

### PRÉAMBULE

La présente Convention, ci-après dénommée « la Convention », est constituée des présentes Conditions Générales, de Conditions Particulières, de Conditions Tarifaires et d'Annexes. Certains services peuvent faire l'objet de conventions spécifiques. La Convention constitue, avec les Conditions Générales, les Conditions Particulières, les Conditions Tarifaires et les Annexes, le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du service ePalatine Particuliers au nom de l'Abonné et les engagements contractuels de la Banque et de l'Abonné.

Cet ensemble contractuel constitue la Convention qui organise la gestion du Service ePalatine Particuliers de tout Abonné personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle s'applique aux comptes de dépôt et aux services de paiement fournis par la Banque Palatine, Société Anonyme dont le siège est à Paris 8<sup>ème</sup>, 86 rue de Courcelles, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 542104245, Email : [contact@palatine.fr](mailto:contact@palatine.fr)

Elle est établie conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, notamment des articles L. 133-1 et suivants, des articles L.312-1 et suivants, des articles L. 314-1 et suivants, des articles D. 133-1 et suivants et de son arrêté d'application.

La Banque Palatine est agréée par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), en qualité d'établissement de crédit et placée sous le contrôle de cette même autorité (Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous renseigner auprès de l'ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 ou consulter son site : <https://acpr.banque-france.fr>).

La Convention est rédigée en français. Sauf convention contraire, le français sera la langue utilisée dans les relations entre la Banque et l'Abonné. L'Abonné peut demander à tout moment, sur support papier ou sur support durable, copie de la Convention dans sa version en vigueur au moment de cette demande.

La Banque et l'Abonné conviennent de communiquer par courrier postal, téléphone, courrier électronique aux coordonnées indiquées par l'Abonné dans les Conditions Particulières. L'Abonné s'engage à communiquer à sa banque toutes modifications de ses coordonnées.

## 1 - OBJET DU SERVICE

La Banque Palatine, ci-après dénommée la « Banque », met à disposition de sa clientèle de personnes physiques majeures capables ou mineures (ci-après dénommé « l'Abonné »), titulaires d'un ou plusieurs comptes, un service de Banque à Distance (ci-après dénommé « le Service » ou « ePalatine particuliers ») dans les conditions ci-après exposées.

L'abonnement au Service permet à l'abonné d'accéder à des services rendus par la Banque via un accès en ligne sur internet et application mobile permettant la consultation de comptes, contrats, produits et services ainsi que la réalisation à distance d'opérations sur le ou les compte(s) bancaire(s) ouvert(s) dans les livres de la Banque.

L'Abonné peut ainsi obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes, ainsi que diverses informations liées directement ou indirectement à l'activité bancaire. Selon la formule d'abonnement, il permet à l'Abonné d'effectuer diverses opérations (notamment virements, ...) selon les conditions de la présente convention.

Ce Service s'ajoute, sans s'y substituer, à la relation de proximité établie avec l'agence de la Banque où les comptes ouverts par l'Abonné continuent à être domiciliés. Sont concernés par le Service, les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par l'Abonné à la date d'adhésion audit Service et ceux ouverts et/ou souscrits ultérieurement.

Certaines opérations ou fonctionnalités peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé ne pas être accessibles au moment de l'adhésion au Service. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition. La Banque se réserve le droit de modifier le contenu du Service, en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans une telle hypothèse, l'Abonné sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

## 2 - CLIENTÈLE CONCERNÉE

L'abonnement au Service est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de personnes physiques majeures capables ou mineures (titulaires de comptes individuels, comptes joints) pour autant qu'elles aient la capacité juridique et/ou les pouvoirs requis pour réaliser l'opération à distance, ou de représentants mandatés expressément.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peut être abonné au Service. Dans ce cas, chaque co-titulaire disposera de ses propres codes personnels (identifiant client et code confidentiel).

Les comptes indivis ne peuvent pas faire l'objet, par l'un et/ou l'autre titulaire, d'une souscription au Service.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation des identifiants et mot de passe, faite par un des représentants légaux du

mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal s'oppose à ce mode de fonctionnement, il devra adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge à son agence gestionnaire du compte. Le Service sera alors résilié par la Banque pour le ou les comptes du ou des mineur(s) concerné(s).

Le cas échéant, l'Abonné peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes et/ou contrats, ce tiers devant lui-même adhérer au Service ePalatine Particuliers afin de disposer de ses propres identifiants et mot de passe.

## 3 - TYPES DE COMPTES, CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES

Les catégories de comptes, contrats, produits et services auxquelles l'Abonné peut accéder via le Service sont notamment les suivantes : Comptes de dépôts, Comptes d'épargne, Comptes de placement, Comptes Titres, PEA, PEA PME, Cartes bancaires, Crédits à la consommation, Crédits immobiliers.

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions.

Pour accéder à un compte, l'Abonné doit faire partie de la liste figurant dans les Conditions de la présente Convention étant entendu que ces comptes, contrats pourront faire l'objet d'opérations si et seulement si :

- Leurs spécificités bancaires le permettent ;
- la Banque l'autorise au moment de l'abonnement ;
- L'ergonomie du site le permet ;
- La Banque n'a pas interdit l'accès au Service en cours de vie du présent contrat ;
- L'Abonné n'a pas demandé la suspension de l'accès au Service.

La Banque se réserve la possibilité d'interdire, limiter ou suspendre l'accès à tout ou partie du Service.

