

CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

CONDITIONS GÉNÉRALES

Sommaire

TITRE I – MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION	P 3	TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES	P 15
TITRE II – VOTRE COMPTE DE DÉPÔT	P 4	I – OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION	P 15
I – CONDITIONS D'OUVERTURE DE VOTRE COMPTE	P 4	II – INTERMÉDIATION EN ASSURANCE	P 15
II – FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE	P 4	III – DURÉE DE LA CONVENTION	P 15
III – VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT	P 5	IV – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION	P 15
IV – CONSULTATION DE VOTRE COMPTE ET DE VOS RELEVÉS DE COMPTE	P 8	V – RÉSOUDRE UN LITIGE	P 15
V – FACILITÉ DE CAISSE AUTOMATIQUE	P 8	VI – GARANTIE DES DÉPÔTS	P 16
VI – L'INDISPONIBILITÉ DE VOS ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE	P 9	VII – DONNÉES PERSONNELLES	P 16
VII – LES SERVICES EN LIGNE HELLO BANK!	P 9	VIII – SECRET BANCAIRE	P 16
VIII – TRANSFERT DU COMPTE	P 13	IX – SOLlicitATIONS COMMERCIALES	P 16
IX – SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE	P 13	X – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE	P 17
X – CLÔTURE DU COMPTE	P 14	XI – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE	P 17
XI – CONDITIONS TARIFAIRES	P 14	XII – VOS DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS	P 17
		ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS	P 18

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

Cette offre est ouverte aux personnes physiques, déjà clientes ou non du réseau d'agences BNP Paribas, n'agissant pas pour des besoins professionnels, sous réserve d'être majeur capable et de justifier lors de l'ouverture du compte d'un revenu net minimum mensuel par titulaire de compte ou d'un dépôt minimum en compte.

Ces montants figurent dans le Guide des Conditions et Tarifs Hello bank! Tout nouveau client doit effectuer un premier versement d'un montant minimum à l'ouverture de compte.

Tout mineur non émancipé peut ouvrir un compte individuel à condition que l'un de ses représentants légaux soit déjà détenteur d'un compte de dépôt Hello bank!. Le mineur devra aussi disposer sur son compte du minimum de versement ou selon le cas des conditions de revenus applicables.

Les différents montants et seuils sont disponibles sur le Site Internet hellowebank.fr ou par appel auprès d'un conseiller Hello bank!.

Si vous êtes déjà client du réseau d'agences BNP Paribas en France métropolitaine et que vous souhaitez, par la conclusion de la présente Convention, transférer vers Hello Bank! votre compte de dépôt, actuellement ouvert dans une agence du réseau BNP Paribas, la conclusion de cette convention :

- annulera et remplacera la convention de compte initialement conclue, objet de votre demande de transfert ;
- emportera également la demande de transfert vers Hello Bank! de tous vos autres comptes, produits et services actuellement ouverts dans votre agence du réseau BNP Paribas, à l'exception de la Formule « Esprit Libre » éventuellement souscrite et qui sera résiliée, le cas échéant.

Dans le cas où il serait mis fin à la présente convention dans les conditions de l'article « III. Conditions » votre demande de transfert sera annulée.

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

En pareille situation, notre réseau d'agences BNP Paribas implanté en France métropolitaine, ou les agences de nos filiales implantées dans les départements - régions et collectivités d'outre-mer, vous proposent une convention à régulariser en agence, adaptée aux exigences légales et réglementaires. Si vous n'êtes pas titulaire d'un chéquier, nous vous proposons dans nos agences une convention spécifique comportant une gamme d'instruments de paiement alternatifs.

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.

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

- dépôt d'espèces en agence (article 3.1 du paragraphe II du Titre II de la présente convention) ;
- retrait d'espèces au guichet (automatique ou non) d'une agence (article 3.1 du paragraphe II du Titre II de la présente convention) ;
- mise à disposition de la carte bancaire dans une agence (article 2.1 a) du paragraphe III du Titre II de la présente convention) ;
- mise à disposition de chéquier(s) dans une agence (article 1.1 du paragraphe III du Titre II de la présente convention) ;
- mise à disposition de chèque(s) de banque en agence (article 1 du paragraphe III du Titre II de la présente convention) ;

- remise de chèques à l'encaissement en agence (article 1.3 du paragraphe III du Titre II de la présente convention) ;
- réalisation de virements via les distributeurs de billets ou guichets automatiques d'une agence (article 2.2.1.1 a) du paragraphe III du Titre II de la présente convention) ;
- demande de transfert de votre compte de dépôt Hello bank! en agence (article 1 du paragraphe VIII du Titre II de la présente convention).

La présente convention de compte Hello bank!, ci-après dénommée votre convention, est constituée des présentes Conditions générales, de Conditions particulières, d'une annexe « Contrat Carte », d'une annexe « Garantie des dépôts » et d'un Guide des conditions et tarifs Hello bank!. Elle est établie conformément aux dispositions des articles L.133-1 et suivants, des articles L.312-1-1 et suivants et des articles L.314-1 et suivants du Code monétaire et financier, des articles D.133-1 et suivants du même code, et de son arrêté d'application.

Ce document organise la gestion du compte de dépôt à vue en euros Hello bank!, ouvert sur les livres de BNP Paribas. 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 sur le sujet, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, [4 place de Budapest CS 9245975436 Paris Cedex 09](https://www.acpr.banque-france.fr/)).

TITRE I

MODALITÉS DE CONCLUSION DE VOTRE CONVENTION

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

Vous souscrivez totalement à distance votre convention selon les process suivants :

I. Conclusion de votre convention sous format électronique

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

Lorsque vous souscrivez votre convention via le Site Internet Hello bank! (ci-après dénommé le « Site »), vous renseignez vos coordonnées, vos informations personnelles, ainsi que votre situation familiale et professionnelle et vous sélectionnez les produits que vous souhaitez souscrire (type de compte de dépôt, de carte et souscription ou non d'un compte sur livret). Lors du récapitulatif de votre demande, vous pouvez choisir de modifier vos choix ou bien de poursuivre votre souscription.

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

Si la convention concerne un compte joint, la convention doit être conclue par chacun des titulaires selon les mêmes modalités. La convention sera réputée conclue à la date de conclusion la plus tardive.

2. Conclusion via la version mobile du Site Internet Hello bank! :

Lorsque vous souscrivez votre convention via la version mobile du Site Hello bank!, vous renseignez vos coordonnées et informations personnelles. [Vous devez ensuite poursuivre votre demande de souscription via la version mobile du Site. La procédure est alors identique à celle visée au paragraphe ci-dessus « Souscription via le Site Hello bank! ».](#) Vous pouvez également décider de finaliser votre demande ultérieurement, [et de reprendre, selon nos instructions, votre demande.](#) [Dans ces deux cas, la procédure est alors identique à celle visée au paragraphe ci-dessus « Souscription via le Site Hello bank! ».](#)

3. Conclusion de votre convention via l'application Hello bank! sur mobile et tablette :

Vous pouvez également souscrire votre convention via l'application Hello bank!, ci-après dénommée l'Application Hello bank!, sous réserve de posséder un terminal compatible (liste des terminaux et des systèmes d'exploitation compatibles disponible sur le Site).

Une fois l'Application [Hello bank!](#) installée et lancée, vous cliquez sur « devenez client ». La procédure permettant de finaliser votre demande de souscription est identique à celle visée au paragraphe ci-dessus « Conclusion via la version mobile du Site ».

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.

1. Valeur probante des enregistrements informatiques de la Banque

La Banque a mis en place un système d'information conforme aux règles de l'art qui permet de conserver la preuve de tout document ou contrat de façon sécurisée. Ces enregistrements informatiques pourront servir de preuve en cas de litige, sauf preuve contraire.

