

# Mentions légales, Conditions Générales et Tarifs applicables au Produit Raisin et Protection des données

Au juin 9, 2020

## Agenda

PRÉAMBULE.....	1
INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES SUR RAISIN FRANCE SAS .....	2
INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES SUR RAISIN GMBH .....	4
CONDITIONS GÉNÉRALES DE RAISIN FRANCE SAS ET RAISIN GMBH .....	6
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ .....	10
CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA RAISIN BANK AG .....	15
CONDITIONS GÉNÉRALES POUR OPÉRATIONS DE PAIEMENT .....	24
CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE BANQUE EN LIGNE.....	34
LISTE DES PRIX ET PRESTATIONS CONCERNANT LE PRODUIT RAISIN .....	40
INFORMATIONS CLIENT RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES DE LA RAISIN BANK.....	41
FICHE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS RAISIN BANK.....	45

## Préambule

### Plateforme Internet Raisin

Raisin France SAS (ci-après conjointement dénommée avec Raisin GmbH, son actionnaire unique, « Raisin ») permet à des particuliers de s'inscrire et d'utiliser la plateforme Internet accessible à l'adresse [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr) (ci-après dénommée la « Plateforme »), dédiée aux produits de dépôt (ci-après dénommés le « Produit Raisin »). La Plateforme permet à des particuliers d'accéder à des produits de dépôt (tels que des dépôts à terme ou à vue) d'établissements bancaires sis dans l'Espace Économique Européen (EEE) détenant la licence requise (ci-après dénommées la « Banque Partenaire » ou les « Banques Partenaires »). Sur la Plateforme, Raisin présente les offres des Banques Partenaires relatives à des produits de dépôt et fournit des services techniques relatifs à la conclusion d'un contrat de dépôt entre le Client et la Banque Partenaire. Raisin France SAS est titulaire d'une licence d'intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« IOBSP »), en vertu de l'article R. 519-4 3° du Code monétaire et financier (CMF).

### Coopération avec Raisin Bank

Raisin coopère avec Raisin Bank AG, un établissement de crédit entièrement agréé en vertu du droit allemand et une filiale à 100% de Raisin (« Raisin Bank »), qui héberge le compte courant du client (ci-après: « Compte Raisin »). Le Compte Raisin est un compte de transaction servant à exécuter les ordres de paiement entre le Compte de référence (souvent le compte courant du Client) et des comptes auprès de Banques Partenaires. Raisin et Raisin Bank apportent leur concours au Client au cours du processus de conclusion du contrat et de la communication avec les Banques Partenaires concernées.

Au terme de l'inscription et de l'ouverture d'un Compte Raisin (ainsi que de l'identification), le Client obtient accès à la Plateforme et à l'Espace de banque en ligne. Raisin Bank transfère le montant confirmé du dépôt vers le compte du Client auprès de la Banque Partenaire ou, le cas échéant, sur un autre compte auprès de la dite Banque. Sous réserve des conditions particulières de chaque produit de dépôt, l'Espace de banque en ligne permet au Client de demander une prolongation ou résiliation anticipée du compte de dépôt ou d'effectuer d'autres opérations liées à l'offre ainsi que de recevoir des messages de la Banque Partenaire (par exemple des extraits de compte).

Par ailleurs, l'Espace de banque en ligne compte une messagerie sécurisée électronique où le Client peut consulter les documents et messages que Raisin, Raisin Bank et les Banques Partenaires lui envoient à titre personnel (par exemple des contrats ou extraits de compte). En outre, le Client peut recevoir une assistance en français auprès du service client.

Pour tirer pleinement parti du Produit Raisin, le Client doit conclure les contrats suivants :

- **Contrat relatif à l'utilisation de la Plateforme** avec Raisin France SAS et Raisin GmbH
- **Convention de Compte Courant auprès de Raisin Bank** relatif à l'ouverture et la prestation du Compte Raisin gratuit
- **Contrat de dépôt auprès d'une Banque Partenaire**

# Informations précontractuelles sur Raisin France SAS

## 1. Coordonnées de Raisin France SAS

Raisin France SAS (ci-après "Raisin France")  
21 Boulevard Haussmann  
75009 Paris  
France  
Nom de domaine : [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr)

Téléphone : 01 85 65 36 94  
Email: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)

## 2. Immatriculation au registre du Commerce et des Sociétés

811 967 199 RCS Paris

## 3. Représentant légal

Président : Dr. Frank Freund

## 4. Objet social de Raisin

L'intermédiation de produits de dépôt entre des particuliers et des établissements de crédit ayant leur siège social dans l'Espace Économique Européen, agréés dans leur propre pays en vertu de la législation bancaire en vigueur pour accepter des dépôts de particuliers ayant leur résidence principale en France ou de personnes juridiques ayant leur siège en France.

## Autorités de contrôle et garantie des dépôts

Raisin France est immatriculée en tant qu'Intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« IOBSP ») en vertu des articles L. 519-1 et R. 519-4 3° CMF auprès de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 15004576. Raisin France n'accepte pas de dépôts et n'adhère ni à l'organisme d'intérêt général qu'est le Fonds de garantie des dépôts et de résolution, ni à aucun autre système équivalent.

En France, l'autorité de contrôle des établissements bancaires est la suivante :  
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
61 rue Taitbout, 75009 Paris  
[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr).

## 5. Nature et caractéristiques essentielles des services financiers

L'objet du Contrat est la fourniture de la Plateforme au client par Raisin France et donc la possibilité pour le client de sélectionner des produits de dépôts (ex : dépôt à terme ou dépôt overnight) proposés par des institutions autorisées (" Banques Partenaires ") telles que les banques de l'Espace Economique Européens

utilisant la Plateforme. Raisin France fournit également des services techniques concernant la conclusion du contrat entre les clients et les banques partenaires (ci-après " Banque Partenaire ").

## 6. Conclusion du Contrat

Le Contrat entre le client et Raisin France est réputé conclu en ligne après la finalisation de l'enregistrement.