## 4 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'abonnement au Service de la Banque repose sur l'utilisation du réseau Internet et d'un terminal permettant cet accès : ordinateur, smartphone ou tablette et objets connectés à ces derniers. L'Abonné devra s'être procuré un accès au réseau Internet avant la mise en place du Service. La mise à disposition du Service implique l'utilisation d'un matériel approprié et d'un logiciel de navigation compatible. Il appartient ainsi à l'Abonné de se rapprocher de son fournisseur d'accès Internet afin de veiller à ce que le matériel et les logiciels utilisés permettent l'accès au site dans une configuration sécurisée.

L'Abonné fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Banque. L'Abonné fera également son affaire personnelle du bon fonctionnement de son équipement informatique. L'Abonné doit ainsi s'assurer, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le Service. La Banque n'est en aucun cas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

## 5 - ACCÈS AU SERVICE - SÉCURITÉ DU SYSTÈME

### 5.1. L'ACCÈS AU SERVICE

Le Service est exclusivement réservé à l'Abonné utilisateur, signataire de la Convention. L'accès au Service par l'Abonné n'est possible qu'au moyen des codes personnels qui lui seront attribués par la Banque : un identifiant client et un code confidentiel. Ces codes personnels permettront à l'Abonné d'accéder via Internet aux comptes figurant dans la liste des Conditions Particulières du présent contrat. Pour des raisons de sécurité, ces codes personnels seront communiqués à l'Abonné par la Banque via SMS. Lors de la première connexion, il sera demandé à l'Abonné de changer le code confidentiel initial qui lui aura été communiqué. Il peut ensuite le modifier à tout moment. Il est rappelé que l'Abonné dispose d'un identifiant qui lui est propre.

La Banque met en place un dispositif d'authentification de l'Abonné pour l'accès à son compte en ligne et la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire des services de ePalatine Particuliers.

Ce dispositif d'authentification mis en place par la Banque repose sur l'utilisation de la solution Sécur'Pass ou d'un autre dispositif, le cas échéant.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification, nécessitant également la saisie d'un code spécifique d'authentification (ci-après « Code »), pourra être exigée par la Banque lors du premier accès aux services de ePalatine Particuliers et au moins tous les 90 jours. La saisie du Code pourra éventuellement être effectuée par l'Abonné en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

La Banque pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification de l'Abonné dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Ce dispositif d'authentification repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes : 1) une information que l'Abonné est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN), 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient à l'Abonné (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque...), 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée à l'Abonné (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

L'Abonné doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par la Banque chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance de l'Abonné conformément aux dispositions de l'Article 11 des présentes conditions générales.

En cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification mis en place par la Banque, l'Abonné doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés, et/ou (ii) la copie, et/ou (iii) toute utilisation non autorisée des facteurs d'authentification.

La Banque s'assure que les données de sécurité personnalisées (mot de passe, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par l'Abonné, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou relatives au dispositif d'authentification mis à sa disposition par la Banque.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque se voit expressément reconnaître par l'Abonné, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux services, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information de l'Abonné par tout moyen au choix de la Banque.

### 5.2. SÉCURITÉ

L'Identifiant, le mot de passe et le Code d'authentification sont personnels et confidentiels et l'Abonné est responsable de leur usage et de leur conservation. Il est de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à personne. En conséquence, la Banque ne peut être tenue pour responsable des dommages résultant d'un usage frauduleux ou abusif des dispositifs d'authentification.

L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et l'utilisation de son identifiant, de son mot de passe, du Code d'authentification et tout élément d'authentification et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses éléments d'authentification soient effectuées dans des conditions de parfaite sécurité et de confidentialité. L'Abonné s'oblige ainsi à les tenir secrets et à ne les communiquer ou les remettre à quiconque, même à la Banque qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, l'abonné peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

En cas de perte, de vol, de divulgation ou de compromission de l'un quelconque des dispositifs d'authentification, l'Abonné s'engage à en informer immédiatement la Banque par tout moyen et à le lui confirmer par écrit dans les 24 heures, sous peine d'engager par sa propre négligence sa responsabilité.

### 5.3 CHANGEMENT DE CODE CONFIDENTIEL

L'Abonné a la possibilité, à sa seule initiative et à tout moment, de modifier son code confidentiel.

La Banque recommande à l'Abonné de changer régulièrement son code confidentiel dans la rubrique « Profil/modifier votre code confidentiel » et à ne pas le partager avec d'autres sites web tels que les réseaux sociaux et sites marchands.

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son code confidentiel, l'Abonné doit en informer sans tarder son agence sous peine d'engager sa responsabilité. Une confirmation écrite doit ainsi être adressée à la Banque par lettre recommandée avec accusé de réception.

Néanmoins, en cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes personnels de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme au présent contrat. La Banque informera l'Abonné immédiatement après la modification par tout moyen approprié.

En cas d'utilisation de codes comme unique dispositif d'authentification, l'Abonné est invité à les modifier régulièrement depuis le Site, même en l'absence de perte ou de divulgation. De même, il est conseillé à l'Abonné de ne pas choisir un mot de passe facilement décelable par un tiers (date de naissance par exemple).

### 5.4. SÉCUR'PASS

Dans le cadre de son abonnement, l'Abonné a accès à Sécur'Pass, dispositif d'authentification forte permettant notamment à l'Abonné, depuis l'application mobile de la Banque :

- D'accéder aux services de ePalatine Particuliers et à son compte de dépôt en ligne ;
- De sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- De valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (site internet ou application mobile) ;
- De valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) et à distance par carte bancaire (e-commerce) ;
- De s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. L'Abonné en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.

