

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

### I. Définitions :

**Certificat** : Fichier électronique attestant du lien entre les données de vérification de Signature et le Client signataire. Ce Certificat est à usage unique dans le cadre du procédé de Signature électronique

**Document** : ensemble composé d'un contenu, d'une structure logique, d'attributs de présentation permettant sa représentation, exploitable par une machine afin de restituer une version intelligible par un homme. Il s'agit notamment des contrats et des actes de gestion.

**Dispositif d'authentification** : processus électronique permettant de confirmer l'identification électronique du Client à l'aide d'une solution dynamique non rejouable

**Dossier de preuve** : Ensemble des éléments créés lors de la conclusion d'une Opération entre un Client et la Banque ou un Partenaire commercial, puis conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité, la preuve de la réalisation de l'Opération, ainsi que sa restitution.

**Ecrit électronique** : écrit ayant la même force probante qu'un écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité (article 1366 du Code civil).

**Opération** : Un (ou plusieurs) Document(s) signé(s) électroniquement entre le Client et la Banque ou le Partenaire commercial, objet(s) du présent procédé de Signature électronique.

**OTP « One Time Password »** : Mot de passe à usage unique

**Partenaire commercial** : Toute personne physique ou morale avec laquelle la Banque a établi un partenariat commercial de distribution de ses Produits (ex : entreprise d'assurance, société de financement de crédit, organismes de cautionnement, ...)

**Produit ou service éligible** : Tout produit ou service déterminé par la Banque conformément à la réglementation en vigueur et qui peut être souscrit au moyen du procédé de Signature électronique.

**Signature électronique** : Procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'Opération à laquelle il s'attache (art. 1367 du Code civil). Le procédé permet ainsi de garantir l'intégrité d'un Document et d'en authentifier l'auteur, par analogie avec la signature manuscrite.

**Site** : Site Internet sécurisé édité et exploité par la Banque, accessible notamment depuis l'adresse URL <http://www.caisse-epargne.fr> et/ou toute URL venant s'y substituer, permettant au Client de bénéficier du procédé de Signature électronique.

**Support durable** : Tout instrument offrant au Client ou au professionnel la possibilité de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations conservées.

### II. Objet du processus de signature électronique

Le procédé de Signature électronique vous permet, en tant que client (ci-après « vous » ou « Client ») :

- de souscrire, par voie électronique, tout Produit ou service éligible commercialisé par votre établissement bancaire (la « Banque ») en son nom ou en sa qualité d'intermédiaire d'un Partenaire commercial, au moyen d'une (ou plusieurs) Signature(s) électronique(s) associée(s) à un Certificat à usage unique émis pour une Opération donnée et de constituer pour leur archivage électronique un Dossier de preuve relatif à l'Opération ;
- de signer électroniquement tout Document également éligible, notamment ceux relatifs à la réalisation d'Opérations ou d'actes de gestion réalisés auprès ou par l'intermédiaire de la Banque ;
- et de recevoir communication des Ecrits électroniques correspondant aux actes ainsi signés.

### **III. Clients personnes physiques n'agissant pas à des fins professionnelles : déclarations et conditions applicables à la signature électronique**

Le recours au procédé de signature électronique peut nécessiter la mise à disposition ou la fourniture d'informations ou de Documents sur un Support durable autre que le papier.

**Si vous êtes un Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles**, la Banque utilise ce mode de communication des Documents après avoir vérifié qu'il est adapté à votre situation.

En ayant recours au procédé de signature électronique, la Banque considère que vous êtes en mesure de prendre connaissance des informations et des Documents communiqués sous forme d'un Support durable autre que le papier.

