

# CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT JOINT HELLO! CONDITIONS GÉNÉRALES

## Sommaire

<b>TITRE I</b>	
MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION.....	3
<b>TITRE II</b>	
LA TENUE DE VOTRE COMPTE DE DÉPÔT JOINT .....	4
I – CONDITIONS D’OUVERTURE DE VOTRE COMPTE .....	4
II – FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE.....	4
III – VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT.....	5
IV – CONSULTATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS RELEVÉS DE COMPTE.....	8
VI – L’INDISPONIBILITÉ DE VOS ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE .....	9
VII – LES SERVICES EN LIGNE HELLO BANK!.....	9
VIII – TRANSFERT DE VOTRE COMPTE .....	14
IX – SORT DE VOTRE COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DES COTITULAIRES OU DE L’UN D’ENTRE EUX.....	14
X – CLÔTURE DE VOTRE COMPTE.....	15
XI – CONDITIONS TARIFAIRES.....	15
<b>TITRE III</b>	
DISPOSITIONS DIVERSES .....	16
I – DURÉE DE VOTRE CONVENTION .....	16
II – MODIFICATIONS DE VOTRE CONVENTION.....	16
III – RÉSOUDRE UN LITIGE .....	16
IV – GARANTIE DES DÉPÔTS.....	17
V – DONNÉES PERSONNELLES.....	17
VI – SECRET BANCAIRE.....	17
VII – SOLLICITATIONS COMMERCIALES.....	18
VIII – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D’INSCRIPTION À LA LISTE D’OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE.....	18
IX – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE .....	18
X – VOS DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS.....	18
<b>ANNEXE</b>	
GARANTIE DES DÉPÔTS .....	19

Avec le compte de dépôt joint Hello!, BNP Paribas, société anonyme immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449 et l'identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735, dont le siège social est à PARIS (75009), 16 boulevard des Italiens (ci-après-dénommée « BNP Paribas » ou « la Banque »), met gratuitement à votre disposition un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms etc.) pour vous permettre d'effectuer l'ensemble de vos opérations bancaires sans avoir à vous déplacer. Hello bank! est une marque de BNP Paribas dédiée à l'offre 100 % digitale de BNP Paribas. L'ouverture d'un compte à distance suppose la possession d'un numéro de téléphone mobile et d'une adresse e-mail personnels et individuels ( par chacun des clients) qui sont obligatoirement communiqués à Hello bank! à l'entrée en relation.

Éligibilité : Cette offre est ouverte aux personnes physiques, déjà clientes ou non du réseau d'agences BNP Paribas, n'agissant pas pour des besoins professionnels, sous réserve d'être majeur capable.

Tout nouveau client doit en outre effectuer un premier versement d'un montant minimum à l'ouverture de compte.

Les différents montants et seuils sont disponibles sur le Site Internet [helloweb.fr](http://helloweb.fr) ou par appel auprès d'un conseiller Hello bank! ou dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

Si vous êtes domicilié en France ou de nationalité française résidant hors de France ou que vous résidez légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne, que vous êtes dépourvu d'un compte de dépôt en France et que vous vous êtes vu refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, vous pouvez demander à la Banque de France de désigner un établissement qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier.

En pareille situation, notre réseau d'agences BNP Paribas implanté en France métropolitaine, ou les agences de nos filiales implantées dans les départements - régions et collectivités d'outre-mer, vous proposent une Convention à régulariser en agence, adaptée aux exigences légales et réglementaires.

Si vous êtes mineur, ou majeur incapable, ou mineur émancipé, ou une personne physique n'agissant pas pour vos besoins professionnels en situation de fragilité financière au sens des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du code monétaire et financier, ou si vous présentez des indices de soumission à la loi Américaine FATCA, vous pouvez ouvrir et/ou détenir un compte de dépôt uniquement au sein d'une agence du réseau BNP Paribas SA implantée en France métropolitaine.

La convention de compte joint Hello !, ci-après dénommée la ou votre « Convention », est constituée des présentes conditions générales, de conditions particulières, d'une annexe « Contrat Carte », d'une annexe « Garantie des dépôts » et d'un Guide des Conditions et Tarifs Hello bank ! lequel s'applique à l'ensemble des frais, commissions, tarifs et autres coûts perçus au titre de votre Convention.

Ces documents, à l'exception des conditions particulières sont disponibles également sur le site internet Hello bank !, la version mobile dudit site internet et sur l'application Hello bank ! (abonnement à des services de banque (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet).

Les deux cotitulaires du Compte de dépôt joint Hello ! sont ci-après dénommés les « Cotitulaires » ou sous le terme générique « vous » qui représente l'un des cotitulaires ou les deux.

Ce document organise la gestion du compte de dépôt joint en euros Hello bank!, ouvert sur les livres de BNP Paribas. BNP Paribas est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (pour des informations complémentaires sur le sujet, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest CS 9245975436 Paris Cedex 09).

Parmi les services visés dans votre Convention, les services suivants sont accessibles uniquement dans les agences du réseau BNP Paribas SA, implantées en France :

- dépôt d'espèces dans un automate de dépôt (article 3.1 du paragraphe II du Titre II de votre Convention) ;
- retrait d'espèces au guichet automatique d'une agence (article 3.1 du paragraphe II du Titre II de votre Convention) ;
- remise de chèques à l'encaissement en agence (article 1.3 du paragraphe III du Titre II de votre Convention) ;
- réalisation de virements via les distributeurs de billets ou guichets automatiques d'une agence (article 2.2.1.1 a) du paragraphe III du Titre II de votre Convention) ;
- demande de transfert de votre compte de dépôt Hello bank! en agence (article 1 du paragraphe VIII du Titre II de votre Convention).

# TITRE I

## MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION

Nous vous fournissons le texte de votre Convention préalablement à sa souscription et, à tout moment de la relation contractuelle, sur simple demande, sur support papier ou sur un autre support durable.

Vous souscrivez totalement à distance votre Convention selon les processus suivants :

### I. Conclusion de votre Convention sous format électronique

#### 1. Conclusion de votre Convention via le Site Internet Hello bank! :

Lorsque vous souscrivez votre Convention via le Site Internet Hello bank! (ci-après dénommé le « Site »), vous renseignez les coordonnées, les informations personnelles, ainsi que la situation familiale et professionnelle de l'ensemble des Cotitulaires et vous sélectionnez les produits que vous souhaitez souscrire (type de carte). Lors du récapitulatif de votre demande, vous pouvez choisir de modifier vos choix ou bien de poursuivre votre souscription.

Les présentes conditions générales, le contrat carte et le Guide Conditions et Tarifs Hello bank! sont consultables et téléchargeables sur le Site, au moment où vous souscrivez votre Convention. Vous visualisez les conditions particulières de votre Convention contenant l'ensemble des caractéristiques de votre demande de souscription. Vous validez celles-ci par un premier clic. Sauf à revenir sur votre choix, vous confirmez votre acceptation par un second clic valant acceptation et conclusion de votre Convention. Cette dernière est disponible et reste accessible 9 mois sur votre suivi de dossier. Durant cette période, votre Convention est librement consultable, imprimable et téléchargeable sur le Site (à moins qu'il ait été mis fin à votre Convention), et il vous appartient de procéder à sa sauvegarde. Au-delà de cette période, vous pouvez demander à tout moment une copie de votre Convention.

Votre Convention doit être conclue par chacun des Cotitulaires selon les mêmes modalités. Votre Convention sera réputée conclue à la date de conclusion la plus tardive.

#### 2. Conclusion de votre Convention via la version mobile du Site Internet Hello bank! :

Lorsque vous souscrivez votre Convention via la version mobile du Site Hello bank!, vous renseignez vos coordonnées et informations personnelles de l'ensemble des Cotitulaires. Vous devez ensuite poursuivre votre demande de souscription via la version mobile du Site. Vous pouvez également décider de finaliser votre demande ultérieurement, et de reprendre, selon nos instructions, votre demande. Dans ces deux cas, la procédure est alors identique à celle visée au paragraphe ci-dessus « Conclusion de votre Convention via le Site Internet Hello bank! ».

### II. Preuve de la conclusion de votre Convention

Vous acceptez de souscrire votre Convention sous format électronique et de recevoir toute la documentation précontractuelle et contractuelle afférente à celle-ci sous ce même format. Ainsi, cette souscription sera validée électroniquement, ce que vous acceptez expressément.

### III. Conditions

Dans les différents cas précités au chapitre 1 ci-dessus, il sera mis fin à votre Convention si les vérifications visées au chapitre I du Titre II ci-après s'avèrent non satisfaisantes.

### IV. Droit de rétractation :

- > Dans tous les cas, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de votre Convention sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.
- > Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez compléter le formulaire de rétractation mis à votre disposition sur le Site et l'adresser en lettre recommandée avec accusé de réception à « Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09 » ou informer la Banque de votre volonté de vous rétracter via votre messagerie personnalisée accessible depuis votre espace personnel sécurisé dans l'application mobile Hello Bank! ou sur le Site.
- > S'agissant d'un compte de dépôt joint, la rétractation par l'un des Cotitulaires emporte résolution de votre Convention. L'exercice de ce droit de résolution est gratuit, hormis les frais d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception, et emportera résiliation de votre Convention et l'ouverture et/ou le transfert du compte n'aura pas lieu (ou sera annulée le cas échéant). En cas de rétractation, vous devrez nous restituer, s'il y a lieu, toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de la notification de la rétractation. Nous devons procéder de même au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de cette notification.
- > Vous pouvez demander l'exécution immédiate de votre Convention pendant le délai de rétractation, sans toutefois renoncer à votre droit de rétractation. Sauf accord de votre part, votre Convention ne peut pas commencer à être exécutée.

# TITRE II

## LA TENUE DE VOTRE COMPTE DE DÉPÔT JOINT

L'ouverture et la tenue de compte s'effectuent conformément et sous réserve de la législation monétaire fiscale ou relative aux relations financières avec l'étranger, aux embargos, à la lutte contre la corruption, contre le blanchiment d'argent ou contre le financement du terrorisme, en vigueur en France et dans les divers pays concernés par une transaction.

### I – CONDITIONS D'OUVERTURE DE VOTRE COMPTE

- > Nous vérifions votre identité, votre domicile, et les conditions d'éligibilité visées au préambule de votre Convention au moyen des documents et justificatifs demandés.
  - > Nous pouvons vous demander des justificatifs complémentaires, notamment si une législation étrangère régit votre situation.
  - > L'ouverture de votre Compte fait l'objet d'une déclaration à l'administration fiscale.
  - > Dans le cadre de la réglementation américaine, nous avons signé avec le Trésor américain (IRS) un accord par lequel nous sommes intermédiaire qualifié (QI) de celui-ci. Cet agrément nous oblige à nous assurer de la fiabilité des informations transmises par nos Clients en matière d'identité et de résidence fiscale et à leur demander de produire, le cas échéant, certains documents spécifiques.
  - > Dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale, la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) et la Norme commune d'échange automatique de renseignements en matière fiscale de l'OCDE imposent à la Banque d'effectuer des diligences aux fins d'identifier les résidences fiscales de ses clients et plus spécifiquement d'identifier les US Persons en application de la réglementation FATCA.
- À cet effet, la Banque collecte la documentation requise, notamment un formulaire d'auto certification et tous justificatifs, informations ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.
- Pour le cas où vous présenteriez des indices de soumission à la réglementation FATCA, l'ouverture et/ou la détention d'un compte de dépôt est possible uniquement au sein d'une agence du réseau de BNP Paribas SA implantée en France métropolitaine, mais pas au sein de Hello bank!