2. Authentification

Votre authentification est fondée sur l'utilisation de vos codes de reconnaissance (si vous êtes déjà client du réseau d'agences BNP Paribas), et/ou un code non jouable envoyé par SMS sur votre numéro de téléphone portable que vous aurez préalablement renseigné auprès de la Banque (ou tout autre moyen ou procédé qui pourra vous être remis par la Banque en fonction des évolutions technologiques).

Vous vous engagez :

- à conserver strictement confidentiels et à ne jamais confier à un tiers vos codes d'accès à votre adresse de courrier électronique ;
- à garder [vos moyens d'authentification](#) et votre téléphone portable sous votre garde exclusive et à mettre en œuvre tous moyens pour que celui-ci ne puisse être utilisé par un tiers.

[Vous acceptez expressément que toute opération réalisée en utilisant vos moyens d'authentification personnels sera réputée avoir été réalisée par vous-même, sauf preuve contraire.](#)

III. Conditions

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

IV. Droit de rétractation :

- > Dans tous les cas, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de la convention sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.
- > Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez compléter le formulaire de rétractation mis à votre disposition sur le Site et l'adresser en lettre recommandée avec accusé de réception à « Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09 » avant l'expiration du délai de 14 jours.
- > L'exercice de ce droit de rétractation est gratuit, hormis les frais d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception, et emportera résiliation de votre convention et l'ouverture et/ou le transfert du compte n'aura pas lieu (ou sera annulé, le cas échéant). [En cas de rétractation, vous devrez nous restituer, s'il y a lieu, toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de la notification de la rétractation. Nous devons procéder de même au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de cette notification.](#)
- > Vous pouvez demander le commencement d'exécution de la 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.

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

TITRE II

VOTRE COMPTE DE DÉPÔT

L'ouverture (y compris suite à une demande de transfert), le fonctionnement ou le maintien 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 données à la Banque par le Client.

I – CONDITIONS D'OUVERTURE DE VOTRE COMPTE

- > Nous vérifions votre identité, votre domicile, et les conditions d'éligibilité visées au préambule de la convention au moyen des documents et justificatifs demandés.
- > Nous pouvons vous demander des justificatifs complémentaires, notamment lorsque vous êtes mineur ou si une législation étrangère régit votre situation.
- > L'ouverture du compte fait l'objet d'une déclaration à l'administration fiscale.
- > Dans le cadre de la réglementation américaine, nous avons signé avec le Trésor américain (IRS) un accord par lequel nous devenons intermédiaire qualifié (QI) de celui-ci. Cet agrément nous oblige à nous assurer de la fiabilité des informations transmises par nos Clients en matière d'identité et de résidence fiscale et à leur demander de produire, le cas échéant, certains documents spécifiques.
- > Dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale, la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act » (FATCA) et la Norme commune d'échange automatique de renseignements en matière fiscale de l'OCDE imposent à la Banque d'effectuer des diligences aux fins d'identifier les résidences fiscales de ses clients et plus spécifiquement d'identifier les US Persons en application de la réglementation FATCA.

À cet effet, la Banque collecte la documentation requise, notamment un formulaire d'auto certification et tous justificatifs, informations ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.

Pour le cas où vous présenteriez des indices de soumission à la réglementation FATCA, l'ouverture et/ou la détention d'un compte de dépôt est possible uniquement au sein d'une agence du réseau de BNP Paribas SA implantée en France métropolitaine, mais pas [au sein](#) de Hello bank!.

II – FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE

1. Types de comptes proposés

1.1 Votre compte individuel

a) Modalités générales de fonctionnement

- > Vous pouvez disposer librement des sommes versées sur votre compte, sauf cas d'indisponibilité des actifs prévus au VI du Titre II des présentes.
- > Nous enregistrons toutes les opérations de retrait et de dépôt effectuées sur le compte par vous-même, sachant qu'elles peuvent donner lieu à facturation^(*).
- > Pour faciliter l'exécution de toutes les opérations effectuées sur votre compte, [nous mettons à votre disposition](#) des relevés d'identité bancaire (RIB) disponibles sur le Site, dans l'Application Hello bank! sur mobile et tablette, ou sur simple demande en appelant un conseiller Hello bank!.

b) Modalités spécifiques pour le mineur non émancipé

- > Si vous êtes mineur non émancipé, seuls vos représentants légaux sont habilités à faire fonctionner votre compte.
- > Toutefois, si vous avez au moins 16 ans, votre représentant légal peut vous autoriser à faire fonctionner votre compte sous votre seule

signature. Si vous avez au moins 16 ans et êtes salarié ou boursier, vous pouvez faire fonctionner votre compte sous votre seule signature, sauf opposition expresse de votre représentant légal.

- > Si vous êtes mineur, votre représentant légal reste responsable des conséquences pouvant résulter du fonctionnement de votre compte sur votre seule signature.

1.2 Votre compte joint

- > Le compte joint est un compte collectif fonctionnant selon un principe dit de solidarité active et passive.
 - > La solidarité active permet à l'un quelconque des cotitulaires d'effectuer seul toutes les opérations sur le compte, au débit comme au crédit.
 - > La solidarité passive permet à l'un ou l'autre des cotitulaires d'engager solidairement l'ensemble des cotitulaires. Il en résulte que les cotitulaires sont tenus de payer toutes les sommes dues à la Banque au titre du fonctionnement du compte. [Sauf stipulation contraire, tout courrier, relevé ou acte pourra être valablement délivré à \(ou par\) un seul des cotitulaires.](#)
- [Chaque cotitulaire informe les autres cotitulaires des communications qu'il a reçues de la Banque.](#)
- > Si vous êtes mineur non émancipé, vous ne pouvez pas être cotitulaire d'un compte joint.
 - > Votre compte joint sera transformé en un compte indivis dès que nous avons connaissance de l'incapacité d'un des cotitulaires ou lorsque le compte joint est dénoncé par l'un d'entre eux (une confirmation écrite sera nécessaire).
 - > Dans les 2 cas ci-dessus :

- nous demandons la restitution des chèquiers et des cartes bancaires, chaque cotitulaire restant responsable de l'utilisation des instruments de paiement non restitués sur ce compte;
- nous sollicitons les instructions des cotitulaires pour procéder au transfert du compte, [dans une agence du réseau BNP Paribas ou, à défaut d'accord, à sa clôture, afin de mettre fin à la procédure de signature conjointe de tous les cotitulaires.](#)

1.3 Compte indivis

Le compte indivis est un compte collectif fonctionnant sans solidarité active sous la signature conjointe de tous ses cotitulaires. La Banque n'autorise pas l'ouverture de comptes indivis. Les comptes qui deviennent indivis en cours de relation seront transférés, avec l'accord des indivisaires, dans une agence du réseau BNP Paribas et clôturés à défaut d'accord.

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 gestion 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 dépôts d'espèces en euros

3.1 Modalités

- > Vous pouvez effectuer des retraits d'espèces selon les modalités suivantes :
- dans les distributeurs de billets BNP Paribas et des organismes affiliés au système « Cartes Bancaires » au moyen de votre carte bancaire selon les modalités définies dans les Conditions de fonctionnement des cartes ;
- dans les guichets automatiques des agences du réseau de BNP Paribas, en France métropolitaine ;
- dans tout le réseau d'agences de BNP Paribas en France métropolitaine disposant d'un service de caisse, en établissant un chèque à l'ordre de la Banque où est effectué le retrait (450 euros maximum par période de 7 jours glissants). Cette opération donne lieu à facturation^(*) ;
- avec une carte de dépannage temporaire donnant lieu à facturation^(*) remise dans une agence du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine après signature d'un bordereau, si l'agence ne dispose pas d'un service de caisse et/ou si vous ne détenez pas de carte bancaire. Cette carte est utilisable aux seuls distributeurs de billets de l'agence qui a délivré la carte (1 500 euros maximum par jour et par client).

