



CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Carte Hello One, Carte Hello Prime et Carte virtuelle Hello Prime

ÉDITION AVRIL 2021

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement des Cartes (ci-après désignées la ou les «Carte(s)») indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte et en Partie 2 lesdites règles spécifiques.

Une nouvelle réglementation impose aux établissements de crédit et de paiement, d'utiliser les dénominations communes des frais pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement dans les informations contractuelles et en particulier les dénominations de frais ci-après.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

A noter : une Carte à débit différé est classée dans la catégorie 'crédit' en application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte (cf. article 1.2 - Partie 1).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

PARTIE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

1 - Objet de la Carte

1.1 Les Cartes physiques de paiement et de retrait interbancaire (ci-après la ou les «Carte(s) Physique(s)»)

1.1.1 La carte Hello Prime est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et de retrait et ayant uniquement pour finalités de :

- > retirer des espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après «DAB/GAB») ou, aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et, pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- > régler des achats de biens ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après «Accepteurs») équipés d'Équipements Electroniques (en ce compris les Terminaux de Paiement Electronique, ci-après «TPE», et les automates) affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- > régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte.
- > transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds.

1.1.2 La carte Hello One est un instrument de paiement à autorisation systématique à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et de retrait et ayant uniquement pour finalités :

- > d'effectuer des retraits d'espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant cette(ces) même(s) marque(s) et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité
- > de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, elle n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking..);
- > de régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- > de transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds.

Pour accorder ou refuser l'autorisation, Hello bank! tient compte des limites visées ci-après, du solde du compte concerné et des opérations non encore comptabilisées dont Hello bank! a connaissance et notamment des règlements pour lesquels Hello bank! a déjà accordé une autorisation.

1.1.3 Les Cartes ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Hello bank!, et régis par des dispositions spécifiques. Il s'agit notamment :

- > de fonctions d'identification permettant d'effectuer certaines opérations bancaires sur les GAB de BNP Paribas ou aux guichets métropolitains de BNP Paribas. A ces derniers guichets, une pièce d'identité peut, le cas échéant, être exigée ;
- > de services d'assurance et d'assistance décrits dans les certificats de garantie envoyés au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions et également accessibles sur le site Internet de Banque en Ligne www.hellobank.fr⁰.

1.2 Carte virtuelle de paiement (ci-après la «Carte virtuelle»)

1.2.1 La carte virtuelle Hello Prime est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- > régler des achats de biens ou des prestations de services à distance ;
- > régler des achats de biens ou des prestations de services sans contact, par mobile, chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après «Accepteurs») équipés d'Équipements Electroniques (en ce compris les Terminaux de Paiement Electronique, ci-après «TPE», et les automates) affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte Virtuelle, en cas de stockage de ses données cartes dans un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- > régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte Virtuelle ;
- > transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds.

1.2.2 La carte virtuelle Hello Prime est disponible depuis l'espace personnel et sécurisé du titulaire de la carte sur le site internet ou l'application mobile Hello bank!. Afin d'utiliser sa carte virtuelle, le titulaire de la carte doit, pour des raisons de sécurité, avoir préalablement installé le dispositif Clé Digitale depuis l'application mobile Hello bank! sur un smartphone disposant d'une version iOS ou Android compatible. La Clé Digitale est le service gratuit d'authentification forte, permettant de renforcer la sécurisation des transactions en ligne. Elle est accessible depuis le profil client de l'application mobile Hello bank!.

1.3 En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'«EEE») sont classées en quatre catégories :

- > débit, ou
- > crédit, ou
- > prépayé, ou
- > commercial

Les Cartes entrant dans la catégorie «débit» sont les Cartes à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention «débit».

Les Cartes entrant dans la catégorie «crédit» sont les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention «crédit», lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention «carte de crédit», lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable.

Le présent contrat ne concerne pas les Cartes entrant dans la catégorie «prépayé» ou «commercial».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

2 - Délivrance de la Carte

La Carte est délivrée par l'émetteur (ci-après «Hello bank!») dont elle reste la propriété, à la demande, de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

Hello bank! interdit au titulaire de la carte Hello One ou de la carte Hello Prime d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte Physique à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le titulaire de la Carte s'engage à l'utiliser, ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte Physique.

Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement, ainsi que des Equipements Electroniques et des DAB/GAB, de quelque manière que ce soit.

3 - Données de Sécurité Personnalisées (ci-après «Données de Sécurité Personnalisées»)

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par l'Emetteur à des fins d'authentification.