## 7. Coût total des services financiers

Les services de Raisin France fournis aux clients dans le cadre du courtage de produits de dépôts sont en règle générale gratuits. Plus d'informations sont disponibles dans la section " Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin ".

## 8. Informations fiscales

Le client devra généralement payer des impôts sur les intérêts payés par les Banques Partenaires pour les dépôts. Les clients sont invités à contacter l'autorité fiscale compétente ou un conseiller fiscal privé pour toutes questions fiscales afférentes.

## 9. Information sur les risques

Les produits de dépôt tels que ceux offerts par les Banques Partenaires font partie des produits bancaires les plus simples et sûrs. Les risques liés aux dépôts sont décrits dans la fiche d'information produit et dans les termes et conditions.

## 10. Limitations de la période de validité des informations fournies

- En principe, toute information fournie au client est valable indéfiniment. Tout amendement, changement et modification sont permis dans le cadre des termes et conditions.
- La liste de prix et de service la plus récente est disponible sur la plateforme Internet afin que le client puisse la consulter, la télécharger, la stocker et l'imprimer.

## 11. Dispositions relatives au paiement et à l'exécution du Contrat

En vertu du fait que les services fournis par Raisin France sont en règle générale fournis à titre gratuits il n'y a pas de dispositions relatives aux paiements et à la performance des paiements. Davantage d'information est disponible dans la section " Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin ".

## 12. Durée minimum du contrat et droit contractuel de résiliation anticipée

- (a) Le contrat à un terme indéfini. Il peut être résilié par le client ou par Raisin France avec un préavis de deux semaines jusqu'à la fin de chaque mois.
- (b) Si le client a souscrit à un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation du contrat prend effet lorsque tous les dépôts ont été transférés sur le Compte Raisin du client, dans le cas des dépôts à terme, généralement à l'échéance régulière du dépôt.
- (c) Le droit de résiliation pour un motif valable n'est pas affecté.
- (d) Pour prendre effet, toute résiliation de la présente entente doit être communiquée par écrit (ex : courrier ou email).

## 13. Coût addition lié à l'usage des techniques de communication à distance

Il n'y a pas de coût additionnel lié à la communication autre que les coûts facturés par l'opérateur de communication du client.

## 14. Droit de rétractation

Le délai pour le droit de rétractation commence à la conclusion du présent contrat. Les instructions sur le droit de rétractation se trouvent à la fin de cette section.

## 15. Droit applicable

Les relations commerciales entre le client et Raisin France sont soumises au droit allemand, à l'exclusion des dispositions relatives au renvoi en vertu du droit international privé/conflict de lois. Si le client est un commerçant et si la relation d'affaire en litige est imputable à la conduite de ses affaires ou si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans un autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin France.

## 16. Langue du contrat

La relation commerciale entre le client et Raisin France est soumise au droit Allemand, à l'exclusion des dispositions liées au renvoi en vertu du Droit International Privé. Si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans tout autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin France.

### INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION

#### Droit de rétractation

**Vous pouvez résilier votre déclaration contractuelle dans un délai de 14 jours par un avis clair et sans indiquer de motifs. La période de rétractation commence à la réception de cette notification sur un support durable mais pas avant la conclusion du contrat et pas avant que nous ayons rempli notre obligation d'information conformément à l'article 246b paragraphe 2 alinéa 1 en liaison avec l'article 246b alinéa 1 alinéa 1 et 2 EGBGB (loi d'introduction au Code civil allemand). Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la rétractation dans les délais impartis et d'effectuer la résiliation sur un support durable (par ex. lettre, télécopie, e-mail). Le retrait devra être adressé à :**

**Raisin France SAS  
21 Boulevard Haussmann  
75009 Paris**

**France**

**E-Mail: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)**

**Conséquences de la rétractation** Dans le cas d'un retrait effectif, les prestations mutuellement reçues doivent être restituées. Vous êtes tenu de payer une compensation de valeur égale pour les services reçus jusqu'à la rétractation si vous en avez été informé avant votre déclaration contractuelle et que vous avez accepté explicitement que nous commencions à fournir nos services avant la fin de la période de rétractation. S'il existe une obligation de payer une compensation pour les services reçus, cela peut impliquer l'exécution continue de vos obligations contractuelles de paiement pendant la période précédant le retrait. Votre droit de rétractation expirera prématurément si le contrat, avec votre consentement explicite, a été entièrement exécuté par les deux parties avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation. Les montants à rembourser doivent être remis au plus tard dans les 30 jours. Le délai commence à courir pour vous dès l'envoi de votre avis de retrait et pour nous dès réception de celui-ci.

#### Notes spéciales

**En cas de résiliation du présent contrat, vous n'êtes pas lié à un contrat de vente à distance supplémentaire, si un tel contrat supplémentaire implique un service fourni par nous ou par un tiers sur le fondement d'un accord entre nous et le tiers.**

**FIN DES INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

# Informations précontractuelles sur Raisin GmbH

## 1. Coordonnées de Raisin GmbH

Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Allemagne  
Nom de domaine : [www.raisin.com](http://www.raisin.com)  
Numéro de téléphone : +49 30 770 191 295  
E-mail : [service@raisin.com](mailto:service@raisin.com)

## 2. Immatriculation au registre du Commerce et des Sociétés

811 967 199 RCS Paris

## 3. Représentant légal

Tribunal de Berlin-Charlottenburg, sous le numéro HRB 146726 B

## 4. Objet social de Raisin GmbH

Exploitation d'une plateforme Internet relative à produits de dépôt et les informations y relatif.

## 5. Autorités de contrôle et garantie des dépôts

Conformément à la loi bancaire allemande (*Kreditwesengesetz*, Loi KWG), Raisin GmbH n'est pas un établissement de crédit ni un prestataire de services financiers ; elle n'est pas non plus un établissement ni un prestataire de services de paiement, conformément à la loi relative à la supervision des services de paiement (*Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz*, Loi ZAG). Raisin GmbH n'est pas soumise au contrôle de l'autorité allemande de surveillance des services financiers (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*, BaFin). Raisin GmbH n'accepte pas de dépôts et n'adhère ni à l'organisme d'intérêt général qu'est le Fonds de garantie des dépôts et de résolution, ni à aucun autre système équivalent.

