

Personnes physiques

Convention de Banque à Distance

Conditions générales

SOMMAIRE

Article 1	Objet - Champ d'application	2
Article 2	Descriptif du service	2
Article 3	Diligences requises et recommandations	2
Article 4	Disponibilité du service - Assistance téléphonique	3
Article 5	Responsabilité de la Banque	3
Article 6	Moyens d'authentification - Dispositifs de sécurité personnalisés	3
Article 7	Responsabilité du bénéficiaire des moyens d'authentification	3
Article 8	Perte, vol et détention illicite ou utilisation frauduleuse des moyens d'authentification	3
Article 9	Accès au service	4
Article 10	Preuve	4
Article 11	Conditions financières	4
Article 12	Dispositions modificatives de la Convention de Compte	4
	12.1 Virements	4
	12.2 Extraits de compte - Information de l'Abonné	4
	12.3 Instruments financiers éligibles à la transmission d'ordres	5
	12.4 Conditions de fourniture des services d'investissement par la Banque	5
	12.5 Couverture des ordres	5
	12.6 Dispositions spécifiques aux plans d'épargne en actions	5
	12.7 Exécution des ordres transmis par l'Abonné	5
	12.8 Informations sur l'actualité boursière et financière	6
Article 13	Service PAYWEBCARD	6
Article 14	Durée de la Convention de Banque à distance	6
Article 15	Ventes à distance - Convention de preuve	6
	15.1 Vente à distance - Demande expresse de l'Abonné de l'exécution immédiate du contrat	6
	15.2 Convention de preuve	6
Article 16	Modification des Conditions Générales	7
Article 17	Applications Mobiles - Dispositions spécifiques	7
Article 18	Informatique et libertés	7
Article 19	Réclamations et médiation	8
Article 20	Loi applicable	8
 <u>Annexe aux conditions générales de banque à distance PAYWEBCARD</u>		
Article 1	Objet du service PAYWEBCARD	8
Article 2	Fonctionnement du service	9
Article 3	Moyens d'authentification - Dispositif de sécurité personnalisé	9
Article 4	La délivrance du numéro	9
Article 5	Modalités d'utilisation du numéro pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services	9
Article 6	Blocage du service	9
Article 7	Durée de validité du service	9
Article 8	Communication de renseignements à des tiers	10
Article 9	Conditions financières	10
Article 10	Sanctions	10
Article 11	Modifications des conditions du contrat	10
Article 12	Notifications	10
Article 13	Juridiction	10

ARTICLE 1 - OBJET – CHAMP D'APPLICATION

Sur abonnement, la banque Neuflyze OBC (ci-après dénommée la "Banque") met à disposition de chacun de ses clients et le cas échéant, de chacun de leurs mandataires (ci-après dénommés "l'Abonné") un Service de banque à distance (ci-après le "Service") permettant d'accéder à un ensemble de services personnalisés et à des informations de caractère général, par internet à partir de leur ordinateur, téléphone mobile, tablette ou tout autre objet connecté compatible.

Après avoir obtenu de la Banque toutes les informations qu'il estimait nécessaires quant au Service, son contenu, ses fonctionnalités ainsi que les modalités techniques pour y accéder, l'Abonné a souhaité bénéficier du Service.

L'Abonné reconnaît avoir une connaissance suffisante du réseau Internet dont il accepte les aléas.

L'Abonné reconnaît, en outre, être titulaire des comptes et contrats ou être habilité à accéder aux comptes et contrats mentionnés dans la demande d'abonnement au Service et sur lesquels les consultations, et le cas échéant, les opérations, pourront être effectuées. L'Abonné reconnaît que dans le cas où il dispose d'une procuration générale sur les comptes d'un autre titulaire et d'une procuration pour accéder au Service à l'égard des mêmes comptes, cette dernière procuration cessera automatiquement en cas de cessation de la procuration générale.

Le présent abonnement s'appliquera également le cas échéant aux comptes de la (ou des) société(s) holding(s) patrimoniale(s) dont l'Abonné est le représentant légal et qu'il aura désignés dans la demande d'abonnement.

L'Abonné reconnaît que toute opération effectuée au moyen du Service reste régie par les stipulations de la convention de compte en vigueur de la Banque (la « Convention de Compte »), à l'exception de celles qui seraient modifiées par les présentes conditions générales (les « Conditions Générales »). En cas de contradiction entre les dispositions de la Convention de Compte et les présentes Conditions Générales, les présentes Conditions Générales prévaudront.

Le cadre contractuel de la présente convention de banque à distance se compose des présentes Conditions Générales, de la demande d'abonnement et le cas échéant, de la procuration neuflyzeobc.net et/ou des conditions générales PaywebCard (telles qu'annexées aux présentes) (le tout contractuel formant la « Convention de Banque à Distance »). La signature de la demande d'abonnement accompagnée des présentes Conditions Générales vaut acceptation des présentes.

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DU SERVICE

L'Abonné aura accès dans le cadre du Service, aux services personnalisés suivants à l'égard des comptes ouverts dans les livres de la Banque :

- Consultation de comptes espèces, de comptes d'épargne, de cartes bancaires et de portefeuilles titres et de produits divers,
- Accès sous forme électronique (en format pdf) via le menu e-documents à ses documents dématérialisés tels qu'indiqué à l'article 12.2,
- Consultation des contrats d'assurance-vie souscrits par l'intermédiaire de la Banque,
- Obtention de numéros de cartes virtuels par le service PaywebCard,
- Modification temporaire des plafonds de paiement et de retrait, désactiver et réactiver les paiements à distance, les retraits aux distributeurs et les opérations à l'étranger de la carte de bancaire.
- Demande d'opposition de la carte bancaire pour perte, vol ou utilisation frauduleuse.
- Emission d'ordres de virements internes et externes à la Banque conformément à l'article 6 (Moyens d'authentifications - Dispositifs de sécurité personnalisés) et dans la limite des montants maximum définis à l'article 12.1 (Virements),
- Consultation de crédits et engagements de garantie (engagements par signature),
- Passage d'ordres de bourse et souscriptions/rachats de parts ou d'actions d'organismes de placement collectif de valeurs mobilières (OPCVM) parmi une liste d'OPCVM proposés par la Banque et figurant sur le Service, étant précisé que les ordres de bourse sur l'étranger sont

exclusivement dépouillés en euros avec un minimum de 1.525 € et un maximum de 30.000 €, et qu'il peut y avoir des restrictions selon les pays concernés et que seuls les ordres portant sur les instruments financiers non-complexes au sens de l'article D. 533-15-1 du Code monétaire et financier peuvent être passés,

- Actualités boursières des marchés et informations générales économiques et financières,
- Commande de chèquiers.

Les fonctionnalités peuvent évoluer, elles sont alors mises à jour sur le site internet neuflyzeobc.net.

ARTICLE 3 - DILIGENCES REQUISES ET RECOMMANDATIONS

Il appartient à l'Abonné de s'assurer notamment :

- De l'adéquation à ses besoins du Service et des caractéristiques de l'abonnement,
- De l'exactitude des informations saisies lors de l'utilisation du Service,
- De la fourniture d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone mobile valides,
- De disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour utiliser le Service ainsi que pour accéder et exploiter les informations contenues dans ce service. L'Abonné doit notamment disposer des outils technologiques nécessaires à son authentification forte. L'accès au Service pourra lui être refusé en cas d'impossibilité de procéder à l'authentification forte de l'Abonné du fait de l'inadéquation de ses outils technologiques,
- De s'assurer, lors de l'accès au Service, d'être sur le site internet neuflyzeobc.net,
- De disposer, avant toute décision et/ou consultation, de l'information à jour du serveur et non de celle stockée sur sa configuration informatique,
- De veiller à assurer la confidentialité et la sécurité des informations obtenues par le Service et notamment, de s'assurer du respect de cette confidentialité lors de tout enregistrement, quel que soit le support de cet enregistrement, à savoir disque dur, CD-ROM, DVD, clé USB..., mais également lors de toute impression ou téléchargement.