3.1 Code confidentiel (ci-après «Code»)

Hello bank! met à la disposition du titulaire d'une Carte Physique une Donnée de Sécurité Personnalisée sous la forme d'un Code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du Code et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son Code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques, les DAB/GAB et automates de pièces de monnaie BNP Paribas. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa Carte et/ou le cas échéant sa capture.

3.2 Autres Données de Sécurité Personnalisées

Lors de paiements sur Internet, sur les sites portant la mention «Verified by Visa», le titulaire de la Carte devra en plus des références de la Carte, s'authentifier soit par la saisie d'un code unique qui pourra lui être communiqué, notamment par SMS, soit par tout autre dispositif de sécurité personnalisé (Clé digitale notamment) préalablement communiqué par BNP Paribas.

4 - Forme du consentement et irrévocabilité

4.1 Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- > par la frappe de son Code sur le clavier d'un automate de pièces de monnaie BNP Paribas, d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte Physique ;
- > par l'introduction de la Carte Physique dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du Code ;
- > par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte, le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- > par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite «sans contact». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple) ;
- > par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du titulaire de la Carte.

4.2 Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés «paiements récurrents et/ou échelonnés», pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- > à distance par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la Carte lors de la première opération ;
- > et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 41.

4.3 Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte fixées et notifiées par Hello bank!.

4.4 Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

4.5 Hello bank! reste étrangère, dans l'Espace Economique Européen, à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

5 - Modalités d'utilisation des Cartes physiques pour des retraits d'espèces dans les automates de pièces de monnaie BNP Paribas, les DAB/GAB ou auprès des guichets

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte Physique et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- > sur les automates de pièces de monnaie/DAB/GAB de BNP Paribas ou des autres établissements affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur les Cartes Physiques ;
- > auprès des guichets affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte Physique. Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte Physique. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6.

5.3 Le titulaire de la Carte Physique et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

6 - Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs

6.1 La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

6.3 Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par Hello bank! prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonseau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la Carte.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Electronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme «acceptée» par l'Accepteur.

6.4 Les opérations de paiement reçues par Hello bank! sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du compte (en cas de saisie conservatoire sur le compte, de saisie-attribution de créances de somme d'argent sur le compte, d'avis à tiers détenteur sur le compte, d'opposition administrative sur le compte, d'opposition à tiers détenteur sur le compte ou de saisie à tiers détenteur sur le compte), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Hello bank!, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par Hello bank!.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Hello bank! et précisées à l'article 3.2 du présent contrat. Le titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

6.5 Si la Carte est à débit immédiat, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

6.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou sur un support durable qui peut être électronique selon les modalités convenues entre Hello bank! et le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

6.7 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

6.8 Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du «quasi-cash» (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire. Pour cette opération, les limites fixées sont notifiées par Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces opérations sont prises en compte dans les limites fixées pour les paiements qui sont notifiées par Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Ces opérations sont débitées immédiatement du compte sur lequel fonctionne la Carte.

7 - Modalités d'utilisation des Cartes Physiques pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs en mode «sans contact»

7.1 A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode «sans contact» et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode «sans contact» sont limités aux montants fixés aux conditions particulières du Contrat Carte.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du Code doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode «sans contact» et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Electronique situé chez l'Accepteur.

En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode «sans contact», le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- > un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate ou ;
- > un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

7.2 En mode «sans contact», les opérations de paiement reçues par Hello bank! sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode «sans contact» dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

8 - Modalités d'utilisation de la Carte pour un transfert de fonds

8.1 La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après «Récepteur»).

8.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

8.3 Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Hello bank! et précisée à l'article 3.2 du présent contrat. Le titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

8.4 Les ordres de transferts de fonds reçus par Hello bank! sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Hello bank! dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du compte, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du compte (en cas de saisie conservatoire sur le compte, de saisie-attribution de créances de somme d'argent sur le compte, d'avis à tiers détenteur sur le compte, d'opposition administrative sur le compte, d'opposition à tiers détenteur sur le compte ou de saisie à tiers détenteur sur le compte), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Hello bank!, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par Hello bank!.

8.5 Dans le cadre d'un débit immédiat, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Dans le cadre d'un débit différé, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que, le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

8.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations, envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou sur un support durable qui peut être électronique, selon les modalités convenues entre Hello bank! et le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

8.7 Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

9 - Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Hello bank! informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Hello bank! au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, Hello bank! dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, Hello bank! informe le titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de la Carte.

10 - Responsabilité de Hello bank!

10.1 Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Hello bank! d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Electroniques ou des automates de pièces de monnaie BNP Paribas ou des DAB/GAB, ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

Hello bank! peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

10.2 Hello bank! est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel Hello bank! a un contrôle direct.

11 - Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessus visée «de blocage» peut également être désignée par le terme «d'opposition».