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

- > Vous pouvez effectuer des dépôts d'espèces soit :
 - 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;
 - au guichet des agences du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine disposant d'un service de caisse, contre remise d'un bordereau. Le compte est crédité du montant de la somme remise. Cette opération ne donne pas lieu à facturation^(*).

3.2. Délai de contestation

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

3.3. Irrégularités et incidents

3.3.1 Commissions d'intervention

La Banque peut percevoir une commission d'intervention^(*) en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier. Le montant et le nombre de ces commissions sont plafonnés conformément à la réglementation.

3.3.2 Information préalable sur les frais liés aux irrégularités et incidents

Vous (ou votre représentant légal) êtes informés gratuitement, chaque mois par le biais de votre relevé de compte ou par document séparé, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à d'éventuels irrégularités et incidents que la Banque entend débiter sur votre compte de dépôt. Ce débit a lieu au minimum 14 jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

III – VOS INSTRUMENTS DE PAIEMENT

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 peuvent vous être envoyés à domicile ou bien être mis à votre disposition dans le réseau d'agences de BNP Paribas en France métropolitaine. Ces opérations donnent lieu à facturation^(*).

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 lettre suivie à votre domicile. Vous pouvez également demander, moyennant facturation^(*) et sur simple demande auprès d'un conseiller Hello bank!, à ce que les chèques vous soient envoyés à domicile en courrier recommandé ou bien soient mis à votre disposition dans l'agence du réseau de BNP Paribas de votre choix, située en France métropolitaine.

1.2 Utilisation des chèques

- > Les chèques vous permettent d'effectuer :
 - des paiements en euros ;
 - et des retraits d'espèces en euros dans le réseau d'agences de BNP Paribas en France métropolitaine disposant d'un service de caisse.

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

1.3 Remise de chèques à l'encaissement

- > Vous devez signer au dos le(s) chèque(s) à l'ordre de la Banque.
- > Lorsque la remise est effectuée avec votre carte bancaire, dans les agences du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine pourvues d'un automate de dépôt, en suivant les instructions précisées à l'écran, celui-ci vous délivre un document justifiant de l'enregistrement du dépôt.
- > Lorsque la remise est effectuée dans une agence du réseau de BNP Paribas en France métropolitaine de votre choix, celle-ci vous délivre un document justifiant de l'enregistrement du dépôt.
- > La remise peut être aussi effectuée par courrier à l'adresse suivante : Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS Cedex 09.
- > Vous pouvez également envoyer vos chèques à Hello bank! par voie postale après les avoir photographiés dans l'Application Hello bank! selon les modalités spécifiées dans celle-ci.
- > Le montant de la remise est porté au crédit du compte que vous avez sélectionné dans le(s) délais fixé(s) dans les conditions tarifaires^(*).
- > 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 Modalités spécifiques concernant le mineur non émancipé

- > Si vous êtes mineur non émancipé de moins de 16 ans, il ne vous sera pas délivré de carnet de chèques.
- > Si vous êtes âgé d'au moins 16 ans, il peut vous être délivré un carnet de chèques, à condition que votre représentant légal en fasse la demande écrite.
- > Tant que vous serez mineur, vos représentants légaux sont solidairement tenus des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'utilisation des formules de chèques, et notamment du solde débiteur du compte pouvant en résulter. Ils s'engagent personnellement à nous rembourser toutes sommes que vous pourriez nous devoir.
- > Si vous êtes âgé d'au moins 16 ans, salarié ou boursier, vous pouvez obtenir sur votre seule demande un carnet de chèques.

1.5 Chèque sans provision

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

⁽¹⁾ France métropolitaine, départements d'outre-mer, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon. ⁽²⁾ Polynésie française, Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna.

^(*) c'est la somme perçue par l'établissement (la Banque) pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

1.6 Délai de contestation d'un chèque

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

1.7 Opposition en cas de perte ou de vol de chèques ou chèquiers

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

1.8 Législation des chèques sans provision

- > Nous pouvons refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après vous avoir informé par tous moyens utiles des conséquences du défaut de provision. Si nous décidons du rejet de ce chèque, nous vous **enjoignons par écrit** de restituer à tous les banquiers en France les chèques en votre possession et vous interdisant 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 titulaire d'un compte collectif et si vous avez un incident de paiement, les autres titulaires 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 titulaires ne seront interdits d'émission de chèques que sur le seul compte ayant enregistré l'incident.
- > Dès lors que nous avons refusé le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, nous en avisons la Banque de France.
- > Pour régulariser l'incident de paiement, vous devez avoir réglé le montant du chèque impayé ou constitué une provision suffisante et disponible destinée à notre règlement.
- > Lorsque tous les incidents survenus sur le compte sont régularisés, nous vous délivrons une attestation mentionnant la régularisation.

Vous ne recouvrez toutefois la faculté d'émettre des chèques que pour autant que vous ne soyez pas sous le coup d'une interdiction judiciaire ou d'une interdiction bancaire notifiée à la suite d'un incident constaté sur un autre compte.

> La Banque de France peut annuler la déclaration d'incident, à notre demande, dans les cas suivants :

- lorsque vous établissez qu'un événement qui n'est pas imputable à l'une des personnes habilitées à tirer des chèques sur le compte a entraîné la disparition de la provision ;
- lorsque la déclaration résulte d'une erreur de notre part.

1.9 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(*).

1.10 Frais de rejet d'un chèque sans provision

Les frais qu'occasionne le rejet d'un chèque sans provision payable en France sont à votre charge(*).

2. Les instruments de paiement autres que le chèque

2.1 Votre carte bancaire

a) Fourniture de votre carte bancaire

> Votre carte est envoyée gratuitement à votre domicile. Les

montants d'autorisation de retraits d'espèces et de paiement pouvant être effectués respectivement par période de 7 jours glissants et de 30 jours glissants vous sont communiqués par courrier. La carte ne sera opérationnelle qu'après une opération effectuée dans un distributeur automatique de billets ou un paiement avec saisie du code confidentiel.

> Dans le cadre du renouvellement de la carte, vous êtes informé par écrit (y compris par courrier, e-mail ou message dans la messagerie Client Hello bank!), 2 mois avant la date d'échéance de validité de votre carte. Celle-ci vous sera adressée gratuitement directement à votre domicile.

b) Modalités spécifiques concernant le mineur non émancipé

> Il ne vous sera pas délivré de carte bancaire si vous êtes mineur non émancipé de moins de 12 ans.

> Si vous êtes âgé d'au moins 12 ans, **il peut être procédé à la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) VISA ELECTRON ou d'une carte de retrait VISA PLUS.**

> Tant que vous êtes mineur, vos représentants légaux sont solidairement tenus des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'utilisation de votre carte bancaire. Ils s'engagent personnellement à nous rembourser toutes sommes que vous pourriez nous devoir.

> Si vous êtes âgé d'au moins 16 ans, salarié ou boursier, vous pouvez obtenir sur votre seule demande **la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) VISA ELECTRON ou d'une carte de retrait VISA PLUS.**

c) Fonctionnement de votre carte

Les opérations de paiement réalisées avec votre carte sont précisées dans les Conditions de fonctionnement des cartes, figurant en annexe de la convention.

d) Cotisation et commissions

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

2.2 Les virements

> Le virement est une opération de paiement qui, sur instruction du payeur, permet de débiter son compte pour créditer le compte d'un bénéficiaire.

> Le virement émis est l'opération par laquelle 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.