Sécur'Pass complète ou se substitue, le cas échéant, aux autres modes d'authentification, en permettant à l'Abonné de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par l'Abonné par la saisie de certains numéros aléatoires de sa carte bancaire en cours de validité et active, ou par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. L'Abonné doit posséder un smartphone compatible et un numéro de téléphone mobile préalablement déclaré à la Banque en tant que téléphone sécurisé. Afin d'utiliser Sécur'Pass, l'Abonné doit également activer le service à partir de son espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par l'Abonné d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi. Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Sécur'Pass sont de la responsabilité de l'Abonné. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiant/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque n'a aucun accès à ce code Sécur'Pass.

Il est conseillé à l'Abonné de changer son code Sécur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Sécur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Sécur'Pass identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte

SIM, ou le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code Sécur'Pass pourra éventuellement être effectuée par l'Abonné en utilisant la fonction biométrique de son smartphone. L'Abonné a la possibilité de désactiver le dispositif Sécur'Pass à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'application. La désactivation de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations. Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, l'Abonné devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Sécur'Pass et les fonctionnalités liées.

## 5.5. ACCÈS AU COMPTE DE PAIEMENT ET INITIATION DE PAIEMENT

Dès lors que l'Abonné autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. L'Abonné est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses identifiants et mot de passe, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte de l'Abonné, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si l'Abonné réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de ePalatine Particuliers.

## 6 - SPÉCIFICITÉS DE CERTAINES FONCTIONNALITÉS - SOUSCRIPTION AUX SERVICES

L'Abonné peut souscrire, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable, à certains services offerts par la Banque. La souscription effective du contrat ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués à l'Abonné.

Dans le cadre de son abonnement au Service, l'Abonné peut accéder à certains services proposés par la Banque ou ses Partenaires, exclusivement par ePalatine Particuliers. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat. L'Abonné peut également désactiver certains services par l'intermédiaire de son ePalatine Particuliers. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

### 6.1 VIREMENTS

Les virements pouvant être initiés dans le cadre du Service sont des virements SEPA (ci-après dénommés « virements ») à savoir des virements libellés en euros effectués au sein de la zone SEPA (Single Euro Payments Area).

L'Abonné peut effectuer des virements de l'un de ses comptes de dépôt ou d'épargne vers un autre de ses comptes de dépôt ou d'épargne et/ou des virements de l'un de ses comptes de dépôt vers un compte de dépôt de tiers ouvert à la Banque ou dans les livres de tout autre établissement de crédit, sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte de dépôt et le cas échéant, une convention de compte d'épargne auprès de la Banque.

Les conditions d'exécution des virements, ponctuels ou permanents, via le Service, sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de dépôts en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements réalisés par l'intermédiaire du service ePalatine Particuliers. Les virements, ponctuels ou permanents sont ainsi exécutés dans la limite de 10 000 euros par virement et par jour. La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger l'Abonné de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

### 6.2 TRAITEMENT ET DÉLAIS

Les opérations de virements sont traitées les jours ouvrables, pour la Banque. Les virements reçus avant l'heure limite fixée actuellement à 10h30 heures seront exécutés sous 24 heures ouvrés (sous réserve de provision sur le compte à débiter). Au-delà, ils seront exécutés sous 48 heures ouvrés. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

### 6.3 VIREMENTS PONCTUELS

L'Abonné peut transmettre par l'intermédiaire du Service des ordres de virement de compte à compte et/ou externes (vers d'autres établissements bancaires) au débit de ses comptes faisant partie de la liste de comptes figurant dans les Conditions Particulières de la présente Convention.

Compte tenu de leur spécificité, certains comptes ne peuvent être que des comptes bénéficiaires de virement.

Préalablement à la passation d'un ordre de virement, l'Abonné doit vérifier qu'il dispose de la provision suffisante ou bénéficie d'une facilité de découvert pour passer cet ordre. En cas de défaut de provision au moment de l'exécution de l'ordre de virement, il sera fait application des dispositions de la Convention de Compte de dépôts, des Conditions Tarifaires et des Conditions Particulières applicables aux comptes en question.

### 6.4 VIREMENTS PERMANENTS

L'Abonné peut mettre en place par l'intermédiaire du Service des ordres de virement permanents au débit de ses comptes faisant partie de la liste de comptes figurant dans les Conditions Particulières de la présente Convention.

Selon la réglementation, certains comptes ne peuvent être ni émetteurs ni bénéficiaires de virement.

### 6.5 AJOUT D'UN COMPTE DANS LA LISTE DES COMPTES DESTINATAIRES

L'Abonné peut ajouter un compte dans la liste des comptes bénéficiaires en contactant son agence ou directement par l'intermédiaire du Service.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que l'Abonné ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur une liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification de l'abonné.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont l'Abonné est titulaire, ouvert dans les livres de la Banque, ne donnera pas lieu à cette authentification.

Si l'Abonné n'a pas souscrit à Sécur'Pass, l'ajout d'un compte bénéficiaire par l'intermédiaire du Service donne lieu à l'envoi par message SMS d'un code de contrôle à huit chiffres vers le numéro de téléphone mobile fourni par l'Abonné à la Banque. Ce code de contrôle devra être saisi par l'Abonné pour valider l'ajout d'un compte bénéficiaire. Le code de contrôle est d'usage unique (un code pour chaque compte bénéficiaire ajouté), aléatoire et temporairement limité dans le temps. Ce code de contrôle est distinct et complémentaire des codes personnels permettant à l'Abonné d'accéder au Service.

Pour bénéficier de ce service d'ajout de compte bénéficiaire en ligne, l'Abonné doit communiquer à la Banque son numéro de téléphone mobile en se rendant à son agence. A défaut de communication par l'Abonné d'un numéro de téléphone mobile personnel, ce service d'ajout de compte bénéficiaire en ligne ne sera pas accessible à l'Abonné.