L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne doit jamais communiquer à quiconque ses codes personnels ou codes affichés sur tout équipement utilisé pour s'authentifier, et ce même à la Banque. A titre de condition essentielle et déterminante, l'utilisation de ses numéros et codes est en effet strictement personnelle.

En cas de divulgation par l'Abonné du code confidentiel à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes disposant d'un agrément ou d'un enregistrement, la Banque attire l'attention de l'Abonné sur les risques d'utilisation frauduleuse de ses données de sécurité personnalisées et des données liées à son compte lorsqu'il utilise les services de tels prestataires. Il appartient à l'Abonné de s'assurer que l'entité à qui il communique ses codes personnels est bien inscrite selon modalités prévues par les textes.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de toute communication ou divulgation par l'Abonné de ses codes personnels ou codes affichés sur tout équipement utilisé pour s'authentifier à des tiers.

L'Abonné doit tenir compte des menaces et risques significatifs liés au téléchargement de logiciels sur internet, s'il ne peut être raisonnablement certain que le logiciel est authentique et qu'il n'a pas été altéré.

L'Abonné est tenu de vérifier que l'équipement informatique, le téléphone mobile, la tablette ou l'objet connecté ou la boîte mail utilisé(e) ne contient aucun virus ni faille de sécurité et est en état de fonctionnement, protégé par un pare feu et un antivirus à jour des correctifs de sécurité.

De même, l'Abonné fait son affaire personnelle et à ses frais, du choix du fournisseur d'accès Internet et d'un navigateur internet compatible permettant l'utilisation du Service.

L'Abonné devra prendre connaissance des informations relatives à la sécurité mises à sa disposition sur le site internet neuflyzeobc.net.

L'Abonné est informé des risques inhérents à l'utilisation du réseau Internet, et particulièrement, en termes de :

- Moindre niveau de sécurité dans la transmission des données,
- Continuité non garantie par la Banque, dans l'accès au Service, et notamment fermeture du Service, en cas de maintenance du site internet neuflizeobc.net et/ou problème grave lié au réseau internet ou à la sécurité,
- Rapidité et exécution dans la transmission des données et des mises à jour, non garanties par la Banque,
- Mise à jour différée des informations relatives aux informations bancaires ou des comptes bancaires, des relevés en ligne ou de l'ensemble des informations communiquées par la Banque, dans le cadre du Service.

ARTICLE 4 - DISPONIBILITÉ DU SERVICE - ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

La Banque s'efforcera de fournir à l'Abonné, la meilleure disponibilité du Service et du service PaywebCard, sauf cas de force majeure, panne, maintenance ou blocage pour raisons de sécurité.

Cette garantie ne saurait s'entendre d'une garantie absolue, en termes de disponibilité ou de performances, compte tenu de la structure du réseau internet et des spécificités liées au Service sur internet.

La Banque pourra interrompre le Service pour des raisons de maintenance à des heures de basse fréquentation déterminées en fonction des statistiques de connexion, et ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des interruptions.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit l'Abonné demeure libre d'effectuer ses opérations en s'adressant à la Banque par d'autres moyens de communication, tels que le téléphone ou le fax.

L'Abonné reconnaît avoir été informé qu'il a la possibilité de bénéficier pour tout problème technique ou pour toutes questions, plaintes, demandes de soutien et notifications d'anomalies ou d'incidents concernant les services de paiement sur internet et les services associés d'un service téléphonique d'assistance accessible au numéro suivant : 01 56 21 94 99 depuis l'étranger ou 0 800 669 779 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30. Ce numéro et horaires sont susceptibles d'évolution sous réserve d'une information préalable par la Banque.

ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque est expressément soumise, dans le cadre de la Convention de Banque à Distance, à une obligation de moyens.

La Banque ne saurait garantir que les données ou informations diffusées sur le Service sont exemptes d'erreurs, ni garantir leur complétude ou leur actualité.

L'Abonné est invité à consulter sur le site internet neuflizeobc.net la date de valorisation retenue.

Elle décline toute responsabilité en cas de décision prise exclusivement sur la base de ces données ou informations.

De plus, la Banque ne saurait être déclarée responsable d'une quelconque difficulté d'émission, de réception et/ou de transmission et plus généralement, de toute perturbation du réseau Internet, des communications électroniques ou informatiques ou de l'arrêt, journalier ou inhabituel, du Service.

L'Abonné reconnaît que la Banque a satisfait à la totalité de ses obligations de conseil et d'information concernant les caractéristiques essentielles du Service et sur la mise en place minimale des moyens informatiques et des communications électroniques permettant d'avoir accès au Service dans des conditions sécurisées.

La Banque se réserve le droit de bloquer l'accès au Service pour des raisons liées à la sécurité ou à une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service. Dans ces cas, elle informe l'Abonné par tout moyen du blocage et des raisons de ce blocage sauf dans les cas où elle en est légalement ou réglementairement empêchée et de la cessation du blocage lorsque la raison du blocage a disparu. Dans ces cas, l'Abonné peut contacter le service d'assistance téléphonique.

Il appartient à l'Abonné, d'utiliser ces informations en procédant à toutes vérifications nécessaires, sous sa responsabilité exclusive.

Les informations relatives aux contrats d'assurance souscrits par l'intermédiaire de la Banque sont communiquées à la demande de l'Abonné qui reconnaît que lesdites informations seront fournies à la Banque par les compagnies d'assurance et sous la responsabilité de ces dernières.

La valorisation des contrats d'assurance telle que figurant sur le site internet neuflizeobc.net sera celle de la dernière date de communication par ces compagnies.

Les évaluations des portefeuilles titres sont toutes exprimées en euros, même pour les valeurs étrangères. Les cours retenus pour la valorisation s'entendent sauf erreur ou omission.

ARTICLE 6 - MOYENS D'AUTHENTIFICATION - DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉS

La Banque met à disposition de l'Abonné différents moyens d'authentification indispensables à l'utilisation du Service, en ce compris des moyens d'authentification forte, tels que définis dans la Convention de Compte.

Les moyens d'authentification forte nécessaires pour utiliser le Service seront communiqués séparément à l'Abonné.

La Banque se réserve le droit de les modifier et de les faire évoluer à tout moment et au fur et à mesure des évolutions technologiques et/ou réglementaires.

L'Abonné est invité à consulter les règles et avertissements de sécurité et de confidentialité régulièrement mis à jour sur le site.

Il est précisé que l'Abonné équipé d'un téléphone mobile ou d'une tablette fonctionnant avec un système d'exploitation iOS et intégrant un système de reconnaissance faciale ou par empreinte biométrique digitale peut également, s'il le souhaite, accéder aux Services en s'authentifiant via le système de reconnaissance faciale ou par empreinte biométrique digitale. Toutefois afin d'autoriser les opérations (telles que par exemple les ordres de virement, commandes de chèquiers...) l'Abonné manifestera son consentement aux opérations uniquement en saisissant son code PIN personnel et confidentiel sur l'écran de l'équipement utilisé et ne pourra pas avoir recours à l'authentification via le système de reconnaissance faciale ou par empreinte biométrique digitale pour consentir à ces opérations.

Lors de la première utilisation, l'Abonné doit activer cette fonctionnalité en saisissant son code PIN.

L'Abonné s'engage à être l'auteur exclusif de l'enregistrement de ses gabarits biométriques sur l'équipement utilisé pour accéder aux Services. Cette technologie d'authentification est utilisée sous la seule responsabilité de l'Abonné, qui reste intégralement responsable de sa bonne gestion et de son caractère strictement personnel. Il est précisé que la Banque ne dispose d'aucun accès aux gabarits biométriques utilisés par l'équipement.

L'Abonné conserve la possibilité de désactiver à tout moment ces modes d'authentification biométrique et revenir à l'authentification systématique par code PIN depuis les paramètres de l'application mobile de la Banque (« L'Application Mobile »).

