

CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

CONDITIONS GÉNÉRALES

Sommaire

TITRE I - MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION.....	2
I - CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION SOUS FORMAT ÉLECTRONIQUE.....	2
II - PREUVE DE LA CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION.....	3
III - DROIT DE RÉTRACTATION.....	3
TITRE II - LA TENUE DE VOTRE COMPTE DE DÉPÔT.....	3
I - CONDITIONS D'OUVERTURE DE VOTRE COMPTE.....	3
II - FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE.....	4
III - VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT.....	4
IV - CONSULTATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS RELEVÉS DE COMPTE.....	8
V - FONCTIONNEMENT DU COMPTE AVEC OU SANS FACILITÉ DE CAISSE.....	8
VI - L'INDISPONIBILITÉ DE VOS ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE.....	9
VII - LES SERVICES EN LIGNE HELLO BANK!.....	9
VIII - TRANSFERT DU COMPTE.....	15
IX - SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE.....	15
X - RESILIATION DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE.....	16
XI - CONDITIONS TARIFAIRES.....	16
TITRE III 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 DEMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE.....	18
IX - LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE.....	18
X - VOS DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS.....	18
ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS.....	19

Préambule

Le compte de dépôt Hello bank! est ouvert sur les livres de BNP Paribas (ci-après la « **Banque** » ou « **nous** »), 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. BNP Paribas est agréé en qualité d'établissement de crédit et est contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (pour des informations complémentaires, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09), la liste des prestataires de services de paiement agréés est également disponible sur le site internet du REGAFI), sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

Hello bank! est une marque de BNP Paribas dédiée à l'offre 100 % digitale de BNP Paribas. L'accès au compte s'effectue via le site Internet helloweb.com (ci-après le « **Site** »), la version mobile du Site Internet Hello bank! (ci-après le « **Site mobile** ») et sur l'application Hello bank! (ci-après l'« **Application** ») (abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet)

Le compte de dépôt (ci-après le ou votre « **Compte** ») est régi par une convention de compte de dépôt (ci-après la ou votre « **Convention** ») établie en vertu de l'article L.312-1-1 du Code monétaire et financier. La Convention se compose des présentes Conditions générales, de Conditions particulières et de ses éventuelles annexes, d'une annexe « Garantie des dépôts » et du Guide des conditions et tarifs Hello bank! lequel s'applique à l'ensemble des frais, commissions, tarifs et autres coûts perçus au titre de la Convention.

Conditions d'éligibilité :

Le Compte est ouvert au nom d'un ou de deux titulaires (ci-après dénommé(s) sous le terme générique en cas de pluralité de titulaires, le(s) « **Client(s)** » ou « vous » ou le « **Mineur** » ou le(s) « **Cotitulaire(s)** »).

Le Compte est réservé à toute personne physique, déjà cliente ou non du réseau d'agences BNP Paribas, n'agissant pas pour des besoins professionnels, qu'elle soit mineure (âgée de 12 à 17 ans) non émancipée ou majeure capable.

Pour le compte individuel ouvert au nom d'un Mineur, le Mineur agit dans les limites et selon les autorisations prévues dans la Convention et par la loi. Son représentant légal (ci-après dénommé sous le terme générique le « **Représentant légal** » qui vise l'un des représentants légaux seul ou les deux agissant conjointement lorsque la loi l'exige) représente le Mineur pour tous les autres cas. Il est nécessaire que le Représentant légal soit déjà détenteur d'un compte de dépôt Hello bank! et que le Mineur ne soit pas déjà titulaire d'un compte dans le réseau d'agences BNP Paribas. Si vous êtes déjà détenteur d'un compte de dépôt Hello bank! (compte individuel ou compte joint), la souscription de la Convention sur ce même compte de dépôt résiliera et remplacera la convention de compte initialement conclue.

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 de compte adaptée aux exigences légales et réglementaires. Pour les mêmes motifs, si vous déplacez votre domicile en dehors de France après ouverture de votre Compte, vos accès seront amenés à être restreints et la Convention résiliée. Afin de continuer à vous apporter le meilleur service possible, vous pourrez alors être orienté(e) vers le Pôle Non-Résidents de BNP Paribas, qui étudiera avec vous les solutions adaptées au regard des exigences légales et réglementaires résultant de cette particularité internationale.

Si vous êtes 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, notre réseau d'agences BNP Paribas implanté en France métropolitaine vous propose une convention de compte adaptée à votre situation.

Si vous êtes majeur incapable ou mineur émancipé, vous pouvez ouvrir un compte de dépôt uniquement au sein d'une agence du réseau BNP Paribas SA implantée en France métropolitaine.

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.

TITRE I - MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION

L'ensemble des documents composant la Convention, ainsi que les documents précontractuels afférents, vous sont fournis préalablement à la conclusion de la Convention. Ces Conditions générales et le Guide des conditions et tarifs sont également disponibles sur le Site, le Site mobile, et sur l'Application.

Vous pouvez en demander de nouveau la communication à tout moment de la relation contractuelle, sur simple demande, sur support papier ou sur un autre support durable.

La souscription de la Convention se fait à distance selon les formalités suivantes :

I. CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION SOUS FORMAT ELECTRONIQUE

Vous pouvez souscrire votre Convention via l'Application (sous réserve de posséder un terminal compatible - liste des systèmes d'exploitation compatibles disponible via le Site), le Site ou le Site mobile.

Après la complétude de vos informations personnelles (ou la vérification de celles-ci si vous êtes déjà client) et notamment votre numéro de téléphone mobile, vous visualisez la Convention contenant l'ensemble des caractéristiques de votre demande de souscription. Vous validez celle-ci par un premier clic. Nous vous adressons un code à usage unique par SMS. Sauf à revenir sur votre choix, vous renseignez le code transmis par SMS et confirmez votre acceptation par un second clic valant acceptation et conclusion de la Convention.

En cas de compte joint, l'ensemble des Cotitulaires doivent signer la Convention. En cas de signature à des dates différentes, la Convention sera considérée comme conclue à la plus tardive des dates.

La Banque vous fournit la Convention sur support durable.

Cas du Compte ouvert au nom d'un Mineur : La souscription du Compte s'effectue en ligne, conformément aux présentes, par le Représentant légal, qui accède au parcours de souscription via son propre espace sécurisé Hello bank! conformément aux conditions prévues à l'article « Les Services en ligne Hello bank! » des présentes, et signe électroniquement la Convention pour le compte du Mineur.