A cet effet, vous déclarez notamment disposer, avoir accès et être en capacité d'utiliser les éléments suivants, nécessaires à votre identification, votre authentification et à la communication des éléments à signer ou signés :

- Une pièce d'identité, pour une Opération signée électroniquement en agence ;
- Lorsque requis, un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque (espace personnel sécurisé sur internet), pour une Signature électronique à distance ainsi que pour la communication de Documents signés électroniquement. L'activation du service de banque à distance peut être concomitante à la souscription d'un premier Produit ou service conclu par voie électronique.
- Un abonnement internet ainsi que le matériel vous permettant d'accéder à votre espace de banque à distance (accès à un ordinateur, une tablette, un smartphone ... comportant un navigateur, l'application et les logiciels nécessaires à son exploitation) ;
- Le cas échéant, un téléphone mobile dont le numéro a été préalablement porté à la connaissance et validé par la Banque, notamment lorsque le Dispositif d'authentification nécessite l'utilisation de ce téléphone ;
- Un Dispositif d'authentification basé sur l'une des solutions techniques mise à disposition par la Banque et les éléments requis (exemple : téléphone mobile pour une solution par OTP-SMS, lecteur de carte et carte associé pour une authentification par lecteur, smartphone permettant d'utiliser une application d'authentification dédiée, certificat matériel...) ;
- Une adresse électronique personnelle et valide lorsque celle-ci est requise.

Toute modification relative à l'un de ces éléments (changement de numéro de téléphone, de l'adresse électronique, résiliation de l'abonnement de banque à distance, impossibilité d'avoir accès

au matériel nécessaire...) doit être notifiée à la Banque, selon les modalités prévues par celle-ci et accompagnée du (des) éventuels justificatif(s) requis et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du procédé de Signature électronique.

En utilisant le procédé de Signature électronique, vous acceptez que les Documents précontractuels et contractuels relatifs à la souscription du Produit ou service, ainsi que les éventuels Documents et informations contractuelles portant sur ce Produit ou service fournis tout au long de la relation, vous soient communiqués sur un Support durable communiqué par voie électronique.

Les Documents liés à la gestion de vos Produits ou services bancaires, d'assurance, ou d'instruments financiers, notamment les relevés de compte, relevés d'Opérations, avis, courriers administratifs ou de gestion des Produits et services souscrits peuvent également vous être adressés sur un Support durable autre que le papier. Les conditions applicables à la dématérialisation de ces Documents de gestion et à votre service de Banque à distance font l'objet de conditions générales distinctes des présentes.

**En tant que Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, vous avez possibilité de vous opposer à tout moment à l'utilisation de ce mode de communication sur Support durable différent du papier.**  
**Vous pouvez immédiatement et à n'importe quel moment de notre relation contractuelle, demander à bénéficier sans frais d'un support papier, à moins que celui-ci ne soit incompatible avec la nature du contrat conclu ou du service fourni. Cette demande est à formuler auprès de votre agence bancaire.**

#### **IV. Clients personnes physiques ou morales agissant à titre professionnel : prérequis à la signature électronique**

Si Vous êtes un Client personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles, afin de pouvoir utiliser le procédé de signature électronique, Vous devez disposer des éléments suivants :

- Un abonnement au service de banque à distance ;
- Un Dispositif d'authentification basé sur l'une des solutions techniques mise à disposition par la Banque et les éléments requis (exemple : téléphone mobile pour une solution par OTP-SMS, lecteur de carte et carte associé pour une authentification par lecteur, smartphone permettant d'utiliser une application d'authentification dédiée, certificat matériel...) ;
- Le cas échéant, un téléphone mobile dont le numéro a été préalablement porté à la connaissance et validé par la Banque, notamment lorsque le Dispositif d'authentification nécessite l'utilisation de ce téléphone ;
- Une adresse électronique lorsque celle-ci est requise.

En tant que Client professionnel, Vous êtes réputé disposer des compétences, du matériel et des accès nécessaires pour recevoir, gérer, conserver tout Document et toute information émise par voie électronique. La Banque est à cet égard dispensée de toute obligation de vérification préalable.

Seuls le représentant légal ou, lorsque le procédé l'autorise, les personnes dûment habilitées à représenter le Client peuvent signer électroniquement une Opération.

