

ARTICLE 1 - OBJET

La présente convention a pour objet de préciser les conditions d'utilisation et de mise à disposition du service ePalatine, service de BANQUE à distance proposé par la Banque Palatine (la BANQUE) à sa Clientèle personne morale ou entrepreneur individuel (le CLIENT) titulaire d'un compte courant bancaire ouvert dans ses livres.

Ce service permet au CLIENT qui dispose du matériel approprié, de procéder à des opérations de consultation et de gestion de son ou ses compte(s) bancaire(s) et/ou de son ou ses compte(s) d'instruments financiers par le réseau internet.

Le service ePalatine Entreprises est accessible depuis :

- le site internet mobile (ci-après dénommé « Site internet mobile ») et l'application mobile (ci-après dénommée « Application Mobile ») via un téléphone mobile ou tout autre objet connecté compatible,
- le site internet optimisé pour un usage sur ordinateur.

Il s'ajoute, sans s'y substituer, à la relation de proximité établie avec l'agence de la Banque Palatine où les comptes ouverts par le CLIENT continuent d'être domiciliés.

L'abonnement du CLIENT est subordonné à la signature :

- de la Convention de compte courant,
- des Conditions Particulières,
- d'une Convention de services et de compte d'instruments financiers, éventuellement,
- le cas échéant, des contrats de différents produits et services.

ARTICLE 2 - ACCÈS AU SERVICE

2.1. PRÉCAUTIONS D'UTILISATION

Pour la bonne utilisation d'ePalatine Entreprises, le CLIENT doit au préalable vérifier :

- la mise à disposition et l'exactitude des informations fournies à la BANQUE dans le cadre des Conditions Particulières,
- l'adéquation d'ePalatine Entreprises et des fonctionnalités choisies avec ses besoins propres et ses ressources techniques,
- le bon état de fonctionnement de ses propres systèmes informatiques et de l'absence de virus
- les prérequis techniques nécessaires à l'utilisation d'ePalatine dont la dernière version en vigueur est disponible sur www.palatine.fr.

À noter que la fourniture d'informations au moyen de communications électroniques est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires entre la BANQUE et le CLIENT, celui-ci confirmant qu'il a un accès régulier et sécurisé à Internet et qu'il dispose d'un matériel adapté, dont il fait le choix et assume la responsabilité. La fourniture par le CLIENT d'une adresse électronique aux fins de la conduite de ses affaires constitue une preuve de cet accès régulier.

2.2. IDENTIFICATION

Pour s'identifier et accéder aux services, le CLIENT pourra utiliser :

- un moyen d'authentification simple
- un moyen d'authentification forte par certificat électronique, moyen recommandé prioritairement par la Banque Palatine.

Le CLIENT est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de ses codes personnels qu'il s'engage à tenir rigoureusement secrets, en s'interdisant notamment de le communiquer à qui que ce soit et de l'inscrire sur un quelconque document.

■ 2.2.1. Authentification simple

Le CLIENT qui s'abonne à ePalatine Entreprises et souhaite accéder aux Services décrits à l'article 4.1 en authentification simple se verra attribuer par la BANQUE un numéro d'abonné et un code secret (alphanumérique). Ces deux codes personnels permettront au CLIENT abonné d'accéder à ses comptes via internet.

Le CLIENT s'engage à respecter une procédure chronologique et sécurisée d'accès, à savoir :

- l'accès à son espace Client disponible dès la page d'accueil du site : www.palatine.fr,
- la composition d'un numéro d'abonné puis d'un code secret.

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès, le CLIENT devra modifier son code secret dès qu'il établira la première connexion. Le CLIENT procédera à cette modification sur son terminal, selon la procédure décrite à l'écran. Pour des raisons de sécurité, seul le respect de cette procédure d'accès permet au CLIENT d'utiliser le service. A défaut le service est inaccessible.

Le CLIENT peut, à tout moment, modifier son code secret. Il lui est demandé de le faire régulièrement et de ne pas choisir de code aisément décelable par un tiers.

Le code secret est strictement personnel et confidentiel. En cas de perte ou de vol de la confidentialité du code secret, le CLIENT doit immédiatement notifier une opposition auprès de la BANQUE en utilisant l'un des canaux cités ci-dessous :

- téléphone ou e-mail, à condition d'être confirmé sans délai par courrier,
- courrier,
- télécopie,
- déclaration écrite au guichet.

À réception de l'opposition, qui ne peut se faire que durant les heures d'ouvertures de la BANQUE, la BANQUE neutralisera l'accès au service et prévendra son CLIENT (par tous moyens en privilégiant le téléphone) qu'elle mettra à sa disposition son code secret d'origine sans pour autant qu'il y ait un envoi de courrier. C'est pourquoi, il est demandé au CLIENT de conserver dans un lieu sécurisé et secret le premier courrier adressé par la BANQUE lors de la souscription du service.

Tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues ci-dessus, le CLIENT supporte toutes les conséquences directes ou indirectes de l'utilisation du service par des tiers ou des personnes non autorisées.

À partir de la réception par la Banque Palatine de cette opposition, le CLIENT n'est plus responsable des opérations effectuées à l'aide du code perdu ou volé, sauf négligence grave ou fraude de sa part.