II. PREUVE DE LA CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION

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

III. DROIT DE RETRACTATION

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de la Convention (ou, si elle est postérieure, de la date de réception par vos soins des informations précontractuelles et des conditions contractuelles), sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez nous communiquer votre volonté de vous rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, sur support papier ou sur un autre support durable (ex. : par courrier postal à l'adresse indiquée sur le formulaire de rétractation joint à votre convention de compte ou via votre messagerie Client accessible depuis votre espace personnel sécurisé dans l'Application, le Site mobile ou sur le Site), avant expiration du délai de 14 jours. Si vous le souhaitez, vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint à la Convention, et le renvoyer à l'adresse indiquée sur celui-ci.

L'exercice de ce droit de rétractation est gratuit, hormis les éventuels frais d'envoi postaux. Toute rétractation au titre de la Convention emportera la résolution de celle-ci dans toutes ses composantes ainsi que de tout produit ou service lié au fonctionnement du Compte. 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.

En cas de compte joint, chaque Cotitulaire bénéficie du droit de rétractation et la rétractation formulée par un seul des Cotitulaires produit ses effets à l'encontre de l'ensemble des Cotitulaires.

Quand le titulaire du Compte est un Mineur, l'exercice du droit de rétractation revient au Représentant légal.

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, la Convention ne peut pas commencer à être exécutée. En cas de compte joint, l'ensemble des Cotitulaires doivent donner leur accord à l'exécution immédiate.

TITRE II - LA TENUE DE VOTRE COMPTE

L'ouverture et la tenue du 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, le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme, en vigueur en France et dans les divers pays concernés par l'exécution de tout ou partie des instructions que vous êtes susceptibles de nous donner.

Conformément à la réglementation, la Banque est tenue de déclarer à l'administration fiscale l'ouverture, la clôture du Compte ainsi que les modifications y afférentes. Dans ce cadre, certaines informations relatives au(x) Client(s), son (ses) éventuel(s) mandataire(s) ou représentant(s) légal (légaux), ainsi que les éventuelles modifications les concernant lui sont également transmises.

I. CONDITIONS D'OUVERTURE DE VOTRE COMPTE

L'ouverture s'effectue sous réserve de la vérification de votre identité, de votre domicile, et des conditions d'éligibilité visées au préambule de la Convention au moyen des documents et justificatifs demandés. Nous pouvons vous demander des justificatifs complémentaires, notamment si une législation étrangère régit votre situation.

Nous pouvons refuser l'ouverture du Compte et il sera mis fin à la Convention si ces vérifications s'avèrent non satisfaisantes.

Pour ouvrir un compte bancaire à distance, vous devez obligatoirement communiquer à la Banque lors de l'entrée en relation, votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail, qui doivent être personnels et individuels. Tout nouveau client doit effectuer pour l'ouverture du Compte, un premier versement d'un montant minimum (indiqué aux Conditions particulières) en provenance d'un compte bancaire ouvert à son nom.

Cas des clients mineurs : Si le titulaire du Compte est un mineur, l'ouverture du Compte s'effectue conformément aux présentes, par le Représentant légal. Le versement initial visé ci-dessus ne sera pas exigé pour l'ouverture de Compte d'un mineur dont le représentant légal est déjà client de Hello bank!

Loi américaine FATCA : 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'autocertification et tous justificatifs, informations ou attestations nécessaires à l'établissement de votre statut fiscal.

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.

1. Types de comptes proposés

1.1 Le compte individuel

Le compte individuel est ouvert au nom d'un seul titulaire, qui est seul habilité à effectuer des opérations sur le Compte et peut disposer librement des sommes versées sur le Compte, sauf cas d'indisponibilité des actifs prévus au Chapitre VI du Titre II des présentes.

1.2 Le compte joint

Le compte joint est un compte collectif ouvert au nom de deux (2) Cotitulaires. Il fonctionne selon un principe dit de solidarité active et passive. Si vous êtes mineur, vous ne pouvez pas être cotitulaire d'un compte joint.

Chaque Cotitulaire est habilité à effectuer seul des opérations sur le Compte et peut disposer librement des sommes versées sur le Compte, sauf cas d'indisponibilité des actifs prévus au Chapitre VI du Titre II des présentes. Sauf stipulation contraire, tout courrier, relevé ou acte pourra être valablement délivré à (ou par) un seul des Cotitulaires.

⁽¹⁾ Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet

1.3 Le compte indivis

Le compte indivis est un compte collectif avec plusieurs cotitulaires, fonctionnant sans solidarité active sous la signature conjointe de tous ses cotitulaires. Il n'est pas possible d'ouvrir un compte indivis chez Hello bank!. Cependant, un compte individuel ou un compte joint peut devenir indivis en cours de relation. Il en est notamment ainsi lorsque le Compte joint est dénoncé par l'un des Cotitulaires ou dès que nous avons connaissance de l'incapacité d'un des Cotitulaires. Dans ce cas, le Compte est clôturé d'un commun accord par les Cotitulaires. A défaut d'accord, la Banque peut être amenée à clôturer le Compte. Tout courrier, relevé ou acte est fourni à chacun des Cotitulaires.

1.4 Le compte ouvert au nom d'un Mineur

Seul un compte individuel peut être ouvert au nom d'un Mineur. Le Représentant légal est seul habilité à faire fonctionner le Compte. Toutefois, le Représentant légal pourra autoriser expressément le Mineur âgé d'au moins 16 ans à faire fonctionner le Compte sous sa seule signature.

Le Représentant légal reste responsable des conséquences pouvant résulter du fonctionnement du Compte sur la seule signature du Mineur.

En cas de pluralité de représentants légaux, ces derniers sont solidairement tenus des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'éventuelle utilisation des chèques ou de la carte bancaire par le Mineur, et notamment du solde débiteur du Compte pouvant en résulter. Ils s'engagent personnellement à rembourser à la Banque toutes sommes qui pourraient être dues par le Mineur.

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) 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

Si vous disposez d'une carte bancaire Hello bank!, vous pouvez effectuer :

- des retraits d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la Banque) ou à un automate de pièces de monnaie BNP Paribas selon les modalités définies dans les Conditions de fonctionnement des cartes ;
- des retraits d'espèces (cas de retrait en euro(s) dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) ;
- des retraits d'espèces dans les guichets automatiques de banque affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte.

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. Le Compte est crédité du montant de la somme remise.

Les tarifs de ces opérations sont précisés au Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

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.

