







 **NATIXIS**
INTERÉPARGNE

Avec les e-documents,
votre boîte aux lettres se met au vert !

Foire aux Questions Salariés





Foire aux Questions Salariés

Vos questions	Les réponses
	page
 QU'EST-CE QUE LES E-SERVICES ? QU'EST-CE QUE LES E-DOCUMENTS ?	4
 INSCRIPTION AUX E-SERVICES	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Comment opter pour les e-services ? 	5
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Puis-je m'inscrire séparément aux différents e-services ? 	5
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Quelles sont les conditions pour bénéficier des e-services ? 	5
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Après l'inscription, quel est le délai de mise en place du(des) e-service(s) ? 	5
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Quels avantages offrent les e-documents ? 	5
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Si j'opte pour les e-relevés et/ou les e-bulletins d'option, continuerai-je à recevoir mes relevés de compte d'épargne salariale et/ou mes bulletins d'option sous format papier ? 	6
<ul style="list-style-type: none"> ➔ J'ai choisi le service e-relevés : 	
<ul style="list-style-type: none"> • comment vais-je être informé(e) de la mise à disposition d'un nouveau relevé ? 	6
<ul style="list-style-type: none"> • où puis-je le trouver ? 	6
<ul style="list-style-type: none"> • la périodicité de l'information qui va m'être adressée est-elle la même que celle des relevés papier ? 	7
<ul style="list-style-type: none"> ➔ J'ai choisi le service e-bulletins d'option : 	
<ul style="list-style-type: none"> • comment vais-je être informé(e) de la mise à disposition d'un bulletin d'option ? 	7
<ul style="list-style-type: none"> • où puis-je le trouver ? 	7
<ul style="list-style-type: none"> ➔ J'ai choisi le service e-alertes : quand arrivent ces alertes ? 	7
 DÉSINSCRIPTION DES E-SERVICES	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Puis-je résilier mes inscriptions aux e-services ? Quels en sont les impacts ? 	7
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Puis-je me désinscrire séparément des différents e-services ? 	8
 ARCHIVAGE DES E-DOCUMENTS	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Est-il nécessaire d'archiver mes e-documents sur mes propres ressources ? 	8
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Que se passe-t-il si je souhaite consulter des e-documents archivés depuis plus de 5 ans ? 	8
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Que devient l'archivage de mes e-documents si mon entreprise change de teneur de comptes ? 	8



Foire aux Questions Salariés (suite)

Vos questions	Les réponses
	page
 ASPECTS TECHNIQUES DES E-SERVICES <ul style="list-style-type: none"> ➔ Comment visualiser mes e-documents? Avec quel logiciel ? ➔ L'accès à mes e-documents est-il sécurisé ? ➔ Si je change de fournisseur d'accès Internet ou d'adresse e-mail, comment continuer à recevoir mes e-alertes? 	<p>8</p> <p>8</p> <p>9</p>
 UTILISATION QUOTIDIENNE DES E-DOCUMENTS <ul style="list-style-type: none"> ➔ Quelle est la différence entre les documents papier et les e-documents ? ➔ Le e-document a-t-il la même valeur légale que le document papier correspondant ? ➔ Puis-je contester les données de mon e-relevé ? ➔ Comment suis-je averti(e) de la mise à disposition de mes e-documents ? ➔ Mes e-documents (fichiers au format pdf) me sont-ils envoyés directement par e-mail ? ➔ J'ai reçu un bulletin d'option papier alors que j'avais choisi de recevoir un e-bulletin d'option. Comment est-ce possible ? ➔ Que se passe-t-il si je ne vais pas consulter mes e-documents dès leur mise à disposition ? ➔ Combien de temps mes e-documents sont-ils en ligne ? ➔ Si je clôture mon compte d'épargne salariale, puis-je continuer à consulter mes e-documents ? ➔ Suis-je tenu(e) de télécharger mes e-documents et de les conserver sur un support informatique personnel ? ➔ Puis-je demander un duplicata des e-documents en cas de besoin ? 	<p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p>



QU'EST-CE QUE LES E-SERVICES ? QU'EST-CE QUE LES E-DOCUMENTS ?