### II – FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE

#### 1. Modalités générales

- > Le compte joint est un compte collectif fonctionnant selon un principe dit de solidarité active et passive.
- > La solidarité active permet à l'un quelconque des Cotitulaires d'effectuer seul toutes les opérations sur le compte, au débit comme au crédit.
- > La solidarité passive permet à l'un ou l'autre des Cotitulaires d'engager solidairement l'ensemble des Cotitulaires. Il en résulte que chaque Cotitulaire est tenu de payer toutes les sommes dues à la Banque au titre du fonctionnement du Compte. Sauf stipulation contraire, tout courrier, relevé ou acte pourra être valablement délivré à (ou par) un seul des Cotitulaires.
- > En conséquence, chaque Cotitulaire peut faire fonctionner le Compte sans le concours de l'autre et peut librement, sous sa seule signature, se faire délivrer tous moyens de paiement permettant de faire fonctionner votre Compte, notamment chèquiers, cartes bancaires.
- > Les Cotitulaires seront tenus solidairement à l'exécution de tous engagements portant la signature de l'un d'eux et au remboursement de toutes sommes dues à la Banque à la clôture du Compte ou à l'occasion de son fonctionnement.
- > Chaque Cotitulaire informe l'autre Cotitulaire des communications qu'il a reçues de la Banque.
- > Pour faciliter l'exécution de toutes les opérations effectuées sur votre Compte, nous mettons à votre disposition des relevés d'identité bancaire (RIB) disponibles sur le Site, dans l'Application Hello bank! sur mobile et tablette, ou sur simple demande en appelant un conseiller Hello bank!
- > Votre Compte sera transformé en un compte indivis dès que nous avons connaissance de l'incapacité d'un des Cotitulaires ou lorsque le Compte joint est dénoncé par l'un d'entre eux (une confirmation écrite sera nécessaire). Le compte indivis est un compte collectif fonctionnant sans solidarité active sous la signature conjointe de tous ses Cotitulaires.
- > Dans les 2 cas ci-dessus :
  - nous demandons la restitution des chèquiers et des cartes bancaires, chaque Cotitulaire restant responsable de l'utilisation des instruments de paiement non restitués sur ce compte ;
  - nous sollicitons les instructions des Cotitulaires pour procéder au transfert du Compte, dans une agence du réseau BNP Paribas ou, à défaut d'accord, à sa clôture, afin de mettre fin à la procédure de signature conjointe de tous les Cotitulaires.

#### 2. Obligations à votre charge

Vous vous engagez à nous fournir sans délai toute information, toute modification et tout justificatif utiles au fonctionnement et à la tenue de votre Compte (de votre propre initiative ou à notre demande incluant le changement de coordonnées (e-mail, téléphone ou adresse de chaque Cotitulaire)) et à surveiller régulièrement votre Compte, tout manquement pouvant être constitutif d'une négligence de votre part.

#### 3. Retraits et versements d'espèces en euros

##### 3.1 Modalités

- > Vous pouvez effectuer :
  - des retraits d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la Banque) et/ou à un automate de pièces de monnaie BNP Paribas selon les modalités définies dans le Contrat carte ;
  - des retraits d'espèces (cas de retrait en euros à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) ;
  - des retraits d'espèces en agence sans émission de chèque dans les guichets automatiques des agences du réseau de BNP Paribas, en France métropolitaine.
- > Vous pouvez effectuer des versements d'espèces : avec votre carte bancaire, dans les agences du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine pourvues d'un automate de dépôt, en suivant les instructions précisées à l'écran. Votre compte est crédité du montant de la somme remise.

##### 3.2. Délai de contestation

En cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, vous devez le signaler à la Banque sans tarder et au plus tard dans les 13 mois qui suivent la date de débit ou de crédit en compte.

# III – VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT

## 1. Les chèques

- > Nous pouvons refuser, par décision motivée, de délivrer des chèquiers ou demander à tout moment la restitution de chèquiers antérieurement délivrés.
- > En cas de refus de délivrance de chèquier, nous réexaminerons périodiquement votre situation, sur la base des éléments justifiant de l'évolution de celle-ci, que vous nous communiquerez par écrit.
- > Les formules de chèques que nous délivrons sont celles en usage en France et sont libellées en euros
- > Vous pouvez demander l'émission de chèques de banque en euros sur simple appel d'un conseiller Hello bank!. Les chèques de banque sont envoyés à votre domicile.

### 1.1 Délivrance des chèquiers

- > Avant de délivrer un chèquier, nous interrogeons le fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques et recueillons, si nous l'estimons nécessaire, d'autres renseignements.
- > Les chèquiers sont envoyés gratuitement par courrier en pli simple à votre domicile. Vous pouvez également demander, moyennant facturation selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! et sur simple demande auprès d'un conseiller Hello bank!, à ce que les chèques vous soient envoyés à domicile en courrier recommandé ou bien soient mis à votre disposition dans l'agence du réseau de BNP Paribas de votre choix, située en France métropolitaine.

### 1.2 Utilisation des chèques

- > Les chèques vous permettent d'effectuer des paiements en euros.
- > Il vous appartient de vous assurer, lors de l'utilisation de tout chèque à l'international, de la teneur des législations étrangères impliquées (loi du lieu de création du chèque, etc.).
- > Les chèques émis et payables en France métropolitaine, sont valides pendant un an à compter de leur date d'émission, augmentée d'un délai de présentation de 8 jours (délai porté soit à 20 jours soit à 70 jours pour les chèques émis hors de la France métropolitaine et payables dans la France métropolitaine, selon que le lieu d'émission se trouve situé en Europe ou hors d'Europe).
- > Les formules de chèques proposées sont barrées et stipulées non endossables, sauf au profit d'un établissement de crédit ou d'un établissement assimilé.
- > Vous vous engagez à n'utiliser que les formules de chèques que nous vous fournissons, sans modifier ou occulter les mentions portées sur ces formules.

### 1.3 Remise de chèques à l'encaissement

- > Vous devez signer au dos le(s) chèque(s) à l'ordre de la Banque. La signature d'un seul des Cotitulaires est requise.
- > Lorsque la remise est effectuée avec votre carte bancaire, dans les agences du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine pourvues d'un automate de dépôt, en suivant les instructions précisées à l'écran, celui-ci vous délivre un document justifiant de l'enregistrement du dépôt.
- > Lorsque la remise est effectuée dans une agence du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine de votre choix, celle-ci vous délivre un document justifiant de l'enregistrement du dépôt.
- > La remise peut être aussi effectuée par courrier à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09.
- > Vous pouvez également envoyer vos chèques à Hello bank! par voie postale après les avoir photographiés dans l'Application Hello bank! selon les modalités spécifiées dans celle-ci.
- > Le montant de la remise est porté au crédit de votre Compte dans le(s) délais fixé(s) dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.
- > En cas de chèque retourné impayé, nous débitons le votre Compte du montant dû. Nous pouvons ne pas effectuer cette contre-passation si nous souhaitons conserver nos recours en vertu du chèque.
- > Nous pourrions procéder après crédit en votre Compte à des écritures de contre-passation sur votre Compte, à réception de tout impayé ou en cas de contestation concernant des chèques tirés sur des établissements sis à l'étranger, quelle que soit la date ou quel que soit le motif de l'impayé ou de la contestation.
- > Nous vous informons sur l'avis d'opération que nous vous adressons des risques de change éventuels résultant du crédit immédiat de votre compte lors de l'encaissement d'un chèque libellé dans une monnaie autre que l'euro et donc sur les risques résultant d'évolution du cours de change pouvant intervenir entre la date d'inscription au crédit de votre compte et la date de contre-passation en cas de retour du chèque impayé.

### 1.4 Chèque sans provision

- > Vous êtes tenu de vous assurer, au moment de l'émission du chèque, de l'existence préalable de la provision et de sa disponibilité, et de veiller à son maintien jusqu'à présentation du chèque au paiement.
- > Le retrait de la provision postérieurement à l'émission du chèque dans l'intention de nuire à autrui est pénalement sanctionné.

### 1.5 Législation des chèques sans provision

- > Nous pouvons refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après vous avoir informé par tous moyens utiles des conséquences du défaut de provision. Si nous décidons du rejet de ce chèque, nous vous enjoignons par écrit de restituer à tous les banquiers en France les chèques en votre possession et interdisons également d'émettre des chèques autres que de retrait, jusqu'à régularisation ou à défaut pendant 5 années. Nous informons également les mandataires mentionnés par vos soins.
- > Si l'un des Cotitulaires a un incident de paiement, l'autre Cotitulaire est également touché par l'interdiction bancaire et ce, pour l'ensemble de ses comptes.
- > Cependant, si préalablement à l'incident, les Cotitulaires ont, d'un commun accord, désigné l'un d'entre eux pour être, seul, frappé d'interdiction d'émettre des chèques, l'autre Cotitulaire ne sera interdit d'émission de chèques que sur le seul compte ayant enregistré l'incident.
- > Dès lors que nous avons refusé le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, nous en avisons la Banque de France.
- > Pour régulariser l'incident de paiement, vous devez avoir réglé le montant du chèque impayé ou constitué une provision suffisante et disponible destinée à notre règlement.
- > Lorsque tous les incidents survenus sur votre Compte sont régularisés, nous vous délivrons une attestation mentionnant la régularisation. Vous ne recouvrez toutefois la faculté d'émettre des chèques que pour autant que vous ne soyez pas sous le coup d'une interdiction judiciaire ou d'une interdiction bancaire notifiée à la suite d'un incident constaté sur un autre compte.
- > La Banque de France peut annuler la déclaration d'incident, à notre demande, dans les cas suivants :
  - lorsque vous établissez qu'un événement qui n'est pas imputable à l'une des personnes habilitées à tirer des chèques sur le compte a entraîné la disparition de la provision ;
  - lorsque la déclaration résulte d'une erreur de notre part.

## 1.5 Certificat de non-paiement

Le certificat de non-paiement permet au porteur d'un chèque payable en France et impayé d'exercer ses recours contre le tireur. La délivrance de ce certificat peut donner lieu à tarification selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

## 1.6 Frais de rejet d'un chèque sans provision

Les frais qu'occasionne le rejet d'un chèque sans provision payable en France sont à votre charge selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

## 1.8 Délai de contestation d'un chèque

Si vous souhaitez contester une opération liée à un chèque, vous devez en informer la Banque sans tarder et au plus tard avant l'expiration du délai de prescription prévu à l'article L.110-4 du Code de commerce.

## 1.9 Opposition en cas de perte ou de vol de chèques ou chéquiers

- > En cas de perte ou de vol de chèques ou de chéquiers, vous devez faire opposition le plus rapidement possible, gratuitement via les Services en Ligne Hello bank! ou bien moyennant facturation selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! via un conseiller Hello bank! en indiquant impérativement le motif de l'opposition et, si possible, le ou les numéros des chèques en cause.
- > Il n'est admis légalement d'opposition qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Toute opposition pour d'autres motifs rend son auteur passible de sanctions (pénales/civiles).
- > Toute opposition verbale doit immédiatement être confirmée par un écrit rappelant le motif de l'opposition.
- > La provision du chèque étant transférée au porteur dès l'émission, nous pourrions être tenus d'immobiliser la provision du chèque faisant l'objet d'une opposition en faveur du porteur légitime.