### 6.6 IRRÉVOCABILITÉ DE L'ORDRE DE VIREMENT

L'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué ou si l'ordre est un virement instantané l'ordre n'est pas révoquant.

### 6.7 RÉCEPTION DE VIREMENTS VIA PAYLIB ENTRE AMIS - ABONNÉ NON ADHÉRENT AU SERVICE

Le service Paylib entre amis est accessible gratuitement à partir de l'application bancaire mobile de la Banque et fait l'objet de Conditions Générales d'Utilisation spécifiques.

Afin de faciliter la réception de virements via Paylib entre amis, pour un Abonné non adhérent à ce service, personne physique majeure capable ou mineure, titulaire d'un abonnement de banque à distance, la Banque peut communiquer à Paylib Services son numéro de téléphone mobile personnel sécurisé déclaré auprès de son agence et l'IBAN de son compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque.

Ces données personnelles sont communiquées à Paylib Services afin d'alimenter une base de données centralisée et sécurisée administrée par ce prestataire de la Banque en vue du fonctionnement du service. Cette base de données réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Paylib entre amis.

Ce traitement de données personnelles est réalisé sur la base de l'intérêt légitime de la Banque à faciliter l'utilisation du service Paylib entre amis par ces abonnés et pour cette seule finalité.

S'il a lieu, l'Abonné est informé de la communication de ses données personnelles à Paylib Services par courrier électronique. Cette information rappellera les données communiquées afin de recevoir automatiquement des virements via Paylib entre amis. Elle rappellera également comment s'opposer à ce traitement.

L'Abonné, bénéficiaire d'un virement via Paylib entre amis, sera également informé, par SMS ou notification dans son espace de banque à distance, du montant du virement, du nom de l'émetteur et du compte crédité.

L'Abonné a la possibilité de s'opposer, gratuitement et à tout moment, à ce que ses données soient traitées par la Banque et par Paylib Services, conformément aux modalités décrites à l'article 20 ci-dessous.

Il est précisé que les données de l'Abonné seront supprimées des bases de données gérées par Paylib Services en cas de :

- Demande de suppression/opposition formulée par l'Abonné ;
- Clôture du compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque ;
- Résiliation du contrat de banque à distance ou blocage de l'accès au service de banque à distance ;
- Absence de numéro de téléphone mobile déclaré ou de validation de ce numéro par l'Abonné.

Il est également précisé que l'Abonné, bénéficiant de la communication de ses données vers Paylib services, doit activer le service pour émettre un virement via le service Paylib entre amis.

## 7 - SERVICE D'AGRÉGATION DE COMPTES (SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Dans le cadre de son abonnement à ePalatine Particuliers, l'Abonné peut avoir accès à un service d'agrégation de comptes gratuit permettant notamment d'accéder à des fonctionnalités d'agrégation de comptes étendues. Ces fonctionnalités nécessitent l'acceptation préalable de Conditions Générales d'Utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement à ePalatine Particuliers entraîne la fermeture du service d'agrégation de comptes.

## 8 - CATÉGORISATION DE DÉPENSES ET DE REVENUS (SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations de l'Abonné enregistrées sur son compte (individuel ou joint). Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Alimentation, Logement ...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. L'Abonné a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation de l'abonnement à ePalatine Particuliers, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

## 9 - LOCALISATION DES COMMERÇANTS AUPRÈS DESQUELS L'ABONNÉ A EFFECTUÉ UNE OPÉRATION DE PAIEMENT (SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Cette fonctionnalité permet à l'Abonné, qui consulte au moyen de ePalatine Particuliers le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisé par carte bancaire, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel de l'Abonné et utilisant son adresse IP.

Dans ce cadre, l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : <https://policies.google.com/privacy>
- Plans (Apple) : <https://www.apple.com/legal/privacy/>

Seules les opérations de paiement réalisées par carte bancaire chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

L'Abonné est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Banque ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant. Par ailleurs, l'Abonné peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres de ePalatine Particuliers.

## 10 - FONCTIONNALITÉS DE PILOTAGE DE LA CARTE

Dans le cadre de son abonnement à ePalatine Particuliers, l'Abonné, détenteur d'une carte bancaire émise par la Banque, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte dans son espace de banque à distance ePalatine Particuliers sur internet et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, augmentation temporaire de ces plafonds, mise en opposition de la carte, consultation de son code secret etc., sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par la Banque.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions et Tarifs de la Banque applicables au Titulaire de la Carte.

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés. En revanche, leur représentant légal peut, sous certaines conditions, gérer leur carte à distance via son propre espace de banque à distance. Ces conditions et les fonctionnalités disponibles pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés sont précisées sur le site internet de la Banque.

## 11 - ABONNEMENT À DES PRODUITS OFFRANT DES ALERTES SUR LA SITUATION DU COMPTE PAR SMS, PAR EMAIL OU PAR PUSH MOBILE (NOTIFICATION HORS APPLICATION - SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ)

Dans le cadre de son abonnement à ePalatine Particuliers, l'Abonné dispose de la fonctionnalité lui permettant de recevoir des alertes par email, par SMS ou par push mobile l'informant du solde de son compte et des opérations enregistrées sur celui-ci.

## 12 - SERVICES RELEVÉS NUMÉRISÉS

L'Abonné a la possibilité de consulter par internet l'historique de ses relevés de compte sous forme électronique via le service dénommé « Service Relevés Numérisés aussi appelé eDocuments » mis à disposition dans le cadre du Service.

L'Abonné peut ainsi consulter :

- Ses relevés de compte sous format électronique ;
- Tout document électronique joint à ses relevés de compte ou mis à sa disposition dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance (notamment, le cas échéant, l'information préalable sur les frais liés aux irrégularités et incidents...).