Par e-services, on entend l'ensemble des services en ligne proposés par Natixis Interépargne. Il s'agit :

- ➔ des e-documents ;
- ➔ des e-alertes ;
- ➔ de l'e-information.

➔ **Les e-documents englobent les e-relevés et les e-bulletins d'option.**

Ils vous sont proposés uniquement si votre entreprise a souhaité vous offrir cette possibilité.

- **Les e-relevés** consistent en la dématérialisation de vos relevés de compte et avis d'opération d'épargne salariale. Ainsi, ils ne vous sont plus envoyés sous format papier, mais sont consultables et téléchargeables directement en ligne (sous format pdf) sur votre Espace Sécurisé Épargnants du site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants. Vous avez la possibilité de les enregistrer sur le support de votre choix, ainsi que de les imprimer.
- **Les e-bulletins d'option** consistent en la dématérialisation des bulletins d'option de participation, d'intéressement (et/ou tout autre type d'interrogation qui vous est adressée par Natixis Interépargne). Les bulletins ne sont plus automatiquement envoyés sous format papier, mais sont consultables et téléchargeables en ligne (sous format pdf) sur votre Espace Sécurisé Épargnants du site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants. Vous avez également la possibilité de les imprimer si vous le souhaitez.

Les e-documents sont en tous points identiques aux documents papier : mêmes relevés, mêmes avis d'opération, mêmes bulletins, mêmes fiches de reporting et mêmes documents annexes. Un e-mail vous informe que votre e-document est disponible en ligne sur votre Espace Sécurisé Épargnants, accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants.

➔ **Les e-alertes**

Vous recevez un e-mail de confirmation lors la saisie de vos opérations en ligne, lors de la réalisation de vos opérations, mais aussi pour vous informer de l'ouverture de la rubrique « Réponse au bulletin d'option de participation/d'intéressement », de la mise en ligne d'un nouvel e-document...

➔ **L'e-information**

Vous êtes informé de l'actualité de l'épargne salariale, des évolutions réglementaires, des nouveaux produits...



INSCRIPTION AUX E-SERVICES

➔ Comment opter pour les e-services ?

Vous pouvez vous inscrire gratuitement aux e-services depuis votre Espace Sécurisé Épargnants du site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants, rubrique « E-services > Gérez vos e-services ».

Une page d'accueil vous présente l'ensemble des e-services et vous propose de sélectionner ceux auxquels vous souhaitez vous inscrire. Toutes les inscriptions aux e-services sont indépendantes les unes des autres. Vous n'êtes, par exemple, pas tenu d'opter pour les e-relevés et les e-bulletins d'option.

Dès que vous vous êtes inscrit, vous recevez un e-mail vous demandant de valider votre adresse e-mail et votre(vos) inscription(s). Celle(s)-ci ne sera(seront) effective(s) qu'après validation de cette adresse par vos soins.

Comme indiqué au cours de votre démarche d'inscription, si vous ne recevez pas cet e-mail de confirmation instantané, c'est que votre adresse électronique est erronée ou que cet e-mail est apparu dans votre dossier « spams ». Il vous appartient alors :

- dans le premier cas, de modifier votre adresse électronique directement sur le site Internet de Natixis Interépargne,
- dans le second cas, de classer l'e-mail dans un autre dossier et de définir un filtre dans votre messagerie, qui le redirigera immédiatement vers le dossier de votre choix.

Remarque : si vous avez par erreur supprimé l'e-mail de confirmation de votre adresse électronique, vous avez la possibilité d'en générer un nouveau en cliquant sur le bouton qui s'affiche sur la page d'inscription. Tant que vous n'avez pas confirmé votre adresse e-mail, un message vous avertira de l'action à effectuer.

➔ Puis-je m'inscrire séparément aux différents e-services ?

Oui, les inscriptions sont toutes distinctes pour vous permettre de choisir les e-services qui répondent à vos besoins. Elles sont dissociables et cumulables.