Par ailleurs, l'authentification par code PIN reste toujours possible même si l'authentification biométrique a été activée.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ DU BÉNÉFICIAIRE DES MOYENS D'AUTHENTIFICATION

Il est rappelé à l'Abonné que les moyens d'authentification sont rigoureusement personnels. L'Abonné doit prendre les mesures nécessaires que ce soit dans le cadre de la saisie des opérations pour en préserver la confidentialité et la sécurité pour éviter toute utilisation frauduleuse et l'utiliser conformément aux finalités spécifiées aux présentes. Il assume les conséquences de leur divulgation ou utilisation par un tiers en cas de défaillance de sa part à ce titre.

ARTICLE 8 - PERTE, VOL ET DÉTENTION ILLICITE OU UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS D'AUTHENTIFICATION

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses moyens d'authentification (lecteur QR, téléphone mobile, tablette, codes personnels associés), l'Abonné doit le déclarer à la Banque le plus vite possible aux fins de blocage du moyen d'authentification considéré en indiquant

les motifs du blocage. Cette demande d'opposition doit être effectuée conformément aux instructions de la Banque disponibles notamment sur le site internet neuflyzeobc.net (Assistance>perte moyens d'authentifications).

Cette déclaration se fera dans un premier temps par tous moyens, puis elle sera immédiatement confirmée par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas d'oubli ou de divulgation du code associé à certains matériels nécessaires à l'authentification de l'Abonné, le matériel concerné doit faire l'objet d'un remplacement ou d'un déblocage selon le cas.

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de ses codes, de toute utilisation frauduleuse de ses moyens d'authentification ou de leur détournement, l'Abonné doit le déclarer à la Banque le plus vite possible en contactant le service d'assistance téléphonique.

Tout lecteur ou code ayant fait l'objet d'une opposition est définitivement inutilisable.

La Banque se réserve le droit de facturer des frais afférents au remplacement de tout matériel nécessaire à l'authentification de l'Abonné.

Les dispositions de la Convention de Compte relatives à la responsabilité pour opérations non autorisées seront applicables.

ARTICLE 9 - ACCÈS AU SERVICE

L'accès de l'Abonné au service «COMMANDES DE CHÈQUIERS» suppose notamment l'absence d'interdiction légale ou réglementaire, tel que notamment l'interdiction d'émettre des chèques. L'accès de l'Abonné au service «virements» suppose notamment une provision suffisante et disponible ainsi que l'absence d'interdiction légale ou réglementaire.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment, pour l'ensemble des Abonnés, les conditions d'accès à un quelconque des services à distance listés à l'article 2, et d'ajouter, d'adapter ou de supprimer un ou plusieurs de ces services. La Banque informera l'Abonné de ces évolutions sur support durable au plus tard deux (2) mois avant leur entrée en vigueur. L'Abonné qui ne souhaiterait pas continuer à utiliser le Service aura alors la possibilité de dénoncer la Convention de Banque à Distance dans les conditions prévues à l'article 14. L'utilisation du Service postérieurement à l'entrée en vigueur de l'une des évolutions mentionnées au présent article vaudra acceptation de celles-ci par l'Abonné.

ARTICLE 10 - PREUVE

L'Abonné reconnaît que les instructions, et notamment les ordres de virement et/ou les ordres de bourse, les instructions liées à la carte bancaire et la demande d'opposition telles que décrites dans l'article 2 des présentes Conditions Générales, de même que la souscription à de nouveaux produits ou services, transmis par lui à l'aide des moyens d'authentification dans le respect des conditions décrites aux présentes, ont la valeur de documents originaux le liant d'une manière pleine et entière. En conséquence, les parties entendent leur attribuer une valeur probatoire. La portée de la preuve est celle accordée à un original, au sens d'un document écrit, signé de manière manuscrite.

Lorsque l'Abonné nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération, il appartient à la Banque d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment à ce titre les registres informatisés, les documents conservés dans les systèmes informatiques de la Banque, dans des conditions raisonnables de sécurité conformément aux normes de la profession, seront utilisés comme les preuves des transactions, des échanges, des documents et des données consultés ou envoyés, dans le cadre du Service. L'archivage et l'enregistrement des données sont effectués de manière à correspondre à une copie fiable conformément à la réglementation applicable comprenant l'article 1379 du Code civil son ou ses textes d'application.

L'Abonné et la Banque renoncent expressément à invoquer la nullité de leurs transactions sous prétexte qu'elles auraient été effectuées par l'intermédiaire de systèmes électroniques.

ARTICLE 11 - CONDITIONS FINANCIÈRES

L'abonnement au Service est gratuit.

Toutefois la Banque se réserve le droit de modifier ces conditions financières, ce dont l'Abonné sera averti un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications de façon à permettre à l'Abonné en cas de désaccord de procéder à la résiliation du Service.

L'utilisation du Service postérieurement à l'entrée en vigueur des révisions tarifaires vaut acceptation de celles-ci par l'Abonné.

Les opérations effectuées par l'intermédiaire du Service sont soumises aux conditions de tarification de la Banque et à la Convention de Compte.

L'Abonné conserve à sa charge les coûts de transmission, tels qu'ils seront fixés par le transporteur des informations.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS MODIFICATIVES DE LA CONVENTION DE COMPTE

Les dispositions de la Convention de Compte qui ne sont pas modifiées par les présentes sont applicables notamment quant aux opérations de paiement émises sur le Service.

12.1. VIREMENTS

Dans le cadre du présent contrat, l'Abonné peut réaliser des virements hors SEPA et des virements SEPA. Les virements SEPA sont par principe exécutés de manière instantanée lorsqu'ils sont éligibles. A défaut, ils sont exécutés de manière classique. S'il souhaite faire un virement SEPA classique, l'Abonné doit contacter la Banque.

L'Abonné peut également réaliser des virements SEPA qui seront exécutés à une date ultérieure de son choix.

Les virements hors SEPA sont limités à 50.000€ par jour ouvré.

Les virements SEPA (instantanés ou classiques) sont par principe d'un montant illimité (sous réserve de provision), étant entendu que la Banque se réserve la possibilité de fixer des plafonds, dont les montants seront communiqués à l'Abonné sur demande.

L'Abonné a en tout état de cause la possibilité de fixer une limite du montant maximal qui pourra être envoyé au moyen d'un virement SEPA, soit sur une base journalière, soit pour chaque transaction. Lorsque l'ordre de paiement pour un virement SEPA donné par l'Abonné dépasse le montant maximal, la Banque n'exécute pas l'ordre de virement, en informe l'Abonné et lui indique comment modifier le montant maximal.

12.2. EXTRAITS DE COMPTE-INFORMATION DE L'ABONNÉ

En souscrivant au Service, l'Abonné bénéficie automatiquement de la mise à disposition dans le menu e-documents sur le site internet neuflyzeobc.net sous format électronique (en format pdf) de documents d'information. La liste de ces documents est consultable sur neuflyzeobc.net sous la rubrique « Conditions générales Banque à Distance » et est régulièrement mise à jour par la Banque.

L'Abonné sera informé de la mise à disposition de chaque nouveau document d'information par voie d'e-mail dans la limite d'un e-mail par jour. Il est précisé qu'il n'y aura pas lieu à notification d'avis d'exécution et/ou de relevés de comptes titres lorsqu'il s'agit de comptes faisant l'objet d'un mandat de gestion.

Chacun de ces documents sera consultable pendant une période de quatre ans de date à date à compter de sa mise à disposition sur le Site internet neuflyzeobc.net à l'exception des avis d'opérations qui ne seront consultables que pendant une période de trois mois à compter de leur mise à disposition.

Par ailleurs l'Abonné pourra également faire une demande à la Banque de lui mettre ces documents à disposition en dehors de l'accès via le site internet neuflyzeobc.net pendant une période de dix ans à compter de leur mise à disposition.

L'Abonné peut à tout moment s'opposer par tout moyen à l'usage d'un support durable autre que le papier et demander sans frais à revenir à un support papier.