## 2. Votre carte bancaire

### a) Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat), fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé), fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

- > Votre carte est envoyée gratuitement à votre domicile. Les montants d'autorisation de retraits d'espèces et de paiement pouvant être effectués respectivement par période de 7 jours glissants et de 30 jours glissants vous sont communiqués par courrier. La carte ne sera opérationnelle qu'après une opération effectuée dans un distributeur automatique de billets ou un paiement avec saisie du code confidentiel.
- > Dans le cadre du renouvellement de la carte, vous êtes informé par écrit (y compris par courrier, e-mail ou message dans la messagerie Client Hello bank!), 2 mois avant la date d'échéance de validité de votre carte. Celle-ci vous sera adressée gratuitement directement à votre domicile.

### b) Paiements par carte (la carte est émise par la Banque)

Les opérations de paiement réalisées avec votre carte sont précisées dans le Contrat Cartes figurant en annexe de votre Convention.

### c) Cotisation et commissions

La cotisation liée à la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat), ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé), ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) et les commissions afférentes figurent dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

## 3. Les autres instruments de paiement : le virement et le prélèvement

### 3.1 Les virements

- > Le virement est une opération de paiement qui, sur instruction du payeur, permet de débiter son compte pour créditer le compte d'un bénéficiaire.
- > Le virement émis est l'opération par laquelle l'un des Cotitulaires nous donne l'ordre de transférer une somme d'argent de votre Compte vers un autre de vos comptes ou vers le compte d'un tiers
- > Le virement reçu est l'opération par laquelle nous créditions votre Compte d'une somme d'argent émanant d'un ordre de virement donné par un tiers à votre profit ou par vous-même à votre profit.

#### 3.1.1 Les virements SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel, cas d'un virement SEPA permanent)

- > Les virements SEPA sont les virements exécutés en euros dans la zone SEPA.

##### 3.1.1.1 Emission d'un virement SEPA standard

#### a) Forme du virement SEPA Standard émis

Le virement peut être :

- occasionnel pour une opération ponctuelle (cas d'un virement SEPA occasionnel). Le virement pourra être exécuté immédiatement ou de façon différée à la date que vous nous indiquez (jusqu'à 2 mois maximum) ;
- permanent, pour des virements automatiques et réguliers (cas d'un virement SEPA permanent). Vous déterminez la périodicité et le montant du virement permanent, pour une durée déterminée ou sans limitation de durée.

#### b) Remise de l'ordre de virement SEPA Standard émis

- > L'ordre de virement peut être donné via le Site, via la version mobile du Site, via l'Application Hello bank! sur mobile et tablette, par téléphone, selon les modalités prévues dans le chapitre relatif aux Services en Ligne Hello bank!.
- > Via les distributeurs de billets ou guichets automatiques du réseau d'agences de BNP Paribas en France Métropolitaine.
- > Pour la bonne exécution du virement, vous devrez fournir :
  - le BIC (Business Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) de votre Compte à partir duquel vous souhaitez émettre un virement, son montant ainsi que sa date d'exécution en cas de virement différé ;
  - concernant le compte bénéficiaire du virement : le nom du bénéficiaire ainsi qu'en cas de virement via le Site ou sa version mobile, son BIC et son IBAN.

#### c) Heure limite de réception de l'ordre de virement SEPA Standard émis

- > Quel que soit le canal que vous utilisez pour donner votre ordre de virement, vous serez informé de l'heure limite de réception au-delà de laquelle votre ordre est réputé être reçu par nos soins le jour ouvrable suivant.

#### d) Votre consentement à l'exécution de l'ordre de virement virement SEPA Standard émis

Lorsque l'ordre de virement est donné :

- via le Site, sa version mobile, par téléphone ou via l'Application Hello bank!, les modalités de votre consentement sont définies dans les Services en Ligne Hello bank! ;

\* Se reporter au Guide des conditions et tarifs Hello bank! de la Convention, disponible également sur le Site (coût de connexion selon fournisseur d'accès à Internet) et sur l'Application Hello bank! sur mobile et tablette.

- via les distributeurs de billets ou guichets automatiques de la Banque, votre consentement résulte de l'utilisation de votre carte bancaire et de votre code confidentiel.

#### e) Retrait de votre consentement à l'exécution de l'ordre de virement SEPA Standard émis

> L'ordre de virement est en principe irrévocable dès que nous le recevons. Toutefois, vous pouvez retirer votre consentement à l'exécution du virement (en cas de virement unitaire à exécution différée ou de virement permanent) ou de la série de virements (virement permanent) au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date à laquelle le virement aurait dû être exécuté.

#### f) Délais d'exécution du virement SEPA Standard émis

> Nous exécutons l'ordre de virement en euros au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de cet ordre. Ce délai sera prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour l'ordre de virement ordonné sur support papier.

#### g) Notre refus d'exécuter l'ordre de virement SEPA Standard émis

> Nous vous notifions par tout moyen, et au plus tard dans le délai d'exécution prévu au paragraphe ci-dessus, notre impossibilité d'effectuer le virement et communiquons dans la mesure du possible le motif du refus.

#### h) Délai de contestation d'un virement SEPA Standard émis

Vous nous signalez, sans tarder et au plus tard dans les 13 mois qui suivent la date de débit, un virement que vous n'avez pas autorisé ou que nous aurions mal exécuté.

> Les modalités de contestations des virements SEPA émis sont définies à l'article 3.3 du présent chapitre.

#### 3.1.1.2 Réception d'un virement SEPA standard

> Nous créditions votre Compte immédiatement après avoir reçu les fonds du prestataire de services de paiement, à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition nationale ou communautaire ou de toute circonstance nécessitant une intervention spécifique de notre part.

#### 3.1.1.3 Virement SEPA instantané (cas d'un virement SEPA occasionnel<sup>(1)</sup>)

> Le virement SEPA instantané est un virement SEPA occasionnel qui permet d'effectuer un transfert de fonds en moins de 10 secondes entre deux comptes de paiement tenus par des prestataires de service de paiement situés dans le même pays ou dans deux pays de l'espace SEPA, sous réserve que les deux Prestataires de Service de Paiement aient activé ce service à leurs clients moyennant facturation selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!

> Conformément à la réglementation, le délai d'exécution peut aller jusqu'à 20 secondes au maximum en cas de difficultés exceptionnelles.

Ces virements sont limités à un montant maximum communiqué par la Banque.

> Le virement SEPA instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et tous les jours de l'année.

> Les dispositions prévues à l'article 2.2.1.1, b), d), g), h) et 3.3 s'appliquent également au virement SEPA instantané.

> En cas de réception d'un virement SEPA instantané, la somme correspondant à cette opération est immédiatement disponible sur votre Compte, sous réserve que le solde de celui-ci soit créditeur.

### 3.1.2 Les virements non-SEPA

> Les virements non-SEPA sont :

- les virements occasionnels exécutés dans la zone SEPA, dans une devise autre que l'euro ;
- les virements occasionnels exécutés hors de la zone SEPA.

> Lorsque le prestataires de service de paiement de l'émetteur ou du bénéficiaire est situé hors de la zone SEPA, les dispositions prévues à l'article 2.2.1.1, b), c), d), g) et 3.3 s'appliquent également au présent paragraphe.

#### a) Délais d'exécution des virements non-SEPA émis

> Pour tout virement non SEPA émis, le délai d'exécution est de 2 jours ouvrables à compter de la conversion.

> Lors de la réalisation d'un virement non-SEPA sur les Services en ligne, l'ordre de paiement donné par le Client le Week-end et/ou un jour férié ne sera pas exécuté si entre le moment de passation de l'ordre (weekend et /ou jour férié) et le moment de son exécution (1er jour ouvré suivant le weekend et/ou le jour férié), le taux de change de la devise concernée a varié de façon inhabituelle (variation à la hausse ou à la baisse de plus de 10%).

#### b) Réception d'un virement non SEPA

> Pour tout virement non SEPA reçu, la Banque crédite le compte immédiatement y compris en cas de conversion.

### 3.2 Prélèvement SEPA

> Le Prélèvement SEPA est une opération de paiement en euro initiée par le bénéficiaire, qui nous donne un ordre de paiement fondé sur le consentement que vous lui avez donné. Sont soumis au régime du prélèvement SEPA les opérations de paiement suivantes :

- Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP SEPA) : Votre signature du TIP SEPA adressé par votre créancier, suivi du renvoi de ce document à l'adresse indiquée par le créancier, vaut mandat du prélèvement et accord de paiement pour le montant indiqué par le TIP SEPA.
- Prélèvement autorisé unitairement/Télé règlement SEPA : vous adhérez préalablement à ce mode de paiement. Après vous être connecté sur le site du créancier, vous donnez votre accord à distance au créancier pour chaque opération de Télé règlement.

- Votre consentement à l'exécution des prélèvements en euros repose sur un double mandat que vous donnez sur un formulaire unique à votre créancier, que vous complétez notamment avec vos coordonnées bancaires, datez et signez, et par lequel vous autorisez :

> Le créancier à émettre un (des) prélèvement(s) payable(s) sur votre compte ;

> la Banque à débiter votre compte du montant du (des) prélèvement(s).

> Le mandat est identifié par une « référence unique du mandat – RUM » fournie par le créancier.

> En cas de changement de vos coordonnées bancaires, vous vous engagez à les fournir au créancier, le mandat existant restant valide.

> Vous pouvez également nous donner instruction :

- de limiter le paiement des prélèvements à un certain montant, ou une certaine périodicité ou les deux ;
- de bloquer tout prélèvement sur votre compte ;
- de bloquer tout prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires désignés ;
- d'autoriser seulement les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires désignés.

> Préalablement à l'exécution du prélèvement, le créancier est tenu de vous informer, par le biais d'une notification préalable (ex. : facture ou échéancier) au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement, afin que vous en vérifiez la conformité au regard de l'accord que vous avez conclu avec votre créancier.

- Retrait de votre consentement à l'exécution du prélèvement

> En cas de désaccord concernant un prélèvement, vous devez intervenir immédiatement auprès du créancier afin que celui-ci sursoie à l'exécution du prélèvement.

> Pour le cas où votre demande ne serait pas prise en compte, vous avez la possibilité de révoquer votre ordre de paiement en nous notifiant par écrit votre opposition au prélèvement concerné, au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

> Si vous souhaitez mettre fin à l'émission de prélèvements SEPA par le créancier, vous devez lui notifier la révocation de son mandat de prélèvement

(1) L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.



SEPA. Il vous est vivement recommandé de nous informer également.

- **Notre refus d'exécuter l'ordre de prélèvement**

> Lorsque nous ne pouvons effectuer un prélèvement, nous vous le notifions par tout moyen, et vous communiquons, dans la mesure du possible, le motif du refus d'exécution.

- **Délai de contestation d'un prélèvement**

> Après l'exécution du prélèvement, vous pouvez :

- dans un délai de 8 semaines à compter de la date du débit en compte, contester le prélèvement et en demander le remboursement, quel que soit le motif de votre contestation ;
- après 8 semaines et dans un délai de 13 mois suivant la date de débit, ne contester que des prélèvements non autorisés.