■ 2.2.2. Authentification forte par Certificat électronique

Le CLIENT a la possibilité de s'authentifier au moyen d'un certificat électronique répondant au standard international X509 V3.

Le certificat est remis en face à face par l'Autorité d'Enregistrement et/ou l'Autorité d'enregistrement délégué.

Le code PIN et la clé publique du certificat sont nécessaires pour accéder et s'authentifier au service ePalatine Entreprises.

À l'exception des dispositions de l'article 5 ci-dessous, l'authentification forte par certificat électronique est aujourd'hui le seul mode retenu par la Banque Palatine pour le dépôt, la signature des ordres d'exécution par ses Clients (gestion de bénéficiaires, de destinataires, commande de chèques et transactions etc.).

2.3. PROCURATION - DÉLÉGATION DES POUVOIRS

Dans le cadre de l'Authentification Forte, le service ePalatine Entreprises permet au CLIENT de donner mandat en ligne à un ou plusieurs tiers (personne physique) pour accéder à son service ePalatine.

Le CLIENT a la possibilité de définir en ligne les paramètres d'habilitation spécifiques à chaque mandataire (en fonction du compte, des services, du montant des opérations, du niveau d'authentification etc.), étant entendu que :

- un mandataire ayant déjà pouvoir sur un actif (compte) du CLIENT ne peut dans le cadre de son habilitation à ePalatine, être habilité pour des pouvoirs supérieurs,
- un mandataire peut être habilité à ePalatine alors même qu'il ne détient aucun pouvoir sur un quelconque actif (compte) du CLIENT,
- en cas de suppression par le CLIENT des pouvoirs par ailleurs conférés à l'un des mandataires, le CLIENT procédera immédiatement à la résiliation de l'habilitation correspondante octroyée au titre d'ePalatine Entreprises.

2.4. BLOCAGE DE L'ABONNEMENT

Dans le cadre de l'Authentification simple et forte, l'accès au service sera refusé après 3 essais infructueux de l'utilisateur lors de la composition de son code secret (Authentification simple) et /ou de son code PIN (Authentification forte). L'accès au service sera bloqué jusqu'à l'activation d'un nouveau code secret et/ou la réactivation de son code secret. La réactivation du code s'effectuera comme suit :

- dans le cas de l'Authentification simple, le CLIENT prévendra son Conseiller par tout moyen afin qu'il réinitialise son code secret d'origine. Ce code a été communiqué par courrier lors de la souscription de l'abonnement. L'accès au service sera bloqué jusqu'à l'activation d'un nouveau code secret en ligne par le CLIENT,
- dans le cadre de l'authentification forte par Certificat X509, l'accès au service sera réactivé par le CLIENT après échange avec son autorité de certification qui renverra alors au porteur un nouveau code PIN par courrier. Le CLIENT devra alors prévenir la Banque Palatine.

À noter que, dans le cadre de l'authentification forte par Certificat X509, l'accès au service sera refusé à tout porteur dont le certificat n'est plus opérationnel.

2.5. DÉCISION D'ACCÈS AU SERVICE

La BANQUE décide à sa seule discrétion de l'attribution ou non d'un accès au service. En cas de résiliation de la présente convention dans les conditions de l'article 8 ci-dessous, l'accès au service sera automatiquement supprimé. En outre, la BANQUE se réserve le droit de supprimer l'accès à ePalatine d'une manière générale si elle devait relever des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse de ses services. Elle en informe le ou les intéressés par tout moyen à sa convenance, la suspension pouvant durer jusqu'à la levée des doutes.

2.6. INSCRIPTIONS DES COMPTES

Le CLIENT détermine, dans les Conditions Particulières, les comptes (courants, dépôts, titres etc.) qu'il souhaite pouvoir visualiser dans ePalatine et en particulier, le compte courant de facturation qui enregistrera les sommes dues au titre du présent service.

Si le CLIENT intervient, en qualité de mandataire, pour le compte d'une ou plusieurs sociétés du groupe (auquel il appartient ou non) pour bénéficier d'une ou plusieurs Prestations, telles que définies aux Conditions Particulières, la BANQUE devra alors préalablement être destinataire d'un original du mandat donné par la Société du Groupe considérée au CLIENT, ou de pouvoirs bancaires autorisant explicitement l'exécution des Prestations.

À tout moment, la Société mandante peut révoquer le mandat donné au CLIENT et le CLIENT renoncer au(x) mandat(s) qu'il a reçu(s). La BANQUE devra alors être informée de la révocation ou de la renonciation par lettre recommandée avec avis de réception. La révocation ou la renonciation devenant effective au plus tôt dans le délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception par la BANQUE de la lettre notifiant la révocation ou la renonciation.

En tout état de cause, le CLIENT s'assurera préalablement à chaque échange que les comptes et les Services Bancaires effectivement utilisés coïncident avec ceux mentionnés expressément dans le mandat en vigueur respectif à chacune d'elles, à défaut de quoi les services d'ordres de paiement ne seront pas exécutés et les services de restitution ne pourront être fournis.

Il est également convenu que toute modification du périmètre relatif aux Prestations visées aux Conditions Particulières ou aux comptes concernés par ces Prestations sera centralisée par le CLIENT et, de ce fait, communiquée à la BANQUE par le CLIENT conformément aux procédures définies dans les annexes.