Dans le cadre général de la relation bancaire et au titre des obligations issues des différentes conventions signées avec la Banque, vous devez nous informer immédiatement d'un changement de représentant légal, ou de toute révocation de pouvoirs d'une personne antérieurement habilitée à le

représenter. A défaut, la Banque ne pourra être tenue pour responsable des Opérations signées électroniquement par l'ancien représentant légal ou par une personne dont les pouvoirs auraient été révoqués.

Toute modification d'information relative à l'un des présents prérequis (adresse mail, téléphone mobile, compromission des identifiants et Dispositifs d'authentification...) doit être notifiée à la Banque, selon les modalités prévues par celle-ci et accompagnée du (des) éventuels justificatif(s) requis et ce, afin d'assurer le bon fonctionnement du procédé de Signature électronique.

## **V. Description du procédé de signature électronique**

Vous vous engagez à prendre connaissance des modalités de Signature électronique spécifiées dans le descriptif technique du procédé de Signature électronique disponible sur le Site de la Banque ou en agence.

En cas d'anomalie constatée par vos soins, vous pouvez nous contacter pour trouver une solution.

### *A. Saisie des données*

Vous êtes mis en situation de renseigner les données qui permettront d'établir les Documents précontractuels, contractuels ou tout autre acte éligible à la Signature électronique, soit par échange avec nous (en face à face ou à distance), soit, dans le cadre d'une souscription à distance, en complétant en ligne un formulaire de saisie.

Vous pouvez, à tout moment au cours du processus, décider d'abandonner la Signature électronique. Si vous faites ce choix, l'abandon du processus vous est confirmé.

### *B. Présentation des Documents précontractuels et contractuels (pour un Produit ou un service)*

Avant de signer électroniquement, les Documents précontractuels et contractuels sont mis à votre disposition :

- Soit sur un terminal de type tablette présenté par votre conseiller bancaire lorsque la souscription a lieu en face à face ; cette tablette est distincte du poste de travail du conseiller, de façon à ce que vous soyez totalement maître du parcours de souscription et de signature. Le matériel et les présentations utilisées sont de nature à assurer une parfaite lisibilité des Documents soumis à votre acceptation et à votre Signature électronique ;
- Soit sur votre propre matériel (ordinateur, tablette, smartphone) pour les souscriptions à distance. Toutefois, en fonction de la nature du Produit ou service souscrit, des restrictions de souscription peuvent être appliquées sur certains types de matériel. Dans ce cas, vous serez invité à poursuivre le processus de souscription et/ou de signature sur un terminal plus adapté.

Il vous appartient en tout état de cause de vous assurer que le matériel personnel que vous utilisez lors d'une souscription et d'une Signature électronique à distance vous permet d'obtenir une lisibilité adéquate de l'ensemble des Documents portés à votre connaissance. La Banque met en œuvre les meilleures pratiques pour adapter la lisibilité des Documents transmis au format électronique en fonction du matériel détecté, mais ne saurait pallier les insuffisances liées à un matériel particulier notamment en raison d'une taille d'écran ou d'une résolution restreinte.

Vous avez la possibilité, lors du processus de Signature électronique à distance, d'enregistrer les Documents soumis et de les imprimer sur support papier avant de finaliser votre souscription.

### *C. Signature électronique et validation de l'Opération*

Une fois les Documents précontractuels et contractuels acceptés pour un Produit ou un service, Vous êtes amené au moyen du processus mis en place par la Banque :

- à compléter, selon le Produit ou service éligible, les mentions éventuellement nécessaires à la validité d'une Opération donnée ;
- à signer l'Opération électroniquement ;
- à confirmer la Signature électronique de l'Opération.

L'Opération est alors définitivement validée par vos soins et reçoit exécution, le cas échéant, sous réserve du respect du délai de rétractation ou de renonciation en vigueur.

Vous êtes informé et acceptez que seules les données horodatées contenues dans le Dossier de preuve constituent la date de signature de l'Opération.