Chaque relevé de compte est consultable pendant une période de 10 (dix) ans à partir de sa mise à disposition.

## 13 - OPÉRATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS ET AUTRES TITRES

Pour disposer de ce service, l'Abonné doit avoir préalablement signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque. Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné. Les passations d'ordres fermes s'effectuent sur la totalité des valeurs cotées sur les marchés financiers français hors MATIF, MONEP, marchés de matières premières et de marchandises.

## 14 - SERVICE BOURSE ET TITRES

L'Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) titres et d'un compte espèces associé ouvert auprès de la Banque, aura la possibilité par Internet de consulter son (ses) compte(s) titres et/ou, éventuellement, selon les modalités définies dans les Conditions Particulières de la présente Convention, de passer des ordres à partir du service dénommé « Bourse et Titres ». La Banque offre également la possibilité à l'Abonné de passer ses ordres auprès de son agence habituelle.

### 14.1 INFORMATIONS SUR LES MARCHÉS

Le Service « Bourse et Titres » met à la disposition de l'Abonné des informations financières et boursières. Ces informations sont fournies par des prestataires spécialisés et mises à jour régulièrement.

S'agissant d'informations boursières générales, elles sont données à titre purement indicatif et ne sauraient en aucun cas être assimilées à une incitation par la Banque à investir ou à conclure tel ou tel type de transaction ou bien à un conseil en investissement délivré par la Banque ; l'Abonné demeurant seul juge de l'opportunité des opérations qu'il pourrait être amené à réaliser.

Les informations sont transmises par la Banque de bonne foi et proviennent de fournisseurs et de sources considérées comme fiables.

En conséquence, la Banque ne saurait être tenue responsable en cas de préjudice direct ou indirect résultant de l'utilisation de ces informations par l'Abonné, ni des dommages que l'Abonné pourrait subir du fait des erreurs contenues dans l'information fournie par les prestataires spécialisés malgré le fait que celle-ci ait été reçue à travers le Service « Bourse et Titres ».

De manière expresse, l'Abonné s'engage à utiliser les informations disponibles exclusivement pour son usage personnel. Ces informations ne doivent, sous aucun prétexte, être communiquées à des tiers ou faire l'objet d'une quelconque rediffusion, même partielle, sous peine de suspension immédiate de l'accès au Service « Bourse et Titres » et d'éventuelles poursuites judiciaires engagées par les fournisseurs d'informations.

## 14.2 INSTRUMENTS ET MARCHÉS FINANCIERS ÉLIGIBLES AU SERVICE

L'Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) titres, peut, si les caractéristiques de ses comptes et de son abonnement au Service le permettent, et en fonction du périmètre du service « Bourse et titres » notamment en ce qui concerne les instruments et les marchés financiers :

- Passer des ordres d'achat ou de vente sur des actions ou sur certaines obligations.
- Procéder à des souscriptions ou des rachats de parts ou d'actions de certains OPC (Organismes de Placement Collectif) commercialisés par la Banque.

Avant toute souscription de parts ou d'actions de certains OPC commercialisés par la Banque, l'Abonné doit avoir pris connaissance du prospectus ou du Document d'Information Clé pour l'Investisseur (DICI). A cet effet, le Service « Bourse et Titres » affiche, dans l'écran « confirmation d'achat », un lien permettant de télécharger le prospectus ou le DICI de l'OPC concerné. Il est alors demandé à l'Abonné de valider en ligne cette prise de connaissance sans laquelle la souscription ne sera pas possible.

## 14.3 PASSATION DES ORDRES, PROVISIONS ET COUVERTURES

### 14.3.1 Passation des ordres et preuve de réception

Les ordres transmis via le Service « Bourse et Titres » par saisie de l'identifiant client et du code confidentiel sont réputés émaner de l'Abonné et constituent la preuve de la transmission d'ordres.

L'Abonné est donc invité à ne jamais communiquer ces éléments d'identification à des tiers.

Particulièrement dans des périodes de forte volatilité des marchés, l'attention de l'Abonné est également appelée sur les risques inhérents à certains types d'ordres, notamment les « ordres au marché » ou « à la meilleure limite » s'agissant de leur exécution sans condition de prix.

En effet, des difficultés techniques peuvent interrompre ou ralentir le fonctionnement des chaînes de passation d'ordres jusqu'au système central de négociation, affectant le délai de transmission de l'ordre et pouvant conduire à son exécution dans des conditions plus défavorables que ce que pouvait initialement escompter l'Abonné.

L'Abonné indique toutes les caractéristiques nécessaires à la passation de cet ordre compte tenu de la nature de celui-ci en fonction de la réglementation en vigueur.

L'ordre est saisi et validé par l'Abonné. Cet ordre est récapitulé pour contrôle et confirmation par l'Abonné. Le site horodate l'ordre dès réception de cette confirmation. L'horodatage matérialise la prise en charge de l'ordre par le Service « Bourse et Titres » et la transmission de l'ordre sur le marché pour exécution.

Seul l'avis d'opéré fera foi de la bonne exécution de l'ordre.

Les ordres peuvent être saisis à tout moment par l'Abonné sur le Service « Bourse et Titres ». Toutefois, les ordres validés par l'Abonné après les heures d'ouverture du marché concerné ne pourront être exécutés qu'à l'ouverture dudit marché.

### 14.3.2 Transmission et exécution des ordres

La présente Convention vaut mandat de transmission d'ordres entre l'Abonné et la Banque.