ARTICLE 3 - PARTICULARITÉS LIÉES À L'UTILISATION DE CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

3.1. DÉTENTION ET UTILISATION DE CERTIFICATS ÉLECTRONIQUES X509 V3 SUR SUPPORT USB

Il est de la responsabilité du CLIENT de renouveler à l'échéance les Certificats auprès de l'Autorité de Certification et de communiquer les éléments nécessaires à la BANQUE à chaque renouvellement.

Le CLIENT est responsable de la conservation et de l'utilisation des certificats électronique X509 V3 sur support clés USB à microprocesseur ainsi que de la confidentialité des codes secrets qui y sont associés. Le CLIENT répond de ses salariés, collaborateurs et mandataires comme de lui-même.

3.2. PERTE, VOL ET DÉTENTION ILLICITE DE CERTIFICATS ÉLECTRONIQUES X509 V3 SUR SUPPORT USB

Le CLIENT est invité à prendre connaissance de l'ensemble des stipulations figurant dans les conditions générales et particulières du Contrat de Service de distribution de son Certificat, dont il a reçu un exemplaire, qui lui sont opposables et qui sont pleinement applicables dans le cadre de la présente convention.

Il est en outre rappelé au CLIENT qu'au bout de trois tentatives consécutives d'utilisation de la clé à partir d'un code erroné, la clé est définitivement invalidée. Selon l'Autorité de délivrance du certificat, un code PUK délivré lors de la remise du certificat au CLIENT peut permettre au CLIENT de réactiver son code PIN.

Conformément aux documents remis lors de la souscription d'un certificat électronique, Il est vivement recommandé au CLIENT d'activer auprès de l'autorité de certification un code de révocation permettant la révocation par téléphone.

Les frais afférents au remplacement de la clé sont à la charge du CLIENT.

3.3. SIGNATURES PAR CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

La saisie des ordres sous Internet (hors ordre de bourse, et Site internet mobile/Application mobile) ou les transferts de fichiers doivent être confirmés par le CLIENT au moyen d'un ordre d'exécution.

Cet ordre d'exécution doit être signé par le CLIENT à l'aide d'un Certificat Electronique en cours de validité. La saisie d'ordres sur Internet par le CLIENT sera systématiquement chiffrée à l'aide de Certificat SSL. Ce chiffrement au moyen d'une clé de cryptage permet d'assurer la confidentialité des échanges. Il appartient au CLIENT de disposer des logiciels permettant ce niveau de protection.

Les certificats devront être au standard international X509 V3 délivrée par une autorité de certification. Pour rappel, la BANQUE :

- reconnaît à ce jour que les certificats délivrés par CertEurope, Certinomis, Click and Trust, Idtronic et le certificat 3SKey pour l'abonnement ePalatine Parapheur,
- délivre le certificat CertEurope.

Le CLIENT demeure responsable de l'utilisation du certificat électronique et des personnes auxquelles il en a confié l'utilisation. Il lui appartient d'en contrôler l'accessibilité.

Préalablement à la transmission d'un ordre de paiement (Virement ou LCR/BOR à payer), le CLIENT s'assurera de l'existence de la provision sur le compte à débiter. En cas de non-respect de cette disposition, la Banque Palatine se réserve le droit de ne pas traiter les ordres reçus et de suspendre le service sans préavis.

En cas de remise de LCR/BOR à l'escompte ou à titre de garantie d'un crédit ou d'une avance, le CLIENT doit confirmer par « signature électronique » et envoyer à la Banque Palatine, par télécopie, un bordereau de cession Dailly, signé par le CLIENT, mentionnant la date et l'heure de la télétransmission. Il est précisé que le CLIENT doit avoir signé préalablement une convention-cadre de cession de créances professionnelles.

ARTICLE 4 - PARTICULARITÉS LIÉES À L'OFFRE EPALATINE ENTREPRISES

Le service ePalatine Entreprises permet la consultation, l'échange de données et d'informations sous forme électronique ainsi que la transmission d'ordres, par le réseau internet.

Le service ePalatine Entreprises est un service de consultation et de gestion de BANQUE en ligne dit optionnel, le CLIENT faisant le choix de ces options à tout moment, dans les conditions fixées par les conditions particulières.

La description des services indiqués ci-dessous se veut succincte, susceptible de connaître des améliorations et ne saurait remplacer les guides/aides en ligne mis à la disposition des Clients.

4.1. SERVICES DE CONSULTATION

Via différents menus, le CLIENT peut notamment :

- consulter, télécharger les écritures de son/ses comptes (comptes courants, comptes d'épargne, dépôts à terme),
- consulter l'encours de sa/ses carte(s) bancaire(s),
- consulter ses comptes d'instruments financiers et autres informations financières diverses,
- éditer des RIB.

Pour les consultations du solde, de l'historique et des caractéristiques des comptes, les soldes et le détail des mouvements sont fournis sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

Le CLIENT demeure tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques adressés par la BANQUE qui seuls font foi.

Les stipulations relatives aux relevés de comptes, prévues par la Convention de compte courant, les Conditions tarifaires et les Conditions Particulières sont applicables.