➔ Quelles sont les conditions pour bénéficier des e-services ?

Aucune condition spécifique n'est requise pour bénéficier des e-services dès lors que votre entreprise a accepté la mise en place d'un ou plusieurs nouveau(x) service(s).

Tous les e-services sont, de surcroît, totalement gratuits.

➔ Après l'inscription, quel est le délai de mise en place du(des) e-service(s) ?

Votre inscription est effective immédiatement, dès lors que vous avez validé votre demande d'inscription en ligne, et confirmé votre adresse électronique via l'e-mail de confirmation instantané qui vous est envoyé suite à votre inscription.

➔ Quels avantages offrent les e-documents ?

Ils sont :

Pratiques

- un e-mail vous informe dès la mise en ligne d'un nouvel e-document.
- vos e-documents sont consultables dès leur mise à disposition, 24h/24 et 7j/7, sans délai postal.
- pas de risque d'égarer votre document, pas de perte de temps à le rechercher, tout est accessible en ligne (soit une consultation et une réponse optimisées pour les e-bulletins d'option).

Sécurisés

- vos e-documents sont consultables pendant 5 ans et archivés pendant 30 ans pour les e-relevés, et 5 ans pour les e-bulletins d'option dans un coffre-fort électronique certifié par la Fédération Nationale des Tiers de Confiance⁽¹⁾.
- ils sont identiques aux documents papier correspondants et ont la même valeur légale, le bénéfice d'un archivage en plus.
- **spécifique au e-bulletin d'option** : un système de sécurité assure l'envoi par courrier postal de votre bulletin d'option, s'il est avéré que vous n'en avez pas pris connaissance par voie électronique.

Écologiques

- vous faites un geste pour l'environnement et la préservation des forêts.

Gratuits

- vous ne payez aucun frais supplémentaire.

➔ Si j'opte pour les e-relevés et/ou les e-bulletins d'option, continuerai-je à recevoir mes relevés de compte et/ou bulletins d'option d'épargne salariale sous format papier ?

Non, car la vocation des e-documents, que ce soit les e-relevés ou les e-bulletins d'option, est précisément de se substituer aux relevés papier.

- **Concernant les e-relevés** : seul votre relevé de compte annuel continue à vous être envoyé sous format papier car ceci relève d'une obligation légale.
Dans le cas où, avant de choisir les e-relevés, vous receviez des relevés papier périodiques, un dernier relevé papier est édité et vous est adressé par courrier juste après votre inscription. Par la suite, vos relevés de compte et avis d'opération (à l'exception du relevé de compte annuel) sont disponibles en ligne, sous format électronique, après chaque opération.
- **Concernant les e-bulletins d'option** : afin de respecter l'obligation légale d'information, si Natixis Interépargne reçoit un message d'erreur ou d'indisponibilité de votre adresse de messagerie lors de l'envoi de l'e-mail vous informant de la mise à disposition du e-bulletin d'option (pour cause d'adresse erronée ou invalide, e-mail classé en spam, boîte e-mail pleine, erreur technique temporaire de serveur...), un bulletin d'option papier est édité et envoyé à votre domicile le lendemain. Un bulletin d'option papier sera également édité et adressé par courrier postal si, dans un délai de 9 jours après l'envoi de l'e-mail vous informant de la mise à disposition de votre e-bulletin d'option sur votre Espace Sécurisé Épargnants, vous n'avez :
 - pas ouvert cet e-mail de notification,
 - ni ouvert le document joint à l'e-mail,
 - ni répondu à votre bulletin d'option en ligne sur votre Espace Sécurisé Épargnants, sous réserve qu'il reste plus de 3 jours avant la fin de période d'interrogation.Ces 4 conditions sont cumulatives, c'est-à-dire qu'elles doivent toutes être remplies pour qu'un bulletin d'option soit envoyé par courrier postal.