Le service « Avis OST », auquel l'Abonné peut gratuitement souscrire sur le Site, permet de recevoir les avis d'opérations sur titres en format PDF. En cas d'option pour ce service, l'Abonné ne recevra plus d'avis d'opérations sur titres sous format papier. L'Abonné peut à tout moment renoncer à ce service en décochant l'option sur le Site. En l'absence d'option, l'Abonné recevra ses avis d'opérations sur titres en format papier.

Le service « Vote Assemblées Générales », auquel l'Abonné peut gratuitement souscrire sur le Site, est un service gratuit qui permet à l'Abonné de recevoir sous format digital les informations sur les Assemblées Générales des sociétés cotées dont l'Abonné détient un ou plusieurs titres sur un compte titres ouvert dans les livres de la Banque. Ce service permet également de voter en ligne pour ces Assemblées Générales. Dans le cas où l'Abonné n'opte pas pour ce service, il recevra les informations en format papier. Dans tous les cas, qu'il ait opté ou non pour le service, l'Abonné pourra voter en présentiel ou par correspondance. Le service « Vote Assemblées Générales » est activable/désactivable à tout moment sur le Site.

En cas de résiliation de la Convention de Banque à Distance, l'Abonné ne pourra plus consulter en ligne ces documents. Il lui appartiendra en conséquence de veiller à les sauvegarder avant la date effective de résiliation.

12.3. INSTRUMENTS FINANCIERS ÉLIGIBLES A LA TRANSMISSION D'ORDRES

Nonobstant les dispositions relatives aux titres et instruments financiers pouvant faire l'objet d'une inscription en compte en application de la Convention de Compte, la transmission d'ordres de bourse par l'intermédiaire du Service sera limitée aux titres et instruments financiers et aux marchés suivants, pour autant qu'ils soient des instruments financiers «non-complexes» au sens de l'article D 533-15-1 du Code monétaire et financier, à savoir :

- ▶ Instruments financiers admis aux négociations sur le marché réglementé de la Bourse de Paris, à l'exclusion des opérations sur les marchés dérivés réglementés ou de gré à gré, des EMTN (Euro Medium Term Notes).
- ▶ Instruments financiers admis aux négociations sur les marchés réglementés des Bourses étrangères suivantes : Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis (NYSE, NASDAQ), Finlande (avec restrictions), Grande Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Suède (avec restrictions), Suisse, à l'exclusion des opérations sur les marchés dérivés réglementés ou de gré à gré et des EMTN (Euro Medium Term Notes)) et des opérations incorporant un instrument dérivé ou présentant une structure qui rend la compréhension du risque encouru difficile pour l'Abonné.
- ▶ Les parts ou actions d'organismes de placement collectif de valeurs mobilières (OPCVM) dont la Banque assure la commercialisation (à l'exclusion des OPCVM structurés) et figurant sur le site internet neuflyzeobc.net ou l'application mobile bourse de la banque (l' «Application Mobile Bourse »)

12.4. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES D'INVESTISSEMENT PAR LA BANQUE

L'initiative des ordres transmis par l'intermédiaire du Service appartient à l'Abonné et il déclare en assumer la responsabilité.

Il appartient à l'Abonné avant toute décision d'investissement transmise par l'intermédiaire du Service, d'apprécier si compte tenu des informations dont il dispose ou qui lui ont déjà été fournies, l'instrument financier qu'il envisage de souscrire lui convient, notamment en termes de risques et au regard de sa situation financière ou de ses objectifs.

Dans le cas où il estime ne pas disposer d'informations suffisantes il doit, avant la passation de l'ordre, solliciter des informations complémentaires notamment auprès de la Banque.

A ce titre, l'Abonné reconnaît avoir conscience :

- ▶ Des risques liés aux fluctuations boursières,
- ▶ Que, de façon générale afin de pondérer ces risques il est nécessaire de diversifier ses placements,
- ▶ Que tous les produits financiers comportent un certain degré de risque et que même les stratégies de placement à faible risque comportent un élément d'incertitude. La transmission des ordres par l'accès au Service n'est ouvert ni pour les comptes objets d'un mandat de gestion, ni pour les comptes objets d'une convention de conseil en investissement. Dans la mesure où les ordres transmis par l'intermédiaire du Service ne peuvent porter que sur des instruments financiers non-complexes, la Banque sera dispensée d'obtenir des informations sur les connaissances et l'expérience de l'Abonné et ne sera pas tenue de vérifier si le produit ou le service convient à l'Abonné, la transmission de ces ordres étant alors faite aux risques et sous la responsabilité de ce dernier qui ne bénéficiera pas de la protection correspondante des règles de conduite.

Il est donc recommandé à l'Abonné de consulter régulièrement les informations financières publiées sur le site internet neuflyzeobc.net.

Il est précisé que l'authentification par QR Code ne permet pas la transmission d'ordres de bourse via l'Application Mobile Bourse, le seul moyen d'authentification utilisable est la clé mobile, une authentification préalable de l'Abonné sur l'Application Mobile et utilisation de la clé mobile étant nécessaire.

12.5. COUVERTURE DES ORDRES

Conformément aux dispositions de la Convention de Compte, l'Abonné s'engage à respecter les règles de couverture minimale applicables en vertu de la réglementation en vigueur.

Les garanties affectées au calcul de la couverture des opérations par l'intermédiaire du Service sont constituées de toutes les sommes et valeurs figurant sur le compte et sont rappelées sur écran, sous forme de couverture disponible, étant précisé que les informations correspondantes se rapportent aux positions constatées la veille. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'il respecte les règles de couverture à tout moment notamment compte tenu des ordres transmis le jour même.

12.6. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX PLANS D'ÉPARGNE EN ACTIONS

L'Abonné reconnaît avoir parfaite connaissance des dispositions de la Convention de compte applicables au plan d'épargne en action (PEA) et au plan d'épargne en action PME (PEA PME). Dès lors qu'il choisit de transmettre des ordres par l'intermédiaire du Service pour être exécutés sur son plan d'épargne en actions, il lui appartient d'être particulièrement vigilant quant au respect des dispositions relatives notamment aux valeurs éligibles, au maintien en permanence d'un solde espèces suffisant ou au non-dépassement du plafond. La Banque ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée au cas où le plan d'épargne en actions devrait être clôturé pour non-respect d'une disposition applicable.

12.7. EXÉCUTION DES ORDRES TRANSMIS PAR L'ABONNÉ

L'Abonné doit s'assurer qu'il transmet son ordre dans des conditions permettant son exécution compte tenu des délais d'acheminement et des horaires d'ouverture du marché ou des heures limites de transmission des ordres. A cet égard, il est précisé que sur la Bourse Allemande, les ordres doivent être transmis avant 20 heures.

La Banque assume la responsabilité de la bonne exécution de l'ordre après que la confirmation de la prise en compte de l'ordre a été adressée à l'Abonné et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

Avant toute souscription de parts ou d'actions d'organismes de placement collectif de valeurs mobilières (OPCVM), il appartient à l'Abonné de prendre connaissance du Document d'Informations Clés (DIC) ou du Document d'Informations Clés pour l'Investisseur (DICI) des OPCVM concernés mis à disposition par la Banque sur le site internet neuflyzeobc.net ou l'Application Mobile Bourse, l'Abonné acceptant expressément ce mode de mise à disposition et dispensant la Banque de les adresser également par courrier.

Si, au moment de la transaction, le DICI/DIC n'est pas immédiatement disponible, la Banque s'engage à le fournir à l'Abonné dans les meilleurs délais. L'Abonné reconnaît expressément que dans ce cas, il pourra au choix consentir à le recevoir postérieurement à la transaction ou reporter celle-ci après l'avoir reçu.

Toute modification ou annulation d'un ordre non encore exécuté peut en principe être modifiable ou annulable sur le Service.

Outre l'avis d'opéré mis à disposition dans le menu e-documents, l'Abonné est informé de façon générale, du statut de ses ordres et de leur exécution par consultation directe sur le site internet neuflyzeobc.net ou l'Application Mobile Bourse de la page « carnet d'ordres » ou de la page « portefeuille » sans que cette information puisse être considérée comme se substituant aux avis d'opéré.