4.2. SERVICES TRANSACTIONNELS HORS BOURSE

Pour rappel, ce service est uniquement accessible en mode authentification forte par certificat électronique.

Le service ePalatine Entreprises permet notamment au CLIENT :

- de gérer ses bénéficiaires de virements,
- de gérer ses destinataires de prélèvements,
- de commander ses chèquiers,
- de transmettre des ordres en vue de la passation d'opérations de virements, de remises de prélèvements, de LCR, de Bons à payer, etc.

Concernant les services transactionnels (hors bourse) accessibles depuis le Site internet mobile / l'Application mobile, il convient de se reporter aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Préalablement à la passation de toutes opérations au débit du compte du CLIENT (virement, bon à payer, etc.), le CLIENT doit vérifier qu'il dispose de la provision disponible et suffisante, ou bénéficie d'un droit à découvert, pour passer cet ordre. En cas de défaut de provision au moment du traitement de l'ordre, il sera fait application des termes la Convention de compte courants, des Conditions tarifaires et des Conditions Particulières applicables aux comptes référencés.

4.3. PROFIL DU CLIENT

Cette fonctionnalité donne la possibilité au CLIENT de :

- visualiser les coordonnées de son agence Banque Palatine et ses coordonnées personnelles,
- modifier son code secret.

ARTICLE 5 - TITRES / BOURSE

LE CLIENT, 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 du Contrat d'Abonnement, de passer des ordres à partir du service dénommé « Titres/Bourse ».

LE CLIENT peut, notamment, consulter ses comptes titres et passer des ordres.

La BANQUE offre également la possibilité au CLIENT de passer ses ordres auprès de son agence habituelle.

5.1. INFORMATIONS SUR LES MARCHÉS

Le service « Titres/Bourse » met à la disposition du CLIENT 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; le CLIENT 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 le CLIENT, ni des dommages que le CLIENT 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 « Titres/Bourse ».

De manière expresse, le CLIENT 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 « Titres/Bourse » et d'éventuelles poursuites judiciaires engagées par les fournisseurs d'informations.

5.2. INSTRUMENTS ET MARCHÉS FINANCIERS ÉLIGIBLES AU SERVICE

Le CLIENT, 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 « Titres/Bourse » 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, le CLIENT doit avoir pris connaissance du prospectus ou du Document d'Information Clé pour l'Investisseur (DICI). A cet effet, le service « Titres/Bourse » 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 au CLIENT de valider en ligne cette prise de connaissance sans laquelle la souscription ne sera pas possible.

5.3. PASSATION DES ORDRES ET PREUVE DE LEUR RÉCEPTION

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

LE CLIENT 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 du CLIENT est également appelée sur les risques inhérents à certains types d'ordres, comme 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 le CLIENT.

Le CLIENT 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 le CLIENT. Cet ordre est récapitulé pour contrôle et confirmation par le CLIENT. Le site horodate l'ordre dès réception de cette confirmation. L'horodatage matérialise la prise en charge de l'ordre par le service « Titres/Bourse » 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 le CLIENT sur le service « Titres/Bourse ». Toutefois, les ordres validés par le CLIENT après les heures d'ouverture du marché concerné ne pourront être exécutés qu'à l'ouverture dudit marché.

5.4. TRANSMISSION ET EXÉCUTION DES ORDRES

La présente convention vaut mandat de transmission d'ordres entre le CLIENT et la BANQUE.

Le service « Titres/Bourse » transmet l'ordre, dans les meilleurs délais, à un négociateur aux fins de permettre son exécution.

Le CLIENT 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 le CLIENT aura confirmé son ordre et après que cet ordre aura fait l'objet d'un contrôle de cohérence dont les modalités sont précisées au paragraphe ORDRES INCOHERENTS/INHABITUELS de la présente convention.

5.5. INFORMATION DU CLIENT SUR LES ORDRES EXÉCUTÉS

À partir du moment où elle a connaissance des conditions d'exécution de l'ordre, la BANQUE adressera au CLIENT 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 au CLIENT par courrier.

5.6. 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 le CLIENT, 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.

5.7. 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. Le CLIENT est invité à le consulter régulièrement pour connaître le statut d'un ordre.

5.8. RESPECT DES RÈGLES DE COUVERTURE

Les ordres de vente/rachat sont transmis sous réserve de l'inscription sur le compte Titres du CLIENT 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 du CLIENT d'une provision suffisante et disponible. Cette provision doit être préalable à la passation des ordres.

5.9. MODIFICATION/ANNULATION D'UN ORDRE

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

Le CLIENT 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 du CLIENT 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.

5.10. COMPTE-TITRES SPÉCIAUX

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

5.11. 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 « Titres/Bourse ».

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 ».

5.12. INTERRUPTION DU SITE

En cas d'interruption prolongée du Service, pour quelque raison que ce soit, la BANQUE fera ses meilleurs efforts pour informer le CLIENT, 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, le CLIENT sera invité à transmettre ses ordres par courrier à l'agence ou éventuellement par télécopie, dans le cas de l'existence d'une convention spécifique signée du CLIENT et acceptée par la BANQUE, obligatoirement confirmée par courrier adressé par le CLIENT 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 du CLIENT ou du réseau de télécommunications.