2.2.1 Les virements SEPA

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

2.2.1.1 Virement standard émis

a) Forme du virement

Le virement peut être:

- occasionnel pour une opération ponctuelle. 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. Vous déterminez la périodicité et le montant du virement permanent, pour une durée déterminée ou sans limitation de durée.

b) Remise de l'ordre de virement

> L'ordre de virement peut être donné via le Site, via la version mobile du Site, via l'Application Hello bank! sur mobile et tablette, par téléphone, selon les modalités prévues dans le chapitre relatif aux Services en Ligne Hello bank!.

> Via les distributeurs de billets ou guichets automatiques du réseau d'agences de BNP Paribas en France Métropolitaine.

> Pour la bonne exécution du virement, vous devrez fournir :

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

- le BIC (Business Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) du compte à partir duquel vous souhaitez émettre un virement, son montant ainsi que sa date d'exécution en cas de virement différé ;
- concernant le compte bénéficiaire du virement : le nom du bénéficiaire ainsi que, en cas de virement via le Site ou sa version mobile, son BIC et son IBAN.

c) Heure limite de réception de l'ordre de virement

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

d) Votre consentement à l'exécution de l'ordre de virement

Lorsque l'ordre de virement est donné :

- via le Site, sa version mobile, par téléphone ou via l'Application Hello bank!, les modalités de votre consentement sont définies dans les Services en Ligne Hello bank! ;
- via les distributeurs de billets ou guichets automatiques de la Banque, votre consentement résulte de l'utilisation de votre carte bancaire et de votre code confidentiel.

e) Retrait de votre consentement à l'exécution de l'ordre de virement

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

f) Délais d'exécution du virement 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

> 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 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.

> S'il s'avère que le virement n'a pas été autorisé, vous êtes immédiatement remboursé du montant de celui-ci et, au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de cette opération, du montant de celui-ci.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, nous ne procéderons pas au remboursement dans le délai susvisé, si nous avons de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part. Dans ce cas, nous en informerons la Banque de France.

> Lorsque le virement a été mal exécuté, nous vous remboursons si besoin et sans tarder du montant de celui-ci.

> Dans les cas susvisés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

2.2.1.2 Virement SEPA standard reçu

> 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.

2.2.1.3 Virement SEPA Instantané

> Le Virement SEPA Instantané est un virement SEPA occasionnel qui permet d'effectuer un transfert de fonds en moins de 10 secondes entre deux comptes de paiement tenus par des prestataires de service de paiement situés dans le même pays ou dans deux pays de l'espace SEPA, sous réserve que les deux Prestataires de Service de Paiement aient activé ce service à leurs clients.

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

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

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

> Les dispositions prévues au paragraphe 2.2.1.1, b), d), g) et h) 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.

2.2.2. Les virements Internationaux

> Les virements internationaux 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 2.2.1.1, b), c), d) et g) s'appliquent également au présent paragraphe.

a) Délais d'exécution des virements Internationaux émis

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

b) Virements internationaux reçus

> Pour un virement reçu dans une devise d'un pays de l'EEE, la Banque crédite votre compte immédiatement y compris en cas de la conversion.

> Pour tout virement reçu dans une devise ne relevant pas de l'une de celles d'un pays de l'EEE, la Banque crédite le compte du Client immédiatement après la conversion.

2.3 Prélèvement SEPA

> Le prélèvement SEPA est un prélèvement en euros, utilisable :

- entre deux comptes ouverts dans des banques de la zone SEPA (pays de l'EEE, Suisse, Saint-Marin et Monaco) ;

- entre un compte ouvert dans une banque de la République française zone SEPA et un compte ouvert dans une banque située dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique (Polynésie Française, Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna) ;

- ainsi qu'entre deux comptes ouverts dans des banques des collectivités d'outre-mer du Pacifique.

> Le prélèvement repose sur un double mandat, donné sur un formulaire unique par vos soins à votre créancier, sur lequel :

- vous autorisez le créancier à émettre un (des) prélèvement(s) payable(s) sur votre compte ;

- vous autorisez la Banque à débiter votre compte du montant du(des) prélèvement(s).

> Le mandat est identifié par une référence unique du mandat (RUM) fournie par le créancier.

• Votre consentement à l'exécution des prélèvements

> Après avoir complété daté et signé le formulaire de mandat de prélèvement SEPA (contenant vos coordonnées bancaires BIC et IBAN), vous le retournez ou le remettez au créancier.

> En cas de changement de vos coordonnées bancaires (ex.: changement de banque), vous vous engagez à les fournir au créancier. Vous n'êtes pas tenu de signer un nouveau mandat, le mandat existant restant valide.

> En cas de paiements récurrents, ce mandat unique vaut consentement à l'exécution des prélèvements ultérieurs présentés par le créancier.

> Vous pouvez également nous donner instruction :

- de limiter le paiement des prélèvements à un certain montant, ou une certaine périodicité ou les deux ;

- de bloquer tout prélèvement sur votre compte ;

- de bloquer tout prélèvement initié par un ou plusieurs bénéficiaires désignés ;

- d'autoriser seulement les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires désignés.

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

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

• Retrait de votre consentement à l'exécution du prélèvement

- > En cas de désaccord concernant un prélèvement, vous devez intervenir immédiatement auprès du créancier afin que celui-ci sursoie à l'exécution du prélèvement.
- > Pour le cas où votre demande ne serait pas prise en compte, vous avez la possibilité de révoquer votre ordre de paiement en nous notifiant par écrit votre opposition au prélèvement concerné, au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.
- > Si vous souhaitez mettre fin à l'émission de prélèvements SEPA par le créancier, vous devez lui notifier la révocation de son mandat de prélèvement SEPA. Il vous est vivement recommandé de nous informer également.

• Notre refus d'exécuter l'ordre de prélèvement

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

• Délai de contestation d'un prélèvement

- > Après l'exécution du prélèvement, vous pouvez :
 - dans un délai de 8 semaines à compter de la date du débit en compte, contester le prélèvement et en demander le remboursement, quel que soit le motif de votre contestation ;
 - après 8 semaines et dans un délai de 13 mois suivant la date de débit, ne contester que des prélèvements non autorisés.
- > S'il s'avère que le prélèvement n'a pas été autorisé, vous êtes remboursé immédiatement et au plus tard le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de cette opération du montant de celui-ci.
- > Toutefois, conformément aux dispositions légales, nous ne procéderons pas au remboursement dans le délai susvisé si nous avons de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part. Dans ce cas, nous en informerons la Banque de France. Lorsque le prélèvement a été mal exécuté, vous êtes remboursé si besoin et sans tarder, du montant de celui-ci.
- > Dans les cas susvisés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

• Caducité du mandat

Un mandat pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement, devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. Pour émettre à nouveau des prélèvements SEPA au titre du contrat concerné, le créancier devra vous faire signer un nouveau mandat.

2.4 TIPSEPA et Téléversement SEPA

- > TIPSEPA : la signature par vous-même du TIPSEPA adressé par votre créancier, suivi du renvoi de ce document à l'adresse indiquée par votre créancier, vaut mandat de prélèvement et accord de paiement de votre part pour le montant indiqué par le TIPSEPA.
- > Téléversement 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 Téléversement, laquelle suit le régime du prélèvement SEPA décrit ci-dessus.

2.5 Contestation des opérations de paiement

- > En cas de contestation et de remboursement du Client par la Banque, celle-ci pourra contre-passer le montant du remboursement effectué à tort, si elle établit que l'opération en cause a bien été autorisée ou si elle fournit les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Client, en informant celui-ci.
- > Par ailleurs, conformément à la réglementation, en cas d'opération mal exécutée, non exécutée ou tardivement exécutée, le Prestataire de services de paiement du bénéficiaire de cette opération a l'obligation de communiquer au Prestataire de services de paiement du payeur, qui s'efforce de récupérer les fonds, toutes les informations utiles à cet effet. Si le Prestataire de services de paiement du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il 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. Les dates de valeur

Les dates de valeur, précisées dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!^(*) déterminent les dates de référence qui servent au calcul des intérêts débiteurs sur le compte.