> Les modalités de contestations applicables à l'émission des prélèvements SEPA sont définies à l'article 3.3 du présent chapitre.

### **3.3 Règles communes aux autres instruments de paiement**

#### **3.3.1 Modalités de Contestations des opérations de paiement et remboursements**

> En cas de paiement non autorisé : Lorsque que l'opération de paiement n'a pas été autorisée :

Vous êtes remboursé immédiatement et, au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de cette opération, du montant de celui-ci. Toutefois, conformément aux dispositions légales, nous ne procéderons pas au remboursement dans le délai susvisé si nous avons de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part. Dans ce cas, nous en informerons la Banque de France.

Dans le cas d'une opération non autorisée, nous pourrions contre-passer le montant du remboursement effectué à tort, en vous informant dans l'hypothèse où nous serions à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant le fraude ou la négligence grave que vous auriez commise.

> En cas de paiement mal exécuté, non exécuté ou exécuté tardivement :

Lorsque l'opération de paiement a été mal exécutée, non exécutée ou tardivement exécutée :

Vous êtes remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de celle-ci.

Le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

Par ailleurs, conformément à la réglementation, en cas d'opération mal exécutée, non exécutée ou tardivement exécutée, la banque du bénéficiaire de cette opération a l'obligation de communiquer à la banque du payeur, qui s'efforce de récupérer les fonds, toutes les informations utiles à cet effet concernant l'opération de paiement.

Si la banque du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, celle-ci met à disposition du payeur, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

#### **3.3.2 Les dates de valeur**

Les dates de valeur, précisées dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! déterminent les dates de référence qui servent au calcul des intérêts débiteurs sur le compte.

## **IV – CONSULTATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS RELEVÉS DE COMPTE**

> Sauf si la loi en dispose autrement, vous êtes les seuls habilités à consulter le solde de votre Compte et obtenir des informations sur les opérations comptabilisées.

> Vous recevrez gratuitement, sous format électronique et selon une fréquence mensuelle, vos relevés de compte. Vous pouvez demander auprès des conseillers Hello bank!, à ce que vos relevés de compte vous soient envoyés gratuitement par voie postale. Par ailleurs, aucun relevé de compte ne vous sera transmis, si votre Compte n'a pas enregistré d'opérations au cours du mois de référence. Sur demande, et moyennant facturation, selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!, ces relevés peuvent être décennaires ou journaliers.

> Vous recevrez également gratuitement, sous format électronique, au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des sommes que nous percevons au titre de l'année civile précédente, dans le cadre de la gestion de votre Compte.

> Vos relevés de compte sont accessibles sur votre espace sécurisé, selon les modalités prévues dans le chapitre relatif aux Services en Ligne Hello bank!, et ce pendant 10 ans à compter de la date de leur mise à disposition, même dans l'hypothèse où vous décideriez de revenir aux relevés sur support papier. Durant cette période de 10 ans, vous serez libre de consulter, d'imprimer et/ou de télécharger vos relevés, sauf dans l'hypothèse où votre Convention aurait été résiliée.

> Préalablement à cette suppression ou à celle survenant au terme des 10 ans, il vous appartient de procéder à la sauvegarde de vos relevés.

> Au-delà de la période de 10 ans, durant laquelle vous pouvez accéder à vos relevés, nous pourrions, sur simple demande de votre part, vous adresser le ou les relevés sur support papier, moyennant le paiement d'une commission selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

## **V – FACILITÉ DE CAISSE AUTOMATIQUE**

### **1. Modalités de fonctionnement**

> Sauf Convention contraire, nous vous accordons chaque mois et pour une durée qui ne saurait dépasser 15 jours par mois, une facilité de caisse automatique (ci-après dénommée « Facilité de caisse automatique ») dont le montant en euros est spécifié dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

> La mise en place de la Facilité de caisse automatique est subordonnée à l'absence d'interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques et à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) de chaque Cotulaire.

> La Facilité de caisse automatique vous permet d'effectuer des paiements ou des retraits au débit du Compte dans la limite de ce montant. Chaque titulaire peut dénoncer la Facilité de Caisse Automatique par tout moyen écrit (courrier signé, messagerie sécurisée, chat authentifiée) à tout moment sans préavis ni indemnité.

> Nous pouvons dénoncer la Facilité de caisse automatique, à tout moment, par écrit :

- moyennant un préavis de 30 jours à compter de la date de fourniture d'une communication par laquelle nous dénonçons la Facilité de caisse automatique;
- immédiatement en cas de décès, de comportement gravement répréhensible, d'interdiction bancaire ou judiciaire ou encore de liquidation judiciaire.

> La Facilité de caisse automatique sera suspendue en cas de signature d'un découvert ou d'une facilité de caisse personnalisée souscrit(e) par acte séparé.

> En cas de dénonciation de la Facilité de caisse automatique, les sommes restant dues porteront intérêts jusqu'à leur remboursement intégral, au taux nominal annuel des intérêts débiteurs indiqué dans le Guide des Conditions et Tarifs.

> Les Cotulaires sont solidairement responsables vis-à-vis de la Banque, du remboursement de l'ensemble des sommes dues au titre de la Facilité de caisse automatique.



## 2. Information et tarification

- > Nous percevons un minimum forfaitaire d'agios (dont le montant est indiqué dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!) sur les comptes dont le solde moyen forfaitaire journalier débiteur, entre deux arrêts de compte, est inférieur à un montant fixé par arrêté ministériel.
- > Nous percevons au titre de l'utilisation de la Facilité de caisse automatique des intérêts au taux nominal annuel des intérêts débiteurs spécifié dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!. Ces intérêts sont perçus trimestriellement et calculés sur 365 ou 366 jours. Les intérêts dus et non payés sont portés au débit du compte.
- > Toute utilisation supérieure au montant de la Facilité de caisse consenti qui n'a pas fait l'objet d'un accord écrit donne lieu de plein droit à une majoration du taux susvisé, sans que cette majoration ou sa perception puisse être considérée comme valant accord de notre part sur le maintien ou l'extension de l'utilisation excédentaire de la Facilité de caisse. Le taux majoré en cas de dépassement figure dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! et vous serez informé par tous moyens de son application.
- > Le taux annuel effectif global (TAEG) correspond au coût réel total de l'utilisation de la Facilité de caisse automatique et comprend, outre les intérêts du crédit, les éventuels frais, s'il y a lieu.
- > Des exemples de TAEG calculés sur la base du taux nominal annuel des intérêts débiteurs applicable à la Facilité de caisse automatique figurent dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!. Le TAEG de la Facilité de caisse automatique est indiqué sur votre relevé de compte.

## VI – L'INDISPONIBILITÉ DE VOS ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE

- > Tous les fonds figurant sur vos comptes, y compris sur le Compte dont vous êtes l'un des Cotitulaires, sont susceptibles d'être bloqués à la requête de vos créanciers non payés, par voie de saisie conservatoire de créances, de saisie attribution, ou de saisie administrative à tiers détenteur. Ces mesures peuvent porter sur l'ensemble des actifs en espèces, disponibles ou non, détenus en France à votre nom sur nos livres au jour de la saisie, même si le montant de la créance en vertu de laquelle cette saisie est pratiquée, est inférieur aux actifs bloqués. Il appartient aux Cotitulaires de contester le bien-fondé de la saisie par les voies de recours habituelles.
- > Toute saisie donne lieu à des frais, dont le montant est précisé dans le Guide des conditions et tarifs Hello Bank en vigueur au jour de la saisie\*. Nous vous laissons automatiquement à disposition une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du revenu de solidarité active pour un allocataire seul, dans la limite du solde créditeur du compte au jour de la saisie (en priorité sur le compte ou les autres comptes ordinaires à vue).
- > D'autres procédures d'exécution ou de blocage soumises à des régimes légaux spécifiques peuvent entraîner une indisponibilité des fonds figurant au crédit du compte.

## VII – LES SERVICES EN LIGNE HELLO BANK!

### 1. Présentation des Services en Ligne

#### 1.1 Objet

- > Nous mettons gratuitement à votre disposition un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet dénommé les « Services en ligne Hello bank! ».
- Les Services en ligne Hello bank ! ont pour objet de vous permettre de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur vos comptes.

#### 1.2 Définitions

- > Hello Secure : désigne le Dispositif de sécurité personnalisé « Clé digitale » que nous mettons à votre disposition pour renforcer la sécurité de certaines opérations que vous réaliserez en ligne, via les Services en ligne Hello bank !. L'activation de la Clé digitale se réalise gratuitement sur le Site sous réserve de votre éligibilité et de la validation de votre numéro de téléphone.
- > Codes de reconnaissance : désigne tout identifiant d'accès personnel unique que nous communiquons ainsi à chaque Titulaire ainsi que de son code secret personnel et confidentiel associé.
- > Dispositif de sécurité personnalisé : désigne tout moyen technique i) que nous mettons à votre disposition ou ii) qui est accessible via votre terminal mobile ou tout autre de vos appareils et dont nous avons autorisé l'usage préalablement pour permettre de vous authentifier lors de la réalisation d'une Opération.
- > Opération(s) : désigne les opérations pouvant vous être proposées dans le cadre des Services en ligne Hello bank !. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de votre situation et des moyens de communication accessibles.
- > Services en ligne : désigne l'ensemble des services mis à votre disposition, pour réaliser les Opérations définies à l'article 1.3 du chapitre VII, via un ou plusieurs des canaux de communication définis à l'article 1.4 du chapitre VIII.
- > Signature électronique : désigne tout procédé technique utilisé par la Banque pour vous identifier et recueillir votre consentement sur la souscription d'un produit ou d'un service, en garantissant le lien entre votre identité et le contrat que vous signez pour souscrire ledit produit ou service.

#### 1.3 Opérations réalisables

- > **Vous pourrez accéder aux Services en ligne Hello bank! pour :**

- consulter et/ou gérer vos comptes, vos cartes, vos contrats d'assurance vie, de capitalisation et certains contrats de prévoyance ;
  - demander la souscription de produits ;
  - effectuer toute Opération relative à vos titres financiers ;
  - faire des demandes de versement et d'arbitrage sur vos contrats d'assurance vie et de capitalisation ;
  - demander la souscription d'un crédit immobilier ou d'un prêt à la consommation ;
  - obtenir des informations et des conseils bancaires et financiers.
  - consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents, notamment les informations (pré-)contractuelles et correspondance, au format électronique mis à disposition ou fournis sur support durable dans votre espace personnel sécurisé.
- > Nous nous réservons le droit pour des motifs réglementaires ou liés à la sécurité des Opérations de modifier à tout moment la liste des Opérations réalisables via les Services en ligne.
  - > Les modalités de réalisation de chaque Opération sont déterminées par les dispositions propres à ces Opérations dans votre Convention ou par les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou service concerné, auquel vous aurez souscrit séparément.

\* Se reporter au Guide des conditions et tarifs Hello bank! de la Convention, disponible également sur le Site (coût de connexion selon fournisseur d'accès à Internet) et sur l'Application Hello bank! sur mobile et tablette.