11.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder Hello bank! aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

11.2 Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- > à Hello bank! pendant ses heures d'ouverture, accessibles sur le site www.hellobank.fr⁰⁾ et auprès des Conseillers Banque en Ligne notamment par téléphone, Internet ou par déclaration écrite ;
- > ou d'une façon générale auprès du Centre d'appels émetteur ouvert 7 jours par semaine 24H/24H, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants (numéro non surtaxé, coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) :
 - carte Hello Prime ou carte virtuelle Hello Prime +33 (0) 1 40 14 10 10 ;
 - carte Hello One +33 (0) 1 40 14 44 00.

11.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par Hello bank! qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

11.4 Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit être confirmée sans délai, par tout moyen écrit, sur support papier ou durable.

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception dudit écrit par Hello bank!.

Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

11.5 Hello bank! ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courriel, Internet... qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

11.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Hello bank! peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

12 - Responsabilité du titulaire de la Carte et de Hello bank!

12.1 Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment le Code pour les Cartes Physiques. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 3 (Partie 1 du présent contrat).

Le titulaire d'une Carte Physique assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.

12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte Physique sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- > en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- > dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- > lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de Hello bank! ou d'une entité vers laquelle Hello bank! a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, de Saint-Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte Physique dans la limite de 50 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Hello bank!.

12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de Hello bank!, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

12.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- > de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 (Partie 1 du présent contrat) ;
- > d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

13 - Responsabilité du (ou des) titulaire(s) du compte

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le Code et de leur utilisation jusqu'à :

- > restitution de la Carte Physique à Hello bank! ;
- > ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Hello bank! par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision ;
- > ou dénonciation de la convention de compte collectif à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

⁰⁾ Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

14 - Durée du contrat et résiliation

14.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par Hello bank!. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet immédiatement. La résiliation par Hello bank! prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 13.

14.3 Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte Physique, le cas échéant et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.4 A compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Hello bank! peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

15 - Durée de validité de la Carte - Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

15.1 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

15.2 A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

15.3 Hello bank! peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

15.4 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la Carte, Hello bank! peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

15.5 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre.

15.6 Dans ces cas, Hello bank! peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

15.7 Le titulaire de la Carte Physique s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

15.8 La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la(les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la(des) Carte(s).

16 - Contestations

16.1 Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Electronique ou l'automate de pièces de monnaie BNP Paribas ou le DAB/GAB ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte un litige et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, de Saint-Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

16.2 Le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre, dans ce cas, Hello bank! peut demander au titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Hello bank! dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

16.3 Les parties (Hello bank! et le titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

17 - Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

17.1 Opération de paiement non autorisée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

> du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;

> du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3.

Hello bank! pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans l'hypothèse où elle serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le titulaire de la Carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Hello bank! ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Hello bank! en informe la Banque de France.

17.2 Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

17.3 Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, 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.

18 - Protection des données personnelles

18.1 Données personnelles

En tant que responsable de traitement, BNP Paribas traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, BNP Paribas peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement. Le titulaire de la Carte a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 ans).

Le titulaire de la Carte dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire de la Carte peut exercer ces droits sur notre site internet www.hellobank.fr⁽¹⁾ 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 lui a été fournie. Ce document est disponible sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾

18.2 Secret bancaire

Les données du titulaire de la Carte sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue BNP Paribas. À ce titre, le titulaire de la Carte accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le 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 des clients de BNP Paribas, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
- offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe BNP Paribas, pour permettre au titulaire de la Carte d'en bénéficier ;
- personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le titulaire de la Carte ;
- mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
- permettre à BNP Paribas de se conformer à ses 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 BNP Paribas, qui fournissent des prestations pour son compte et sous sa 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 souscrit par le titulaire de la Carte, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de BNP Paribas ou du titulaire de la carte ; ou
 - l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le titulaire de la Carte ;
- 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 incombant à BNP Paribas et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que leurs 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 le titulaire de la Carte a consenti au transfert de ses 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 ses assureurs.

BNP Paribas peut 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 identifier le titulaire de la Carte.

Les données du titulaire de la Carte 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 d'identifier le titulaire de la Carte.

⁽¹⁾ Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

19 - Conditions financières

19.1 La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat), la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) et/ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) est effectuée, moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est débitée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat visée à l'article 14.

19.2 Le total des frais de conversion monétaire appliqués au titulaire de la Carte en cas de retrait ou de paiement par carte, au sein de l'Union Européenne, dans une devise de l'Union Européenne autre que l'euro, sera communiqué au titulaire de la Carte par message électronique.