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

- > Sauf si la loi en dispose autrement, vous êtes le seul habilité à consulter le solde de votre compte et obtenir des informations sur les opérations comptabilisées.
- > Vous recevrez gratuitement, sous format électronique et selon une fréquence mensuelle, vos relevés de compte. [Vous pouvez demander auprès des conseillers Hello bank!, à ce que vos relevés de compte vous soient envoyés gratuitement par voie postale.](#) Par ailleurs, aucun relevé de compte ne vous sera transmis, si votre compte n'a pas enregistré d'opérations au cours du mois de référence. Sur demande, et moyennant facturation^(*), ces relevés peuvent être décennaires ou journaliers.
- > Vous recevrez également gratuitement, sous format électronique, au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des sommes que nous percevons au titre de l'année civile précédente, dans le cadre de la gestion de votre compte de dépôt.
- > Si vous avez fait l'objet d'un transfert d'une agence du réseau BNP Paribas vers Hello bank!, [et si vos relevés vous ont été jusqu'alors adressés sous format papier](#), vous recevrez vos relevés de compte de dépôt sous format électronique à compter de la prise d'effet de votre transfert.
- > Vos relevés de compte sont accessibles sur votre espace sécurisé, selon les modalités prévues dans le chapitre relatif aux Services en Ligne Hello bank!, et ce pendant 5 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 5 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 5 ans, il vous appartient de procéder à la sauvegarde de vos relevés.
- > Au-delà de la période de 5 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^(*).

V – FACILITÉ DE CAISSE AUTOMATIQUE

1. Modalités de fonctionnement

- > Sauf convention contraire, nous vous accordons chaque mois et pour une durée qui ne saurait dépasser 15 jours par mois, une Facilité de caisse automatique dont le montant en euros est spécifié dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!^(*).
- > Les mineurs [non émancipés](#), les clients interdits bancaires ou judiciaires ou inscrits au Fichier national de remboursement des crédits aux particuliers ne bénéficient pas de la Facilité de caisse automatique.
- > 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. Vous pouvez dénoncer la Facilité de Caisse Automatique par tout moyen écrit, à tout moment sans préavis ni indemnité.
- > Nous pouvons dénoncer la Facilité de caisse automatique, à tout moment, par écrit :
 - moyennant un préavis de 30 jours [à compter de la date de fourniture d'une communication par laquelle nous dénonçons la Facilité de caisse](#) ;
 - immédiatement en cas de décès, de comportement gravement répréhensible, d'interdiction bancaire ou judiciaire ou encore de liquidation judiciaire.

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

- > La Facilité de caisse automatique sera suspendue en cas de signature d'un découvert ou d'une Facilité de caisse personnalisée souscrit(e) par acte séparé.
- > En cas de dénonciation de la Facilité de caisse automatique, les sommes restant dues porteront intérêts jusqu'à leur remboursement intégral, au taux nominal annuel des intérêts débiteurs indiqué dans le Guide des conditions et tarifs^(*).

2. Information et tarification

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

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 ou de saisie - attribution, signifiée par huissier, ou par voie d'un avis à tiers détenteur.

1. Effets de la saisie

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.

2. Procédure

- > Nous laissons automatiquement à votre disposition, dans le cas où vous feriez l'objet d'une saisie conservatoire, d'une saisie-attribution ou d'une saisie administrative à tiers détenteur, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du revenu de solidarité active pour un allocataire, dans la limite du solde créditeur du compte au jour de la demande.
- > En cas de pluralité de comptes, la somme à caractère alimentaire sera laissée à votre disposition par priorité sur le compte ou les autres comptes ordinaires à vue.
- > Après un délai de 15 jours ouvrables à compter du lendemain de la signification de la saisie (ou d'un mois s'il existe des effets à l'escompte), les fonds bloqués pour la partie excédant le montant de la saisie sont remis à votre disposition.
- > Vous pouvez, sur justification, demander la mise à disposition des sommes insaisissables (ex.: salaire, prestations familiales...) correspondant au dernier versement sous déduction des opérations venues au débit du compte depuis le dernier versement jusqu'au jour de la signification de la saisie ou de l'avis à tiers détenteur.
- > Toute saisie ou avis à tiers détenteur donne lieu à des frais^(*).

3. Autres motifs d'indisponibilité

D'autres procédures et voies d'exécution, dont notamment les oppositions administratives, soumises à des régimes spécifiques, peuvent entraîner le blocage des fonds figurant sur vos comptes.

VII – LES SERVICES EN LIGNE HELLO BANK!

1. Présentation des Services en Ligne

1.1 Objet

> Nous mettons gratuitement à votre disposition un service de banque en ligne dénommé les « Services en ligne Hello bank! ». Les Services en ligne Hello bank ! ont pour objet de vous permettre de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur vos comptes.

1.2 Définitions

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

1.3 Opérations réalisables

1.3.1 Si vous êtes mineur non émancipé, vous pourrez effectuer sur l'ensemble des moyens de communication distants visés au 1.4, les Opérations suivantes :

- consulter vos comptes, vos contrats d'assurance vie et certains contrats de prévoyance ;
- faire opposition en cas de perte ou vol de votre carte bancaire ;
- obtenir des informations sur nos produits et services ;
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents au format électronique mis à disposition ou fournis sur support durable dans votre espace personnel sécurisé.

1.3.2 Si vous êtes majeur capable ou mineur émancipé, vous pourrez accéder aux Services en ligne Hello bank! pour :

- consulter et/ou gérer vos comptes, vos cartes, vos contrats d'assurance vie, de capitalisation et certains contrats de prévoyance ;
- demander la souscription de produits ;
- effectuer toute Opération relative à vos titres financiers ;
- faire des demandes de versement et d'arbitrage sur vos contrats d'assurance vie et de capitalisation ;
- demander la souscription d'un crédit immobilier ou d'un prêt à la consommation ;
- obtenir des informations et des conseils bancaires et financiers.
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents, notamment les informations (pré-)contractuelles et correspondance,

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

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.

1.4 Moyens de communication avec Hello bank!

a) Vos conseillers Hello bank!

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

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

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

c) Le Site

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

d) Disponibilité des moyens de communication

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

1.5 Valeur des présentes dispositions

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

1.6 Tarification

L'accès aux Services en ligne Hello bank ! est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet et hors services d'alertes par SMS. Certaines Opérations peuvent être facturées, ce dont vous êtes spécifiquement informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires applicables.

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

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

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

- > Les Services en Ligne Hello bank! vous permettent de consulter et d'effectuer toute opération réalisable par nos canaux de communication sur les comptes, les contrats d'assurance vie et de capitalisation, ainsi que certains contrats de prévoyance, que ce soient des comptes individuels ou des comptes joints dont vous êtes cotitulaire (concernant les contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance, vous n'avez accès qu'aux contrats ouverts à votre seul nom y compris en cas d'accès collectif).
- > Vous acceptez que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui vous sont 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 « 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 l'espace personnel sécurisé par internet ou sur une application.
- > À votre demande, un ou plusieurs comptes et/ou contrats peut(vent) être exclu(s) des Services en Ligne Hello bank!, à l'exception des contrats de prévoyance.
- > Vous n'avez pas accès aux contrats dont vous êtes coadhérent ou cosouscripteur. Vous ne pourrez pas demander l'accès en ligne à des contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation dont un tiers serait titulaire (à l'exception de ce qui est prévu pour les représentants légaux aux fins de consultation des contrats d'assurance vie de leurs enfants mineurs, tel que prévu au 2.3 du présent article), ni mandater un tiers pour consulter et/ou effectuer des opérations sur ces mêmes contrats.