## 6. Nature et caractéristiques essentielles des services financiers

L'objet du Contrat est la fourniture de la Plateforme au client par Raisin GmbH et donc la possibilité pour le client de sélectionner des produits de dépôts (ex : dépôt à terme ou dépôt overnight) proposés par des institutions autorisées (" **Banques Partenaires** ") telles que les banques de l'Espace Economique Européens utilisant la Plateforme. Raisin GmbH fournit également des services techniques concernant la conclusion du contrat entre les clients et les banques partenaires (ci-après " **Banque Partenaire** ").

## 7. Conclusion du Contrat

Le Contrat entre le client et Raisin GmbH est réputé conclu en ligne après la finalisation de l'enregistrement.

## 8. Coût total des services financiers

Les services de Raisin GmbH fournis aux clients dans le cadre du courtage de produits de dépôts sont en règle générale gratuits. Plus d'informations sont disponibles dans la section " Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin ".

## 9. Informations fiscales

Le client devra généralement payer des impôts sur les intérêts payés par les Banques Partenaires pour les dépôts. Les clients sont invités à contacter l'autorité fiscale compétente ou un conseiller fiscal privé pour toutes questions fiscales afférentes.

## 10. Information sur les risques

Les produits de dépôt tels que ceux offerts par les Banques Partenaires font partie des produits bancaires les plus simples et sûrs. Les risques liés aux dépôts sont décrits dans la fiche d'information produit et dans les termes et conditions.

## 11. Limitations de la période de validité des informations fournies

- (a) En principe, toute information fournie au client est valable indéfiniment. Tout amendement, changement et modification sont permis dans le cadre des termes et conditions.
- (b) La liste de prix et de service la plus récente est disponible sur la plateforme Internet afin que le client puisse la consulter, la télécharger, la stocker et l'imprimer.

## 12. Dispositions relatives au paiement et à l'exécution du Contrat

En vertu du fait que les services fournis par Raisin sont en règle générale fournis à titre gratuits il n'y a pas de dispositions relatives aux paiements et à la performance des paiements. Davantage d'information est disponible dans la section " Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin ".

## 13. Durée minimum du contrat et droit contractuel de résiliation anticipée

- (e) Le contrat à un terme indéfini. Il peut être résilié par le client ou par Raisin GmbH avec un préavis de deux semaines jusqu'à la fin de chaque mois.
- (f) Si le client a souscrit à un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation du contrat prend effet lorsque tous les dépôts ont été transférés sur le Compte Raisin du client, dans le cas des dépôts à terme, généralement à l'échéance régulière du dépôt.

- (g) Le droit de résiliation pour un motif valable n'est pas affecté.
- (h) Pour prendre effet, toute résiliation de la présente entente doit être communiquée par écrit (ex : courrier ou email).

#### **14. Coût addition lié à l'usage des techniques de communication à distance**

Il n'y a pas de coût additionnel lié à la communication autre que les coûts facturés par l'opérateur de communication du client.

#### **15. Droit de rétractation**

Le délai pour le droit de rétractation commence à la conclusion du présent contrat. Les instructions sur le droit de rétractation se trouvent à la fin de cette section.

#### **16. Droit applicable**

Les relations commerciales entre le client et Raisin GmbH sont soumises au droit allemand, à l'exclusion des

dispositions relatives au renvoi en vertu du droit international privé/conflit de lois.

Si le client est un commerçant et si la relation d'affaire en litige est imputable à la conduite de ses affaires ou si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans un autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin GmbH.

#### **17. Langue du contrat**

La relation commerciale entre le client et Raisin GmbH est soumise droit Allemand, à l'exclusion des dispositions liées au renvoi en vertu du Droit International Privé. Si le client n'a pas de juridiction générale en Allemagne ou dans tout autre Etat membre de l'UE, la juridiction exclusive pour tous les litiges sera le siège de Raisin GmbH.

### **INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

#### **Droit de rétractation**

**Vous pouvez résilier votre déclaration contractuelle dans un délai de 14 jours par un avis clair et sans indiquer de motifs. La période de rétractation commence à la réception de cette notification sur un support durable mais pas avant la conclusion du contrat et pas avant que nous ayons rempli notre obligation d'information conformément à l'article 246b paragraphe 2 alinéa 1 en liaison avec l'article 246b alinéa 1 alinéa 1 et 2 EGBGB (loi d'introduction au Code civil allemand). Afin de respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la rétractation dans les délais impartis et d'effectuer la résiliation sur un support durable (par ex. lettre, télécopie, e-mail). Le retrait devra être adressé à :**

**Raisin GmbH  
Immanuelkirchstraße 14a  
10405 Berlin  
Germany**

**E-Mail: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)**

**Conséquences de la rétractation** Dans le cas d'un retrait effectif, les prestations mutuellement reçues doivent être restituées. Vous êtes tenu de payer une compensation de valeur égale pour les services reçus jusqu'à la rétractation si vous en avez été informé avant votre déclaration contractuelle et que vous avez accepté explicitement que nous commencions à fournir nos services avant la fin de la période de rétractation. S'il existe une obligation de payer une compensation pour les services reçus, cela peut impliquer l'exécution continue de vos obligations contractuelles de paiement pendant la période précédant le retrait. Votre droit de rétractation expirera prématurément si le contrat, avec votre consentement explicite, a été entièrement exécuté par les deux parties avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation. Les montants à rembourser doivent être remis au plus tard dans les 30 jours. Le délai commence à courir pour vous dès l'envoi de votre avis de retrait et pour nous dès réception de celui-ci.