12.8. INFORMATIONS SUR L'ACTUALITÉ BOURSIÈRE ET FINANCIÈRE

Les informations mises à disposition sur le site ou l'Application Mobile Bourse en matière d'actualité boursière et financière sont fournies à titre purement indicatif et ne sauraient constituer la moindre incitation ou recommandation d'investir par la Banque.

Elles sont élaborées à partir de sources que la Banque estime fiables et ne sauraient être garanties par elle (que ce soit au regard de leur exactitude, leur fiabilité ou l'exhaustivité des opinions ou informations) compte tenu, notamment, des délais de mise à jour, de traitement et de contrôle à effectuer.

Elles sont sujettes à modification à tout moment sans notification préalable.

Les performances passées ne préjugent pas des performances futures et ne sont pas constantes dans le temps. De même aucun élément du site internet neuflyzeobc.net ou l'Application Mobile Bourse ne constitue un conseil financier, juridique, fiscal ou autre ni ne saurait fonder à lui seul une décision de placement ou une autre décision.

La Banque ne saurait être tenue responsable des dommages directs et indirects, tels que pertes financières, manque à gagner, perte quelconque résultant d'une erreur ou d'une information consultée sur le site ou l'Application Mobile Bourse.

La consultation des informations fournies à l'Abonné est exclusivement réservée à son information personnelle. Il s'interdit de les utiliser pour une autre finalité, notamment à destination de tiers pour justifier de son patrimoine.

Toute autre utilisation, notamment commerciale telle que : vente de données, exploitation du Service à d'autres fins est prohibée et ne saurait engager la Banque.

ARTICLE 13 - SERVICE PAYWEBCARD

Le service PaywebCard est ouvert sous la condition : expresse que l'Abonné possède également une carte bancaire en cours de validité émise par la Banque. Il permet de sécuriser le règlement d'achats à distance auprès de commerçants ou prestataires de services, par carte bancaire par le biais d'internet au moyen de la fourniture d'un ou de plusieurs e-numéros. Les conditions de fonctionnement du Service sont soumises aux conditions du contrat « porteur Carte Bancaire » souscrit par ailleurs par l'Abonné, ainsi qu'aux conditions générales de fonctionnement du service PaywebCard figurant en Annexe.

ARTICLE 14 - DURÉE DE LA CONVENTION DE BANQUE A DISTANCE

La Convention de Banque à Distance est conclue pour une durée indéterminée. Elle pourra être dénoncée par l'Abonné sans préavis ou par la Banque en respectant un délai de préavis de deux mois, par lettre recommandée adressée à l'autre partie. La clôture des comptes ouverts à la Banque entraîne automatiquement la résiliation de la Convention de Banque à Distance.

En cas de résiliation de la Convention de Banque à Distance, l'Abonné ne pourra plus consulter en ligne les documents mis à disposition dans le cadre du menu e-documents. Il lui appartiendra en conséquence de veiller à les sauvegarder avant la date effective de résiliation.

ARTICLE 15 - VENTE A DISTANCE-CONVENTION DE PREUVE

15.1. VENTE À DISTANCE - DEMANDE EXPRESSE DE L'ABONNÉ DE L'EXÉCUTION IMMÉDIATE DU CONTRAT

Le présent article 15 est applicable uniquement dans le cas où la présente Convention de Banque à Distance est conclue à distance c'est-à-dire sans face à face avec l'Abonné.

En cas de commercialisation à distance de la présente Convention de Banque à Distance c'est à dire sans face-à-face avec l'Abonné, la présente Convention de Banque à Distance est soumise aux articles L.222-1 et suivants du Code de la consommation ainsi qu'aux articles L.343-1 et L.343-2 du Code monétaire et financier.

Dans cette hypothèse, l'Abonné dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus sans avoir à justifier de motif ni avoir à supporter de pénalités.

Si l'Abonné a d'ores-et-déjà bénéficié de la fourniture d'un service bancaire ou financier avant l'exercice de son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service bancaire ou financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

Le point de départ du délai de rétractation est :

I. le jour où le contrat à distance est conclu ou ;

II. le jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations obligatoires si cette dernière date est postérieure.

L'Abonné devra exercer son droit de rétractation auprès de la Banque par courrier en lui notifiant qu'il exerce son droit de rétractation à l'adresse indiquée dans le bordereau de rétractation joint au document intitulé « Informations précontractuelles » ou « Attestation - Vente à distance » ou sur papier libre à l'adresse suivante (les frais d'envoi de cette lettre sont à la charge de l'Abonné) : Banque Neuflyze OBC – 119-121 boulevard Haussmann – 75410 Paris Cedex 08. La demande de rétractation doit contenir les informations suivantes : nom, prénom de l'Abonné, la date de rétractation, la convention à laquelle l'Abonné renonce en précisant la date de souscription à la Convention de Banque à Distance.

En cas de rétractation, la Banque remboursera à l'Abonné, dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours, toutes sommes qu'elle a perçues de sa part en application de la présente Convention de Banque à Distance. Ce délai commence à courir à compter du jour où la Banque reçoit la notification de rétractation du titulaire du droit de rétractation.

Dans le cadre de la modalité de souscription à distance de la présente Convention de Banque à Distance, l'Abonné a expressément accepté l'exécution immédiate de la Convention de Banque à Distance. Si toutefois l'Abonné souhaite se rétracter dans le délai de quatorze (14) jours susvisé, il ne sera tenu au paiement qu'au prorata du service rendu, aucune pénalité ne sera due.

Les dispositions relatives à la résiliation de la Convention de Banque à Distance s'appliquent.

15.2. CONVENTION DE PREUVE

L'Abonné a la possibilité de signer la présente Convention de Banque à Distance sous forme électronique. Dans ce cas, l'Abonné recevra un courrier électronique comprenant un lien hypertexte lui permettant d'accéder à la plateforme de signature électronique SIGNHOST (EVIDOS) mise en œuvre par la Banque. L'Abonné devra alors consulter le document, et pour le signer il saisira un code à usage unique qui lui a été envoyé par SMS sur son téléphone mobile. Une fois que le document aura été ainsi signé par toutes les parties, une copie la Convention de Banque à Distance signée électroniquement sera envoyée par courrier électronique à l'Abonné.

L'Abonné déclare que le signataire réalisant la signature électronique de la Convention de Banque à Distance a tous pouvoirs pour signer la Convention de Banque à Distance pour l'Abonné. L'Abonné garantit que son adresse de courrier électronique et son numéro de téléphone mobile lui sont exclusivement réservés. L'Abonné ne pourra en aucun cas répudier la signature la Convention de Banque à Distance dès lors que celle-ci aura été réalisée en utilisant l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone mobile de l'Abonné fournis à la Banque.

Chaque Partie reconnaît la valeur juridique et la force probante de tous les documents établis, signés et reçus par l'intermédiaire de la plate-forme de signature SIGNHOST.

Les Parties s'engagent à accepter qu'en cas de litige :

- Les éléments d'identification, les fichiers de preuve, et les signatures électroniques soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données, des consentements et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures qu'ils expriment ;
- Les marques de temps soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

La plateforme SIGNHOST permet d'assurer la valeur probante et la signature électronique des documents conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil. L'Abonné reconnaît et accepte que tout document électronique signé électroniquement via la plateforme SIGNHOST a même valeur probante qu'un document papier et que sa signature électronique l'engage au même titre que sa signature manuscrite.

ARTICLE 16 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La Banque pourra modifier à tout moment les Conditions Générales d'utilisation du Service, et les mentions légales.

La Banque mettra la version modifiée des Conditions Générales sur le site internet neufuzeobc.net. Les Abonnés seront informés deux mois avant leur entrée en vigueur par une mention sur l'extrait de compte, courrier ou courrier électronique.

L'absence de contestation par l'Abonné avant cette date d'entrée en vigueur vaut acceptation de cette modification.