4. Relevés d'identité bancaire :

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, le Site Mobile, dans l'Application ou sur simple demande en appelant un conseiller Hello bank!.

III. VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Un instrument de paiement est un moyen qui vous permet de réaliser une opération de paiement, c'est-à-dire de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

Une opération de paiement peut être initiée :

- par vous-même, en nous donnant un ordre de paiement ;
- par vous-même, en nous donnant un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire ;
- par le bénéficiaire, en nous donnant un ordre de paiement, fondé sur votre consentement préalable. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent au fonctionnement des instruments de paiement suivants, mis à votre disposition par la Banque sous réserve de votre éligibilité :
 - Les chèques ;
 - La carte bancaire ;
 - Les autres instruments de paiement : le virement et le prélèvement.

1. Les chèques

- Nous pouvons refuser, par décision motivée, de délivrer des chéquiers ou demander à tout moment la restitution de chéquiers antérieurement délivrés.
- En cas de refus de délivrance de chéquier, 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 chéquiers

- Avant de délivrer un chéquier, 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 chéquiers 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 chéquiers 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.

Modalités spécifiques pour le Compte ouvert au nom d'un Mineur :

En principe, les Mineurs ne sont pas éligibles à la mise à disposition d'un chéquier sur leur Compte. Néanmoins, si le Représentant légal en fait la demande écrite, un chéquier peut être délivré au nom du Mineur de plus de 16 ans.

1.2 Utilisation des chèques

- > Les chèques vous permettent d'effectuer des paiements en euros.
- > 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

- > Vous devez endosser le chèque en le signant au dos et en indiquant le numéro du Compte sur lequel vous voulez que le chèque soit crédité
- > La remise du chèque peut être effectuée :
 - dans une agence du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine de votre choix. Un document justifiant de l'enregistrement du dépôt vous sera remis.
 - par courrier à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09 ;
 - par courrier à l'adresse indiquée dans l'Application, après l'avoir photographié dans l'Application selon les modalités spécifiées dans celle-ci (cette modalité de remise n'est pas disponible pour les Comptes des Mineurs).
- > Le montant de la remise est porté au crédit du Compte que vous avez sélectionné dans le(s) délais fixé(s) dans les conditions tarifaires selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.
- > En cas de chèque retourné impayé, nous débitons le 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 compte à des écritures de contre-passation sur ce 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 du 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 du Compte et la date de contre-passation en cas de retour du chèque impayé.

1.4 Chèques 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.
- > 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 en avisons la Banque de France et nous vous enjoignons par écrit de restituer à tous les banquiers en France les chèques en votre possession ou de vos mandataires et vous 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 vous êtes cotitulaire d'un compte collectif et si vous avez un incident de paiement, les autres cotitulaires sont également touchés par l'interdiction bancaire et ce, pour l'ensemble de leurs 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, les autres cotitulaires ne seront interdits d'émission de chèques que sur le seul compte ayant enregistré l'incident.
- > Pour régulariser l'incident de paiement, vous devez avoir réglé le montant du chèque impayé ou constitué une provision suffisante et disponible destinée à son règlement par nos soins. Lorsque tous les incidents survenus sur le Compte sont régularisés, vous ne recouvrez la faculté d'émettre des chèques qu'à la condition 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.
- > 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!.

1.5 Délai de contestation d'un chèque

- > Si vous souhaitez contester une opération liée à un chèque, vous disposez d'un délai de 2 mois à compter de la date de comptabilisation dudit chèque au débit du Compte.

1.6 Opposition au paiement d'un chèque

- > 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).
- > En cas de perte ou de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou liquidation judiciaire du porteur, vous devez faire opposition le plus rapidement possible, gratuitement via les services en ligne Hello bank! ou via un conseiller Hello bank! moyennant facturation selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! (en indiquant impérativement le motif de l'opposition et, si possible, le ou les numéros des chèques en cause).
- > 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.

1.7 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!.

2. Votre carte bancaire

- > Vous pouvez souscrire une carte bancaire sur votre Compte, sous réserve de votre éligibilité, de l'acceptation de la Banque et de la signature du contrat carte correspondant. Les conditions tarifaires des cartes figurent dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.
- > Les conditions de fonctionnement de la carte, 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 internationale à débit différé), ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) et les commissions afférentes sont décrites respectivement par le contrat carte et par le Guide des conditions et tarifs Hello bank!.

Modalités spécifiques pour le Compte ouvert au nom d'un Mineur :

La Banque peut procéder à la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) au nom du Mineur âgé de plus de 12 ans sur demande du Représentant légal. Le contrat carte correspondant sera signé par le Représentant légal.

3. Vos 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 le Compte pour créditer le compte d'un bénéficiaire.

Le virement émis est l'opération par laquelle vous nous donnez 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 en déterminez la durée, la périodicité et le montant.

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

- > L'ordre de virement peut être donné via le Site, le Site mobile, l'Application ou par téléphone, selon les modalités prévues dans le chapitre ci-dessous relatif aux services en Ligne Hello bank!.
- > Pour la bonne exécution du virement, vous devrez :
 - choisir le compte à partir duquel vous souhaitez émettre un virement, son montant ainsi que sa date d'exécution en cas de virement différé ;
 - fournir le nom du bénéficiaire ainsi que son IBAN.
- > Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le Client nonobstant toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire.

c) Moment de réception et heure limite de réception de l'ordre de virement SEPA Standard émis

- > Le moment de réception de l'ordre transmis par les canaux visés au b) est le Jour ouvrable où l'ordre est reçu par la Banque (ordre à exécution immédiate) ou le jour convenu (ordre à exécution différée). Si le moment de réception ou le jour convenu n'est pas un Jour ouvrable, le moment de réception est réputé être le premier Jour ouvrable suivant.
- > 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.
- > Pour les virements permanents, le moment de réception est réputé être le jour précédant la date périodique désignée par le Client.

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

- > Lorsque l'ordre de virement est donné via le Site, le Site mobile, l'Application ou par téléphone, les modalités de votre consentement sont définies dans les Services en Ligne Hello bank!.

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 pré-cédant 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)

- > 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 services de paiement aient activé ce service à leurs clients.
- > 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.
- > Le Virement SEPA Instantané est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.
- > Les dispositions prévues au paragraphe 3.1.1.1, 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 prestataire de services de paiement de l'émetteur ou du bénéficiaire est situé hors de la zone SEPA, les dispositions prévues au paragraphe 3.1.1.1, b), c), d), g) et 3.3 s'appliquent également au présent paragraphe.