Le Service « Bourse et Titres » transmet l'ordre, dans les meilleurs délais, à un négociateur aux fins de permettre son exécution. L'Abonné est expressément informé que la transmission de l'ordre en vue de son exécution ne préjuge pas de cette exécution. Il ne sera exécuté que si les conditions de marché le permettent et s'il satisfait toutes les conditions légales, réglementaires et contractuelles applicables.

En vue du respect de l'intégrité du marché, la Banque a mis en place un contrôle de cohérence des ordres. Aussi, la Banque assumera la responsabilité de la bonne exécution de l'ordre dès lors que l'Abonné aura confirmé son ordre et après que cet ordre aura fait l'objet d'un contrôle de cohérence dont les modalités sont précisées à l'article 14.3.9 intitulé « ordres incohérents/inhabituels » de la présente Convention.

### 14.3.3 Information sur les ordres exécutés

À partir du moment où elle a connaissance des conditions d'exécution de l'ordre, la Banque adressera à l'Abonné un avis d'opéré mentionnant les différentes caractéristiques de l'opération. Les avis d'opérés et les relevés de portefeuille seront adressés par la Banque à l'Abonné par courrier ou courrier dématérialisé.

### 14.3.4 Contestation

Les informations figurant sur les avis d'opéré, non contestés dans les deux jours ouvrés suivant leur réception, et les informations figurant sur les relevés périodiques de portefeuille, non contestés dans le mois de leur réception, seront considérées comme approuvées.

En cas de litige relatif à l'exécution des ordres donnés par l'Abonné, les enregistrements informatiques et en particulier les horodatages communiqués par le site auront valeur probante et feront foi sauf preuve contraire.

La Banque archivera, au minimum pendant les délais prévus par la réglementation en vigueur, les traces et échanges informatiques enregistrés sur le site.

### 14.3.5 Mise à jour du portefeuille et du carnet d'ordres

Il est possible de consulter l'ensemble des opérations en cours sur le carnet d'ordres. L'Abonné est invité à le consulter régulièrement pour connaître le statut d'un ordre.

### 14.3.6 Respect des règles de couverture

Les ordres de vente/rachat sont transmis sous réserve de l'inscription sur le compte Titres de l'Abonné des instruments financiers faisant l'objet de l'ordre et de leur disponibilité.

Les ordres d'achat/souscription sont transmis sous réserve de l'existence sur le compte espèces associé au compte Titres de l'Abonné d'une provision suffisante et disponible. Cette provision doit être préalable à la passation des ordres.

### 14.3.7 Modification/annulation d'un ordre

La modification d'un ordre validé par l'Abonné, au sens des présentes stipulations, est impossible.

L'Abonné qui souhaite modifier ou annuler un ordre doit, par conséquent, procéder par voie d'annulation de l'ordre et éventuellement la passation d'un nouvel ordre.

L'attention de l'Abonné est attirée sur l'aspect irrévocable des ordres.

L'annulation de l'ordre émis n'est possible que si l'ordre n'a pas été exécuté. Compte tenu du système de cotation, l'exécution peut intervenir entre le moment de l'enregistrement de la demande d'annulation et le moment où cette demande d'annulation arrive sur le marché. En conséquence, elle ne peut être garantie en aucun cas.

### 14.3.8 Comptes titres spéciaux

Ordres passés sur un compte PEA/PEA PME : Seuls les ordres passés sur des instruments financiers ou des OPC éligibles sur ces comptes pourront être exécutés.

Ordres passés sur un compte Titres nanti : L'Abonné titulaire d'un compte titres nanti ne peut pas réaliser d'opérations sur ce compte par l'intermédiaire du Service « Bourse et Titres » tant que celui-ci demeure nanti. Néanmoins, il peut le consulter.

### 14.3.9 Ordres incohérents/inhabituels

La Banque a mis en place un contrôle de cohérence relatif aux modalités dont sont assortis les ordres lors de la saisie sur le Service « Bourse et Titres ».

En conséquence, le système peut déclencher des messages d'alerte et mettre en place un mécanisme de blocage en cas de saisie d'un ordre dit « incohérent » ou « inhabituel ».

### 14.3.10 Interruption du site Bourse

En cas d'interruption prolongée du Service, pour quelque raison que ce soit, la Banque fera ses meilleurs efforts pour informer l'Abonné, par tout moyen à sa convenance de la nature et de la durée prévisible de l'indisponibilité et l'invitera à utiliser un moyen alternatif de transmission d'ordres.

Dans ce cadre, l'Abonné sera invité à transmettre ses ordres par courrier à l'agence dans le cas de l'existence d'une convention spécifique signée de l'Abonné et acceptée par la Banque, obligatoirement confirmée par courrier adressé par l'Abonné à la Banque dans un délai de 48 heures, selon les jours et horaires d'ouverture de l'agence dans les conditions précisées l'article 3 de la Convention de compte Titres.

La Banque ne pourra pas être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du Service par suite d'événements dont elle n'a pas la maîtrise, tels que notamment : le transport des données, la qualité et la disponibilité des réseaux de télécommunication, les interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel de l'abonné ou du réseau de télécommunications.

### 14.3.11 Exclusion des autres modes de passation d'ordres

La passation d'un ordre par l'intermédiaire du Service « Bourse et Titres » exclut toute passation du même ordre par d'autres moyens éventuellement mis à la disposition de l'Abonné par la Banque. Tout manquement serait de la responsabilité de l'Abonné.