La Banque et le titulaire de la Carte conviennent que ce message électronique prendra la forme d'un SMS, d'une notification depuis l'application mobile « Hello bank! » et/ou d'un message dans la messagerie sécurisée consultable via l'espace client « hellobank.fr »⁰⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! » du titulaire de la Carte.

Le titulaire de la Carte est informé que s'il désactive la réception des notifications directement depuis les fonctionnalités de son téléphone, il ne pourra pas accéder à cette restitution d'information sous forme de notification depuis l'application mobile « Hello bank! ».

Ce message est envoyé une fois par mois à l'occasion de la première opération de retrait ou de paiement par carte, dans une même devise et dans un même pays.

Le titulaire de la Carte a la possibilité de ne plus recevoir ces messages électroniques :

- en envoyant « STOP » au numéro court indiqué dans le SMS reçu ; et/ou
- en désactivant la réception de la notification via l'application mobile « Hello bank! » dans la rubrique « Mon espace » puis « Mes paramètres » puis « Notifications ».

19.3 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

20 - Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'intérêts calculés à partir de la date de valeur au taux des intérêts débiteurs en vigueur, sans mise en demeure préalable.

21 - Modifications des conditions du contrat

Hello bank! se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, au Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le titulaire de la Carte en sera informé 2 mois avant la date d'application, notamment par l'inscription d'un message sur ses relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique. L'absence de contestation notifiée à Hello bank! avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

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.

22 - Résoudre un litige

En premier recours

> **La Hello Team** : Le titulaire de la Carte peut 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.fr⁰⁾ ou sur l'application mobile « Hello bank! ».

> **Le Service Relations Clients** : S'il ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, le titulaire de la Carte peut 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 sa réclamation par Hello bank!, le titulaire de la Carte reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, Hello bank! communique au titulaire de la Carte une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

⁰⁾ Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

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.

Le titulaire de la Carte peut 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 ⁽²⁾,
 - soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa 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 ⁽³⁾
- 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/> ⁽⁴⁾

Le titulaire de la Carte peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/> ⁽⁴⁾ et elle peut être obtenue sur simple demande auprès d'une agence BNP Paribas.

- **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 : <https://www.mediation-assurance.org/> ⁽⁴⁾

Pour la clientèle des Particuliers exclusivement, 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/> ⁽⁴⁾

PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par Hello bank! peut être une Carte Co-badgée, c'est-à-dire que plusieurs marques figurent sur la Carte.

I - SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

1 - Définitions

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'émetteur (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Dans le cadre du présent contrat, le schéma international est VISA Inc. et repose sur l'utilisation des Cartes portant la Marque VISA.

2 - Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

2.1 Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6 et 7 de la Partie 1 du présent contrat.

2.2 Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

2.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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

⁽³⁾ 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.

⁽⁴⁾ Coût de connexion selon opérateur

II - SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

1 - Définition

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les «Cartes CB») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

2 - Communication de données personnelles au Schéma CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire de la Carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- le fonctionnement de la carte et du Système CB. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat ;
- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice qui constituent un intérêt légitime du Schéma CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du Titulaire de la Carte.

En fonction de la manière dont la Carte est utilisée, et notamment lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance auprès de certains Accepteurs, d'autres données personnelles du Titulaire de la Carte peuvent être collectées, permettant de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees⁽⁴⁾.

Les données personnelles traitées par le Schéma CB sont conservées pour les durées suivantes :

- le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci sont conservées pour une durée de treize (13) mois, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte ;
- les données personnelles générées par le Schéma CB sont conservées pour une durée de deux (2) ans ;
- les données utilisées pour l'émission d'alertes de fraude sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL ;
- les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire de la Carte peut :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données personnelles le concernant après son décès ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et /ou de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa demande, sous réserve que BNP Paribas n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant dans les conditions prévues à l'article 18 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ;
- demander à recevoir et / ou transmettre à un autre responsable du traitement les données personnelles le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés ci-dessus en s'adressant par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire de la Carte peut :

- consulter la Politique de protection des données personnelles du Schéma CB accessible à www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees⁽⁴⁾;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le Schéma CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

⁽⁴⁾ Coût de connexion selon opérateur

3 - Fichier central de retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par Hello bank! au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque Hello bank! décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par elle-même afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait. L'inscription est effacée dans les cas suivants :

> lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Hello bank! ;

> lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable;

> lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Il(s) peut/peuvent demander à tout moment à Hello bank! les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Il(s) peut/peuvent par ailleurs demander à Hello bank! de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par Hello bank! a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

> en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou

> en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers
86067 POITIERS CEDEX 9

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de BNP Paribas, selon les modalités prévues à l'article 18.1 de la Partie 1 du présent contrat.