## 1.4 Moyens de communication avec Hello bank!

### a) Vos conseillers Hello bank!

- > Les conseillers Hello bank! sont à votre disposition pour vous accompagner dans vos opérations bancaires quotidiennes et celles relatives à toute l'offre commerciale de Hello bank!
- > Les conseillers Hello bank! sont joignables :
  - par e-mail (courrier électronique) ou par chat (messagerie instantanée) depuis le Site;
  - via les réseaux sociaux, dans les conditions indiquées sur le Site, la version mobile du Site ou bien l'Application Hello bank ! ;
  - par téléphone au 01 43 63 15 15 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

### b) L'Application Hello bank! sur mobile et tablette et la version mobile du Site

- > Vous pouvez accéder via l'Application Hello bank ! sur mobile et tablette ou via la version mobile du Site à différents services et informations depuis votre terminal mobile (téléphone, tablette, etc.), sous réserve de disposer d'un équipement compatible et d'un accès à Internet (liste des terminaux et des systèmes d'exploitation compatibles disponible sur le Site).

### c) Le Site

- > Selon votre statut, vous pouvez effectuer sur le Site l'ensemble des opérations énoncées à l'article 1.3 ci-dessus.

### d) Disponibilité des moyens de communication

- > Le Site, sa version mobile, l'Application Hello bank! sur mobile et tablette sont disponibles 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques.
- > La mise en relation avec un conseiller Hello bank! est possible pendant les jours et heures d'ouverture indiqués par le serveur vocal interactif ou dans la fenêtre dédiée au chat.

## 1.5 Valeur des présentes dispositions

- > L'accès à certains canaux de communication ou à certaines Opérations, nécessite de souscrire au produit ou au service concerné par l'Opération, ou d'accepter des Conditions Générales d'Utilisation propres au canal concerné ou au produit ou au service concerné.
- > Les présentes dispositions s'appliquent donc aux Services en ligne Hello bank ! sans préjudice d'éventuelles dispositions spécifiques à l'un des canaux de communication visées aux présentes ou à l'une des Opérations.
- > En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, ils prévaudront selon l'ordre hiérarchique suivant :
  - les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou au service concerné par l'Opération ;
  - les dispositions contractuelles spécifiques ou conditions générales d'utilisation spécifique au canal concerné ;
  - les présentes conditions générales ;
  - le cas échéant, l'avenant Services en ligne.

## 1.6 Tarification

L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms etc) Hello Bank! est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet. Certaines Opérations peuvent être facturées, ce dont vous êtes spécifiquement informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires applicables\*.

## 2. Principes de fonctionnement des Services en Ligne Hello bank!

Il vous appartient de vous assurer que les spécificités techniques de vos équipements vous permettent d'utiliser les Services en Ligne Hello bank!.

### 2.1 Périmètre des comptes et des contrats accessibles sur les Services en Ligne Hello bank!

- > Les Services en Ligne Hello bank! vous permettent de consulter et d'effectuer toute opération réalisable par nos canaux de communication sur les comptes, les contrats d'assurance vie et de capitalisation, ainsi que certains contrats de prévoyance, que ce soient des comptes individuels ou des comptes joints dont vous êtes cotitulaire (concernant les contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance, vous n'avez accès qu'aux contrats ouverts à votre seul nom y compris en cas d'accès collectif).
- > Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont fournis ou mises à disposition au cours de son exécution vous soient transmises par courrier électronique, notamment dans les conditions des articles 4 « Messagerie Client » et 5 « Mes documents ». À ce titre, vous pourrez également recevoir des e-mails ou SMS pour vous informer de la disponibilité d'une information ou d'un document fourni(e) dans votre espace personnel sécurisé sur le Site ou sur l'Application Hello bank!.
- > À votre demande, un ou plusieurs comptes et/ou contrats peut(vent) être exclu(s) des Services en Ligne Hello bank!, à l'exception des contrats de prévoyance.
- > Vous n'avez pas accès aux contrats dont vous êtes coadhérent ou cosouscripteur. Vous ne pourrez pas demander l'accès en ligne à des contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation dont un tiers serait titulaire (à l'exception de ce qui est prévu pour les représentants légaux aux fins de consultation des contrats d'assurance vie de leurs enfants mineurs, tel que prévu au 2.3 du présent article), ni mandater un tiers pour consulter et/ou effectuer des opérations sur ces mêmes contrats.

### 2.2 Accès collectif

- > Les Services en Ligne Hello bank! permettent, dans le cadre d'un accès collectif à chaque Cotitulaire d'accéder à ses comptes personnels, à ceux de l'autre cotitulaire, ainsi qu'aux comptes joints dont il est Cotitulaire (procuration réciproque). Les Cotitulaires seront réputés solidairement responsables de toute opération ainsi initiée sur les comptes inscrits après identification de l'un ou l'autre par son numéro client et, pour certaines opérations, après authentification par son code secret.
- > Vous pouvez renoncer à cet accès collectif en notifiant votre décision par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09.
- > La dénonciation d'un compte joint entraîne le blocage de l'accès au compte considéré, pour tous les Cotitulaires.

### 2.3 Compte de tiers

- > Vous pouvez demander l'accès à un ou plusieurs comptes personnels ouverts au nom d'un tiers.
- > Vous ne pourrez accéder au(x) compte(s) de tiers qu'une fois que nous aurons recueilli le « mandat d'accès » dûment signé par le titulaire du compte concerné.
- > En cas de dénonciation du mandat ou de décès du tiers, l'accès à son(ses) compte(s) sera bloqué dès que nous en aurons eu connaissance.

### 3. Conditions d'accès aux Services en Ligne Hello bank!

#### 3.1 Modalités d'identification : codes de reconnaissance (numéro client, code secret)

- > Pour accéder aux Services en ligne Hello bank!, vous devez vous identifier par la saisie :
  - de vos Codes de reconnaissance, soit de votre seul numéro client (numéro à 10 chiffres) pour certaines opérations effectuées par téléphone, soit de votre numéro client et votre code secret (numéro à 6 chiffres) ; ou
  - en Utilisant un Dispositif de sécurité personnalisée
- Il pourra également vous être demandé, pour certaines Opérations particulières de :
  - nous retourner, dûment signé par vous, le document contractuel qui vous aura été fourni. Ce n'est qu'à réception par nos soins de ce document signé que l'opération pourra être exécutée ou que le contrat prendra effet ;
  - saisir vos Codes de reconnaissance et d'utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé, notamment saisir un code d'activation que vous recevrez sur votre téléphone portable dont le numéro aura dû être préalablement communiqué et validé auprès de la Banque, ou utiliser la Clé Digitale.
- > Toute Opération que vous réalisez via les Services en ligne Hello bank ! avec saisie de vos Codes de reconnaissance ou utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé qui vous est propre, sera présumée réalisée par vous, sauf preuve contraire que vous pouvez apporter par tout moyen recevable en justice.
- > Vous êtes responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de vos Codes d'activation ou de votre Clé Digitale dans les mêmes conditions que celles relatives à vos Codes de reconnaissance.
- > Toute Opération effectuée par vos soins sur le Site ou depuis une application mobile de la Banque, en utilisant le code d'activation reçu par téléphone ou la Clé Digitale, est réputée faite sous votre responsabilité. Nous ne saurions être tenus pour responsable en cas d'utilisation de votre code d'activation ou de votre Clé Digitale par un tiers non habilité.
- > Vos Codes de reconnaissance ainsi que tous vos Dispositifs de sécurité personnalisés, sont strictement confidentiels et sont utilisés et conservés sous votre responsabilité. Vous ne pouvez les communiquer, sous quelle que forme que ce soit, à aucun tiers (y compris à un proche).
- > Il vous appartient de vous assurer que les spécificités techniques de vos équipements vous permettent l'utilisation des canaux de Communication des Services en ligne.
- > En cas de perte ou de vol de vos Codes de reconnaissance, ou de tout Dispositif de sécurité qui vous est propre, vous devez nous avertir immédiatement par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. Sauf négligence de votre part, vous ne serez pas tenu responsable de toute opération frauduleuse faite avec vos anciens Code de reconnaissance, après votre appel.
- > L'accès à l'Application Hello bank! peut également être réalisé en utilisant une fonction de reconnaissance biométrique. Cette fonction permet votre identification au sein de l'Application Hello bank! par reconnaissance biométrique du Client et implique que le téléphone mobile ou la tablette soit équipé d'un lecteur adapté. L'utilisation de cette fonction remplace la saisie de vos codes de reconnaissance (votre numéro client et votre code secret) et garantit la sécurité de l'accès à l'Application Hello bank!. Vous vous engagez à n'enregistrer que vos propres données biométriques et uniquement sur un téléphone mobile ou une tablette dont vous êtes le seul utilisateur.
- > Nous vous communiquons personnellement ces codes de reconnaissance. Ces codes de reconnaissance sont identiques quel que soit le moyen de communication distant.
- > Le numéro client n'est pas modifiable. À l'inverse, le code secret peut être modifié.

#### 3.2 Refus d'accès

- > La composition d'un code de reconnaissance erroné entraîne, après plusieurs tentatives, le blocage de l'accès.
- > Nous nous réservons le droit de suspendre l'accès aux Services en Ligne Hello bank!, si nous devons relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont vous seriez immédiatement informé, ou en cas de comportement gravement répréhensible de votre part.

#### 3.3 Confidentialité

Les Codes de reconnaissance sont strictement confidentiels. Ils sont utilisés et conservés sous votre responsabilité et vous ne devez en aucun cas les communiquer à un tiers, y compris à un proche, que ce soit par oral, par écrit, par mail ou en remplissant un formulaire, à la seule exception toutefois du ou des prestataires de services de paiement dûment agréés ou autorisés par l'autorité compétente de l'Union européenne (l'ACPR pour un établissement français) pour fournir des services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes et pour les seuls besoins de la fourniture de ces services à vous-même et à votre demande.

#### 3.4 Procédure en cas de perte ou d'usurpation des codes de reconnaissance

- > En cas de perte du code secret ou encore en cas d'usurpation des codes de reconnaissance, vous devez nous en informer le plus rapidement possible afin de bloquer l'accès aux Services en Ligne Hello bank!. La demande devra être confirmée par écrit immédiatement.
- > Votre responsabilité ne sera pas engagée quant aux opérations qui pourraient être initiées, sauf négligence de votre part.
- > À votre demande, nous vous communiquons un nouveau code secret.

### 4. Messagerie Client et e-mail

Nous mettons à votre disposition un service de messagerie sur le Site et sur l'Application mobile Hello bank! qui vous permet de communiquer avec nous selon les modalités décrites ci-dessous.

#### 4.1 Accès à la Messagerie Client

- > Vous accédez à votre Messagerie Client après vous être identifié avec vos Codes de reconnaissance.
- > En cas de résiliation de votre Convention, soit à votre demande expresse, soit à notre initiative, vous perdez définitivement l'accès à la totalité des messages présents dans votre Messagerie Client. Par ailleurs, nous pourrions être amenés à supprimer automatiquement un certain nombre de messages déjà lus, après vous en avoir préalablement informé, lorsque votre Messagerie Client aura dépassé la capacité de stockage fixée pour des raisons techniques. De même, les messages reçus non lus feront l'objet d'une suppression automatique à leur date de fin de validité. Dans ce cas, vous perdez également l'accès à ces messages.
- > Il vous appartient donc de consulter vos messages reçus avant leur date de fin de validité, afin de les conserver sans délai dans la limite de la capacité de stockage définie (cf. rubrique « En savoir + / Règles d'utilisation » sur le Site). En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de non disponibilité des messages reçus qui n'auraient pas été lus par vos soins, une fois leur date de fin de validité expirée.