➔ J'ai choisi le service e-relevés :

- **Comment vais-je être informé(e) de la mise à disposition d'un nouveau relevé ?**

Dès qu'un nouveau relevé électronique est disponible sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants, c'est-à-dire après chacune de vos opérations sur votre compte d'épargne salariale, vous recevez un e-mail vous informant de sa mise en ligne.

- **Où puis-je le trouver ?**

En cliquant sur le lien présent dans l'e-mail vous informant de la mise en ligne du e-relevé, vous vous connectez à votre Espace Sécurisé Épargnants. Après vous être authentifié, rendez-vous dans la rubrique « Consultez vos e-documents ».

(1) La Fédération Nationale des Tiers de Confiance (FNTC) est un acteur essentiel de la sécurisation des échanges électroniques et de la conservation des informations. Créée en 2001, elle regroupe les principaux professionnels de la dématérialisation. Elle a pour but d'établir la confiance, de promouvoir la sécurité et la qualité des services dans le monde de l'économie numérique, de garantir les utilisateurs et de défendre les droits et intérêts liés à la profession des Tiers de Confiance.

- **la périodicité de l'information qui va m'être adressée est-elle la même que lorsque je bénéficiais de relevés papier ?**

Non, elle est susceptible d'être différente. En effet, les e-relevés sont mis en ligne sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet

www.interepargne.natixis.com/epargnants systématiquement après chaque opération, alors que les relevés de compte papier pouvaient vous être adressés selon une périodicité différente, en fonction des modalités choisies par votre entreprise dans le cadre de la convention de tenue de comptes qu'elle a signée.

➔ **J'ai choisi le service e-bulletin d'option :**

- **Comment vais-je être informé(e) de la mise à disposition d'un document ?**

Dès qu'un nouvel e-bulletin d'option est disponible sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants, c'est-à-dire au moment de l'interrogation sur la participation et/ou l'intéressement par exemple, vous recevez un e-mail vous informant de sa mise en ligne.

- **Où puis-je le trouver ?**

En cliquant sur le lien présent dans l'e-mail vous informant de la mise en ligne du e-bulletin d'option, vous vous connectez à votre Espace Sécurisé Épargnants. Après vous être authentifié, rendez-vous dans la rubrique « Consultez vos e-documents ».

➔ **J'ai choisi le service e-alertes, quand arrivent ces alertes ?**

Vous recevez des alertes e-mails dès lors :

- qu'une opération est saisie en ligne ;
- qu'une opération a été réalisée ;
- qu'un document est disponible sur votre Espace Sécurisé Épargnants (si vous avez choisi le service e-relevés et/ou e-bulletins d'option) ;
- qu'est ouverte la rubrique de réponse en ligne au bulletin d'option de participation, d'intéressement ou de tout autre forme d'interrogation vous concernant.



DÉSINSCRIPTION DES E-SERVICES

➔ **Puis-je résilier mes inscriptions aux e-services ? Quels en sont les impacts ?**

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment des e-services en vous connectant sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet

www.interepargne.natixis.com/epargnants, rubrique « E-services », puis dans la sous-rubrique « Gérez vos e-services ».

Il vous suffit pour cela de sélectionner « Non » dans le pavé « Inscription ».

La page récapitulative vous indique alors la prise en compte de votre choix.

L'historique de vos documents électroniques de moins de 5 ans demeure visible en ligne après votre désinscription et est également conservé dans notre coffre-fort électronique.

Nous vous invitons toutefois à sauvegarder vos documents archivés en ligne sur tout support durable avant désinscription.

➔ **Puis-je me désinscrire séparément des différents e-services ?**

Oui, les inscriptions étant toutes distinctes pour vous permettre de choisir les e-services qui répondent à vos besoins, vous pouvez également vous en désinscrire séparément à tout moment.



ARCHIVAGE DES E-DOCUMENTS

➔ **Est-il nécessaire d'archiver mes e-documents sur mes propres ressources ?**

Vos e-documents sont archivés durant 5 années glissantes sur votre Espace Sécurisé Épargnants du site de Natixis Interépargne.

Nous vous recommandons donc de les archiver sur un support durable de temps en temps.