#### **Notes spéciales**

**En cas de résiliation du présent contrat, vous n'êtes pas lié à un contrat de vente à distance supplémentaire, si un tel contrat supplémentaire implique un service fourni par nous ou par un tiers sur le fondement d'un accord entre nous et le tiers.**

**FIN DES INSTRUCTIONS RELATIVES AU DROIT DE RETRACTATION**

# Conditions Générales de Raisin France SAS et Raisin GmbH

Au juin 2020

## 1. Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « **Conditions Générales** ») régissent l'intégralité de la relation contractuelle entre, d'une part, le Client et, d'autre part, Raisin France SAS et son actionnaire unique Raisin GmbH (étant collectivement ci-après dénommées « **Raisin** »). L'offre de Raisin s'adresse exclusivement à des particuliers (personnes physiques) ayant atteint la majorité et qui résident de manière permanente en France. Les citoyens américains et titulaires d'une carte verte américaine et, de manière générale, les Ressortissants américains au sens de la Loi américaine intitulée *Foreign Account Tax Compliance Act* (Loi FATCA) ne peuvent pas bénéficier de l'offre.

## 2. Objet du contrat

- (a) Conformément aux présentes Conditions Générales, Raisin France SAS, Raisin GmbH et le Client concluent un contrat relatif à l'utilisation de la Plateforme (le « **Contrat** »).
- (b) Le Contrat a pour objet la gestion et la mise à disposition par Raisin de la Plateforme Internet (la « **Plateforme** ») à l'intention du Client et donc la possibilité pour le Client de souscrire, par le biais de ladite Plateforme, des produits de dépôt (par exemple des comptes à terme ou à vue), offerts par des établissements agréés (les « **Banques Partenaires** ») tels que des banques établies au sein de l'Espace Économique Européen. Raisin, en présentant des Banques Partenaires éventuelles sur la Plateforme, permet au Client de conclure en toute autonomie des contrats avec les Banques Partenaires sélectionnées ; il est toutefois entendu que, pour des motifs réglementaires, Raisin France SAS réalise et réalisera toutes les tâches relatives à l'administration, la gestion et l'hébergement de la Plateforme qui doivent être effectuées par un IOBSP, plus particulièrement la gestion des pages de la Plateforme ayant trait à l'inscription du Client et à la présentation des divers produits offerts par les Banques Partenaires. Par ailleurs, Raisin propose des masques de saisie en français qui permettent, sur le plan technique, de soumettre une demande de produit de dépôt et de gérer les produits souscrits. La Plateforme se distingue grâce à sa spécificité technique permettant au Client ayant déjà conclu un premier contrat de dépôt de demander de nouveaux produits de dépôt sans devoir à nouveau ni saisir ses données personnelles, ni transmettre des documents ni réitérer les procédures d'identification.
- (c) Raisin ne fournit aucun conseil ou recommandation au Client quant au type des produits de dépôt, ni quant à leur adaptation aux besoins du Client. L'offre s'adresse exclusivement aux Clients expérimentés et informés qui prennent leurs décisions de placement en toute indépendance et autonomie. Le contrat de dépôt est conclu directement entre le Client et la Banque Partenaire. Raisin informe de l'état actuel du Compte Raisin et des comptes de dépôt du Client. Lorsque Raisin met à disposition ou fournit des informations provenant de tiers concernant des pays, établissements bancaires ou produits de dépôt spécifiques, ces informations ne constituent en aucun cas des conseils ou recommandations de placement ni aucune forme d'évaluation de la part de Raisin. Lesdites informations sont uniquement destinées à faciliter la décision de placement que le Client prend de sa propre initiative. Raisin ne garantit pas l'exhaustivité, l'exactitude ni le caractère à jour des informations remises par des tiers.
- (d) Raisin ne dispense aucun conseil légal ou fiscal et n'est pas responsable de l'évaluation fiscale correcte des revenus d'intérêts ou gains de change.
- (e) Certains espaces de la Plateforme, administrés par Raisin Bank et signalés comme tels (notamment l'Espace de banque en ligne qui se trouve dans la partie sécurisée), ne sont pas soumis au présent Contrat.
- (f) Raisin n'offre pas de services de courtage et ne garantit pas la réussite de l'intermédiation relative à la conclusion de contrats de dépôt. Sauf obligation légale pour la Banque Partenaire d'accepter de conclure un contrat, elle peut librement décider d'accepter de conclure ou non un contrat avec le Client. Chaque Banque Partenaire a le droit de refuser de conclure un contrat avec le Client à tout moment, sans fournir de motifs. Il en va de même en ce qui concerne le Compte Raisin auprès de Raisin Bank. L'exécution des ordres transmis par le Client à Raisin Bank ou aux Banques Partenaires (sur lesquelles Raisin ne possède aucune influence)



engage uniquement Raisin Bank ou la Banque Partenaire, le cas échéant. Raisin n'offre aucune garantie quant à l'exécution des ordres par Raisin Bank ou la Banque Partenaire. Ni Raisin Bank ni la Banque Partenaire ne sont des préposés (*Erfüllungsgelhilfe*) de Raisin.

- (g) Raisin France SAS agit uniquement en tant qu'Intermédiaire non exclusif en opérations de banques et services de paiement (« **IOBSP** »), en vertu des articles L. 519-1 et R. 519-4 3° CMF. Il s'ensuit notamment que Raisin ne procède pas à l'identification des Clients ni à l'ouverture de compte, n'agit pas en tant qu'établissement de crédit ou n'exécute ni n'accepte d'ordre de paiement et ne dispense pas de service ou conseil de placement.
- (h) Raisin a le droit de refuser la conclusion d'un Contrat avec un Client potentiel sans fournir de motif.

### 3. Coopération avec Raisin Bank

- (a) Raisin coopère exclusivement avec Raisin Bank dans le cadre du Produit Raisin.
- (b) Raisin Bank prend à sa charge notamment les fonctions suivantes : (i) l'ouverture et la gestion d'un compte courant créditeur en ligne (le « **Compte Raisin** ») ainsi que la confirmation annuelle du solde ; (ii) l'exécution des opérations de paiement nationales et internationales engageant le Compte Raisin (exclusivement pour les paiements effectués vers les comptes auprès d'une Banque Partenaire et les opérations effectuées vers un Compte de Référence) ; (iii) la réalisation de la procédure d'identification du Client pour la Banque Partenaire ; et (iv) en fonction de la Banque Partenaire, l'assistance des Clients dans leurs communications avec une Banque Partenaire (par exemple, la transmission par voie électronique ou postale d'ordres et de documents du Client dans le cadre de la conclusion d'un contrat de dépôt avec une Banque Partenaire).
- (c) Certains espaces de la Plateforme ne sont pas administrés par Raisin mais par Raisin Bank et sont signalés comme tels (notamment l'Espace de banque en ligne qui se trouve dans la partie sécurisée).
- (d) Les Conditions Générales de Raisin Bank détaillent les services offerts par celle-ci ainsi que les modalités du contrat qui doit être conclu entre elle et le Client.

