Conditions d'utilisation du service Certicode Plus

Les présentes conditions d'utilisation du service Certicode Plus constituent une convention additionnelle aux Conditions Générales de Banque à distance de La Banque Postale, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les dispositions.

Certicode Plus permet au Client d'effectuer, dans des conditions de sécurité renforcée des opérations depuis son Espace Client Internet (ajout des bénéficiaires de virements ou de transferts internationaux, réalisation de virements occasionnels ou permanents, modification d'adresse de domicile, etc.).

Pour bénéficier du service Certicode Plus, le Client doit disposer de la dernière version de l'application mobile « La Banque Postale » sur son smartphone ou sur sa tablette (ci-après « Terminal »).

Certicode Plus n'est proposé qu'aux Clients bénéficiant de l'offre « gestion de Comptes en ligne » de La Banque Postale.

1. La souscription au service Certicode Plus

Le Client ne peut souscrire au service Certicode Plus que depuis son Espace Client Internet.

Pour réaliser une demande de souscription, le Client doit s'assurer de l'exactitude de ses données personnelles au moment de valider le formulaire en ligne. Il devra notamment s'assurer que son adresse de domicile est exacte. Le cas échéant, le Client devra procéder d'abord à une mise à jour de son adresse de domicile avant de procéder à une demande de souscription au service.

Si le Client est détenteur du service Certicode, il devra valider sa demande de souscription en saisissant le « code de validation » à usage unique reçu par SMS au niveau du champ requis.

La demande du Client est alors transmise à la Banque pour validation définitive, la Banque se réservant la possibilité de refuser la souscription au service en cas de suspicion d'usurpation d'identité par la Banque. Un message confirmant la bonne réception de sa demande de souscription est envoyé au Client sur sa messagerie Sécurisée. En cas de refus par la Banque, le Client en sera également informé sur sa messagerie sécurisée.

Une fois la souscription validée, le Client recevra un courrier postal contenant un code d'activation à usage unique lui permettant d'activer définitivement le service dans son application « La Banque Postale ». Le code d'activation envoyé a une durée de validité précisé dans le courrier postal contenant le code d'activation. En cas de dépassement de ce délai, la souscription du client est annulée. Le client devra alors procéder à une nouvelle demande de souscription sur son Espace Client Internet.

2. Activation du service Certicode Plus

Pour activer son service Certicode Plus, le Client doit :

1. Télécharger ou mettre à jour l'application mobile « La Banque Postale » sur le Terminal compatible qu'il souhaite enregistrer pour utiliser son service Certicode Plus. Un seul terminal par Client peut être associé au service.
2. Se connecter à son application grâce à ses identifiant et mot de passe Banque en ligne habituels.
3. Se rendre dans le menu dédié au service et suivre le processus d'activation.

Le Client doit obligatoirement suivre les 3 étapes du parcours d'activation :

1. Saisir le code d'activation à usage unique reçu par courrier. Après trois tentatives de saisie du « code de validation », le code devient inactif et l'activation de service Certicode Plus n'est plus possible par mesure de sécurité. Le Client devra procéder à une nouvelle demande de souscription depuis son Espace Client Internet.
2. Personnaliser, s'il le souhaite, le nom du terminal.
3. Choisir et saisir un code personnel et strictement personnel. Ce code doit être constitué de 5 chiffres et doit respecter certaines règles de sécurité afin qu'il ne soit pas facilement deviné par un tiers. Ce code personnel deviendra le code qui sera demandé au client de saisir pour valider ses prochaines opérations initiées sur son Espace Client Internet (voir article « Fonctionnement du service Certicode Plus).

Une fois le service Certicode Plus activé, le Client peut alors effectuer dans des conditions de sécurité renforcée des opérations depuis son Espace Client Internet.

Pour une utilisation optimale du service, il est fortement recommandé au Client d'autoriser la réception des notifications dans les paramètres de son terminal et de son application « La Banque Postale ».

3. Fonctionnement du service Certicode Plus

L'utilisation du service Certicode Plus nécessite un accès au réseau Internet (Wi-Fi, 3G, 4G, etc.) à partir du terminal que le client a choisi d'associer au moment de l'activation du service (voir article « Activation du service Certicode Plus »). Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès au réseau Internet soit disponible au moment de l'utilisation du service Certicode Plus.

Dès que le Client réalise en ligne l'une des opérations couvertes par le service Certicode Plus, la Banque lui adresse une notification de demande de validation sur son terminal. La notification avertit le client qu'une demande de validation est attendue de la part du client pour valider l'opération. En ouvrant la notification, le Client peut visualiser le détail de l'opération en attente de validation.

Pour valider cette opération, le Client devra saisir son code personnel Certicode Plus. Si le Client n'est pas à l'origine de l'opération, il peut également la déclarer comme « opération non sollicitée » ce qui annulera de fait l'opération en cours.

Le Client peut également consulter l'historique de ces validations réalisées avec Certicode Plus depuis son espace de gestion Certicode Plus sur son application La Banque Postale ou son Espace Client Internet.

La saisie du code personnel Certicode Plus pour valider une opération constitue la preuve de l'identification du Client et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En conséquence toute opération effectuée dans le cadre du présent service est présumée émaner, jusqu'à preuve du contraire, du Client.

Après trois tentatives infructueuses de saisie du code personnel, la demande de validation d'une opération est interrompue par mesure de sécurité et le service Certicode Plus est désactivé.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement de la notification transmise due à :

- un dysfonctionnement ou une indisponibilité du réseau employé ou des systèmes du Client (Terminal défaillant, Terminal contaminé par un virus, etc.) ;
- une désactivation des notifications par le Client au niveau des paramètres de son terminal ou de l'application mobile La Banque Postale ;
- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau, etc.).

En tout état de cause, le Client demeure seul responsable :

- de son choix de Terminal et d'opérateur de téléphonie ou de fournisseur d'accès Internet ;
- des paramétrages de son téléphone ;
- des précautions qui lui incombent afin de préserver la confidentialité des accès à son téléphone.

4. Modification du service Certicode Plus

Le Client peut à tout moment modifier les caractéristiques suivantes de son service :

- modifier le nom du terminal enrôlé au service Certicode Plus, à partir de l'application « La Banque Postale » ou de son Espace Client Internet
- modifier le code personnel Certicode Plus et ce, uniquement à partir de l'application « La Banque Postale »

5. Résiliation et réinitialisation du service Certicode Plus

Certicode Plus est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut à tout moment demander la résiliation du service directement sur son Espace Client Internet ou depuis son application mobile « La Banque Postale ». Cette résiliation aura pour effet de désactiver le terminal activé.

Selon les mêmes modalités le Client peut également demander la réinitialisation du service en cas de blocage du service (suite à plusieurs saisies erronées du code personnel) ou en cas de perte ou vol du terminal activé ou du code personnel Certicode Plus.

Cette réinitialisation impliquera l'envoi d'un nouveau code d'activation à usage unique par courrier postal et la réactivation d'un appareil au service Certicode Plus.

Par ailleurs, la Banque se réserve également le droit de suspendre le service notamment dans les situations suivantes :

- comportement abusif du Client, comme par exemple, des demandes répétitives de validation d'opérations ;
- risques significatifs identifiés par la Banque, nécessitant l'arrêt du service par mesure de précaution.

La suspension prend effet immédiatement. Le Client devra demander expressément la réinitialisation du service dans les conditions précitées pour bénéficier à nouveau du service.

******