#### *D. Fourniture de l'Opération*

Dès l'Opération conclue, nous vous fournissons, sur un Support durable, l'ensemble des Documents relatifs à l'Opération.

Cette mise à disposition est réalisée via votre espace de banque à distance sur Internet, ou dans certains cas par courriel lorsque cet espace n'a pas été activé, ou par tout autre moyen indiqué lors du processus. Si vous avez souscrit au service optionnel de Coffre-Fort Numérique, vos documents sont accessibles dans cet espace.

La Banque vous informe de l'existence et de la disponibilité de l'ensemble des Documents relatifs à l'Opération sur votre espace de banque à distance par tout moyen adapté à votre situation/ par une notification électronique (courrier électronique ou SMS). Cette notification électronique vaut remise de l'Opération.

#### *E. Archivage et restitution de l'Opération pour le Client*

Vous pouvez accéder directement en ligne, via votre espace de banque à distance, à l'Opération que vous avez conclue avec la Banque, que vous pouvez consulter, télécharger et/ou imprimer.

Cette accessibilité à l'Opération via l'espace de banque à distance est ouverte pendant une durée adaptée à la finalité de l'Opération.

Selon les options souscrites et selon l'Opération, la durée de mise à disposition en ligne peut être limitée dans le temps. L'indication de la durée est portée à votre connaissance lors de la notification de remise. Dans ce cas, vous devez veiller à conserver les supports durables mis à votre disposition, notamment par téléchargement et/ou impression.

Pour tout Document précontractuel ou contractuel, notamment si l'Opération n'est plus accessible via l'espace de banque en ligne, vous avez la possibilité d'obtenir une copie numérique ou papier de votre Opération, en vous adressant à l'agence bancaire dont vous relevez ou au siège social de la Banque. Cette possibilité reste ouverte pendant une durée de cinq ans à compter de la clôture du contrat concerné.

#### *F. Enregistrement des Opérations et des Documents – Dossier de preuve*

Les Opérations réalisées à l'aide du procédé de Signature électronique sont tracées, enregistrées, scellées, horodatées et archivées de façon intégrale et sécurisée selon des procédés conformes à l'état de l'art.

Il en est ainsi notamment :

- Des fonctions d'affichage et de lecture par le Client des Opérations et Documents associés ;
- Des fonctions d'acceptation par le Client de ces Opérations et Documents ;
- De la Signature électronique, de la date et de son heure.

L'ensemble de ces Opérations et éléments attachés constituent le Dossier de preuve.

Ce Dossier de preuve permet à la Banque et/ou au Partenaire commercial d'établir :

- L'identification du Client ;
- La date et l'heure de la signature ;
- Que le(s) Opération(s) signé(es) est (sont) celle(s) qui lui a (ont) été présentée(s), sans aucune modification, ajout ou suppression autre que l'apposition de sa signature ;
- Que le(s) Opération(s) signée(s) n'a ('ont) pas été modifié(es) depuis la signature.

Ce Dossier de preuve est conservé pendant la durée réglementaire et dans les conditions de sécurité et d'intégrité requises par la réglementation. Il est extrait en cas de procédure judiciaire ou sur demande d'une autorité administrative ou judiciaire agissant dans le cadre de ses pouvoirs.

#### **VI. Contractualisation pour le compte d'un Partenaire commercial**

Il est expressément convenu que la description du procédé figurant au paragraphe « Description du procédé de Signature électronique » est la même pour la Signature d'une Opération que vous souscrivez vis-à-vis d'un Partenaire commercial.

#### **VII. Conséquences de la résiliation du service de banque à distance de la Banque ou du service de Coffre-Fort Numérique**

En cas de résiliation du service de banque à distance et/ou de votre coffre-fort numérique, il vous appartient de télécharger ou de conserver l'ensemble des Documents mis à votre disposition sur support durable dans votre espace de banque à distance ou dans votre coffre-fort numérique et ce avant la mise en œuvre effective de la résiliation, qu'elle soit à votre initiative ou à l'initiative de la Banque. Les délais de résiliation sont fixés par votre convention de banque à distance ou de coffre-fort numérique.