### 4. Conclusion du contrat

Le Contrat entre, d'une part, le Client et, d'autre part, Raisin France SAS et Raisin GmbH, est conclu une fois l'inscription en ligne achevée.

### 5. Accès au site

En dépit des efforts qu'elle accomplit pour être à la pointe de la technologie, Raisin tient toutefois à souligner qu'il ne lui est pas possible d'exclure la survenance éventuelle de dommages en raison de la technologie utilisée (que ce soit au niveau du matériel ou des logiciels). Plus particulièrement, Raisin n'est pas tenue de fournir et ne garantit pas d'accès en continu à la Plateforme.

### 6. Responsabilité

- (a) Raisin engage sa responsabilité en cas de dol ou faute lourde de sa part ou de celle d'un commettant ou d'un préposé, ainsi que dans les cas d'atteinte à la vie, l'intégrité corporelle ou la santé, conformément aux dispositions légales. Au demeurant, Raisin engage uniquement sa responsabilité pour les dommages provoqués par la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles et pour les dommages découlant du non-respect de garanties expressément formulées. Le droit à indemnisation découlant de la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles est toutefois limité au préjudice objectivement prévisible en matière contractuelle, dans la mesure où aucun autre cas indiqué à la première phrase du présent paragraphe (a) ne s'ajoute à ladite violation.
- (b) Les obligations contractuelles essentielles comprennent les obligations contractuelles principales (*Hauptleistungspflichten*) ainsi que les obligations dont l'exécution permet la réalisation du Contrat en bonne et due forme et que le Client est en droit d'attendre.
- (c) Raisin n'engage pas sa responsabilité quant à la validité des contrats conclus entre le Client et les autres parties à ces contrats (Raisin Bank et/ou les Banques Partenaires). Par ailleurs, Raisin rejette toute responsabilité en cas de rejet, de refus total de traiter ou de traitement avec retard des demandes du Client. Raisin n'engage pas sa responsabilité quant à l'exactitude des documents, messages ou autres informations que les autres cocontractants ont mis à la disposition du Client.



## 7. Devoir de coopération du Client envers Raisin

- (a) Pour utiliser la Plateforme, le Client doit disposer de l'équipement technique adapté afin d'avoir accès à celle-ci via Internet (ordinateur, accès Internet, adresse électronique).
- (b) Pour assurer l'exécution correcte des opérations contractuelles, il importe que le Client communique immédiatement à Raisin les modifications concernant son nom, son état civil, ses coordonnées, son adresse et son compte bancaire. Le Client qui devient titulaire d'une carte verte américaine ou citoyen américain pendant la durée de la relation contractuelle est tenu d'en notifier Raisin immédiatement, à l'adresse suivante : Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne, par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr) ou par téléphone au numéro 01 85 65 36 94.
- (c) Les ordres et instructions du Client doivent permettre d'identifier de manière univoque le contenu de l'opération. Que ces ordres et instructions soient transmis par voie électronique, par téléphone ou par tout autre moyen, il convient que le Client s'assure de l'absence d'erreurs dans la transmission des données ainsi que de l'absence de malentendu, de faute et d'erreur de manipulation. Lorsque les informations ou la confirmation remise(s) par Raisin ne correspond(ent) pas à l'ordre ou aux instructions du Client, il doit immédiatement en faire état. Les réclamations à l'attention de Raisin doivent être envoyées par voie postale à l'adresse Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr) ou par téléphone au numéro 01 85 65 36 94.

## 8. Frais et commission

- (a) Les services fournis au Client par Raisin dans le cadre du Produit Raisin sont généralement gratuits. Des renseignements complémentaires sont disponibles dans la section « Frais applicables au Produit Raisin ».
- (b) Pour les services fournis par Raisin aux Banques Partenaires, Raisin perçoit une commission de la Banque Partenaire concernée. Raisin Bank reçoit une partie de cette commission dans le cadre de sa coopération avec Raisin. Les commissions versées à Raisin lui permettent d'offrir gratuitement les services aux Clients et d'en améliorer la qualité.

## 9. Remarques à l'attention des Clients concernant la vente à distance/le droit de rétractation

### (a) Droit de rétractation

**« Vous pouvez rétracter votre déclaration de volonté contractuelle dans un délai de 14 jours, à condition de la notifier clairement, sans avoir à justifier votre décision. Le délai de rétractation commence à courir à compter de la réception de ladite notification transmise sur un support durable, mais ne peut commencer à courir avant la conclusion du Contrat ni avant l'exécution de nos obligations d'information en vertu de l'article 246 b, alinéa 2, numéro 1 combiné avec l'article 264 b, alinéa 1, numéro 1 de la Loi EGBGB (loi d'introduction du Code civil allemand). Pour respecter le délai de rétractation, il suffit de rédiger l'avis de révocation sur un support durable (par exemple une lettre, un fax ou un e-mail) et de l'envoyer dans les délais impartis à l'adresse suivante : Raisin France , P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).**

### (b) Effets de la rétractation

**« En cas de rétractation valide, il y a lieu de restituer les prestations réciproquement exécutées. Vous êtes tenu de verser une indemnisation à hauteur du montant des prestations fournies préalablement à la rétractation, à condition que vous en ayez été prévenu avant de vous être engagé contractuellement et que vous nous ayez expressément consenti à ce que Raisin commence à fournir ses services avant la fin du délai de rétractation. En cas d'obligation de paiement vous incombant en contrepartie de services fournis préalablement à la rétractation, elle doit être exécutée. Votre droit de rétractation expire prématurément si le Contrat a été, sur votre autorisation expresse, exécuté dans son intégralité par les deux parties avant l'exercice de votre droit de rétractation. Les montants à restituer doivent être réglés dans un délai maximum de 30 jours qui, pour vous, commence à courir à compter de l'envoi de votre notification de rétractation et, pour nous, à compter de sa réception. »**