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%).

Réception d'un virement non SEPA

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

Information fournie à posteriori

- > Lorsque l'autre prestataire de services de paiement impliqué dans l'opération est situé dans un Etat qui n'est pas partie à l'accord sur l'EEE, les informations relatives au montant total de l'opération, au détail et au montant total des frais appliqués à l'opération et au montant transmis au bénéficiaire seront indiquées dans les relevés de compte.

3.2 Le 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 votre créancier, vaut mandat du prélèvement et accord de paiement de votre part pour le montant indiqué par le TIP SEPA.
- > Prélèvement autorisé unitairement/Télèglement SEPA : vous adhérez préalablement à ce mode de paiement. Après vous être connecté sur le site de votre créancier, vous donnez votre accord à distance au créancier pour chaque opération de Télèglement.

a) Votre consentement à l'exécution d'un prélèvement SEPA

- > Ce prélèvement 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 votre 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 ;
 - bloquer tout prélèvement sur votre Compte ;
 - bloquer (ou autoriser seulement) tout prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires désignés.
- > Préalablement à l'exécution du prélèvement, votre créancier est tenu de vous informer, par le biais d'une notification 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.

b) Retrait de votre consentement à l'exécution du prélèvement

- > En cas de désaccord concernant un prélèvement, vous êtes invité à intervenir immédiatement auprès de votre créancier afin que celui-ci sursoit à l'exécution du prélèvement.
- > 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 par votre créancier, vous devez lui notifier la révocation du mandat de prélèvement. Nous vous recommandons de nous en informer également.

c) Refus par la Banque d'exécuter l'ordre de prélèvement

- > Nous vous notifions par tout moyen notre impossibilité d'effectuer un prélèvement, et nous vous communiquons, dans la mesure du possible, le motif du refus d'exécution.

d) 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 sa contestation ;
 - après 8 semaines et dans un délai de 13 mois suivant la date de débit, vous ne pouvez contester que des prélèvements non autorisés.
- > Les modalités de contestations applicables à l'émission des prélèvements SEPA émis sont définies à l'article 3.3 du présent chapitre.

3.3 Règles communes aux autres Instruments de paiement

3.3.1 Définitions

« Jour ouvrable » : désigne un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

« EEE » : désigne l'Espace Économique Européen à savoir les pays de l'Union Européenne ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

3.3.2 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(e) 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 informons la Banque de France.

Nous pourrions contre-passer le montant du remboursement effectué à tort, en vous en 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 une fraude ou une négligence grave que vous auriez commise.

En cas de paiement mal exécuté ou non exécuté

- > Lorsque l'opération de paiement a été mal exécutée, ou non exécutée :
 - vous êtes remboursé(e), 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 ou, non 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.

3.3.3. Délais applicables aux opérations de paiement

Pour le virement et le prélèvement émis vers ou reçus d'un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EEE, les délais visés ne concernent que la partie de l'opération effectuée dans l'EEE.

4. 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 votre Compte.

IV. CONSULTATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS RELEVÉS DE COMPTE

- > Sauf si la loi en dispose autrement, vous êtes seul habilité à consulter le solde de votre Compte et obtenir des informations sur les opérations comptabilisées. Si le titulaire est Mineur, le Représentant légal a accès au Compte et le Mineur peut également être autorisé à y accéder dans le cadre des Services en ligne. En cas de compte joint, chaque Cotitulaire a accès individuellement au Compte.
- > Vos relevés de compte vous sont fournis gratuitement, sous format électronique et selon une fréquence mensuelle. 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.
- > 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 personnel 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 la 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. FONCTIONNEMENT DU COMPTE AVEC OU SANS FACILITE DE CAISSE

Vos Conditions particulières indiquent le cas échéant si vous disposez ou non d'une facilité de caisse automatique. Vous pouvez en outre souscrire une facilité de caisse par contrat séparé, sous réserve de l'accord de la Banque.

Les Mineurs, les clients interdits bancaires ou judiciaires ou inscrits au Fichier national de remboursement des crédits aux particuliers ne peuvent pas bénéficier d'une facilité de caisse.

1. Si vos Conditions particulières ne prévoient pas l'octroi d'une facilité de caisse automatique :

Sauf si vous avez signé un contrat de facilité de caisse séparé, vous devez faire fonctionner votre Compte uniquement en ligne créditrice, sans découvert autorisé ni facilité de caisse. Par conséquent, les opérations au débit sont effectuées sous réserve que le Compte présente une provision préalable, suffisante et disponible sans préjudice de la possibilité pour la Banque de contre-passer votre Compte à la suite d'un chèque revenu impayé. Si votre Compte venait à présenter un solde débiteur, vous vous exposeriez à un refus de paiement et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision. Par ailleurs, vous serez redevable d'intérêts calculés sur une année civile au taux nominal annuel des intérêts débiteurs majorés indiqué dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!, à la rubrique des découverts et crédits. Les intérêts sont perçus trimestriellement et portés au débit du Compte. Le montant des intérêts et le taux annuel effectif global sont indiqués sur le relevé de compte. Vous recevrez une ou plusieurs notifications ou rappels qui donneront lieu à la perception de frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, comme indiqué dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!. Si la position du Compte n'est pas régularisée dans les délais que nous avons fixés, lesquels ne peuvent excéder trois mois, nous pourrions dénoncer le découvert non autorisé, résilier la Convention et clôturer le Compte.

2. Si vos Conditions particulières prévoient l'octroi d'une facilité de caisse automatique

2.1 Conditions de fonctionnement

Vous bénéficiez pour une durée qui ne saurait dépasser 15 jours par période de 30 jours consécutifs, d'une facilité de caisse automatique dont le montant en euros est spécifié dans les Conditions particulières.

La facilité de caisse automatique vous permet d'effectuer des paiements ou des retraits au débit de votre Compte dans la limite de ce montant et de la durée de 15 jours. Vous pouvez résilier la facilité de caisse par tout moyen écrit, à tout moment sans préavis ni indemnité.

Nous pouvons résilier la facilité de caisse, 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 ;
- 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 en principe suspendue en cas de signature d'un découvert ou d'une facilité de caisse souscrit(e) par acte séparé, sauf en cas de souscription à une offre qui prévoirait des dispositions différentes.

En cas de résiliation de la facilité de caisse, les sommes restant dues porteront intérêts jusqu'à leur remboursement intégral, au taux nominal annuel des intérêts débiteurs selon le Guide des conditions et tarifs.