Les Conditions Générales, figurant en ligne sur le site internet neufuzeobc.net, prévalent sur toutes versions publiées à des dates antérieures.

ARTICLE 17 – APPLICATIONS MOBILES – DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

Le Service est accessible pour les opérations bancaires via une application mobile et pour les opérations de bourse via une application mobile dédiée.

Dans les deux cas l'accès au Service s'effectue uniquement par clé mobile, les opérations étant alors limitées aux opérations accessibles via ce moyen d'authentification.

Les informations accessibles via les applications mobiles constituent uniquement un complément d'information offert à l'Abonné à titre indicatif et ne se substituent en aucune façon au relevé trimestriel de comptes titres, ou aux extraits de compte mensuels, comptes rendus de gestion réglementaires, relevés d'information annuelle en matière d'assurance, lettres d'information annuelles et trimestrielles ou imprimés fiscaux communiqués par ailleurs par la Banque ou les compagnies d'assurances à l'Abonné seuls à même de lui permettre notamment de s'acquitter de ses obligations fiscales. Compte tenu de contraintes opérationnelles ou techniques, ces informations peuvent comporter des approximations ou des décalages en terme de date, par conséquent l'Abonné est invité à n'utiliser que les documents réglementaires fournis par ailleurs par la Banque ou les compagnies d'assurances pour fonder ses décisions d'investissement.

Les fonctionnalités disponibles peuvent évoluer, elles sont alors mises à jour sur les applications mobiles et disponibles dans la partie description de la plateforme de téléchargement d'application en ligne propre à chaque système d'exploitation.

Il est précisé que l'authentification par QR code ne permet pas d'accéder aux applications mobiles.

ARTICLE 18 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

La Banque, en qualité de responsable de traitement, recueille et traite vos données à caractère personnel dans le cadre du présent contrat. Les traitements ont pour finalité la conclusion et l'exécution du présent contrat, ainsi que de permettre à la Banque de vous conseiller, d'évaluer, détecter et gérer le risque client aux fins de remplir son obligation de vigilance. Plus précisément, ces finalités recouvrent la connaissance du client, la gestion du compte et de la relation bancaire et financière, la gestion des produits et services fournis, l'évaluation de l'adéquation et du caractère

approprié du service d'investissement fourni, l'octroi de crédit, la fourniture de conseils, notamment dans le cadre de la vente de produits d'assurance, la souscription à distance, par téléphone ou par internet, de produits et services, l'élaboration de statistiques et d'analyse de performances, l'évaluation et la gestion du risque, la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et toute obligation légale et réglementaire y compris toute incidence liée à la fiscalité américaine.

La Banque est également amenée à utiliser des moyens d'identification et/ou de géolocalisation de votre adresse IP (Internet Protocol) lorsque vous utilisez la banque en ligne aux fins d'assurer la sécurité et d'être en mesure de détecter des fraudes.

La Banque pourra également traiter des informations concernant la fréquence d'accès, la personnalisation des pages, les opérations réalisées et les informations consultées, ces informations étant inhérentes au fonctionnement du Service.

La base juridique de ces traitements repose sur la relation contractuelle avec la Banque et/ou sur les obligations légales ou réglementaires de la Banque.

Les données à caractère personnel recueillies par la Banque dans le cadre des présentes sont obligatoires pour la conclusion et l'exécution du présent contrat.

La non-fourniture de ces données peut avoir pour conséquence l'impossibilité de conclure ou exécuter le présent contrat.

Vos données à caractère personnel pourront aussi être utilisées pour la réalisation d'animations commerciales, de campagnes publicitaires des sociétés du groupe, enquêtes de satisfaction, ou d'envoi d'information financière. La base juridique de ces traitements repose sur l'intérêt légitime de la Banque, et vous pouvez à tout moment refuser de recevoir de telles offres.

Les données à caractère personnel collectées par la Banque lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer des offres les plus adaptées et pertinentes. La Banque pourra être amenée à agréger ces données à caractère personnel afin d'établir des rapports marketings.

La personnalisation des offres de produits et services sur la base d'un profilage fera l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment.

Vous êtes informé que la Banque peut être amenée à enregistrer les conversations téléphoniques pour certains types d'opérations, dans le cadre de ses obligations légales ou dans son intérêt légitime.

Vos données à caractère personnel seront conservées pour une durée adaptée à la finalité de chaque traitement, sans que cette durée puisse excéder un délai de cinq années après la cessation de la relation contractuelle. Par exception, ces données pourront être conservées pendant des durées plus longues pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées.

Les données à caractère personnel peuvent être transmises à des prestataires de services pour l'exécution des travaux sous-traités et/ou aux sociétés du groupe, et peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert soit vers un pays de l'Union européenne, soit hors de l'Union européenne.

Les informations relatives aux opérations et aux données personnelles des clients sont couvertes par le secret professionnel auquel la Banque est soumise. Toutefois, elles peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités à y accéder, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

En vertu du Règlement n° 2015/847 du 20 mai 2015, en cas de transfert de fonds, certaines données à caractère personnel doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement, située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Dans le cas d'un transfert vers un pays hors Union européenne, la sécurité des données à caractère personnel

est assurée par la conclusion de clauses contractuelles ou, au sein du groupe ABN AMRO, par des règles contraignantes d'entreprise (BCR). Des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place, en particulier dans le cadre de virements internationaux transitant par SWIFT, consultables sur le site www.fbf.fr.

Tout transfert de données à caractère personnel vers un pays hors Union Européenne ou ne présentant pas un niveau de sécurité adéquat est effectué dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données. A ce titre la Banque met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel dans le cadre du transfert.

Les catégories de destinataires concernés pourront vous être communiquées sur simple demande.

Vous disposez du droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel et la rectification des données inexactes. Vous pouvez demander l'effacement des données et la limitation du traitement, dans les limites prévues par la législation applicable, étant précisé que l'exercice de ces droits peut, le cas échéant, avoir pour conséquence l'impossibilité de continuer la relation contractuelle avec la Banque. Vous disposez du droit à la portabilité des données à caractère personnel que vous avez fournies à la Banque, dans les conditions prévues par la législation applicable.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à recevoir des communications commerciales.

Vous disposez également du droit de définir des directives générales et particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication après votre décès de vos données à caractère personnel traitées par la Banque, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Vos éventuelles directives particulières seront enregistrées par la Banque, et vous pouvez les modifier ou les révoquer à tout moment.

Un Délégué à la protection des données a été nommé pour l'ensemble des entités juridiques du Groupe ABN AMRO. Il exerce ses fonctions au siège social d'ABN AMRO à Amsterdam aux Pays-Bas. Ce Délégué à la protection des données s'est entouré d'une équipe internationale de correspondants locaux à la protection des données.

Vous pouvez exercer les droits dont vous disposez auprès du correspondant français en écrivant à l'adresse électronique suivante NOBC.INFORMATIONDROITDACCES@fr.abnamro.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Banque Neufilze OBC, Correspondant à la protection des données, 119-121 boulevard Haussmann, 75008 Paris, sous réserve de dûment justifier de votre identité en joignant à votre demande une copie d'un titre officiel d'identité.

Si toutefois vous souhaitez vous adresser directement au Délégué à la protection des données du Groupe ABN AMRO, vous pouvez lui écrire par courriel à l'adresse privacy.office@nl.abnamro.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : ABN AMRO, Privacy Office, Gustav Mahlerlaan 10, PO Box 283, (PAC : HQ1161), 1000 EA Amsterdam, Pays-Bas.

ARTICLE 19 - RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

En cas de litiges ou de difficultés que vous pourriez rencontrer avec notre Etablissement, nous vous invitons à vous adresser, dans un premier temps, à votre interlocuteur habituel. Si le différend persiste, vous pouvez adresser une réclamation au Service réclamations de la banque : Banque Neufilze OBC – Service Réclamations – 119-121 boulevard Haussmann – 75008 PARIS. Courriel : reclamations.clients@fr.abnamro.com. La Banque accusera réception de toute réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. Elle s'engage à traiter les réclamations dans un délai maximum de deux mois à compter de leur date d'envoi (sauf réclamations juridiques ou contentieuses). Si une réclamation ne peut être traitée dans ce délai imparti (archives à rapatrier, recherches documentaires...), la Banque Neufilze OBC envoie un courrier d'information.