### (c) Remarques

**« En cas de rétractation du présent Contrat, vous n'êtes lié à aucun autre contrat de vente à distance, dès lors que cet autre contrat est en rapport avec un service étant fourni par Raisin ou par un tiers, sur la base d'une convention conclue entre ce tiers et Raisin. »**

#### **10. Conditions de résiliation :**

- (a) Le présent Contrat est à durée indéterminée. Le Client et Raisin disposent chacun d'un droit de résiliation unilatéral du Contrat, qui prend effet au terme du mois de la demande de résiliation après un préavis de deux (2) semaines. Lorsque le Contrat est résilié par Raisin, la résiliation peut être demandée tant par Raisin France SAS que par Raisin GmbH.
- (b) Si le Client a conclu des contrats de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation prend effet lorsque tous les dépôts ont été retransférés sur le Compte Raisin du Client, à savoir pour les Comptes à terme à la date de maturité prévue du Compte.
- (c) Le droit de résiliation en cas de manquement aux obligations contractuelles reste inchangé.
- (d) La prestation de services de la part de Raisin et Raisin Bank quant au Produit Raisin présuppose des contrats valides entre d'une part le Client et d'autre part Raisin France SAS, Raisin GmbH et Raisin Bank. Au surplus, un droit d'accès aux données personnelles du Client (*Datenschutzfreigaben*) doit être garanti à Raisin France SAS, Raisin GmbH et Raisin Bank (cf. clause 11). Si un Client résilie le Contrat auprès de Raisin France SAS et Raisin GmbH ou Raisin Bank, ou si un Client rétracte son consentement au droit d'accès à ses données personnelles pour Raisin France SAS, Raisin GmbH et Raisin Bank, ces dernières sont autorisées à résilier leur contrat respectif avec le Client pour manquement aux obligations contractuelles, tant que le Consommateur n'a pas encore résilié le contrat concerné. Lorsque le Contrat est résilié par Raisin, la résiliation peut être demandée tant par Raisin France SAS que par Raisin GmbH.
- (e) Toute résiliation du Contrat doit être effectuée par écrit (par voie postale ou par e-mail). La résiliation par le Client doit être adressée par voie postale à Raisin France, P.O. Box 13 01 51 - 13601 Berlin, Allemagne ; ou par e-mail à l'adresse [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).

#### **11. Modifications des présentes Conditions Générales**

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment dès lors que Raisin dispose de motifs légitimes pour opérer de telles modifications ; elles peuvent donc être adaptées en fonction des circonstances nouvelles. Des motifs légitimes sont notamment présumés exister en cas de changements du cadre législatif, de la jurisprudence des hauts degrés de juridiction, d'évolution des conditions du marché, de changement de monnaie ou d'événements équivalents. Les Clients sont informés par écrit (voie postale ou e-mail) de toute modification apportée aux Conditions Générales deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales. Si le Client s'oppose aux modifications dans un délai de deux (2) mois, la version originale des Conditions Générales reste applicable. L'absence d'opposition du Client dans les délais susmentionnés vaut acceptation de la version mise à jour des Conditions Générales, tant qu'il ne résilie pas le Contrat. Par ailleurs, si le Client continue à utiliser les services de Raisin après l'entrée en vigueur des modifications, il est réputé les avoir acceptées. Raisin s'engage en particulier à informer le Client de son droit d'opposition et des conséquences de la poursuite d'utilisation des services. Ces informations sont indiquées dans l'avis concernant la modification des Conditions Générales, remis au départ du délai du droit d'opposition.

# Politique de confidentialité

## 1. Déclaration légale de consentement à la protection des données

Afin que Raisin puisse fournir ses services aux clients, il est nécessaire que certaines données personnelles soient échangées entre Raisin, la banque de distribution (dans le cas applicable), la banque de dépôt (dans le cas applicable), Raisin Bank et la Banque Partenaire avec laquelle le client souhaite conclure un contrat ou a conclu un contrat. Ces données personnelles comportent, entre autres, titre, nom, prénom, adresse, code postal/ville, adresse email, numéro de téléphone portable, adresse de livraison différente, nationalité, date de naissance, lieu de naissance, pays de naissance, situation matrimoniale, occupation, secteur d'activité (si applicable), numéro d'identification fiscale et résidence fiscale, IBAN et BIC du compte de référence, documents fournis par le client ainsi que des informations sur le statut et le montant des dépôts ou des investissements du client.

- (a) Le client consent expressément au traitement susmentionné des données susmentionnées.
- (b) Le client consent également à ce que ses données personnelles (données de référence, données du compte) lui soient transmises via email (non cryptés), entre autres canaux.

Le client peut révoquer son consentement en tout ou partie et sans avoir à donner de raison à tout moment pour le futur et sans exigence de forme. En outre, Raisin est tenu au secret sur ces données et ne peut les transmettre qu'avec le consentement du client ou s'il existe une obligation légale. La demande de révocation du consentement ou toute autre question relative à la protection des données doit être adressée à : Raisin GmbH, Immanuelkirchstraße 14a, 10405 Berlin; Adresse email : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com).

## 2. Informations client relative au traitement des données conformément au Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données (RGPD)

La protection des données personnelles est importante pour nous chez Raisin GmbH (ci-après « Raisin »). Ainsi Raisin a pour objectif de se conformer aux règlements de protection des données afin d'atteindre un niveau suffisant de protection et de sécurité pour les données des utilisateurs. Avec ce document nous souhaitons vous informer sur le traitement de vos données personnelles par Raisin et vos droits au regard de la protection des données.