## 15 - RESPONSABILITÉS

### 15.1 RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer à l'Abonné le bon fonctionnement de ePalatine Particuliers, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, la Banque assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de la Banque serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation. La responsabilité de la Banque, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- En cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de ePalatine Particuliers ;
- En cas de divulgation d'un dispositif d'authentification 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 prévu par les textes en vigueur ;
- Lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion de l'Abonné ou lors de l'utilisation de ePalatine Particuliers s'avèrent inexactes ou incomplètes ;
- En cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- En cas de connexion de l'Abonné à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque (<https> + adresse habituelle).

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel de l'Abonné ou du réseau de télécommunications.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre l'Abonné et son fournisseur d'accès. La Banque est ainsi étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques.

Par voie de conséquence, la Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et :

- Tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- Le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- Le fournisseur du matériel informatique (modem, ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures ;
- Son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

La Banque n'est pas non plus responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par l'Abonné n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à ePalatine Particuliers, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que l'Abonné soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informe l'Abonné, par tout moyen, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette

information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque met en place les moyens appropriés permettant à l'Abonné de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque informera l'Abonné par tout moyen, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le service de banque à distance

### 15.2 RESPONSABILITÉ DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation du Service et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du Service.

L'Abonné reconnaît que la Banque ne lui demandera jamais et en aucune situation ses informations bancaires (codes personnels, identifiants, etc.) que ce soit par email, SMS ou téléphone. L'Abonné s'engage à garder celles-ci rigoureusement secrètes, et à ne pas les communiquer à qui que ce soit, ni à les inscrire sur un quelconque document.

En cas de modification le concernant dans les Conditions Particulières de la présente Convention, l'Abonné s'engage à prévenir la Banque immédiatement. L'Abonné s'engage également à informer, sans délai, la Banque de tout évènement empêchant la réception par message SMS d'un code de contrôle unique visé à l'article 6 des présentes Conditions Générales (changement de numéro de téléphone, perte ou vol de son téléphone mobile,...). En l'absence d'une telle information, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de réception des messages SMS.

L'Abonné est responsable de la protection de son terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) notamment au travers de tout moyen permettant de lutter contre l'intrusion d'un virus informatique.

L'Abonné est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé à l'Abonné d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

L'Abonné est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant les informations relatives à la sécurité disponibles sur le Site Internet de la Banque.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires de l'Abonné, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Conformément aux articles L.133-19 et L.133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque à distance, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- L'Abonné supporte les pertes financières à hauteur de 50 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque à distance pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;
- L'Abonné ne supporte aucune conséquence financière en cas :
  - De perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par l'Abonné avant le paiement de l'Abonné.
  - De perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité de l'Abonné n'est pas engagée non plus lorsque l'opération non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu de l'Abonné, les données liées à l'instrument de paiement et en cas de contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, l'Abonné supporte les pertes liées à l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 50 €.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge de l'Abonné en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte de dépôt en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été

effectuée sans que la Banque n'exige une authentification forte de l'abonné dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Banque.

En particulier, la responsabilité de l'Abonné est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- Prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité.
- Demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

## 16 - RECOMMANDATIONS

Pour assurer la confidentialité des données bancaires de l'Abonné, la Banque invite l'Abonné à effacer, dès la fin de chaque consultation, les traces de la navigation et à interdire l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de données vers un logiciel de gestion.

D'une façon générale, la Banque rappelle qu'il appartient à l'Abonné de protéger ses données et/ou les logiciels stockés ou chargés, et/ou l'équipement informatique utilisé, de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion, quelles qu'elles soient.

## 17 - CONDITIONS TARIFAIRES

La tarification des Relevés Numérisés de l'Abonné est définie dans les conditions tarifaires applicables à la clientèle privée.

L'abonnement au service est gratuit. Cependant le service ePalatine Particuliers peut également donner accès à de nouvelles fonctionnalités pouvant faire l'objet d'une facturation. Le montant de cette tarification est mentionné dans les conditions tarifaires en vigueur. Le coût des consommations téléphoniques entre le poste de l'Abonné et le serveur Internet reste à la charge de l'Abonné, ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxe afférents à son abonnement téléphonique. Le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

Par ailleurs, les opérations effectuées dans le cadre du Service peuvent donner lieu à tarification conformément aux Conditions Tarifaires tenues à la disposition de l'Abonné dans son agence et également disponible sur le site [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

## 18 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES

Les informations communiquées par le Service et les opérations effectuées au moyen du Service le sont, sauf erreur ou omission, dans les conditions définies par le Service.

Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, adressés à l'Abonné, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

L'Abonné reconnaît que les informations bancaires ou renseignements généraux ne concernant pas directement le fonctionnement de son ou ses comptes, présentent un caractère purement indicatif et ne peuvent, à ce titre, engager la responsabilité de la Banque.

La transmission des données ayant lieu par Internet, environnement international ouvert et non sécurisé, la Banque ne saurait être responsable de l'utilisation, de la sécurité, de la conservation, de la confidentialité ou de l'intégrité des données transmises. Le téléchargement de données est donc réalisé sous l'entière responsabilité de l'Abonné.

Le Service peut renvoyer l'Abonné vers d'autres sites tiers dont la Banque n'est nullement propriétaire. En conséquence, la Banque ne saurait être tenue pour responsable du contenu de ces sites.

## 19 - PREUVE

Les enregistrements par les appareils utilisés par la Banque pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier, constitueront pour la Banque la preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes.

De convention expresse, toutes les connexions et opérations effectuées au moyen de l'Identifiant et du dispositif d'authentification de l'Abonné sont réputées avoir été effectuées par l'Abonné et équivalent à sa signature.

L'Abonné accepte l'enregistrement informatique des connexions et opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. Les parties consentent expressément à ce que le fichier des connexions et opérations initiées par l'Abonné fasse preuve entre les parties et ce, quel que soit le support matériel utilisé pour ces enregistrements. Ces fichiers auront la même valeur qu'un document original et feront foi en cas de contestation, sauf preuve contraire.