2.2 Accès collectif

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

2.3 Compte de tiers

- > Vous pouvez demander l'accès à un ou plusieurs comptes personnels ouverts au nom d'un tiers.
- > S'agissant de leurs enfants mineurs et jusqu'à leur majorité, chacun des représentants légaux pourra accéder aux comptes et contrats d'assurance vie de ces derniers, uniquement aux fins de consultation. Hormis ce cas, aucun accès, de quelque nature que ce soit, ne pourra être donné sur un contrat d'assurance vie ou de capitalisation de tiers.
- > Vous ne pourrez accéder au(x) compte(s) de tiers qu'une fois que nous aurons recueilli le « mandat d'accès » dûment signé par le titulaire du compte concerné.
- > En cas de dénonciation du mandat ou de décès du tiers, l'accès à son(ses) compte(s) sera bloqué dès que nous en aurons eu connaissance.

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

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

- > Pour accéder aux Services en ligne Hello bank!, vous devez vous identifier par la saisie :

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

- de vos Codes de reconnaissance, soit de votre seul numéro client (numéro à 10 chiffres) pour certaines opérations effectuées par téléphone, soit de votre numéro client et votre code secret (numéro à 6 chiffres) ; ou

- en Utilisant un Dispositif de sécurité personnalisée

Il pourra également vous être demandé, pour certaines Opérations particulières de :

- nous retourner, dûment signé par vous, le document contractuel qui vous aura été fourni. Ce n'est qu'à réception par nos soins de ce document signé que l'opération pourra être exécutée ou que le contrat prendra effet ;

- saisir vos Codes de reconnaissance et d'utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé, notamment saisir un code d'activation que vous recevrez sur votre téléphone portable dont le numéro aura dû être préalablement communiqué et validé auprès de la Banque, ou utiliser la Clé Digitale.

> Toute Opération que vous réalisez via les Services en ligne Hello bank ! avec saisie de vos Codes de reconnaissance ou utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé qui vous est propre, sera présumée réalisée par vous, sauf preuve contraire que vous pouvez apporter par tout moyen recevable en justice.

> Vous êtes responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de vos Codes d'activation ou de votre Clé Digitale dans les mêmes conditions que celles relatives à vos Codes de reconnaissance.

> Toute Opération effectuée par vos soins sur le Site ou depuis une application mobile de la Banque, en utilisant le code d'activation reçu par téléphone ou la Clé Digitale, est réputée faite sous votre responsabilité. Nous ne 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).

> Il vous appartient de vous assurer que les spécificités techniques de vos équipements vous permettent l'utilisation des canaux de Communication des Services en ligne.

> En cas de perte ou de vol de vos Codes de reconnaissance, ou de tout Dispositif de sécurité qui vous est propre, vous devez nous avertir immédiatement par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. Sauf négligence de votre part, vous ne serez pas tenu responsable de toute opération frauduleuse faite avec vos anciens Code de reconnaissance, après votre appel.

> L'accès à l'Application Hello bank! peut également être réalisé en utilisant une fonction de reconnaissance biométrique. Cette fonction permet votre identification au sein de l'Application Hello bank! par reconnaissance biométrique du Client et implique que le téléphone mobile ou la tablette soit équipé d'un lecteur adapté. L'utilisation de cette fonction remplace la saisie de vos codes de reconnaissance (votre numéro client et votre code secret) et garantit la sécurité de l'accès à l'Application Hello bank!. Vous vous engagez à n'enregistrer que vos propres données biométriques et uniquement sur un téléphone mobile ou une tablette dont vous êtes le seul utilisateur.

> Nous vous communiquons personnellement ces codes de reconnaissance, sauf si vous êtes déjà client du réseau d'agences de BNP Paribas et que vous souhaitez, par la conclusion de la convention, le transfert vers Hello bank!, votre compte de dépôt actuellement ouvert dans une agence du réseau BNP Paribas, auquel cas vous conservez les codes de reconnaissance déjà en votre possession. Ces codes de reconnaissance sont identiques quel que soit le moyen de communication distant.

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

> En cas d'accès collectif aux Services en Ligne Hello bank!, chaque cotitulaire recevra ses propres codes de reconnaissance.

3.2 Refus d'accès

> La composition d'un code de reconnaissance erroné entraîne, après plusieurs tentatives, le blocage de l'accès.

> Nous nous réservons le droit de suspendre l'accès aux Services en Ligne Hello bank!, si nous devons relever des faits laissant présumer

la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont vous seriez immédiatement informé, ou en cas de comportement gravement répréhensible de votre part.

3.3 Confidentialité

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

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

> En cas de perte du code secret ou encore en cas d'usurpation des codes de reconnaissance, vous devez nous en informer le plus rapidement possible afin de bloquer l'accès aux Services en Ligne Hello bank!. La demande devra être confirmée par écrit immédiatement.

> Votre responsabilité ne sera pas engagée quant aux opérations qui pourraient être initiées, sauf négligence de votre part.

> À votre demande, nous vous communiquons un nouveau code secret.

3.5 Provision des opérations

> L'existence d'une provision préalable suffisante et disponible est indispensable pour que nous puissions exécuter les ordres enregistrés au débit d'un compte inscrit.

> Pour l'appréciation de l'existence de cette provision, notre système informatique tient compte des opérations en cours de comptabilisation dont nous avons connaissance.

4. Messagerie Client

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

4.1 Accès à la Messagerie Client

> Vous accédez à votre Messagerie Client après vous être identifié avec vos Codes de reconnaissance.

> En cas de résiliation de 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.

4.2 Périmètre de la Messagerie Client

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

4.3 Contenu des messages

• Règles d'utilisation (cf. rubrique « En savoir + / Règles d'utilisation » sur le Site pour plus de détails :

> Vous vous engagez à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, vous

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

- vous abstiendrez de transmettre tout message ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de celle-ci.
- > Par ailleurs, si vous êtes mineur non émancipé, vous ne pourrez demander aucune opération sur vos comptes et contrats par le biais de la Messagerie Client.
 - > La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour de vos informations personnelles ou les transactions bancaires sensibles, de quelque nature que ce soit, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements. Vous devez, dans ces hypothèses utiliser les fonctionnalités disponibles à ce jour dans les Services en Ligne Hello bank!.
 - > Dans le cadre des Services en ligne, vous acceptez expressément de recevoir par courrier électronique via la Messagerie Client, les documents relatifs aux opérations que vous pouvez effectuer via les Services en ligne et, le cas échéant, toutes stipulations contractuelles et plus généralement toutes correspondances, liés à la gestion des produits ou services financiers et d'assurance souscrits.

4.4 Sécurité

Nous 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.

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 son conseiller le choix :
 - du produit ou service concerné et de ses modalités d'exécution, selon les règles applicables au produit ou service concerné, ou
 - des modalités de réalisation de l'opération bancaire concernée.
 - Après avoir vérifié et validé les informations essentielles relatives à votre demande, vous accédez au service de Signature électronique pour manifester votre consentement en apposant, en fonction du produit ou de la prestation de service concerné :
 - une signature électronique conforme aux dispositions du code civil ; ou
 - une signature électronique avancée conforme aux normes ETSI TS 102 042 et ETSI EN 319 411-1 V1.1, 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 des certificats « BNP PARIBAS instant ca » qui vous seront présentées et que vous accepterez lors de la réalisation de la Signature électronique avancée.
- > En cas de pluralité de co-contractants, il est rappelé que le contrat concerné doit être souscrit par chacun d'eux selon les mêmes modalités (format électronique ou papier).