5.13. EXCLUSION DES AUTRES MODES DE PASSATION D'ORDRES

La passation d'un ordre par l'intermédiaire du service « Titres/Bourse » exclut toute passation du même ordre par d'autres moyens éventuellement mis à la disposition du CLIENT par la BANQUE. Tout manquement serait de la responsabilité du CLIENT.

ARTICLE 6 - SITE INTERNET MOBILE ET APPLICATION MOBILE

6.1. ACCÈS AU SITE INTERNET MOBILE ET À L'APPLICATION MOBILE

Le Site internet mobile et l'Application Mobile permettent au CLIENT d'accéder au service de banque à distance via un téléphone mobile ou tout autre objet connecté compatible, sous réserve de disposer d'un équipement compatible et d'un accès à Internet. L'accès au Site internet mobile ou à l'Application Mobile est soumis à l'identification préalable du CLIENT à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe dans les conditions ci-dessous.

■ 6.1.1. Authentification faible

Le CLIENT ayant opté pour l'identification par authentification faible pourra accéder au service ePalatine Entreprises, via le Site internet mobile ou l'Application Mobile au moyen de son numéro d'abonné et du code secret qui lui seront adressés par courriers séparés, tel que décrit à l'article 2.2.1.

■ 6.1.2. Authentification forte

Le CLIENT ayant opté pour l'identification par authentification forte pourra accéder au service ePalatine Entreprises au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe :

- l'identifiant sera mis à disposition du CLIENT dans son espace personnel ePalatine Entreprises accessible par certificat électronique,
- le mot de passe lui sera adressé par e-mail ou SMS à l'adresse e-mail / numéro de téléphone mobile renseigné(e) par le CLIENT.

Pour accéder aux services transactionnels à partir du Site internet mobile ou de l'Application Mobile, le CLIENT devra activer son accès à partir de son espace personnel et créer un code PIN à l'aide de son certificat électronique. À défaut d'activation dans les conditions décrites ci-avant, le CLIENT ne pourra accéder au service ePalatine depuis le Site internet mobile ou l'Application mobile.

6.2. FONCTIONNALITÉS ACCESSIBLES DEPUIS L'APPLICATION MOBILE

Lorsque le CLIENT accède au service ePalatine Entreprises depuis le Site Mobile ou l'Application Mobile, les fonctionnalités sont réduites. La liste des fonctionnalités disponibles via le Site Mobile ou l'Application Mobile figure aux Conditions Particulières.

6.3. VALIDATION DES OPÉRATIONS RÉALISÉES VIA LE SITE INTERNET MOBILE OU L'APPLICATION MOBILE (UNIQUEMENT POUR LE CLIENT AYANT OPTÉ POUR L'AUTHENTIFICATION FORTE)

Pour valider toute opération via le Site internet mobile ou l'Application Mobile, le CLIENT ayant opté pour l'authentification forte devra saisir :

- le Code PIN qu'il aura créé dans les conditions de l'article 5.1.2 ci-dessus,
- un code de validation unique dont la durée de validité est de 15 minutes, qu'il recevra par SMS sur son téléphone portable ou par courriel sur son adresse e-mail, selon l'option choisie et validée par certificat électronique par le CLIENT au moment de l'activation de son accès et de la création de son code PIN.

Pour l'envoi des codes de validations uniques, un numéro de téléphone mobile et une adresse e-mail devront être communiqués préalablement à la BANQUE dans les Conditions Particulières du présent Contrat. À défaut pour le CLIENT d'avoir renseigné un numéro de téléphone mobile et une adresse e-mail, le CLIENT ne pourra effectuer aucune opération via l'Application Mobile et pourra uniquement accéder aux fonctionnalités de consultation. Le CLIENT s'engage à informer sans délai et par tout moyen la BANQUE de toute modification de ses coordonnées, avec confirmation écrite.

Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation, de la conservation, de la sécurité et de la confidentialité de son code PIN et de ses codes de validation dans les mêmes conditions que celles relatives à ses codes personnels d'identification et à son certificat.

Toute opération qui serait effectuée par le CLIENT depuis le Site internet mobile ou l'Application Mobile, en utilisant les codes personnels d'identification, le Code PIN et le code de validation est réputée faite sous sa responsabilité. La BANQUE ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation des codes personnels d'identification, du Code PIN et du code de validation par un tiers non habilité.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse du Code PIN et/ou du code de validation, le CLIENT doit immédiatement notifier une opposition auprès de la BANQUE :

- par tout moyen à condition d'être confirmé sans délai par courrier recommandé avec accusé de réception,
- directement par déclaration écrite effectuée à l'agence de la BANQUE.

Le CLIENT supportera les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, au détournement ou à l'utilisation frauduleuse du Code PIN et/ou du code de validation, effectuées avant l'opposition.

À compter de la réception par la BANQUE de l'opposition, il est convenu que le CLIENT ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées, sauf en cas d'agissement frauduleux de sa part ou de la part de ses mandataires ou s'il n'a pas satisfait, lui-même ou ses mandataires, intentionnellement ou en cas de négligence grave, aux obligations relatives à l'ensemble des codes personnels mentionnés ci-dessus.