2.2 Information et tarification

Nous percevons un minimum forfaitaire d'agios (tels qu'indiqués dans le Guide des conditions et tarifs) 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 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 sur ce dépassement, 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.

Sur la base d'une utilisation totale de la facilité de caisse au taux d'intérêt stipulé dans les Conditions Particulières et des éventuels frais applicables, des exemples de calcul de taux annuel effectif global (TAEG) figurent dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank! conformément à la méthode de calcul actuellement en vigueur.

La durée de la période en cas d'utilisation de la facilité de caisse est journalière.

Le TAEG de la facilité de caisse utilisé est indiqué sur votre relevé de compte.

Sur la base d'un dépassement de 10 % d'une durée de 15 jours du montant autorisé de la facilité de caisse au taux d'intérêts majoré stipulé ci-dessus, des exemples de TAEG figurent dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank! conformément à la méthode de calcul actuellement en vigueur.

Cet exemple de dépassement présenté à titre indicatif, ne vaut en aucun cas accord de la Banque sur une utilisation de la facilité de caisse au-delà du montant autorisé et de sa durée.

Ces frais de gestion pourront être amenés à évoluer en cas d'évolution des conditions tarifaires de la Banque. Ces derniers sont accessibles dans le guide des conditions et tarifs.

VI. L'INDISPONIBILITÉ DE VOS ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE

- > Tous les fonds figurant sur vos comptes 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. En cas de compte collectif, la saisie peut être effectuée à la demande d'un créancier d'un Cotitulaire.
- > 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.
- > 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 », qui a 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

- > **Clé digitale** : désigne le Dispositif de sécurité personnalisé que nous mettons à votre disposition pour renforcer la sécurité de certaines opérations que vous réaliserez en ligne, via les Services en ligne. L'activation de la Clé digitale se réalise gratuitement sur l'Application 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 vous communiquons ainsi que votre 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.
- > **Espace personnel** : désigne l'espace personnel sécurisé ou l'espace client que la Banque met à votre disposition sur le Site, le Site mobile et l'Application et auquel vous pouvez vous connecter via vos Codes de reconnaissance. Vous retrouvez dans cet espace les informations spécifiques relatives à votre relation avec la banque.
- > **Messagerie Client** : service de messagerie que la Banque met à votre disposition sur le Site, le Site mobile et l'Application, sur votre Espace personnel, accessible après vous être identifié avec vos Codes de reconnaissance, qui vous permet de communiquer avec nous selon les modalités décrites ci-dessous à l'article 4.
- > **Opération(s)** : désigne les opérations pouvant vous être proposées dans le cadre des Services en ligne. 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 par Hello bank!, pour réaliser les Opérations définies à l'article 1.3 du présent chapitre, via un ou plusieurs des moyens de communication définis à l'article 1.4 du présent chapitre.
- > **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 pouvez accéder aux Services en ligne 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 des Opérations relatives à vos instruments 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 crédit 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 la Convention ou par les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou service concerné, auquel vous aurez souscrit séparément.

En cas de Compte ouvert au nom d'un Mineur :

Le Mineur pourra dès ses 12 ans, accéder aux Services en Ligne pour les Opérations suivantes :

- consulter le Compte, certains de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance.
- faire opposition en cas de perte ou vol de sa carte bancaire ;
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents (notamment les informations (pré)contractuelles et correspondances) en format électronique mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé ;
- consulter les plafonds de sa carte ;
- le cas échéant, activer / désactiver la fonctionnalité sans contact de sa carte bancaire (pour les cartes disposant de cette fonctionnalité).

Le Mineur n'a pas accès à la Messagerie Client.

Le Représentant légal peut accéder de son propre espace client au Compte du Mineur pour effectuer les opérations suivantes :

- consulter le Compte ;
- effectuer une opposition (prélèvement, chèque, carte) ;
- consulter les opérations à venir ;
- souscrire un produit ou un service pour le compte du Mineur ;
- gérer la carte du Mineur.

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 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 (coût de connexion selon opérateur) ou via la Messagerie Client disponible depuis le Site, le Site mobile ou l'Application (coût de connexion selon opérateur) ;
 - via les réseaux sociaux, dans les conditions indiquées sur le Site, le Site mobile ou bien l'Application ;
 - par téléphone au 01 43 63 15 15 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

b) L'Application et le Site mobile

- > Vous pouvez accéder via l'Application ou via le Site mobile 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 systèmes d'exploitation compatibles disponible via le Site).

c) Le Site Internet

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

d) Disponibilité des moyens de communication

- > Le Site, le Site mobile et l'Application 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 moyens 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 (CGU) propres au moyen concerné ou au produit ou au service concerné.
- > Les présentes dispositions s'appliquent donc aux Services en ligne sans préjudice d'éventuelles dispositions spécifiques à l'un des moyens de communication visées aux présentes ou à l'une des Opérations.
- > En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, les documents contractuels suivants prévaudront selon l'ordre hiérarchique indiqué ci-dessous :
- les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou au service concerné par l'Opération ;
 - les dispositions contractuelles spécifiques ou conditions générales d'utilisation spécifique au moyen de communication 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...) 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.

2.1 Périmètre des comptes et des contrats accessibles sur les Services en ligne

- Les Services en ligne vous permettent de consulter et d'effectuer toute opération réalisable par nos canaux de communication sur :
 - les **comptes** (comptes joints ou comptes individuels) : Vous avez accès aux Comptes ouverts à votre nom. Pour les comptes joints : chaque Cotitulaire dispose d'un accès personnel audit Compte et peut effectuer seul depuis son Espace personnel toutes opérations autorisées sur le Compte. La transformation en compte indivis entraîne le blocage de l'accès au Compte considéré, pour tous les Cotitulaires.
 - les **contrats d'assurance vie et de capitalisation, ainsi que certains contrats de prévoyance** : vous n'avez accès qu'aux contrats ouverts à votre seul nom y compris en cas d'accès collectif. Vous n'avez pas accès aux contrats dont vous êtes co-adhérent ou co-souscripteur. Vous ne pourrez pas demander l'accès en ligne à des contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation dont un tiers serait titulaire ni mandater un tiers pour consulter et/ou effectuer des opérations sur ces mêmes contrats.
- Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont fournies 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 « L'espace « 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.
- À votre demande, un ou plusieurs comptes et/ou contrats peut(vent) être exclu(s) des Services en ligne, à l'exception des contrats de prévoyance.