#### 4.2 Périmètre de la Messagerie Client

La Messagerie Client sur le Site est un service strictement réservé à nos échanges. En conséquence et afin de garantir la sécurité et la confidentialité des messages envoyés, vous ne pouvez envoyer des messages qu'aux conseillers Hello bank!. De même, vous ne pouvez pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à la Banque.

### 4.3 Contenu des messages

- Règles d'utilisation (cf. rubrique « En savoir + / Règles d'utilisation » sur le Site pour plus de détails :
- > Vous vous engagez à n'utiliser la Messagerie Client et les e-mails que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, vous vous absteniez de transmettre tout message ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de celle-ci.
- > La Messagerie Client ainsi que les e-mails ne permettent pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour de vos informations personnelles ou les transactions bancaires sensibles, de quelque nature que ce soit, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements. Vous devez, dans ces hypothèses utiliser les fonctionnalités disponibles à ce jour dans les Services en Ligne Hello bank!
- > Dans le cadre des Services en ligne, vous acceptez expressément de recevoir par courrier électronique via la Messagerie Client, les documents relatifs aux opérations que vous pouvez effectuer via les Services en ligne et, le cas échéant, toutes stipulations contractuelles et plus généralement toutes correspondances, liés à la gestion des produits ou services financiers et d'assurance souscrits.

### 4.4 Sécurité

- > Nous mettons en œuvre nos meilleurs efforts afin d'assurer la sécurité des messages fournis ou mis à disposition via la Messagerie Client, mais nous ne pouvons, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement.
- > De même, si vous choisissez d'échanger par e-mail avec Hello Bank!, nous vous informons qu'il n'existe aucun dispositif permettant de fiabiliser et garantir l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail ou qui permettent de certifier que vous êtes bien à l'origine de l'envoi et du contenu envoyé depuis votre boîte aux lettres électronique.
- > Par ailleurs, vous devez savoir que les modalités même de routage du courrier électronique actuellement en vigueur sur Internet rendent impossibles :
  - le routage sans défaut de la totalité des e-mails depuis et jusque votre boîte aux lettres électronique ;
  - la certitude de l'arrivée à bon port de tout e-mail émis.
- > Aussi en acceptant d'utiliser la fonction e-mail d'Internet i) vous acceptez le risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles vous concernant ; et ii) vous autorisez ainsi et relevez expressément Hello Bank! du secret bancaire auquel cette dernière est légalement tenue à votre égard.

## 5. L'espace "Mes documents"

- > Nous mettons à votre disposition un espace de gestion intitulé "Mes documents". Vous pourrez ainsi consulter notamment :
  - vos offres de contrat en attente de signature ;
  - vos offres de contrat signées et en attente de signature par un cotulaireire ;
  - vos contrats signés.
- > La durée pendant laquelle vous ou le cotulaireire devez signer les offres de contrat susvisées est indiquée dans chaque offre. À l'issue de ce délai, en l'absence de signature, celles-ci deviendront caduques même si elles ne sont pas supprimées de l'espace « Mes documents ».

## 6. Signature Électronique

- > Nous mettons à votre disposition un service vous permettant de :
  - souscrire par voie électronique un produit ou un service distribué par la Banque, et
  - donner votre consentement par voie électronique à la réalisation d'une opération bancaire.
- > Modalités de souscription et de réalisation d'une opération bancaire par voie électronique : -
  - Vous réalisez seul ou avec son conseiller le choix :
    - du produit ou service concerné et de ses modalités d'exécution, selon les règles applicables au produit ou service concerné, ou
    - des modalités de réalisation de l'opération bancaire concernée.
  - Après avoir vérifié et validé les informations essentielles relatives à votre demande, vous accédez au service de Signature électronique pour manifester votre consentement en apposant, en fonction du produit ou de la prestation de service concerné :
    - une signature électronique conforme aux dispositions du code civil ; ou
    - une signature électronique avancée conforme aux normes ETSI TS 102 042 et ETSI EN 319 411-1 V1.1.1, en application du règlement européen eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. Les modalités d'utilisation de ce service sont définies par les Conditions Générales d'Utilisation du service de Signature électronique » qui vous seront présentées et que vous accepterez lors de la réalisation de la Signature électronique avancée.
- > En cas de pluralité de co-contractants, il est rappelé que le contrat concerné doit être souscrit par chacun d'eux selon les mêmes modalités (format électronique ou papier).

## 7. Vente par enregistrement

- > Nous mettons à votre disposition un service vous permettant de souscrire par enregistrement téléphonique, via un conseiller de la Hello team, un produit ou un service distribué par la Banque.
- > Modalités de souscription d'un produit ou d'un service par enregistrement.
  - Vous réalisez avec votre conseiller Hello Team le choix du produit ou service concerné et de ses modalités d'exécution, selon les règles applicables au produit ou service concerné,
  - Votre conseiller Hello Team récapitule ensuite vos choix pour vous permettre de les vérifier et de les valider.
- > Après avoir vérifié et validé les informations essentielles relatives à votre demande, vous confirmez oralement avec votre conseiller Hello Team votre demande de souscription. Cette confirmation orale, enregistrée, vaut acceptation et conclusion du contrat concerné. Votre contrat, ainsi conclu, vous est ensuite envoyé sur votre messagerie Client, et sera accessible sur votre espace personnel sécurisé du Site.

## 8. Preuve des opérations

- > Conformément à l'article 1368 du Code civil, vous et nous entendons fixer, dans le cadre des présentes dispositions, les règles relatives aux preuves recevables entre nous en cas de litige dans le cadre des Services en ligne.
- > Vous et nous reconnaissons et acceptons expressément que les enregistrements informatiques de Hello bank!, conservés pendant un délai conforme aux exigences légales, ont valeur probante entre nous, et feront preuve en cas de litige des données et des faits qu'ils contiennent. Vous pourrez apporter la preuve contraire par tout moyen.

### 8.1 Authentification

Vous acceptez qu'en cas de litige, vos Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé qui vous est propre, visés à l'article 3.1 du présent chapitre et utilisés pour vous authentifier, dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services en ligne, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et fasse preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.

Vous reconnaissez que les actions effectuées sur vos comptes vous seront imputées lorsque vos Codes de reconnaissance auront été saisis ou tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, aura été utilisé, en l'absence de toute demande de révocation de votre part.

## 8.2 Enregistrement des conversations téléphoniques, des e-mails et des conversations par chat

- > Vos conversations par téléphone, par e-mail et par chat avec les conseillers Hello bank!, concernant notamment la souscription de produits et services, les opérations sur titres financiers, les demandes de versement ou d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie et de capitalisation, seront enregistrées.
- > Nous conservons ces enregistrements pendant une durée de 7 ans. Ils pourront servir de preuve en cas de litige, sauf preuve contraire apportée par vos soins.
- > Les autres conversations multicanales seront conservées pendant une durée de 6 mois afin de suivre vos demandes, pour analyse afin d'améliorer notre relation clients et former nos conseillers.

## 8.3 Preuves multicanales

- > Nous apportons la preuve des opérations que vous effectuez via les Services en ligne Hello bank! au moyen du récapitulatif des transactions établi quotidiennement et automatiquement par nos systèmes, que nous conservons sur support informatique.
- > Vous acceptez expressément que les enregistrements informatiques relatifs aux éléments de votre authentification et aux Opérations ou souscriptions réalisées par vos soins, telles que nous les détenons, ainsi que toutes traces informatiques ou échanges électroniques que nous conservons, ou leur reproduction sur un support durable, constituent sauf preuve contraire :
  - la preuve desdites Opérations, ainsi que de leurs instructions et la justification de leur imputation aux comptes ou contrats concernés ;
  - la preuve de l'heure et de la date des Opérations ou des souscriptions vous avez réalisées.
- > Les dispositions relatives à la preuve des opérations boursières faites par téléphone ou à partir du Site ou la version mobile du site sont prévues et détaillées dans les Conditions générales de la Convention de Compte d'Instruments Financiers.
- > En cas de conclusion par téléphone, de contrats d'assurance vie, de capitalisation, et de prévoyance, ou de toute autre Opération d'après-vente relative à ces contrats (versements, arbitrages...), vous transmettez vos instructions au conseiller Hello bank! qui les saisit. Un accord formel de votre part est exigé pour manifester votre consentement. Il en va de même pour tout consentement qui pourrait vous être demandé, le cas échéant, par e-mail. À cet égard, vous acceptez expressément que la preuve de toute opération portant sur des sommes de plus de 1 500 euros pourra être apportée par tout enregistrement électronique ou toute reproduction fiable. Vous disposez en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

## 8.4 Hello Secure et codes d'activation

- > Lorsque vous souhaitez inscrire les coordonnées bancaires d'un nouveau bénéficiaire pour vos virements SEPA (Cas d'un virement SEPA occasionnel), (cas d'un virement SEPA permanent), Virement non SEPA sur le Site, vous pouvez soit utiliser la solution Hello Secure, la Clé Digitale Hello Bank!, soit recevoir un nouveau code d'activation à chaque ajout de bénéficiaire. Pour la solution passant par la réception d'un code d'activation, la communication du premier code d'activation se fera par courrier. Les codes d'activation ultérieurs vous seront communiqués, selon votre choix, soit par courrier, soit par un message sur votre téléphone portable. Si vous choisissez la réception de votre code d'activation sur votre téléphone portable, le premier code d'activation vous permettra également de valider votre numéro de téléphone portable.
- > Vous êtes responsable de la conservation et de l'utilisation de vos codes d'activation dans les mêmes conditions que celles relatives à vos Codes de reconnaissance.
- > Pour utiliser la solution Hello Secure, vous devez préalablement activer ce service sur votre téléphone portable. L'ajout de nouveaux bénéficiaires via la solution Hello Secure ne pourra être validé qu'avec l'utilisation de votre téléphone portable, sur lequel est installée la solution Hello Secure et le renseignement d'un mot de passe connu de vous seul. Un délai de 4 jours ouvrés devra être respecté pour pouvoir utiliser Hello Secure, une fois l'activation réalisée.
- > Toute inscription de compte bénéficiaire, et/ou validation de votre numéro de téléphone portable, faite en utilisant le code d'activation afférent ou la solution Hello Secure, est réputée faite sous votre responsabilité. Nous ne saurions être tenus pour responsable en cas d'utilisation du code d'activation ou d'Hello Secure par un tiers non habilité.
- > En cas de perte ou de vol du code d'activation, vous devez nous en avvertir immédiatement par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. Nous vous en délivrerons un nouveau par courrier. Vous devez également nous informer de la perte de votre téléphone portable, en cas d'utilisation de la solution Hello Secure.

Sauf négligence de votre part, vous ne serez pas tenu pour responsable de toute opération frauduleuse de virement faite avec votre ancien code ou votre téléphone portable après votre appel.

## 8.5 Signature électronique

Vous acceptez expressément que, dans le cadre l'utilisation du service de Signature électronique, conformément à l'article 6 du présent chapitre, le fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

Le fichier de preuve s'entend de l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation de l'Opération ou de la souscription par Signature électronique d'un produit ou d'un service, c'est-à-dire : les contrats ou tout document signé par Signature électronique et archivés, les courriers électroniques y afférents, les accusés de réception y afférents ainsi que tous les éléments relatifs à votre authentification et toutes traces informatiques concernant cette utilisation.