➔ **Que se passe-t-il si je souhaite consulter des e-documents archivés depuis plus de 5 ans ?**

Pour consulter vos e-documents après 5 ans glissants, vous devez vous référer aux documents que vous avez téléchargés et archivés sur un support durable. Pour les e-relevés uniquement, vous pouvez également effectuer une demande auprès de Natixis Interépargne. Vous serez alors soumis aux mêmes conditions de délais et de coûts que pour une demande de duplicata de relevé de compte ou bulletin d'option papier.

➔ **Que devient l'archivage de mes e-documents si mon entreprise change de teneur de comptes ?**

Si votre entreprise change de teneur de comptes, Natixis Interépargne ne peut pas vous maintenir l'accès à votre Espace Sécurisé Épargnants du site www.interepargne.natixis.com/epargnants.

Vous ne bénéficiez donc plus de la consultation de vos e-documents en ligne dès lors que la migration des comptes est effective.

En ce cas, il convient que vous archiviez vos e-documents sur un support durable en propre, avant la migration.



ASPECTS TECHNIQUES DES E-SERVICES

➔ **Comment visualiser mes e-documents ? Avec quel logiciel ?**

Vos documents électroniques sont au format pdf.

Si vous ne parvenez pas à ouvrir les fichiers pdf, vous pouvez télécharger gratuitement Adobe Reader directement sur <http://get.adobe.com/fr/reader>

➔ **L'accès à mes e-documents est-il sécurisé ?**

L'accès à votre Espace Sécurisé Épargnants depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants se fait par authentification sécurisée. Toutes les informations et tous les documents qui sont mis à votre disposition respectent ainsi les normes de sécurité requises.

➔ **Si je change de fournisseur d'accès Internet ou d'adresse e-mail, comment continuer à recevoir mes e-alertes ?**

Dans le cas où vous ne changez pas d'adresse e-mail en même temps que de fournisseur, vous continuez à recevoir vos e-alertes sans aucune démarche spécifique.

En revanche, si vous changez d'adresse e-mail, vous devez la réactualiser dans votre Espace Sécurisé Épargnants pour continuer à recevoir vos e-alertes.



UTILISATION QUOTIDIENNE DES E-DOCUMENTS

➔ **Quelle est la différence entre les documents papier et les e-documents ?**

Tout e-document est rigoureusement identique (contenu, forme) au document papier auquel il correspond, et peut si nécessaire, être imprimé.

➔ **Le e-document a-t-il la même valeur légale que le document papier correspondant ?**

Oui, le e-document, que ce soit e-relevé ou e-bulletin d'option, répond aux mêmes contraintes légales que le document papier. Il a la même structure et contient les mêmes informations. Seul son mode de mise à disposition change.

➔ **Puis-je contester les données de mon e-relevé ?**

Comme pour un relevé papier, si le montant ou l'opération indiqué(e) vous paraît erroné(e), vous pouvez contacter un de nos télé-conseillers au 02 31 07 74 00.

➔ **Comment suis-je averti(e) de la mise à disposition de mes e-documents ?**

- **Concernant les e-relevés** : dès que votre opération a été exécutée, vous recevez un e-mail vous informant de la mise en ligne d'un nouvel e-relevé sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants.
- **Concernant les e-bulletins d'option** : dès que la période de réponse au bulletin d'option de participation, d'intéressement ou de tout autre type d'interrogation, est ouverte sur Internet, vous recevez un e-mail vous informant de la mise en ligne d'un nouvel e-bulletin d'option sur votre Espace Sécurisé Épargnants accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants.

Vous recevez également un e-mail vous informant de l'ouverture de la rubrique de réponse en ligne.

➔ **Mes e-documents (fichiers au format pdf) me sont-ils envoyés directement par e-mail ?**

Non, pour des raisons évidentes de sécurité. Vos e-documents sont mis à disposition uniquement sur votre Espace Sécurisé Épargnants, accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants.

Un e-mail vous est immédiatement envoyé dès la mise à disposition de tout nouvel e-document.