2.2 Mandat d'accès - Procuration

Compte tenu de la particularité de l'offre de banque en ligne, l'accès et la gestion du Compte se fait essentiellement via les Services en ligne. En conséquence, vous ne pouvez donner mandat qu'à un autre client de la Banque, agissant à titre non professionnel.

2.2.1 Mandat d'accès collectif

- Deux Clients disposant d'un Compte joint, peuvent s'autoriser mutuellement à accéder à leurs Comptes individuels respectifs, dans le cadre d'un « accès collectif », via leur propre Espace personnel. Chacun pourra ainsi accéder à ses propres comptes ainsi qu'aux comptes de l'autre mandant et y effectuer toute opération autorisée. Dans ce cadre, chaque Client est responsable de toute opération ainsi initiée sur lesdits comptes par son mandataire, après identification de ce dernier avec ses Codes de reconnaissance. Ce mandat nécessite la signature d'un document spécifique.
- Le mandat prend fin dès que la Banque a connaissance de l'un des événements suivants : dénonciation du mandat, décès du tiers mandataire, ou clôture du Compte concerné. Chaque mandant peut dénoncer ce mandat d'accès collectif en notifiant sa décision par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09.

2.2.2 Mandat d'accès individuel

- Vous pouvez autoriser un autre client à accéder à l'un ou plusieurs de vos Comptes individuels spécifiquement désigné(s). Dans ce cadre, un identifiant spécifique sera fourni à votre mandataire pour accéder à votre(vos) Compte(s). Vous êtes responsable de toute opération ainsi initiée sur ledit(lesdits) Compte(s) par votre mandataire, après identification de ce dernier avec ses Codes de reconnaissance. Ce mandat nécessite la signature d'un document spécifique.
- Le mandat prend fin dès que la Banque a connaissance de l'un des événements suivants : dénonciation du mandat, décès du tiers mandataire, ou clôture du compte concerné. La dénonciation du mandat s'effectue en notifiant votre décision par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09.

2.3 Compte détenu par un Mineur :

Le Représentant légal, par l'intermédiaire duquel le Compte du Mineur aura été ouvert, peut accéder audit Compte ainsi qu'aux contrats d'assurance-vie (en consultation) du Mineur, dans les conditions prévues au 1.3 ci-dessus, via son propre Espace personnel, en utilisant ses propres Codes de reconnaissance.

Le Représentant légal peut également autoriser le Mineur à accéder aux Services en ligne pour la consultation de son Compte à distance dans les conditions du présent chapitre. Dans ce cadre, le Mineur sera titulaire de Codes de reconnaissance pour se connecter. Le Représentant légal sera responsable des conditions d'utilisation des Services en ligne par le Mineur et notamment de la conservation de ses Codes de reconnaissance.

A la majorité du Mineur, celui-ci se verra appliquer l'ensemble des conditions applicables aux majeurs. Sauf à ce qu'il dispose d'un mandat, le Représentant légal n'aura plus accès au Compte.

3. Conditions d'accès aux Services en ligne

Pour accéder aux Services en ligne, 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 personnalisé.

Pour accéder aux Services en ligne, vous devez utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé supplémentaire (notamment un Code de sécurité ou la Clé digitale) tous les 90 jours calendaires. A défaut, comme le prévoit la réglementation, vous ne pourrez pas accéder aux Services en ligne.

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 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, le Site mobile ou depuis l'Application, en utilisant le code d'activation reçu par téléphone ou la Clé Digitale, est réputée faite sous votre responsabilité. Nous ne saurons 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), 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.

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 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 grave-mment répréhensible de votre part.

L'accès à l'Application peut également être réalisé en utilisant une fonction de reconnaissance biométrique. Cette fonction permet votre identification au sein de l'Application 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. 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.

Le numéro client n'est pas modifiable. À l'inverse, le code secret peut être modifié.

En cas de compte joint, chaque Cotitulaire se verra attribuer ses propres Codes de reconnaissances et devra disposer de son ou ses propres Dispositifs de sécurité personnalisés.

En cas de perte, de vol ou usurpation de vos Codes de reconnaissance, ou de tout Dispositif de sécurité qui vous est propre, vous devez nous en informer le plus rapidement possible, notamment par téléphone, afin de bloquer l'accès aux Services en ligne. La demande devra être confirmée par écrit immédiatement. 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.

3.1 Utilisation du Dispositif de sécurité personnalisé Clé digitale :

L'activation de la Clé digitale se réalise gratuitement sur votre terminal mobile via l'Application, sous réserve de son éligibilité et de la validation par la Banque de votre numéro de téléphone par l'envoi d'un Code de sécurité.

La Clé digitale est installée sur votre terminal mobile sur lequel elle a été activée.

Vous vous engagez donc à prévenir sans délais la Banque en cas de vol ou de perte du terminal mobile sur lequel la Clé digitale est installée pour procéder à sa désactivation.

La Clé digitale peut être utilisée pour vous authentifier lors de la réalisation d'une Opération dans le cadre de l'exécution des Services en ligne ou lors de la réalisation d'une opération de paiement.

L'utilisation de la Clé digitale peut être :

- Active : Pour utiliser la Clé digitale et s'authentifier, vous recevez une notification sur votre terminal mobile pour ouvrir l'Application. Vous devez ensuite, après avoir pris connaissance et accepter le récapitulatif de l'Opération concernée par l'utilisation de la Clé digitale, valider votre Clé digitale en saisissant votre Mot de passe personnel et confidentiel.
- Passive : Pour certaines Opérations réalisées directement sur votre terminal mobile sur lequel la Clé Digitale a été activée et sur lequel vous vous êtes préalablement authentifié en saisissant vos Codes de reconnaissance, la Banque vérifie uniquement que la Clé digitale est toujours active sur ce terminal mobile.

En cas de changement de terminal mobile ou si vous désinstallez l'Application, vous devrez réactiver la Clé Digitale.

3.2 Utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé biométrique accessible via votre terminal mobile

Vous pouvez, si vous êtes détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte digitale ou faciale, accéder aux Services en ligne via votre Application en vous authentifiant via ce Dispositif de sécurité personnalisé intégré à votre terminal mobile. Dans cette situation, l'utilisation du système de reconnaissance de votre terminal mobile remplace le Mot de passe personnel et confidentiel associé à votre identifiant personnel unique. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez l'activer au sein de l'Application.

Dans ce cas, vous acceptez expressément que toutes les empreintes ou visages préalablement enregistrés dans votre terminal mobile (les vôtres ou ceux de tiers que vous auriez autorisés) permettent d'accéder à vos informations bancaires.