## 9. Mise en œuvre des Services en Ligne Hello bank!

- > Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des Services en Ligne Hello bank!, la bonne exécution de vos demandes et la confidentialité des informations communiquées.
- > Nous ne sommes pas responsable d'un défaut ou d'un mauvais fonctionnement des Services en Ligne Hello bank!, par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence, ou bien de dysfonctionnements dont nous n'avons pas la maîtrise, telle qu'une défaillance du réseau de télécommunications.
- > En l'absence d'information de votre part, nous ne saurions être tenus responsables d'un accès au service résultant d'une usurpation de vos Codes de reconnaissance.
- > Concernant l'ensemble des opérations pouvant être réalisées par nos soins, au titre des opérations d'assurance, nous intervenons en qualité de courtier. L'assureur nous restitue des informations sur les contrats d'assurance et assure l'exécution finale des opérations initiées par notre intermédiaire.

## 10. Service optionnel – Agrégation de comptes

- > Un service d'agrégation (ou service d'information sur les comptes) peut vous être proposé. Pour en bénéficier, vous devrez y souscrire directement sur le Site ou sur l'Application Hello bank!, en adhérant aux Conditions d'utilisation spécifiques à ce service.



## 11. Accès au compte de paiement par un tiers de paiement

> L'accès à votre compte par les prestataires de service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, préalablement autorisés par vos soins ou agissant pour son compte, sera soumis aux modalités définies par la réglementation en vigueur et pourra faire l'objet, conformément à cette réglementation, d'une demande d'authentification de votre part pour permettre à la Banque d'assurer la sécurité de l'Opération concernée.

## 12. Affichage d'un solde instantané

- > Lorsque vous consultez le solde de votre compte via les Services en ligne nous affichons un solde instantané pour vous permettre d'avoir une visibilité au plus près des opérations intervenant ou susceptibles d'intervenir sur votre compte.
- > Ce solde instantané est calculé au fur et à mesure de notre connaissance de certaines opérations intervenant au débit ou au crédit de votre compte ou pour lesquelles des demandes d'autorisation ont été réalisées par le bénéficiaire d'un paiement.
- > Ce solde instantané vous est communiqué à titre indicatif, seul le solde comptable figurant sur votre relevé de compte fait foi des opérations effectivement comptabilisées sur votre compte. En cas de solde débiteur de votre compte, seuls le solde comptable et votre éventuelle facilité de caisse sont pris en compte pour autoriser ou non des opérations\*, et pour le calcul des éventuels frais et intérêts.
- > Les opérations prises en comptes dans le solde instantané sont les suivantes :
  - Les opérations déjà comptabilisées dans le solde comptable.
  - L'émission et la réception des virements SEPA instantanés.
- > Cas particuliers pour les paiements réalisés dans le cadre de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) VISA ELECTRON : Vos paiements (y compris paiements mobiles) et retrait sont pris en compte dans le solde instantané sur la base du montant de la demande d'autorisation réalisée par le bénéficiaire du paiement, sous réserve des règles monétiques appliquées par le commerçant. Certaines transactions, lorsque le terminal de paiement du commerçant n'est pas connecté à sa banque, comme les paiements aux parkings ou péages, ne sont pas prises en compte dans le solde instantané.

Dans le cas d'une demande de pré-autorisation (par ex. aux stations-services accessibles 24/24 ou pour lesquelles un montant maximum est enregistré), le montant de la pré-autorisation est pris en compte dans le solde instantané et est ensuite corrigé du montant réellement consommé au moment de l'enregistrement du paiement.

Dans le cas d'une demande d'autorisation pour une caution (par ex. pour une réservation de voiture de location ou de chambre d'hôtel), l'opération apparaît de manière instantanée.

Dans le cas où un commerçant en ligne réalise une demande d'autorisation pour vérifier la validité de votre carte, cette opération de faible montant (le plus souvent de 1 euro) apparaît pendant 7 jours.

De manière exceptionnelle, si le montant de la pré-autorisation ou de la caution est toujours affichée post paiement, c'est que le commerçant a oublié de l'annuler. Dès l'annulation par le commerçant, l'opération disparaîtra. Il est important de savoir que, si le commerçant annule l'opération, cela ne l'empêche pas de mettre en jeu la caution.

Dans le cadre de la fourniture d'une carte de retrait Visa Plus ou Automatique, vos retraits sont pris en compte dans le solde instantané.

## 13. Catégorisation des opérations (dépenses et recettes)

Vous disposez de la catégorisation automatique du relevé d'opérations de votre compte vous donnant accès à :

- > des pictogrammes par catégories affectés à chaque opération de votre relevé. Vous pouvez modifier manuellement la catégorie et,
- > des graphiques de répartition de vos recettes et dépenses par catégories sur une période maximum de treize (13) mois.

Vous avez la possibilité d'activer ou désactiver à tout moment cette fonctionnalité depuis votre espace personnel.

## VIII – TRANSFERT DE VOTRE COMPTE

### 1. Principe

- > Vous pouvez demander le transfert de votre Compte dans l'une des agences du réseau BNP Paribas en France métropolitaine.
- > Le transfert de votre Compte s'opère avec novation de vos obligations à notre égard. Vous devez signer une Convention de compte de dépôt spécifique à la banque de réseau.
- > Le solde de votre Compte sera alors transféré dans l'agence choisie par vos soins située en France métropolitaine.

## IX – SORT DE VOTRE COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DES COTITULAIRES OU DE L'UN D'ENTRE EUX

- > Vous devez nous informer dans les meilleurs délais du décès de votre Cotitulaire.
- > Le décès des Cotitulaires ou de l'un d'entre eux entraîne la clôture du Compte.
- > En cas de décès des deux Cotitulaires, nous procédons au blocage du Compte dès que nous en avons connaissance.
- > En cas de décès d'un des deux Cotitulaires, pour permettre le dénouement des opérations en cours, nous ne bloquons pas le Compte, sauf opposition des héritiers/ayants-droits ou du notaire chargé de la succession.
- > Le Cotitulaire survivant s'engage à ne plus initier d'opérations sur le Compte dès qu'il a connaissance du décès son Cotitulaire. Il doit nous restituer sans délai les instruments de paiement en sa disposition, à première demande.
- > La clôture du Compte est effectuée sous réserve du dénouement des opérations en cours à la date du décès.
- > Ainsi seront payés ou exécutés, sous réserve d'une provision suffisante et disponible, les chèques émis par le Cotitulaire décédé et les retraits et paiements par carte bancaire dont la date est antérieure au décès.
- > Après dénouement des opérations en cours, la remise du solde créditeur du Compte s'effectuera sur instruction conjointe et concordante, le cas échéant du Cotitulaire survivant, et des héritiers/ayants-droits ou du notaire chargé de la succession résultant du solde débiteur du compte. Nous pourrions demander à l'un quelconque d'entre eux le remboursement de la totalité de la dette.
- > Le(s) cotitulaire(s) survivant(s) reste(nt) solidairement tenu(s) du remboursement de la dette résultant du solde débiteur du compte. Nous pourrions demander à l'un quelconque d'entre eux le remboursement de la totalité de la dette.
- > Si le Compte est débiteur, nous en informerons les héritiers/ayants-droits et, le cas échéant, le notaire. Le Cotitulaire survivant reste solidairement tenu du remboursement de la dette résultant du solde débiteur du Compte. En conséquence, nous pourrions demander au Cotitulaire survivant, le remboursement de la totalité de la dette. Les héritiers/ayants-droits, sauf refus de la succession, ont l'obligation de rembourser la dette, le Compte produisant des intérêts au taux prévu dans le Guide des Conditions et Tarifs ou dans toute Convention conclue par ailleurs. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière. Nous serons en droit d'exercer tous les recours judiciaires contre les héritiers/ayants droit ou du Cotitulaire survivant afin de recouvrer notre créance.



# X – CLÔTURE DE VOTRE COMPTE

## 1. L'initiative de la clôture du compte

### 1.1 À votre initiative – Sans préavis

- > Vous (majeur ou mineur émancipé) pourrez mettre fin à tout moment à votre Convention en nous adressant par écrit un courrier demandant la clôture de votre Compte.
- > Tous les Cotitulaires doivent manifester leur volonté écrite de procéder à la clôture du Compte.
- > Si un seul des Cotitulaires demande la clôture du Compte, celui-ci ne sera pas clôturé mais sera transformé en un compte indivis (Cf. supra, Titre II - Chapitre II, article 1.1 a)).
- > La clôture de votre Compte à votre initiative ne donne lieu à la perception d'aucuns frais de notre part.

### 1.2 À notre initiative – Préavis

- > Nous pouvons, à tout moment, clôturer votre Compte en vous fournissant une notification écrite sous format papier ou un autre support durable.
- > Sauf comportement gravement répréhensible de votre part ou décès, nous vous accordons un délai de préavis de 2 mois à compter de la date de la fourniture de la notification écrite que le solde de votre Compte soit débiteur ou créditeur et ce afin de vous permettre de prendre toute disposition utile.
- > À compter de la clôture de votre Compte, nous assurons, pendant un délai d'un mois un service de caisse consistant à régler les chèques, les Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA et les Têlêrêglements SEPA en circulation ou domiciliations en cours sous la condition expresse de la constitution de votre part dans nos caisses d'une provision suffisante, préalable, disponible et individualisée par opération.
- > L'ouverture d'une procédure de surendettement ne constitue pas un motif de clôture du Compte.

## 2. Les conséquences de la clôture de votre Compte

- > Tous les Cotitulaires doivent nous indiquer les modalités de répartition du solde créditeur.
- > Le solde débiteur du Compte clôturé est exigible de plein droit. Le règlement du solde devra intervenir dans le délai indiqué dans la communication écrite relative à la clôture, faute de quoi nous procéderons à un recouvrement judiciaire. Jusqu'à notre complet remboursement, le solde débiteur est productif, selon le cas, d'intérêts au taux prévu dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! ou dans toute Convention conclue par ailleurs entre nous. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière. Chaque Cotulaire reste solidairement tenu du remboursement de la dette résultant du solde débiteur de votre Compte. En conséquence, nous pourrions demander à chaque Cotulaire le remboursement de la totalité de la dette.
- > Les établissements de crédit sont tenus de déclarer à la Banque de France, les incidents de paiement caractérisés survenant notamment à l'occasion de découverts de toute nature utilisés pour vos besoins non professionnels. Les incidents de paiement caractérisés demeurent inscrits au fichier pendant cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France. Ils sont radiés dès le paiement intégral des sommes dues.
- > À la clôture de votre Compte, vous devez restituer l'intégralité des instruments de paiement mis à votre disposition. Nous dénoncerons la totalité des avis de prélèvement enregistrés sur nos caisses.

## 3. Clôture de compte inactif

- > En cas d'inactivité de l'ensemble de vos comptes au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, les sommes déposées sur le(s) dit(s) compte(s) seront transférées à la Caisse des Dépôts et consignations, conformément à la réglementation.
- > Ce transfert entraînera la clôture du(des) compte(s) concerné(s), sans application des stipulations prévues à l'article 2 « Les conséquences de la clôture de votre Compte » ci-dessus.
- > Les sommes ainsi déposées à la Caisse des dépôts et consignations qui ne seraient pas réclamées à cette dernière par vous-même ou vos ayants droit, seront acquises à l'État à l'issue des délais prévus par la loi.