Le processus mis en œuvre par la BANQUE (saisie des codes personnels d'identification, du code PIN et du code de validation unique) et le récapitulatif des transactions adressé au CLIENT, emportent le consentement du CLIENT quant aux opérations réalisées via le Site internet mobile ou l'Application Mobile.

6.4. GARANTIE DE SERVICE

Le Site internet mobile et l'Application Mobile sont réputés disponibles 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance technique et des cas de force majeure, dans les conditions de l'article 12 du présent Contrat.

6.5. RÉCAPITULATIF DES TRANSACTIONS

La BANQUE adresse au CLIENT, pour chaque opération, une confirmation des transactions effectuées via le Site internet mobile ou l'Application Mobile par courriel. Cet e-mail de confirmation comporte les informations suivantes : type d'opération, émetteur, intitulé du compte, date de création, nombre d'opérations, montant. Il sera adressé par la BANQUE à l'adresse e-mail renseignée par le CLIENT aux Conditions Particulières.

L'accord du CLIENT sur les opérations réalisées via le Site internet mobile ou l'Application Mobile et pour lesquelles un courriel de confirmation aura été adressé résultera de l'absence de réclamation de sa part dans un délai de trente jours suivant la date d'envoi du courriel. Le Client pourra toutefois, pendant la durée de la prescription légale, rapporter la preuve d'éléments propres à écarter cette présomption d'acceptation.

6.6. PREUVE DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES

De convention expresse, le CLIENT et la BANQUE reconnaissent que les consultations, les échanges de données et les transactions précédées de l'utilisation des codes personnels d'identification, du code PIN et du code de validation unique dans le cadre de l'Application Mobile sont réputés émaner du CLIENT et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées. Le CLIENT est donc invité à ne jamais communiquer ces éléments d'identification à des tiers.

Dans les conditions de l'article 6 du présent Contrat, la preuve des opérations effectuées par l'intermédiaire de l'Application Mobile pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le CLIENT et la BANQUE et au moyen de l'e-mail de confirmation adressé automatiquement par ses systèmes, qu'elle conserve sur support informatique.

ARTICLE 7 - PREUVE DES OPÉRATIONS

L'authentification du CLIENT agissant au moyen de ses codes personnels (numéro d'abonné et code secret - Certificat Electronique - Code PIN et code de validation unique pour la partie mobile) vaut preuve que les opérations effectuées pour le compte du CLIENT sont imputables à ce dernier. Le CLIENT est donc invité à ne jamais communiquer ces éléments d'identification à des tiers.

Les instructions données par le CLIENT sur e-Palatine sont enregistrées sur support informatique par la BANQUE, ou pour le compte de celle-ci. Ces enregistrements constitueront pour la BANQUE, la preuve desdites instructions et leur imputation au CLIENT. La BANQUE ne sera tenue de conserver ces enregistrements que pendant deux mois à compter de la date d'envoi au CLIENT de son relevé de compte périodique.

Aucune réclamation du CLIENT ne sera recevable concernant les opérations en cause à l'expiration d'un délai d'un mois suivant la date du relevé de compte.

Le CLIENT pourra toutefois, pendant la durée de la prescription légale, rapporter la preuve d'éléments propres à écarter cette présomption.

La BANQUE conserve, à titre de preuve, l'ensemble des éléments en sa possession conformément à la réglementation en vigueur.

Le CLIENT et la BANQUE reconnaissent que les instructions, et notamment les ordres de virement transmis et signés à l'aide de Certificat X509 ou via le Site internet mobile / l'Application Mobile dans le respect des conditions décrites aux présentes, ont la valeur de documents originaux les 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.

En tout état de cause, le CLIENT 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.

Au-delà du délai légal de conservation des données, aucune réclamation relative au contenu des informations transmises ou à l'authentification des parties ne sera plus recevable.

Les présentes Conditions Générales ne concernant que les modalités de transmission et de réception de l'ordre, le délai légal de conservation des preuves ne peut s'appliquer qu'aux réclamations relatives aux informations transmises et à l'authentification des signatures.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

8.1. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le CLIENT doit vérifier qu'il est bien connecté au site e-Palatine et s'engage à respecter les conditions du contrat.

Celles-ci ne modifient pas les termes des autres conventions et/ou contrats signés avec la BANQUE, dont les dispositions continuent de primer et de produire leurs effets pleins et entiers.

Le CLIENT s'engage en particulier à approvisionner suffisamment son ou ses comptes préalablement à tout ordre de virement. En cas de modification le concernant dans les Conditions Particulières, le CLIENT s'engage à prévenir la BANQUE immédiatement. Le CLIENT reconnaît qu'il est seul responsable des éventuelles pertes de données, virus ou bug, ainsi que de toute difficulté de quelque nature que ce soit résultant ou pouvant résulter d'un téléchargement.

8.2. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA BANQUE

■ 8.2.1. Obligations de la BANQUE

La BANQUE s'engage à faire tous les efforts possibles pour assurer la meilleure disponibilité du service e-Palatine. Cependant, les contraintes de maintenance liées au fonctionnement du service peuvent entraîner une interruption temporaire.

La BANQUE s'engage à mettre à disposition du CLIENT :

- le service aux conditions définies par le présent contrat,
- les moyens techniques et d'organisation appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie, pour le fonctionnement du service,
- la sécurité des opérations, notamment par des méthodes d'authentification des interlocuteurs et de protection contre l'accès de tiers non autorisés aux fichiers informatiques.