7. 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.

7.1 Authentification

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

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

7.2 Enregistrement des conversations téléphoniques et des conversations par chat

- > Vos conversations par téléphone et par chat avec les conseillers Hello bank!, concernant notamment la souscription de produits et services, les opérations sur titres financiers, les demandes de versement ou d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie et de capitalisation, seront enregistrées.
- > Nous conservons ces enregistrements pendant une durée de 13 mois. Ils pourront servir de preuve en cas de litige, sauf preuve contraire apportée par vos soins.

7.3 Preuves multicanales

- > Nous apportons la preuve des opérations que vous effectuez via les Services en ligne Hello bank ! au moyen du récapitulatif des transactions établi quotidiennement et automatiquement par nos systèmes, que nous conservons sur support informatique.
- > Vous acceptez expressément que les enregistrements informatiques relatifs aux éléments de votre authentification et aux Opérations ou souscriptions réalisées par vos soins, telles que nous les détenons, ainsi que toutes traces informatiques ou échanges électroniques que nous conservons, ou leur reproduction sur un support durable, constituent sauf preuve contraire :
 - la preuve des dites Opérations, ainsi que de leurs instructions et la justification de leur imputation aux comptes ou contrats concernés ;
 - la preuve de l'heure et de la date des Opérations ou des souscriptions vous avez réalisées.
- > Les dispositions relatives à la preuve des opérations boursières faites par téléphone ou à partir du Site ou Internet mobile d'Hello bank ! 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. À cet égard, vous acceptez expressément que la preuve de toute opération portant sur des sommes de plus de 1 500 euros pourra être apportée par tout enregistrement électronique ou toute reproduction fiable. Vous disposez en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

7.4 Virements bancaires : Hello Secure et codes d'activation

- > Lorsque vous souhaitez inscrire les coordonnées bancaires d'un nouveau bénéficiaire pour vos virements sur le Site, vous pouvez soit utiliser la solution Hello Secure, la Clé Digitale Hello Bank!, soit recevoir un nouveau code d'activation à chaque ajout de bénéficiaire. Pour la solution passant par la réception d'un code d'activation, la communication du premier code d'activation se fera par courrier. Les codes d'activation ultérieurs vous seront communiqués, selon votre choix, soit par courrier, soit par un message sur votre téléphone portable. Si vous choisissez la réception de votre code d'activation sur votre téléphone portable, le premier code d'activation vous permettra également de valider votre numéro de téléphone portable.

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

- > Vous êtes responsable de la conservation et de l'utilisation de vos codes d'activation dans les mêmes conditions que celles relatives à vos Codes de reconnaissance.
- > Pour utiliser la solution Hello Secure, vous devez préalablement activer ce service sur votre téléphone portable. L'ajout de nouveaux bénéficiaires via la solution Hello Secure ne pourra être validé qu'avec l'utilisation de votre téléphone portable, sur lequel est installée la solution Hello Secure et le renseignement d'un mot de passe connu de vous seul. Un délai de 4 jours ouvrés devra être respecté pour pouvoir utiliser Hello Secure, une fois l'activation réalisée.
- > Toute inscription de compte bénéficiaire, et/ou validation de votre numéro de téléphone portable, faite en utilisant le code d'activation afférent ou la solution Hello Secure, est réputée faite sous votre responsabilité. Nous ne saurions être tenus pour responsable en cas d'utilisation du code d'activation ou d'Hello Secure par un tiers non habilité.
- > En cas de perte ou de vol du code d'activation, vous devez nous en avertir immédiatement par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. Nous vous en délivrerons un nouveau par courrier. Vous devez également nous informer de la perte de votre téléphone portable, en cas d'utilisation de la solution Hello Secure.

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

7.5 Signature électronique

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

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

8. Mise en œuvre des Services en Ligne Hello bank!

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

9. Service optionnel – Agrégation de comptes

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

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

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

VIII – TRANSFERT DU COMPTE

1. Principe

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

2. Modalités spécifiques en cas de transfert du compte concernant le mineur non émancipé

Si vous êtes un mineur de moins de 16 ans, vous ne pouvez pas procéder au transfert de votre compte sans l'autorisation de votre représentant légal. Il en est de même si vous avez plus de 16 ans, à moins que vous ne puissiez justifier de votre qualité de salarié ou d'étudiant boursier.

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, TIPSEPA, Télé-règlement 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 préleverons divers frais de gestion du dossier succession^(*).
- > 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^(*) 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

- > En cas de décès d'un cotitulaire d'un compte joint, dès que nous en avons connaissance, nous ne bloquons pas le compte, sauf opposition des héritiers ou du notaire. **Nous annonçons par écrit à chacun des cotitulaires la clôture du compte et demandons la restitution des instruments de paiement en leur possession.** Après dénouement des opérations en cours, nous remettrons le solde créditeur du compte, au(x) cotitulaire(s) survivant(s), désigné(s) sur instruction conjointe et concordante du (de tous les) cotitulaire(s) survivant(s).
- > En cas d'opposition des héritiers du cotitulaire décédé ou du notaire chargé du règlement de la succession, nous bloquons la totalité du compte joint et ne remettrons les avoirs qu'après avoir reçu des instructions conjointes et concordantes du (des) héritier(s) et du (des) cotitulaire(s) survivant(s) et sur justification de la dévolution successorale.
- > Les cotitulaires du compte doivent nous restituer sans délai les instruments de paiement en leur disposition, à première demande.
- > Ils s'engagent à ne plus initier d'opérations sur le compte dès qu'ils ont connaissance du décès de l'un des cotitulaires.
- > La clôture du compte est effectuée sous réserve du dénouement des opérations en cours à la date du décès.
- > Ainsi seront payés ou exécutés, sous réserve d'une provision suffisante et disponible, les chèques émis par le cotitulaire décédé et les retraits et paiements par carte bancaire dont la date est antérieure au décès.
- > Le(s) cotitulaire(s) survivant(s) reste(nt) solidairement tenu(s) du remboursement de la dette résultant du solde débiteur du compte. Nous pourrions demander à l'un quelconque d'entre eux le remboursement de la totalité de la dette.
- > Si le compte est débiteur, nous en informerons également les héritiers et, le cas échéant, le notaire. 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^(*) 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 – CLÔTURE DU COMPTE

1. L'initiative de la clôture du compte

1.1 À votre initiative – Sans préavis

- > Vous (majeur ou mineur émancipé) pourrez mettre fin à tout moment à la convention en nous adressant par écrit un courrier demandant la clôture du compte ou, le cas échéant par téléphone, en vous adressant à la Hello Team.
- > S'agissant de comptes collectifs (compte joint ou indivis), tous leurs cotitulaires doivent manifester leur volonté écrite de procéder à leur clôture.
- > Le compte d'un mineur non émancipé est clôturé sur demande du (des) représentant(s) légal(aux) du mineur selon le régime juridique qui lui est applicable.
- > La clôture du compte à votre initiative ne donne lieu à la perception d'aucuns frais de notre part.

1.2 À notre initiative – Préavis

- > Nous pouvons, à tout moment, clôturer 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, nous vous accordons un délai de préavis de 2 mois à compter de la date de la fourniture de la notification écrite que le solde du compte soit débiteur ou créditeur et ce afin de vous permettre de prendre toute disposition utile.
- > Lorsque le solde est en position débitrice irrégulière, nous pourrions être amenés à percevoir des frais^(*).