Vous faites votre affaire de la lisibilité ultérieure des Documents que vous aurez téléchargés ou conservés sur tout autre Support durable. A ce titre, il vous est recommandé de prendre toute mesure pour conserver lesdits Documents dans des conditions intégrales et fiables.

Au terme du délai susvisé, l'ensemble des Documents sera supprimé de votre espace de banque à distance.

#### **VIII. Durée**

Le recours au procédé de Signature électronique est ouvert pour une durée indéterminée.

La Banque entend y recourir pour toute souscription de Produit ou service et pour toute Opération éligibles à la Signature électronique entraînant poursuite de la relation contractuelle relative au Produit ou service concerné sur un Support durable autre que le papier.

Conformément aux dispositions du paragraphe « Prérequis et informations préalables », si vous intervenez en qualité de Client personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, vous disposez à tout moment de la faculté de vous opposer à l'utilisation d'un Support durable autre que le papier. L'exercice de ce choix est susceptible d'empêcher la contractualisation par Signature électronique.

#### **IX. Responsabilité de la Banque**

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée dans tous les cas où vous ne l'aurez pas informée par écrit, selon les modalités prévues par la Banque, de la modification de votre situation, en communiquant le cas échéant le(s) justificatif(s) correspondant(s).

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence françaises.

#### **X. Convention de preuve**

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Banque ou le Partenaire commercial fixent les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre du procédé de Signature électronique.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les éléments d'identification utilisés dans ce cadre, à savoir les Dispositifs d'authentification et les Certificats à usage unique, qui sont utilisés dans le cadre du procédé de Signature électronique, soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent ainsi que des procédés d'authentification et des signatures qu'ils expriment.

Le Client reconnaît avoir communiqué à la Banque les éléments permettant d'assurer son identification.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que le Client manifeste son consentement en signant sur la tablette (ou l'écran) et/ou en saisissant l'OTP SMS ou l'OTP Carte, et/ou en utilisant un certificat matériel, et/ou en utilisant une application d'authentification (Secur'Pass), et/ou en cochant des cases et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition par la Banque ; que ces procédés soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment conformément aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

Il est rappelé au Client que la Signature électronique fondée sur un Certificat à usage unique fait produire ses effets juridiques à l'Opération au même titre qu'une signature manuscrite.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les éléments d'horodatage soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur écrites par le Client lui-même soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des éléments qu'elles expriment.

Le Client et la Banque ou le Partenaire commercial acceptent que les Opérations conclues, archivées et éventuellement extraites, en tout ou partie, dans le cadre du procédé de Signature électronique, les Dossiers de preuve, éventuellement contenus sur des Supports durables, les courriers électroniques, les enregistrements téléphoniques, les accusés de réception échangés entre eux soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

La Banque ou le Partenaire commercial informe le Client que son Opération est archivée dans des conditions de nature à garantir sa sécurité et son intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1366 du Code civil, ce que le Client reconnaît.

Dans le cadre de la relation entre le Client et la Banque ou le Partenaire commercial la preuve des connexions, des enregistrements informatiques et d'autres éléments d'identification sera établie autant que de besoin à l'appui des journaux de connexion tenus à jour par la Banque ou le Partenaire commercial.

Le procédé de Signature électronique répond ainsi aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière d'écrit et de Signature électronique.

La charge de la preuve de la fiabilité technique du procédé de Signature électronique incombe à la Banque ou au Partenaire commercial, la preuve contraire pouvant être rapportée par le Client.

Cachet et signature de la Banque	Signature(s) client(s)
Votre correspondant	<i>« Je reconnais avoir pris connaissance, lu, compris et accepté sans réserves, l'intégralité des présentes conditions contractuelles "Service de signature électronique" qui m'ont été communiquées par la Caisse d'Épargne. »</i>