➔ **J'ai reçu un bulletin d'option papier alors que j'avais choisi de recevoir un e-bulletin d'option. Comment est-ce possible ?**

Votre bulletin d'option vous a été envoyé par courrier postal pour les raisons suivantes :

- Soit l'e-mail vous informant de la mise à disposition de votre e-bulletin d'option sur votre Espace Sécurisé Épargnants ne vous a pas été délivré (adresse e-mail invalide, e-mail classé en spam, boîte e-mail pleine, erreur technique temporaire du serveur...) et Natixis Interépargne a reçu un message d'erreur ou d'indisponibilité de votre boîte de messagerie,
 - Soit, dans un délai de 9 jours après l'envoi de l'e-mail vous informant de la mise à disposition de votre e-bulletin d'option sur votre Espace Sécurisé Épargnants, vous n'avez :
 - pas ouvert cet e-mail de notification,
 - ni ouvert le document joint à l'e-mail,
 - ni répondu à votre bulletin d'option en ligne sur votre Espace Sécurisé Épargnants, sous réserve qu'il restait plus de 3 jours avant la fin de période d'interrogation.
- Ces 4 conditions sont cumulatives, c'est-à-dire qu'elles doivent toutes être remplies pour qu'un bulletin d'option soit envoyé par courrier postal.

➔ **Que se passe-t-il si je ne vais pas consulter mes e-documents dès leur mise à disposition ?**

Ils sont disponibles dans votre Espace Sécurisé Épargnants et restent visibles à tout moment pendant 5 années glissantes.

- **Attention, concernant les e-bulletins d'option**, si votre adresse de messagerie est indisponible lors de l'envoi de l'e-mail vous informant de la mise à disposition de votre e-bulletin d'option, un bulletin d'option papier sera édité et envoyé à votre domicile le lendemain. Un bulletin d'option papier sera également édité et adressé par courrier postal si, dans un délai de 9 jours après l'envoi de l'e-mail vous informant de la mise à disposition de votre e-bulletin d'option sur votre Espace Sécurisé Épargnants, vous n'avez :
 - pas ouvert cet e-mail de notification,
 - ni ouvert le document joint à l'e-mail,
 - ni répondu à votre bulletin d'option en ligne sur votre Espace Sécurisé Épargnants, sous réserve qu'il reste plus de 3 jours avant la fin de période d'interrogation.
- Ces 4 conditions sont cumulatives, c'est-à-dire qu'elles doivent toutes être remplies pour qu'un bulletin d'option soit envoyé par courrier postal.
- Votre réponse au bulletin d'option doit toujours parvenir à Natixis Interépargne avant la date retour indiquée en gras sur le bulletin d'option, papier ou électronique.
- Vous pouvez formuler votre réponse au bulletin d'option en ligne, en vous rendant dans la rubrique « Vos opérations / Réponse au bulletin d'option de participation/d'intéressement ».

➔ **Combien de temps mes e-documents sont-ils en ligne ?**

Vos documents électroniques sont disponibles sur votre Espace Sécurisé Épargnants, accessible depuis le site Internet www.interepargne.natixis.com/epargnants, pendant 5 années glissantes.

➔ **Si je clôture mon compte d'épargne salariale, puis-je continuer à consulter mes e-documents ?**

Oui, le remboursement intégral de votre épargne n'entraîne pas la suppression de vos e-services dès lors que votre entreprise reste cliente de Natixis Interépargne. Ainsi, vous avez toujours accès à l'historique de vos e-documents durant **12 mois glissants**.

➔ **Suis-je tenu(e) de télécharger mes e-documents et de les conserver sur un support informatique personnel ?**

Vous n'y êtes pas obligé. Toutefois, le téléchargement est une mesure de précaution utile qui vous permettra un accès direct à vos documents sur le support que vous aurez choisi.

➔ **Puis-je demander un duplicata de e-document en cas de besoin ?**

Oui, un duplicata vous sera remis dans les mêmes conditions de délais et de coûts qu'une recherche de document papier.