Vous pouvez à tout moment désactiver cette fonctionnalité et revenir à la saisie de votre Mot de passe personnel et confidentiel à tout moment au sein de l'Application.

Vous devrez vous authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires (saisie du Mot de passe ou d'un Code de sécurité ou utilisation de la Clé digitale) pour valider certaines opérations sensibles en ligne ou accéder à certains services sensibles en ligne.

4. Messagerie Client et e-mail

En cas de résiliation de la 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.

Périmètre et contenu de la Messagerie Client :

- La Messagerie Client sur le Site, le Site mobile ou l'Application 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.
- 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.

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 abstenrez de transmettre tout message ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de celle-ci.

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.

Nous mettrons 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.

Cas du Compte ouvert au nom du Mineur : Le Mineur n'a pas accès à la Messagerie Client. Les communications seront adressées sur l'Espace sécurisé du Représentant légal jusqu'à la majorité du Titulaire du compte.

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 Cotitulaire ;
- vos contrats signés.

La durée pendant laquelle vous ou le Cotitulaire 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 votre 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 signé par chacun d'eux selon les mêmes modalités (format électronique ou papier).

Le Représentant légal signe pour le compte du Mineur en cas de souscription.

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 ou votre messagerie personnelle, et sera accessible sur votre Espace personnel et sécurisé du Site ou sur simple demande auprès de la Hello Team.

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 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 que 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 par vente par enregistrement, les opérations sur instruments financiers, les demandes de versement ou d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie et de capitalisation, seront enregistrées. Nous conservons ces enregistrements dès lors qu'ils concernent la réalisation d'une opération bancaire sur vos comptes ou la souscription d'un produit ou d'un service, pendant une durée minimum de 7 ans. Ils pourront servir de preuve en cas de litige. Les autres conversations seront conservées pendant une durée de 13 mois afin de suivre vos demandes, pour analyse afin d'améliorer notre relation clients et former nos conseillers.

Vous êtes informé qu'en cas de litige, vous pourrez avoir accès aux transcriptions des enregistrements produits par la Banque lors du litige ;

Dans tous les cas, vous pourrez apporter la preuve contraire par tout moyen.

8.3 Preuves multicanales

Nous apportons la preuve des opérations que vous effectuez via les Services en ligne 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 que vous avez réalisées.

Les dispositions relatives à la preuve des opérations boursières faites par téléphone ou à partir du Site ou du Site mobile 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. Vous reconnaissez que cet accord verbal enregistré a la même valeur qu'un accord écrit. 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 pourra être apportée par tout enregistrement électronique ou toute reproduction fiable. Vous êtes informé qu'en cas de litige, vous pourrez avoir accès aux transcriptions des enregistrements produits par la Banque lors du litige ; Vous pourrez apporter la preuve contraire par tout moyen.

8.4 Signature électronique

Vous acceptez expressément que, dans le cadre de 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

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des Services en ligne, 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, 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, le Site mobile ou sur l'Application, en adhérant aux conditions d'utilisation spécifiques à ce service.

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

L'accès au Compte par les prestataires de service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, préalablement autorisés par vos soins ou agissant pour votre 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 du Compte sur 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 le Compte.

Ce solde instantané est calculé au fur et à mesure de notre connaissance de certaines opérations intervenant au débit ou au crédit du 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 le Compte. En cas de solde débiteur du Compte, seul 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 qui sont prises en compte dans ce solde instantané sont les suivantes :

- Les opérations déjà comptabilisées dans le solde comptable.
- L'émission et la réception des virements SEPA instantanés.
- Les opérations réalisées par carte bancaire :
 - Dans le cadre de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) (uniquement la carte Hello Prime et la carte virtuelle Hello Prime) ou dans le cadre de la fourniture d'une carte de débit (carte à autorisation systématique) :
 - Vos retraits sont pris en compte dans le solde instantané. Vos paiements (y compris paiements mobiles) sont également 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. Pour la carte Hello One, certaines transactions ne sont pas prises en compte dans le solde instantané lorsque le terminal de paiement du commerçant n'est pas connecté à sa banque, comme les paiements aux parkings ou péages.
 - 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) réalisée avec une carte à autorisation systématique, 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) réalisée avec une carte à autorisation systématique, l'opération apparaît de manière instantanée. Si vous êtes détenteur d'une carte Hello Prime, cette opération ne sera pas prise en compte dans le solde instantané.
 - 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.
 - Lors d'un paiement, dans le cas où un commerçant ne transmet pas la demande de paiement à sa banque dans des délais usuels (cas exceptionnels), le montant de l'opération ne sera plus pris en compte dans le solde instantané. Il sera à nouveau pris en compte lors de la réception de la demande de paiement du commerçant.
 - Dans le cadre de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : seuls vos retraits sont pris en compte dans le solde instantané.

13. Catégorisation des opérations (dépenses et recettes)

Vous disposez d'un accompagnement à la gestion de votre budget par la catégorisation automatique de vos données de transactions vous donnant accès à :

- la répartition des dépenses et des recettes par catégories, visible sur votre Espace personnel dans le relevé d'opérations de votre compte.
- des pictogrammes par catégorie affectés à chaque opération de votre relevé. Vous pouvez modifier manuellement la catégorie.
- des graphiques de répartition de vos recettes et dépenses par catégorie 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 DU COMPTE

Compte tenu de la particularité des produits Hello bank!, le Compte ne peut pas être transféré dans l'une des agences du réseau BNP Paribas en France métropolitaine.

IX. SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE

1. Compte individuel

Dès que nous avons connaissance du décès de son titulaire, nous procédons au blocage du Compte puis à sa clôture sous réserve des opérations en cours initiées avant le décès.

Seront payés ou exécutés, sous réserve d'une provision suffisante et disponible :

- les chèques tirés par vos soins avant le décès ;
- les paiements et retraits effectués par carte bancaire dont la date est antérieure au décès.

Les ordres de paiement, avis de prélèvement, paiements de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA, Téléversements SEPA, non exécutés au jour du décès deviennent caducs et ils seront rejetés à l'émetteur sauf en cas de demande expresse du notaire ou sur instructions conjointes et concordantes des héritiers majeurs capables et des représentants légaux des héritiers.

Le Compte peut être crédité d'opérations dont l'origine est antérieure au décès, telles que coupons, dividendes, produits de vente ou remboursement ou amortissement de titres financiers, versement d'une retraite prorata temporis...