Par dérogation, en matière de services de paiement, les réclamations seront traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant leur envoi (ou 35 jours ouvrables dans des cas exceptionnels nécessitant des recherches particulières).

Client personne physique en dehors de son activité professionnelle

Enfin, si le désaccord persiste, vous pourrez saisir, gratuitement par écrit ou courrier électronique :

- pour les réclamations concernant vos opérations bancaires : le Médiateur de la Fédération Bancaire Française,
- pour les réclamations concernant tout instrument financier ou service d'investissement : soit le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, soit le Médiateur de la Fédération Bancaire Française, le choix entre ces deux médiateurs étant définitif pour la réclamation en question,
- pour les réclamations concernant un contrat d'assurance vie/contrat de capitalisation, La Médiation de l'Assurance.

Client personne morale n'agissant pas à des fins professionnelles, en tant qu'épargnant ou investisseur :

Pour les réclamations concernant tout instrument financier ou service d'investissement, vous pourrez saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers.

Fédération Bancaire Française

Monsieur le Médiateur

Course Spéciale 151 - 75422 Paris Cedex 09

Courriel : lemediateur.fbf.fr

Autorité des Marchés Financiers

Médiateur de l'AMF

17, Place de la Bourse

75082 Paris Cedex 2,

ou par formulaire électronique accessible sur le site internet www.amf-france.org, à la rubrique « Le Médiateur ».

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09

ou par formulaire électronique accessible sur le site internet : www.mediation-assurance.org/saisir+le+mediateur

La saisine en ligne est à privilégier à la saisine par voie postale.

Cette saisine peut intervenir :

- à tout moment, si notre réponse ne vous satisfait pas,
- ou en tout état de cause, à l'issue d'un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de quatre-vingt-dix jours (90) à compter de la date d'envoi au Client et à la Banque, par courrier ou courriel, d'une notification de recevabilité de la saisine.

La prescription est suspendue pendant ce délai. Le Client est averti dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier par le Médiateur, en cas de rejet de sa demande de médiation.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de la Banque. Le Médiateur est tenu à la confidentialité et au respect du secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être divulguées aux tiers, ni reproduites, ni invoquées dans le cadre d'une procédure judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Client peut également saisir directement le tribunal compétent.

En parallèle de ces voies de réclamations habituelles :

Les résidents britanniques peuvent contacter le service britannique de médiation financière (UK FOS) aux coordonnées ci-dessous :

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower, London E14 9SR, United Kingdom

Téléphone : 0800 0 234 567 (depuis le UK)

Email : complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Site Internet : www.financial-ombudsman.org.uk.

Les résidents Suisses peuvent contacter le médiateur FINOS agréé par la Suisse aux coordonnées ci-dessous :

Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)

Talstrasse 20 (1^{er} étage)

CH-8001 Zürich

Téléphone : 044 552 08 00 (depuis la Suisse)

Email : info@finos.ch

Site internet : www.finos.ch

Il s'agit des services gratuits, indépendants et impartiaux pour la résolution des litiges (sous conditions d'éligibilité de la réclamation).

Le rapport 2023 du Médiateur de la Banque (médiateur commun) est consultable sur le site de la FBF à l'adresse Mediateur FBF - Rapports Annuels. La charte de la médiation est également disponible sur le site de la Fédération Bancaire Française ou via ce lien Mediateur FBF - Charte de la médiation. L'existence de la médiation et ses modalités d'accès sont indiquées par ailleurs sur le site internet de la Banque www.neuflizeobc.fr rubrique « Pratique ».

ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE

La loi applicable à la présente Convention de Banque à Distance est la loi Française. La présente Convention de Banque à Distance relève de la compétence exclusive des tribunaux français.

Annexe aux conditions générales de banque à distance



Le présent contrat a pour objet de fixer les règles de fonctionnement et d'utilisation du service PaywebCard mis à la disposition du titulaire d'une carte bancaire de paiement de la Banque Neuflize OBC pour régler ses achats à distance en toute confiance.

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE PAYWEBCARD

Dans un but de sécurisation des achats effectués à distance par carte bancaire, le service PaywebCard (ci-après dénommé le «Service») a pour objet la mise à la disposition du Client (ci-après dénommé le «Client»), d'un ou de plusieurs «e-numéros» (ci-après dénommé le «Numéro» ou les «Numéros»), exclusivement destiné(s) au règlement d'achats à distance, par le biais d'Internet ou de tout autre moyen de communication à distance, de biens ou de prestations de service auprès de commerçants ou prestataires de services, français ou étrangers, ayant adhéré au système de paiement par carte et affichant le logo CB et/ou le logo du réseau international Visa ou Eurocard / Mastercard (ci-après dénommé les «Commerçants») ou le «Commerçant».

Le Service et le Numéro ne permettent pas :

- ▶ D'obtenir des espèces auprès des établissements de crédit et des institutions financières,
- ▶ De régler, aux commerçants et prestataires de services des achats de biens ou des prestations de services autrement que lors d'achats à distance,
- ▶ De charger ou de recharger un porte-monnaie électronique.

ARTICLE 2 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

2.1 Compte tenu de son objet même, le Service ne peut être souscrit que par des clients de la Banque Neuflize OBC proposant ce service (ci-après dénommé l'«Émetteur»), titulaires d'un compte et d'une carte de paiement émise par cet Émetteur.

2.2 L'adhésion au Service est automatique lorsque le Client détenteur d'une carte adhère et est adhérent au service de Banque à Distance «neuflizeobc.net».

2.3 De manière sécurisée et chiffrée, un Numéro sera attribué par l'Émetteur au Client par le biais du Service, pour la transaction envisagée. Le Numéro ainsi obtenu est lié à la carte bancaire que le Client a choisi pour participer au Service et n'est utilisable que dans le cadre d'un usage défini à l'article 4.

ARTICLE 3 - MOYENS D'AUTHENTIFICATION - DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ

Les moyens d'authentification permettant d'accéder au Service sont identiques à ceux utilisés par le Client pour accéder à neuflizeobc.net.

ARTICLE 4 - LA DÉLIVRANCE DU NUMÉRO

4.1 Le Client s'engage à utiliser le Numéro exclusivement lors de vente à distance sur Internet ou tout autre moyen de communication à distance pour des achats de biens ou des prestations de services auprès de Commerçants acceptant les cartes Visa, CB et/ou Eurocard/Mastercard.

4.2 Il est recommandé au Client de ne demander un Numéro qu'au moment de réaliser une transaction, auprès d'un Commerçant.

4.3 Lorsque le Numéro a été demandé pour une transaction unique et dans le cas où le Client ne souhaite pas confirmer ou donner suite à la transaction alors que le Numéro lui a été attribué, le Numéro reste valable pendant une durée d'un mois à compter de la demande.

Si, à l'expiration de la période de validité susvisée, le Numéro n'a pas été utilisé par le Client, il est détruit par l'Émetteur et ne peut donc être réutilisé par le Client dans le cadre d'une autre transaction, y compris avec le même Commerçant. Le Client a toutefois la possibilité, via le Service, d'annuler sons Numéro non utilisé avant la fin du délai de validité d'un mois. Une fois la transaction confirmée par le Client et autorisée/ou mis en recouvrement par le Commerçant, le Numéro est désactivé et ne peut donc être utilisé par le Annexe aux conditions générales de banque à distance Client dans le cadre d'une autre transaction, y compris avec le même Commerçant.

4.4 L'émetteur se réserve le droit de limiter le nombre de Numéros en possession du Client et non utilisés.

ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

5.1 Le Numéro ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens ou de prestations de service réellement effectués.