■ 8.2.2. Responsabilité de la BANQUE

La responsabilité de la BANQUE ne pourra être engagée pour inexécution ou mauvaise exécution du service, consécutive à :

- un cas de force majeure,
- la faute du CLIENT dans l'utilisation du service (notamment non-respect des procédures d'accès ou mauvaise application des modes opératoires ou négligence du CLIENT dans la garde confidentielle de son code secret),
- un mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunication, dont elle n'a pas la maîtrise.

En cas d'interruption pour quelque cause que ce soit, du courant électrique ou des services de transmission assurés par l'opérateur ou le fournisseur d'accès, la BANQUE sera dispensée jusqu'à la remise en place de ces services de fournir des informations par son site internet.

De par son fonctionnement, internet est un réseau ouvert et mondial, utilisé par de nombreux utilisateurs, exploitants et opérateurs en télécommunication, qui n'ont aucun lien avec la BANQUE. Cette dernière ne peut donc être tenue responsable pour tout événement survenant sur internet ou chez les exploitants ou opérateurs, générant une insécurité dans la transmission des messages électroniques et des transactions. Tout cas de force majeure pourra entraîner la suspension de l'exécution du contrat.

Il est rappelé que les relevés « extrait de compte » et « avis d'opération » qui continueront à être adressés au CLIENT feront foi entre les parties.

ARTICLE 9 - DURÉE, RÉSILIATION DU CONTRAT, SUSPENSION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et pourra être résilié dans les conditions envisagées à l'article 12.3. de la convention de compte courant.

ARTICLE 10 - ÉVOLUTION DES STANDARDS

10.1. MODIFICATION DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

La BANQUE se réserve le droit de modifier les conditions de fonctionnement du service notamment en raison du caractère évolutif des standards utilisés et des systèmes informatiques sur lesquels s'appuient ces standards et des extensions possibles des services convenus, la BANQUE se réserve la possibilité de renforcer les systèmes de sécurité d'accès et de dialogue. Elle s'engage, dès qu'elle en aura connaissance, à informer LE CLIENT de l'évolution des différents standards et de ses implications potentielles sur les outils logiciels associés à la mise en œuvre de la dite évolution.

À partir du moment où la BANQUE confirme au CLIENT la mise en œuvre effective de l'évolution des standards, le CLIENT et la BANQUE disposeront d'un délai maximum de deux mois pour en adopter les nouvelles caractéristiques.

Passé ce délai et en cas de désaccord, les parties auront la possibilité de résilier le contrat en respectant les règles définies à l'article 8.

Dans le cas d'évolutions techniques concernant notamment les moyens de sécurité, chaque contractant supportera, pour sa part, les frais de mise à niveau des moyens techniques.

10.2. MODIFICATION DU CONTENU DU SERVICE

Toute modification du contenu du service fera l'objet d'une information du CLIENT par la BANQUE et de la signature d'un avenant au présent contrat, à moins qu'il ne s'agisse de modifications liées soit à une amélioration apportée au service par la BANQUE, soit à l'évolution technique, et n'entraînant ni augmentation de prix, ni altération du service. Ces deux types de modifications prendront effet après dans les conditions prévues par la clause précédente.

ARTICLE 11 - GARANTIE DE SERVICE

Le service ePalatine Entreprises est disponible 24 heures/24 et 7 jours/7.

La BANQUE s'engage à maintenir en état de fonctionnement l'ensemble de ses moyens nécessaires à l'exécution du contrat à l'exception des périodes de maintenance indispensables, programmées et notifiées préalablement au CLIENT, et des cas de force majeure. Les périodes de maintenance interviendront aux heures où elles entraînent le moins de perturbation pour le CLIENT.

Dans le cas où une défaillance technique ou humaine de la part du CLIENT viendrait perturber ou suspendre le fonctionnement du système, la responsabilité de la BANQUE ne saurait être engagée du fait de cette défaillance.

En cas d'interruption durable du service, une procédure de back up, destinée à assurer la continuité des prestations, sera activée.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

La BANQUE mettra en place les moyens permettant la réception ou l'émission de données informatisées.

La BANQUE n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport de données et demeure étrangère à tous litiges pouvant survenir entre le CLIENT et le transporteur d'information ou ses fournisseurs de services informatiques et de maintenance de son matériel.

La BANQUE n'est responsable de l'exécution défectueuse de l'une de ses obligations qu'autant que celle-ci est due à une faute de sa part dont la preuve incombe au CLIENT qui demande réparation.

La BANQUE ne sera en aucun cas responsable d'un quelconque préjudice indirect (tel que notamment les pertes de revenus, d'activité, d'un contrat, d'économies ou de bénéfices escomptés) que le CLIENT pourrait subir. Au cas où la responsabilité de la BANQUE serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct du CLIENT donnera lieu à réparation.