Le Compte peut être débité de certaines opérations postérieurement au décès du titulaire à la demande du notaire ou des héritiers sous certaines conditions, telles que notamment le paiement des frais funéraires, des frais de dernière maladie, des impôts immobiliers ou mobiliers dus par le titulaire décédé, des droits de succession, du reversement des pensions et retraites s'il s'avère qu'elles ne sont pas dues à la succession compte tenu de la date du décès sur demande des organismes de retraite. Nous prélèverons divers frais de gestion du dossier de suivi de la succession, selon le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank!.

Une fois l'ensemble de ces opérations enregistrées au Compte, deux situations peuvent se présenter :

- si le Compte est créditeur et en l'absence de titres financiers, le solde sera soit remis au notaire (moyennant une lettre de décharge), soit aux héritiers et ayants droit sur leurs instructions conjointes et concordantes et sur justification de la dévolution successorale ;
- si le Compte est débiteur, nous en informerons les héritiers et le notaire s'il y en a un. Les héritiers, 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 Hello bank! 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 ayants droit afin de recouvrer notre créance.

2. Compte joint

Dès que nous avons connaissance du décès d'un Cotitulaire d'un compte joint, nous ne bloquons pas le Compte sauf opposition de l'(des) héritier(s) ou du notaire. Nous annonçons au Cotitulaire survivant, la clôture du Compte et demandons la restitution des instruments de paiement en sa possession. Le Cotitulaire survivant reste solidairement tenu au remboursement du solde débiteur éventuel du Compte. Après dénouement des opérations en cours, nous remettons, le cas échéant, le solde créditeur au Cotitulaire survivant.

En cas d'opposition de l'(des) héritier(s) du Cotitulaire décédé ou du notaire chargé de la succession, nous bloquons la totalité du Compte et ne remettons les avoirs qu'après avoir reçu des instructions conjointes et concordantes de l'(des) héritier(s) et du Cotitulaire survivant et sur justification de la dévolution successorale. Dans tous les cas, si le Compte est débiteur, nous en informerons l'(les) héritier(s) et, le cas échéant, le notaire. L'(les) héritier(s), sauf refus de la succession, a (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 ayants droit afin de recouvrer notre créance.

3. Compte indivis

Le décès d'un indivisaire n'entraîne pas de plein droit la clôture du Compte. Toutefois, celle-ci peut intervenir en fonction des rapports juridiques pouvant naître entre les anciens indivisaires et les héritiers du défunt.

X. RÉSILIATION DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE

1. L'initiative de la clôture du Compte

1.1 À votre initiative – Sans préavis

Vous pourrez mettre fin à tout moment à la Convention par écrit en nous adressant un courrier demandant la clôture du Compte. La clôture du Compte donnera lieu à la résiliation des produits et services éventuellement détenus sur celui-ci.

S'agissant d'un compte collectif (compte joint ou compte indivis), tous leurs Cotitulaires doivent manifester leur volonté commune écrite de procéder à la clôture.

La clôture du Compte à votre initiative ne donne lieu à la perception d'aucuns frais de notre part.

En cas de Compte ouvert au nom d'un mineur, le Compte est clôturé sur demande du Représentant légal selon le régime juridique qui lui est applicable.

1.2 À notre initiative – Préavis

Nous pouvons, à tout moment, clôturer le Compte en vous fournissant une notification écrite sous format papier ou un autre support durable. Sauf comportement gravement répréhensible de votre part ou décès, vous bénéficiez d'un délai de préavis de 2 mois à compter de la date de la fourniture de la notification écrite que le solde du Compte soit débiteur ou créditeur, afin de vous permettre de prendre toute disposition utile.

> Sauf cas de comportement gravement répréhensible, nous assurons, pendant un délai de 30 jours à compter de la clôture du Compte un service de caisse consistant à régler les chèques, les paiements 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 du Compte

Le solde créditeur du Compte vous est restitué, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient nous être dus. Lorsque le Compte est joint ou indivis, tous ses Cotitulaires doivent indiquer à la Banque les modalités de répartition du solde créditeur.

Le solde débiteur du Compte 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.

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 du 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 du 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 la Convention sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!. Ce guide est disponible sur le Site, le Site Mobile et l'Application. Toute modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la Convention suit le régime prévu au Titre III - Chapitre II-Modifications de la Convention.

> 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, par écrit, que votre Compte présente un solde débiteur :

- sans autorisation préalable,

- ou, le cas échéant, en dépassement du montant ou de la durée de l'autorisation.

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.

Outre les frais et tarifs expressément mentionnés dans la Convention, vous serez tenu de supporter les frais ne dépendant pas de la Banque, liés aux formalités particulières.

TITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES

I. DURÉE DE VOTRE CONVENTION

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. La clôture du Compte entraîne la résiliation de la Convention et vice et versa.

II – MODIFICATIONS DE VOTRE CONVENTION

Toute modification, y compris tarifaire de la Convention sera fournie sur support papier ou sur tout autre support durable. Vous en serez informé 2 (deux) 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 www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou sur l'application mobile « Hello bank ! »⁽¹⁾.

> **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⁽²⁾,
- 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⁽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⁾

Vous pouvez 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'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 : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/>⁽⁴⁾

> **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⁾

> 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⁾

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 la 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 ou par courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY SOUS BOIS CEDEX. Les informations sur les traitements de vos données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui vous a été fournie. Ce document est également disponible sur le Site 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, déposataires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement,

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

⁽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.

- 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
 - > 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.

En cas de compte collectif, chaque Cotitulaire accepte expressément de lever vis-à-vis de leur(s) Cotitulaire(s) le secret bancaire relatif audit compte collectif.

VII – SOLLICITATIONS COMMERCIALES

Lors de la signature de la 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 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 (ou votre représentant légal) avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société WORLDLINE (sur le site Internet dédié www.bloctel.gouv.fr ou par courrier à Société WORLDLINE, Service Bloctel, CS 61311 – 41013 Blois CEDEX) 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 notre part 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.

D'un commun accord avec la Banque, la langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle, est le français. 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	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit ⁽¹⁾ . Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit	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 € ⁽¹⁾ .
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. ⁽²⁾
Autres cas particuliers	Voir note. ⁽²⁾
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	Sept jours ouvrables. ⁽³⁾
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
Pour en savoir plus	Reportez-vous au site Internet du FGDR : https://www.garantiedesdepots.fr/
Accusé de réception par le déposant : ⁽⁵⁾	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 1er 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.