5.2 L'ordre de paiement donné au moyen du Service et d'un Numéro est irrévocable.

5.3 Les paiements effectués au moyen du Numéro ne sont possibles que dans les limites fixées et notifiées par l'Émetteur pour la carte de paiement du Client. Ces conditions s'ajoutent à celles définies spécifiquement entre le Client et l'Émetteur pour l'utilisation du Service.

5.4 Les paiements par le biais du Service sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants.

5.5 Les règlements présentés à l'encaissement par les Commerçants sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte de paiement choisie pour générer le Numéro selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Émetteur auxquelles la présente convention n'apporte aucune novation.

Le montant des transactions réglées au moyen d'un Numéro se cumule avec celui des transactions réglées avec la carte de paiement du Client dans la mesure où elles sont débitées sur le même compte. Le montant de ces transactions vient donc s'imputer sur le plafond négocié entre le Client et l'Émetteur concernant les dépenses réalisées au moyen de ladite carte. Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses réglées à l'aide d'un Numéro en cas de décès, d'incapacité juridique du Client et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la carte de paiement, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte de paiement susvisée par simple lettre.

De même, l'Émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des paiements réalisés au moyen de Numéros, si le cumul des transactions de paiement réglées par Numéros et par la carte de paiement dépasse les limites fixées par l'Émetteur.

5.6 Dans la mesure où le Service ne peut être utilisé que dans le cadre de vente à distance par Internet ou tout autre moyen de communication à distance de biens ou de prestations de services ne donnant pas lieu à l'émission de factures signées par le Client ou son mandataire ou assorties du contrôle d'un code confidentiel, le titulaire du compte sur lequel fonctionne le Service autorise l'Émetteur à débiter son compte au vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant. Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues aux Conditions Générales des cartes bancaires.

5.7 Le Client et/ou le titulaire du compte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par le Service, le compte présente un solde suffisant et disponible.

5.8 Sauf exception, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Service passé au débit du compte sur lequel fonctionne le Service figure sur le même relevé des opérations que les opérations réalisées au moyen de la carte de paiement du Client. Le relevé peut également être consulté par voie électronique sur le site neuflizeobc.net.

5.9 Sur le relevé susvisé, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Service passé au débit du compte sur lequel fonctionne le Service est mentionné comme résultant de transactions réglées au moyen de la carte de paiement du Client. Le relevé de compte est un document à valeur contractuelle, à la différence de l'historique des transactions proposé par le Service.

5.10 L'émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le titulaire du Numéro et le Commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client et/ou du titulaire du compte sur lequel le Service fonctionne, d'honorer les règlements des transactions réglées au moyen du Service.

Important : Le Service n'est pas utilisable sur certains sites marchands qui exigent la présentation de la carte réelle au retrait de la prestation.

ARTICLE 6 - BLOCAGE DU SERVICE

A la suite de la mise en opposition d'une carte de paiement du Client, à laquelle est adossé le Service il n'est plus possible d'obtenir de nouveaux Numéros sur cette carte de paiement mais néanmoins les Numéros générés antérieurement à la date d'opposition restent valables. Des frais pour blocage du Service peuvent être perçus par l'Émetteur; Ils sont notifiés suivant les dispositions prévues à l'article 9.

ARTICLE 7 - DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE

7.1 L'adhésion au Service est conclue pour une durée équivalente à la durée de validité des cartes de paiement enregistrées dans le Service ainsi que pour la durée équivalente de l'abonnement neuflizeobc.net.

7.2 Le Client ou l'Émetteur peuvent mettre fin au Service à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis d'un mois. Cette disposition ne remet pas en cause le droit de l'Émetteur à mettre fin immédiatement au Service, notamment en cas de comportement répréhensible du Client ou d'anomalie grave de fonctionnement du compte sur lequel fonctionne le Service.

La résiliation ou le non renouvellement du Service n'entraîne pas la résiliation des cartes enregistrées dans le Service.

ARTICLE 8 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

- ▶ De convention expresse, l'Émetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat ainsi que les informations relatives aux opérations effectuées au moyen d'un Numéro. Ces informations feront l'objet de traitements, automatisés ou non, afin de permettre la gestion du fonctionnement du Service et d'assurer la sécurité des paiements.
- ▶ Les informations recueillies à l'occasion du présent contrat ne seront que pour les seules nécessités de la gestion interne du Service et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.
- ▶ Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit, institutions financières visées à l'article L. 518-1 du Code monétaire et Financier, aux organismes intervenant dans le cadre de la délivrance et du fonctionnement du Service, à des sous-traitants, aux commerçants ou prestataires de services acceptant le paiement par carte de paiement, ainsi qu'à la Banque de France et au Groupement des Cartes Bancaires.
- ▶ Le Client et/ou le titulaire du compte bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles le concernant. Il peut exercer ce droit auprès de l'Émetteur.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIÈRES

9.1 Le Service est facturé selon les modalités figurant aux conditions tarifaires définies par l'Émetteur.

9.2 Les conditions financières sont précisées dans le recueil de Tarification Générale applicable aux particuliers et aux professionnels, dans les conditions tarifaires particulières, ou dans tout document approuvé par le Client et/ou le titulaire du compte sur lequel le Service fonctionne et notamment le contrat d'abonnement de Banque à distance neuflizeobc.net.

9.3 Tous les frais sont prélevés sur le compte désigné par le Client dans le contrat de Banque à distance neuflizeobc.net.

ARTICLE 10 - SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux du Service ou d'un Numéro est passible des sanctions prévues par la loi.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge solidairement du Client et/ou du titulaire du compte concerné.

Le montant des opérations qui n'aura pas pu être débité au compte sera majoré d'un intérêt dont le taux est celui des débits non autorisés à partir de la date de valeur sans mise en demeure préalable.

ARTICLE 11 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

11.1 Modifications non financières :

L'émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications non financières aux conditions du contrat qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte et/ou du Client, notamment lors du renouvellement de celle-ci.

Ces modifications sont applicables :

- ▶ Un mois après leur notification si la carte, en cours de validité, n'est pas restituée à la Banque Neuflyze OBC avant l'expiration de ce délai, ou si elle est utilisée après ce délai,
- ▶ Immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le Client au moment du renouvellement du support.

11.2 Modifications financières

L'émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications tarifaires aux Conditions Générales applicables aux particuliers et aux professionnels. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client dans les Conditions de Tarification. L'absence de contestation par le titulaire du compte et/ou de la carte dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

ARTICLE 12 - NOTIFICATIONS

Hormis les cas où le présent contrat en dispose autrement, toute notification à l'Émetteur relative à la survenance de tout événement prévu par le présent contrat, s'effectuera par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Émetteur.

ARTICLE 13 - JURIDICTION

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Tout litige découlant du présent contrat ou qui en serait la suite ou la conséquence sera porté devant le Tribunal de Commerce de Paris. Toute action éventuelle du Client contre la Banque Neuflyze OBC devra, sous peine de forclusion, être exercée dans le délai d'un an de sa cause.

Paraphes du ou des titulaire(s)
et du mandataire s'il y a lieu

Neuflyze OBC, au cœur de la gestion de vos patrimoines privés et professionnels

ABN AMRO BANK N.V., société néerlandaise. Société au capital de 940 000 001 euros, immatriculée auprès de la chambre de commerce d'Amsterdam (n°34334259). Siège social : Gustav Mahlerlaan 10, 1082 PP, Amsterdam, Pays-Bas. Etablissement de crédit agréé par la De Nederlandsche Bank (Pays-Bas), supervisé par la Banque Centrale Européenne et l'Autorité Financière Markten. Succursale Française exerçant sous le nom commercial 'Banque Neuflyze OBC' - n° 850 479 718 RCS Paris - 119 - 121, boulevard Haussmann, 75008 Paris, France - Numéro ORIAS : 12 020 215 - Intermédiaire en assurance - supervisée pour certaines activités et services par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et l'Autorité des Marchés Financiers - Carte professionnelle de l'immobilier n° CPI 7501202300000163 délivrée par la CCI Paris Île-de-France; engagement de non détention de fonds, absence de garantie financière.