Le CLIENT accepte d'indemniser la BANQUE et de la garantir contre tout préjudice résultant de tout acte et/ou omission de sa part ou de l'un quelconque de ses représentant autorisés dans le cadre du présent contrat, y compris notamment tout manquement à ses obligations au titre du contrat, toute violation de sa part des droits de la BANQUE ou de toute loi en vigueur, toute défaillance de sa part pour garantir la sûreté de ses paramètres de sécurité, et toute réclamation d'un tiers en relation avec l'utilisation du service électronique, à moins que ledit préjudice n'ait été causé par une faute lourde ou intentionnelle de la BANQUE.

ARTICLE 13 - CAS DE FORCE MAJEURE ET ASSIMILÉS

Dans tous les cas, la responsabilité de la BANQUE ne sera pas engagée lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure, tous événements échappant à son contrôle ou encore résultant du fait d'un tiers bloquant l'exécution normale du contrat, tels que :

- le défaut de fourniture de courant électrique,
- les contingences techniques, administratives ou autres, extérieures, intéressant les lignes et les réseaux de transmission et de télécommunications
- les pannes d'ordinateurs ou de serveurs,
- les guerres, émeutes, incendies,
- les grèves totales ou partielles externes à la BANQUE,

- la défaillance du transporteur d'information,
- la défaillance de l'Autorité de Certification utilisée,
- les faits qui seraient imputables au CLIENT,
- les modifications de la réglementation applicable au contrat.

ARTICLE 14 - RÈGLEMENT DES INCIDENTS

En cas de constatation d'un défaut quelconque de fonctionnement, chacune des parties s'engage à en aviser l'autre partie par tous moyens utiles et dans les meilleurs délais, à en relever les éléments, à favoriser la recherche de ses causes et à collaborer avec l'autre partie le plus complètement possible à l'effet d'y remédier.

Dans le cas de contestation, les parties désigneront d'un commun accord un expert qui procédera à l'analyse des fichiers de preuves concernés. A défaut d'accord, compétence est attribuée au Président du Tribunal de Commerce indiqué à l'article 20 pour effectuer cette désignation. Les parties seront liées par la décision de l'expert.

ARTICLE 15 - FACTURATION

Le coût du service est un abonnement forfaitaire, payable d'avance. Sa périodicité est mensuelle et couvre le mois civil. Il ne comprend pas les autres coûts, consécutifs aux techniques et moyens de communication utilisés, qui sont dus par le CLIENT à d'autres intervenants, tel que l'opérateur télécom ou le fournisseur d'accès internet.

Les tarifs sont mentionnés dans la plaquette des Conditions tarifaires de la BANQUE. Le CLIENT autorise la BANQUE à prélever sur le compte courant ouvert dans ses livres toutes sommes dues au titre de l'abonnement.

Toute modification des tarifs sera communiquée au CLIENT par tout moyen (relevé de compte, lettre circulaire, ...). Les nouveaux tarifs seront mentionnés dans la plaquette tarifaire des Conditions tarifaires de la BANQUE. Tout projet de modification de la convention de compte est communiqué sur support papier ou sur un autre support durable au CLIENT au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Le CLIENT est réputé avoir accepté la modification s'il ne notifie pas à la BANQUE, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'accepte pas. Si le CLIENT refuse la modification proposée, il peut résilier la convention de compte sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

En cas de non règlement de l'abonnement, le service sera automatiquement résilié.

ARTICLE 16 - INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Les stipulations figurant dans la convention de compte courant ont vocation à s'appliquer à la présente convention.

ARTICLE 17 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données personnelles concernant le Client et les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...). Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées, ainsi que les droits dont les personnes concernées 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 la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque 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

ARTICLE 18 - ADHÉSION AU CONTRAT

Le CLIENT doit compléter et retourner à la BANQUE les conditions particulières du contrat d'abonnement ePalatine. Il reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales du présent contrat.

ARTICLE 19 - CESSION

Aucune des parties ne pourra transférer ou céder ses droits, avantages et obligations au titre du contrat sans le consentement préalable écrit de l'autre partie. Nonobstant ce qui précède, le CLIENT autorise la BANQUE à procéder, sans son consentement préalable écrit, à la cession de tous droits dont elle pourrait bénéficier et à transférer toutes obligations lui incombant à l'une quelconque de ses sociétés affiliées.

ARTICLE 20 - INTÉGRALITÉ DES ACCORDS

Les présentes Conditions Générales, la convention de compte courant et les Conditions Particulières du Contrat d'abonnement, à laquelle est jointe les Annexes ainsi que la Convention de services et de comptes d'instruments financiers, éventuellement, constituent le parfait accord des parties.

ARTICLE 21 - DROIT APPLICABLE, JURIDICTION

L'ensemble du dispositif contractuel est soumis au droit français. En cas de contestation relative à sa conclusion, son interprétation ou son application, et à défaut de règlement amiable, le Tribunal de Commerce de PARIS, sera le seul compétent.

ARTICLE 22 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

En cas de difficultés concernant le Service, le Client 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 Relations Clients de la Banque est effectuée par courriel adressé par internet à l'adresse suivante : src@palatine.fr ou par lettre envoyée à l'adresse TSA suivante :

Service Relations Clients, TSA 30191, 93732 Bobigny Cedex 9

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) 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 (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) 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, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

À défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque en écrivant à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur - CS151 - 75422 Paris Cedex 09

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi sur les brochures tarifaires et sur 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, le Client 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/>