Les réclamations relatives aux opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte ou de la Convention de compte Titres.

## 20 - INTERRUPTION DU SERVICE

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son agence pour effectuer ses opérations. Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance corrective.

## 21 - DURÉE

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. Elle pourra être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par l'Abonné.

L'abonnement à ePalatine Particuliers est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès de l'Abonné.

La résiliation du Service entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de ePalatine Particuliers. Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

En tout état de cause, pour l'Abonné ayant bénéficié du service « e-Documents », l'accès à l'espace de banque en ligne est maintenu même après la clôture du dernier contrat de l'Abonné, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents ».

### 21.1 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE LA BANQUE

La banque se réserve le droit de fermer l'accès au Service moyennant un préavis de deux mois adressé à l'Abonné par lettre recommandée avec accusé de réception sans être tenue d'en indiquer le motif.

La Banque pourra en outre, sans préavis ni formalité, :

- soit suspendre l'accès aux fonctions transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service.
- soit fermer l'accès au Service à tout moment et sans préavis, et par tout moyen, notamment par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de comportement gravement répréhensible, de tentative ou d'utilisation frauduleuse ou abusive du Service par l'Abonné ou encore de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 5 ci-dessus, de clôture du compte bancaire (qu'elle qu'en soit la cause), d'incidents de paiement de l'Abonné, d'incapacité de l'Abonné, de saisie, avis à tiers détenteur ou opposition quelconque sur l'un ou l'autre des comptes ou encore en cas de non utilisation du Service pendant 1 an ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...), ce dont l'Abonné en serait immédiatement informé.

Le Service pourra également être temporairement interrompu pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation de ePalatine Particuliers ou de l'application mobile.

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du Service, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire du Service.

Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par courrier deux mois avant leur entrée en vigueur pour les modifications relatives aux services de paiement et un mois avant leur entrée en vigueur pour les modifications relatives aux autres services.

Toute modification du contenu du Service fera l'objet d'une information de l'Abonné par la Banque selon les modalités décrites ci-dessus, à moins qu'il ne s'agisse de modifications liées, soit à une amélioration apportée au Service par la Banque, soit à une évolution technique, et n'entraînant aucune modification des conditions tarifaires.

En cas de désaccord, l'Abonné a la possibilité de faire procéder à la fermeture des accès au Service dans les conditions prévues à l'article 21 ci-dessus et ce sans aucune pénalité.

La Banque et l'Abonné conviennent que l'absence de contestation de l'Abonné et/ou l'utilisation du Service à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles caractéristiques vaudra acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus de l'Abonné, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la présente Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

## 21.2 RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE L'ABONNÉ

L'Abonné peut, à tout moment, demander la fermeture complète de son accès par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois. L'accès sera fermé par la Banque dans les délais techniques nécessaires.

## 21.3 FACULTÉ DE RÉTRACTATION DE L'ABONNÉ

Dans l'hypothèse où la présente Convention serait souscrite à la suite d'un acte de démarchage, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

## 21.4 CAS IMPOSÉS PAR DES TEXTES LÉGISLATIFS OU RÉGLEMENTAIRES

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales de la présente Convention, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

## 22 - DÉLAIS DE RÉCLAMATION DES OPÉRATIONS

Il appartient à l'Abonné de vérifier dès mise à disposition sur son espace personnel sécurisé de Banque à Distance l'exactitude des mentions portées sur les Relevés Numérisés en vue de signaler immédiatement à la Banque toute erreur ou omission. L'Abonné doit contacter immédiatement son agence pour tout mouvement sur son compte qui lui semblerait anormal.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur les Relevés Numérisés doivent être formulées à la Banque dans les délais et selon les modalités figurant dans la Convention de compte de dépôt signée par l'Abonné.

## 23 - RÉCLAMATION - MÉDIATION

En cas de difficultés concernant ePalatine Particuliers, l'Abonné peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le «Service en charge des réclamations» de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du «Service en charge des réclamations» de la Banque est effectuée par courrier postal, à l'adresse suivante : «Service réclamations, TSA 70123, 93736 BOBIGNY CEDEX 9»

La Banque s'engage à répondre à l'Abonné sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée à l'Abonné dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, l'Abonné recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, l'Abonné a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par internet, l'Abonné peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 24 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de sa relation avec l'Abonné, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille...), ci-après dénommées les personnes concernées.

Les informations expliquant aux personnes concernées pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont elles disposent sur leurs données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel de la Banque.

Cette notice est portée à leur connaissance lors de la première collecte de leurs données.

Les personnes concernées peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr), via le lien suivant [https://www.palatine.fr/fileadmin/user\\_upload/pdf/infos-reglementaires/Notice\\_RGPD.pdf](https://www.palatine.fr/fileadmin/user_upload/pdf/infos-reglementaires/Notice_RGPD.pdf), ou en obtenir un exemplaire auprès de leur agence.

La banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## 25 - DÉMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER - VENTE À DISTANCE - DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Lors de la souscription à Epalatine Particuliers dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par l'Abonné, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation. En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative de l'Abonné, dans le cadre du Service, vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté :

- L'Abonné devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification ;
- la Banque restituera à l'Abonné, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où l'Abonné notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, l'Abonné peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

En application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, l'Abonné est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, l'Abonné peut être démarché par téléphone par la Banque lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## 26 - LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE - LITIGES

Le présent contrat est conclu en langue française. L'Abonné accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français. Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre la Banque et l'Abonné, des tribunaux compétents.