- > À compter de la clôture du compte, nous assurons, pendant un délai d'un mois un service de caisse consistant à régler les chèques, les TIPSEPA et les Téléversements 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 individuel vous est restitué, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient nous être dus.
- > La clôture d'un compte joint ou d'un compte indivis oblige tous ses cotitulaires ou indivisaires à nous indiquer les modalités de répartition du solde créditeur.
- > Le solde débiteur du compte clôturé est exigible de plein droit. Le règlement du solde devra intervenir dans le délai indiqué dans la communication écrite relative à la clôture, faute de quoi nous procéderons à un recouvrement judiciaire. Jusqu'à notre complet remboursement, le solde débiteur est productif, selon le cas, d'intérêts au taux prévu dans le Guide des conditions et tarifs Hello bank!^(*) ou dans toute convention conclue par ailleurs entre nous. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.
- > 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 entrainera 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. Ce guide est disponible sur le Site. Toute modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la convention suit le régime prévu au paragraphe IV-Modifications de la convention. **Des frais sont perçus chaque fois que nous vous notifions, par écrit, que votre compte présente un solde débiteur sans autorisation préalable ou en dépassement du montant ou de la durée de l'autorisation.** 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 occasionnées par l'ouverture, le fonctionnement ou la clôture du compte.

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

TITRE III DISPOSITIONS DIVERSES

I – OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION

- > Nous devons nous informer auprès de nos clients pour les opérations qui nous apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ces derniers.
- > Vous vous engagez également à nous signaler toute opération exceptionnelle et à nous fournir toutes informations ou documents requis.

II – INTERMÉDIATION EN ASSURANCE

- > BNP Paribas est habilité à exercer une activité d'intermédiaire en assurance par l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) et est immatriculé au registre ORIAS sous le numéro 07 022 735.
- > Toute personne peut avoir accès à ce registre soit sur le site Internet www.orias.fr, soit en interrogeant l'ORIAS, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 PARIS Cedex 09.
- > Au titre de son activité d'intermédiation en assurance, BNP Paribas est placé sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).
- > En tant que société de courtage d'assurances, BNP Paribas propose les contrats d'assurance de plusieurs entreprises d'assurance et notamment de :

Assurance vie et/ou de capitalisation	Axa France Vie, Axa Life Europe Limited, Cardif Assurance Vie, Cardif Lux Vie, Generali Luxembourg, Generali Patrimoine, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance, Sogelife
Assurance des biens	Allianz IARD, Axa Assistance, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, Cardif IARD, CGAIM Assurances, Generali IARD, ICARE assurance, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP (Mutuelle d'assurance des pharmaciens), Natio Assurance
Assurance des personnes	ACE Europe Inter Partners Assistance, ACE Europe, April International Assistance, APRIL International Expat, Axa Assistance France, Axa France Vie, Axa France, Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers, Euler Hermes Crédit France, Euler Hermes Recouvrement France, Europ Assistance France et Europ Assistance, Filassistance International, Fragonard Assurances, Groupama Gan Vie, Malakoff Médéric Prévoyance, MGARD (Mutuelle Générale d'Assurances de Risques Divers), Mondial Assistance France, Natio Assurance, Solucia PJ
Assurances contre les accidents de la vie quotidienne	Axa Assistance France Juridica, Axa France Vie, Cardif Assurance Risques Divers, Chubb Insurance Compagny of Europ, Inter Partners Assistance, Natio Assurance

- > En notre qualité de mandataire d'assurance, nous sommes liés par un contrat d'exclusivité avec l'entreprise d'assurance Cardif IARD pour un contrat d'assurance automobile et pour un contrat multirisque habitation.

- > Nous détenons directement ou indirectement des participations supérieures à 10 % du capital social ou des droits de vote dans les entreprises d'assurance, Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers et Natio Assurance.
- > La Banque travaille sur la base d'une commission, c'est-à-dire une rémunération déjà incluse dans la prime d'assurance payée à l'assureur.
- > La Banque, [en sa qualité d'intermédiaire en assurances, effectue son devoir de conseil en proposant des contrats d'assurance cohérents avec les exigences et besoins du Client.](#)
- > En cas de réclamation relative à la distribution du produit d'assurance, vous pouvez recourir à la procédure « Résoudre un litige » définie dans la Convention.
- > Si cette réclamation concerne spécifiquement le contrat d'assurance, vous pouvez, en votre qualité d'assuré, d'adhérent ou de souscripteur, vous adresser au gestionnaire du contrat d'assurance s'il existe ou à l'assureur dont les coordonnées et les modalités de réclamation et de recours sont mentionnées dans les conditions générales d'assurances ou dans les notices.

III – DURÉE DE LA CONVENTION

- > La convention est conclue pour une durée indéterminée.
- > La clôture du compte de dépôt entraîne la résiliation de la convention et vice versa.

IV – MODIFICATIONS DE LA 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 mois avant sa date d'application. 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.

V – RÉSOUDRE UN LITIGE

En premier recours

- > Vous pouvez contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé) ou par le formulaire de contact en ligne intégré à votre espace personnel sur le Site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾
- > Si vous n'avez pas reçu 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⁽²⁾, 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.

⁽¹⁾ Coût de fourniture d'accès à Internet.

⁽²⁾ Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

⁽³⁾ En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ Si une convention de coopération est signée entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

En dernier recours amiable.

> Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. **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⁽³⁾,
- soit en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement⁽²⁾.

> **Le Médiateur auprès de BNP Paribas** doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance⁽⁴⁾ :

- soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers
TSA 62000
92308 Levallois-Perret Cedex

- soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net>.

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://mediateur.bnpparibas.net>⁽¹⁾. Elle peut être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

> La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

> **Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)**, exclusivement⁽⁵⁾ pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et exécution des ordres de Bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX :

- soit par voie postale :

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

- soit par voie électronique : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF⁽¹⁾. Par la saisine du Médiateur de l'AMF, vous autorisez BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

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

- soit par voie postale :

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

- soit par voie électronique : www.mediation-assurance.org⁽¹⁾

> Pour la clientèle des Particuliers exclusivement, tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>⁽¹⁾

VI – 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.

VII – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Client sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie.

Ce document est également disponible sur le Site Hello bank!

VIII – SECRET BANCAIRE

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

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites dans la Notice de protection des données personnelles ;
- aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en vue de la présentation des produits et services gérés par ces sociétés ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas avec lesquelles vous êtes ou entrez en relation contractuelle, aux fins d'actualisation de vos données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à votre statut fiscal ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en cas de mise en commun de moyens, informatiques notamment ;
- à des organismes chargés de réaliser des enquêtes ou des sondages ;
- à des organismes publics, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme notamment. Par ailleurs, dans le cadre de virement de fonds conformément au Règlement européen n° 1781/2006 du 15 novembre 2006, certaines de vos données personnelles doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement en vue de permettre leur réalisation.

IX – 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, 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.

⁽¹⁾ Coût de fourniture d'accès à Internet.

⁽²⁾ Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

⁽³⁾ En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ Si une convention de coopération est signée entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

X – 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 Bloctel sur le site Internet dédié (www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier (Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES). Dès la prise en compte de votre inscription par l'organisme, vous ne recevrez plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de relations contractuelles préexistantes, vous pourrez continuer à recevoir de notre part des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service déjà souscrit.

XI – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE

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

XII – 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. Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!, l'Agence en ligne de BNP Paribas Banque de Bretagne.
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 €.
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.
Autres cas particuliers	Voir note.
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	Sept jours ouvrables.
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 1^{er} 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.

BNP Paribas, SA au capital de 2 497 718 772 euros – Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris – Immatriculée sous le n°662042449 RCS Paris. Identifiant CE FR76662042449 – ORIAS n°07 022 735 (www.orias.fr) – 01 43 63 15 15 (service gratuit et prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), www.hellobank.fr (coût de connexion selon opérateur).