# XI – CONDITIONS TARIFAIRES

- > Les commissions, frais, tarifs ou principes de tarification standard applicables à votre Convention sont précisés dans le Guide des Condiêt Tarifs Hello bank!. Ce guide est disponible sur le Site, la version mobile du Site et sur l'application Hello bank!. La Banque peut notamment percevoir des frais en cas d'irrégularités de fonctionnement de votre Compte.
  - > Information sur certains frais liés aux irrégularités et incidents :
    - frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (y compris avec délai de préavis) : des frais sont perçus chaque fois que nous vous notifions, au moyen d'une lettre d'information que votre Compte présente un solde débiteur: sans autorisation préalable ou, le cas échéant, en cas de dépassement du montant ou de la durée de la facilité de caisse.
- Dans ces cas, plusieurs lettres pourront vous être envoyées successivement par la Banque jusqu'à complète régularisation laquelle pourra intervenir à tout moment pour éviter l'envoi d'une nouvelle lettre.»
- commission d'intervention : c'est la somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement de votre Compte, nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision..), dont le montant et le nombre sont plafonnés conformément à la loi.
- > Information préalable : Vous êtes informés gratuitement, chaque mois par le biais de votre relevé de compte ou par document séparé, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à d'éventuels irrégularités et incidents que la Banque entend débiter sur votre Compte. Ce débit a lieu au minimum 14 jours après la date d'arrêtê du relevé de compte.
  - > Toute modification du tarif des produits et services faisant l'objet de votre Convention suit le régime prévu au chapitre II-Modifications de votre Convention.
  - > Outre les frais et tarifs expressément mentionnés dans votre Convention, vous serez tenu de supporter les frais ne dépendant pas de la Banque, liés aux formalités particulières occasionnées par l'ouverture, le fonctionnement ou la clôture de votre Compte.

## TITRE III

# DISPOSITIONS DIVERSES

### I – DURÉE DE VOTRE CONVENTION

- > Votre Convention est conclue pour une durée indéterminée.
- > La clôture de votre Compte entraîne la résiliation de votre Convention et vice et versa.

### II – MODIFICATIONS DE VOTRE CONVENTION

- > Toute modification, y compris tarifaire, de votre Convention sera communiquée sur support papier ou sur tout autre support durable. Vous en serez informé 2 mois avant sa date d'application, notamment par l'inscription d'un message sur vos relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique. L'absence de contestation de votre part avant la date d'application vaudra acceptation desdites modifications. Dans le cas où vous refuseriez les modifications que nous vous proposons, vous pourrez résilier sans frais, avant cette date, la Convention.
- > Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention et des tarifs applicables aux produits et services de cette Convention, prendra effet dès son entrée en vigueur.

### III – RÉSOUDRE UN LITIGE

#### En premier recours

- > **La Hello Team** : Vous pouvez contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé), par chat ou, via le formulaire en ligne sur le site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr) <sup>(1)</sup> ou sur l'application mobile « Hello bank ! ».
- > **Le Service Réclamations Clients** : Si vous ne recevez pas de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez aussi contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamations Clients Hello bank!  
TSA 80 011  
75318 PARIS Cedex 09

- > Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par Hello bank!, vous recevez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive vous est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.
- > Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, Hello bank! vous communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

#### En dernier recours amiable.

- > Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.  
Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, **à condition** :
  - soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller Hello bank! et par le Service Réclamations Clients<sup>(2)</sup>,
  - soit de ne pas avoir obtenu de réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.
- > **Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)** doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas<sup>(3)</sup> :
  - soit par voie postale :

Médiateur auprès de la Fédération Bancaire  
Française  
Clientèle des Particuliers  
CS151  
75422 PARIS Cedex 09

- soit par voie électronique : <http://lemediateur.fbf.fr/> <sup>(4)</sup>

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site :

<https://lemediateur.fbf.fr/> <sup>(4)</sup> et elle peut être obtenue sur simple demande auprès d'une agence BNP Paribas.

<sup>(1)</sup> L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

<sup>(2)</sup> En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

<sup>(3)</sup> Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

<sup>(4)</sup> Coût de connexion selon opérateur.

- > **Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)**, exclusivement pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,
- soit par voie postale :

Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

- soit par voie électronique : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF)<sup>(4)</sup>.

- > **Le Médiateur de l'Assurance**, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation,
- soit par voie postale :

Le Médiateur de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

- soit par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(4)</sup>

- > Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/><sup>(4)</sup>.

## IV – GARANTIE DES DÉPÔTS

En application de la loi, nous sommes adhérents du Fonds de garantie des dépôts et de résolution. Un document contenant des informations sur la garantie des dépôts est annexé à votre Convention.

## V – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, en qualité de responsable de traitement, nous sommes amenés à recueillir auprès de vous des données personnelles vous concernant.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de vos données. Vous disposez également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à votre situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer ces droits sur le Site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr) ou par courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX.

Les informations sur les traitements de données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui vous a été fournie. Ce document est également disponible sur le Site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr).

## VI – SECRET BANCAIRE

Vos données sont protégées par le secret professionnel auquel nous sommes tenus. À ce titre, vous acceptez expressément et pendant toute la durée de votre relation bancaire que les données vous concernant soient transmises :

### > Aux sociétés du Groupe BNP Paribas afin de :

- prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
- réaliser des activités de recherche et développement notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
- obtenir une vision globale, actualisée et cohérente de nos clients, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
- offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe, pour vous permettre d'en bénéficier ;
- personnaliser le contenu et les prix de nos produits et services ;
- mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
- nous conformer à nos obligations légales et réglementaires telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) et la gestion du risque crédit et opérationnel (catégorie de risque/note de risque/ etc.).

### > Hors du groupe BNP Paribas :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, qui fournissent des prestations pour notre compte et sous notre responsabilité (par exemple, services informatiques, logistiques, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
- aux partenaires bancaires et commerciaux, agents indépendants, intermédiaires ou courtiers, institutions financières, contreparties, référentiels centraux, commerçants accepteurs, banques, banques correspondantes, dépositaires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, plates-formes d'échange, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière dans le cadre de :
- la mise en place et la gestion d'un produit ou d'un service que vous avez souscrit, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou de vous ; ou

<sup>(1)</sup> L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à internet.

<sup>(2)</sup> En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

<sup>(3)</sup> Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

<sup>(4)</sup> Coût de connexion selon opérateur.

- l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par nos clients ;
- à des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des agences de notation, des autorités de tutelle, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des consignations), afin de :
- satisfaire aux obligations légales et réglementaires nous incombant, et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que nos obligations de divulgation dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- répondre à leurs demandes dans le cadre de leurs missions de supervision, d'investigation, etc. ;
- défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre ;
- aux prestataires de services de paiement tiers pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si vous avez consenti au transfert de vos données à cette tierce partie ;
- aux organismes de refinancement qui interviendraient dans une opération de crédit ainsi qu'à leurs mandataires directs ;
- à certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou nos assureurs.

Nous pouvons aussi partager des informations agrégées ou anonymisées au sein du groupe BNP Paribas et en dehors de celui-ci avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs, qui ne peuvent en aucun cas vous identifier.

Les données vous concernant peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées pouvant être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité, sans que ces données permettent aux destinataires de ces statistiques anonymisées de vous identifier.

## VII – SOLLICITATIONS COMMERCIALES

Lors de la signature de votre Convention ou dans le cadre de la relation bancaire, nous recueillons votre accord à recevoir ou non des sollicitations commerciales, en vue de la présentation des produits et services de BNP Paribas ou de ceux proposés par les autres sociétés du Groupe BNP Paribas.

À tout moment, vous pourrez modifier vos choix, par courrier adressé à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS Cedex ou sur le Site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr), en précisant le mode de sollicitation refusé (courrier papier, appel téléphonique, etc.) et en indiquant selon le cas si cette opposition concerne l'ensemble du Groupe BNP Paribas ou uniquement les filiales du Groupe BNP Paribas.

## VIII – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société OPPOSETEL (sur le site internet dédié [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier à Société OPPOSETEL, Service BLOCTEL, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES) ou de toute autre société qui serait désignée pour gérer cette liste. Dès la prise en compte de votre inscription par l'organisme, vous ne recevrez plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de contrat en cours, vous pourrez continuer à recevoir de la part de la Banque des nouvelles offres ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, permettant de le compléter ou de l'améliorer.

## IX – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE

- > La loi applicable aux relations précontractuelles et à la Convention est la loi française. De même, la Convention doit être interprétée selon le droit français.
- > Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous litiges relatifs à la Convention ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront de la compétence exclusive des tribunaux français.
- > La langue utilisée durant la relation précontractuelle, comme la langue de la Convention, est le français. D'un commun accord avec la Banque, vous choisissez d'utiliser le français durant la relation contractuelle.
- > En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

## X – VOS DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui vous sont applicables. En particulier, vous devez vous conformer aux obligations fiscales qui vous sont applicables, tant dans les différents pays concernés par les transactions que vous concluez avec nous ou par notre intermédiation que dans le(s) pays de votre nationalité ou de votre résidence.

### **Vous déclarez :**

- **vous engager à ce que toute transaction effectuée avec nous ou par notre intermédiation soit conforme à l'ensemble des obligations légales et des obligations fiscales qui vous sont applicables, tant dans les différents pays concernés par vos transactions que dans le(s) pays de votre nationalité ou de votre résidence ;**
- n'être frappé d'aucune interdiction légale ou judiciaire ni d'aucune incapacité, au regard notamment du droit français et/ou de votre droit national et/ou du droit du pays de votre domicile, et pouvoir vous engager, au regard du régime matrimonial dont vous relevez, dans les termes de la présente et avoir la libre disposition des fonds en dépôt ;
- agir à notre égard dans votre intérêt propre et que vous détenez les fonds pour votre propre compte et que les documents, attestations et informations que vous nous remettez à tout moment sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

# ANNEXE

## GARANTIE DES DÉPÔTS

### Formulaire type concernant les informations à fournir aux déposants

#### Informations générales sur la protection des dépôts

La protection des dépôts effectués auprès de BNP Paribas est assurée par : Plafond de la protection	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 100 000 € par déposant et par établissement de crédit. <sup>(1)</sup>
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!, l'Agence en ligne de BNP Paribas Banque de Bretagne. Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 €. <sup>(1)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui. <sup>(2)</sup>
Autres cas particuliers	Voir note. <sup>(2)</sup>
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	Sept jours ouvrables. <sup>(3)</sup>
Monnaie de l'indemnisation	Euro
Correspondant	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél. : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Accusé de réception par le déposant : <sup>(5)</sup>	Le : .../.../...

### Informations complémentaires :

#### (1) Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L.312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. BNP Paribas opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s) : Hello bank!, La Net Agence. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

#### (2) Principaux cas particuliers

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livret d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

### (3) Indemnisation

Le fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L.312-5 du Code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables est applicable depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai était de vingt jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace Internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

### (4) Autres informations importantes

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site Internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

### (5) Accusé de réception

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou Convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la Convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la Convention.