### 1. Qui est responsable du traitement des données et qui pouvez-vous contacter ?

Responsable du traitement des données :

Raisin GmbH

Immanuelkirchstr. 14a

10405 Berlin, Allemagne

Téléphone : + 33 1 85 65 36 94

Adresse mail : [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)

Le responsable de la protection des données de notre société peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Raisin GmbH

Data protection officer

Immanuelkirchstr. 14a

10405 Berlin, Germany

Téléphone : +49 30 367 411 927

Adresse email : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com)

## 2. Quelles sont les données que nous traitons et quelles sont les sources de ces données ?

Nous traitons les données que nous recevons dans le cadre de la relation client. La relation client commence à l'entrée en vigueur du contrat et inclue l'achèvement du contrat. Nous traitons également les données que nous obtenons légalement à partir de sources accessibles au public (ex : registre du commerce).

Les données personnelles que nous traitons incluent par exemple :

Prénom et nom, adresse, date et lieu de naissance, nationalité, informations relatives à votre activité, numéro de téléphone, adresse email, informations bancaires, informations relatives à votre revenu, informations relatives au patrimoine personnel, statut matrimonial, numéro d'identification fiscale

## 3. A quelles fins et sur quelle base juridique traitons-nous les données ?

### a) Pour remplir les obligations contractuelles (Art. 6 lit b) RGPD)

Nous traitons les données personnelles (art. 4 No. 2 RGPD) afin de fournir nos services dans le cadre du contrat de plateforme et d'autres activités liées et pertinentes. Les informations précontractuelles que vous fournissez dans le cadre du processus d'inscription sont également incluses.

### b) Afin de remplir nos obligations légales (Art. 6 (1) lit b) RGPD)

Nous pouvons être amené à traiter des données personnelles dans le but de remplir des obligations légales, par exemple au titre de la loi fiscale etc.

### c) Dans le cadre de votre consentement (Art. 6 (1) lit a) RGPD)

Dans le cas où vous consentez au traitement de vos données personnelles à certaines fins spécifiques, nous traitons les données conformément au cadre établi dans la déclaration de consentement. Vous avez la possibilité de révoquer votre consentement à tout moment avec effet pour le futur.

### d) Pour protéger des intérêts légitimes (Art. 6 (1) lit f) RGPD) :

Il est possible qu'en raison d'une mise en balance des intérêts en faveur de Raisin ou de tiers, Raisin ou un tiers traite les données au-delà de l'exécution du contrat dans le but de protéger les intérêts légitimes de Raisin ou de tiers. Un tel procédé serait :

- Test et optimisation de l'analyse des besoins et de l'approche directe du client ;
- Mesures pour gérer l'entreprise, améliorer les services et récupérer des clients ;
- Publicité ou études de marché et d'opinion, sauf si vous ne vous êtes pas opposé à ce type d'utilisation de vos données personnelles conformément à l'art. 21 RGPD.

## 4. Qui reçoit mes données personnelles ?

- Au sein de Raisin les départements et employés qui traitent les données personnelles sont uniquement ceux qui ont en besoin pour remplir les obligations contractuelles, les obligations légales ou protéger les intérêts légitimes.
- En outre, les sous-traitant (ex : les fournisseurs de service informatique externes) et les partenaires de distribution sous contrat avec nous traitent vos données personnelles s'ils en ont besoin pour exécuter leurs services respectifs. Tous les sous-traitants et partenaires de distribution ont l'obligation contractuelle de traiter vos données de manière confidentielle et de ne les traiter que dans le cadre de la fourniture de leurs services.
- Sur le fondement du respect des obligations légales, Raisin peut être contraint, dans certaines circonstances de transmettre des données à des organismes et institutions publics.

- D'autres personnes peuvent recevoir vos données si vous avez donné votre consentement pour la transmission de données auxdites personnes.

#### 5. Est-ce que Raisin transmet mes données à un pays tiers ou à une organisation internationale ?

En principe, vos données personnelles ne seront pas transmises à un pays tiers ou à une organisation internationale. Dans tous les cas un tel transfert de données n'a lieu que dans le cadre d'un accord de traitement des données, un consentement express de votre part ou sur le fondement d'une obligation légale et prenant en compte les restrictions légales.

#### 6. Pendant combien de temps mes données sont-elles stockées ?

- Raisin ne conserve pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est absolument nécessaire. Afin de remplir nos obligations contractuelles, nous conservons les données pour la durée totale de la relation client.
- Sur la base des exigences légales de conservation de documentation, Raisin peut stocker des données au-delà de la relation client. Cela peut émaner par exemple du Code de Commerce allemand (*Handelsgesetzbuch, HGB*) et du Code des impôts allemand (*Abgabenordnung, AO*). Nous tenons compte des délais de prescription en matière de stockage. Le Code Civil (*Bürgerliches Gesetzbuch, BGB*) prévoit un délai de prescription général de 3 ans et, dans certains cas, de 30ans.

#### 7. Quels sont mes droits en matière de protection de la vie privée ?

- **Droit à l'information (Art. 15 RGPD):**

Votre droit à l'information inclut que vous pouvez demander à Raisin une confirmation du traitement de vos données personnelles. Si tel est le cas, vous avez le droit d'obtenir des informations sur ces données et d'autres informations sur la manière dont nous traitons les données.

- **Droit de rectification (Art. 16 RGPD):**

Si vos informations ne sont pas (ou plus) corrects, vous avez le droit de réclamer une rectification des données personnelles vous concernant auprès de Raisin.

- **Droit à l'effacement (Art. 17 RGPD):**

Vous avez le droit de demander l'effacement immédiat de vos données par Raisin si l'un des cas suivants s'applique :

- La conservation des données à caractère personnel n'est plus nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière.
- Vous avez révoqué votre consentement et il y n'y a pas d'autre fondement juridique au traitement de vos données.
- Vos données personnelles ont été traitées sans raison valable.
- Vos données personnelles doivent être supprimés pour remplir des exigences légales.

- **Droit de limiter le traitement (Art. 18 RGPD):**

Le droit de limiter le traitement vous permet de limiter le traitement de vos données si l'un des cas suivants s'applique:

- Vous contestez l'exactitude des données personnelles, pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données personnelles.

- Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt la restriction de leur utilisation.
- Raisin n'a plus besoin des données personnelles aux fins du traitement, mais vous en avez besoin pour l'établissement, l'exercice ou la défense de revendications juridiques.
- Vous vous êtes opposé au traitement et à la vérification que les motifs légitimes du responsable du traitement l'emportent sur ceux de la personne concernée est toujours en suspens.

- **Droit d'opposition (Art. 21 RGPD):**

Si le traitement des données se fait sur le fondement d'un intérêt légitime ou de l'intérêt public, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement, Vous trouverez des informations détaillées sur votre droit d'opposition à la fin de cette section.

- **Droit à la portabilité des données (Art. 20 RGPD):**

Vous avez le droit de recevoir les données personnelles vous concernant qui nous sont fournies dans un format portable et de nous demander de transmettre des données à un autre contrôleur sans que Raisin puisse y entraver.

- **Droit de porter plainte**

Si vous considérez que nous ne traitons pas vos données dans le respect de la loi nationale ou européenne sur la protection des données, nous vous prions de bien vouloir nous contacter afin de trouver ensemble une solution. En outre, il existe un droit de porter plainte auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données.

- **Révocation du consentement au traitement des données**

Le consentement au traitement des données personnelles peut être révoqué à tout moment sans aucune contrainte de forme. Ceci s'applique également au retrait des déclarations de consentement qui nous ont été remises avant l'entrée en vigueur du RGPD, soit avant le 25 mai 2018. Nous attirons votre attention sur le fait que toute révocation n'a d'effet que pour l'avenir.

## **8. Dois-je fournir des données personnelles ?**

- Dans le cadre de la relation client, vous devez fournir les données personnelles nécessaires à l'accomplissement de la relation client. Vous devez également nous fournir les données personnelles nécessaires à l'accomplissement de nos obligations légales.
- Si vous n'étiez pas d'accord avec la communication de ces données personnelles requises, nous ne serions pas en mesure de conclure ou d'exécuter un contrat avec vous.

## **9. Est-ce que Raisin utilise la prise de décision automatisée (y compris le profilage) ?**

Raisin n'utilise pas la prise de décision automatisée au sens de l'art. 22 RGPD dans le cadre de la relation d'affaires. Raisin traite vos données de manière partiellement automatisées pour évaluer certains aspects personnels (profilage) et vous fournir le meilleur service possible. Afin de vous informer de manière ciblée sur les produits, nous utilisons des outils d'évaluation qui nous permettent de communiquer et de faire de la publicité à la demande.

## **10. Comment pouvons-nous modifier ces informations clients sur la protection des données ?**

Si nécessaire, nous pouvons adapter ces informations sur la protection des données. Vous pouvez trouver la dernière version de ces informations à tout moment sur notre plate-forme Internet [www.raisin.fr/protection-des-donnees](http://www.raisin.fr/protection-des-donnees).

**Information sur votre droit d'opposition au titre de l'Art. 21 du Règlement Général sur la Protection des Données de l'Union Européenne**

**1. Droit d'opposition individuel lié à un cas**

Vous avez le droit, pour des raisons liées à votre situation particulière, de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles, qui est fondé sur l'Art. 6 (1) lit e) RGPD (traitement des données dans l'intérêt public) et art. 6 (1) lit f) RGPD (traitement des données sur la base d'un équilibre des intérêts) ; ceci s'applique également à profiling au sens de l'article. 4 (4) RGPD.

En cas d'objection de votre part, nous ne traiterons plus vos données personnelles, sauf si nous pouvons prouver que les raisons impérieuses du traitement l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou si le traitement est destiné à l'affirmation, à l'exercice ou à la défense de droits légaux.

**2. Droit d'opposition au traitement des données à des fins de publicités directe**

Dans certains cas, nous traitons vos données personnelles afin de pouvoir faire de la publicité directe. Vous avez à tout moment le droit de vous opposer au traitement des données personnelles vous concernant à des fins publicitaires ; ceci s'applique également à profiling, dans la mesure où il s'agit de publicité directe. Si vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct, nous ne traiterons plus vos données personnelles à ces fins.

**3. L'exercice de votre droit d'opposition peut se faire de manière informelle.**

Nous vous prions de bien vouloir nous contacter par téléphone ou par courriel à notre service client:

Téléphone : +33 1 85 65 36 94, Adresse email: [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr).



# Conditions générales de la Raisin Bank AG

## Règles de base régissant la relation entre le client et la Banque

### §1 Champ d'application et amendements des présentes conditions générales de vente et des conditions spéciales régissant les relations commerciales particulières

#### 1. Champ d'application

Les conditions générales de vente régissent l'intégralité de la relation d'affaires entre le client et les succursales nationales de la Raisin Bank (ci-après la « Banque »). En outre, des relations commerciales particulières (par exemple transactions sur titres, services de paiement et comptes d'épargne) sont régies par les conditions spéciales, qui divergent des présentes conditions générales de vente ou les complètent. Elles sont convenues avec le client à l'ouverture du compte ou à la soumission d'un ordre. Dans la mesure où le client entretient également des relations commerciales avec des succursales étrangères, le droit de gage de la Banque (n° 14 des présentes conditions générales) garantit également les prétentions de telles succursales étrangères.

#### 2. Amendements

Tout amendement des présentes conditions générales de vente et des conditions spéciales sera soumis au client sous forme de texte au plus tard deux mois avant sa date d'entrée en vigueur proposée. Si le client a accepté qu'un canal de communication électronique (par exemple la banque en ligne) soit utilisé avec la Banque dans le cadre de la relation commerciale, les amendements pourront également être soumis par le biais d'un tel canal. Le client a la possibilité d'approuver ou de rejeter les amendements avant leur date d'entrée en vigueur proposée. Les amendements seront réputés avoir été approuvés par le client, à moins que le client n'en indique sa désapprobation avant leur date d'entrée en vigueur proposée. La Banque attirera expressément l'attention du client sur une telle approbation consécutive de son offre.

Si des amendements aux conditions régissant les services de paiement (par exemple conditions pour les opérations des paiements) sont soumis au client, le client a également la possibilité de résilier sans frais le contrat-cadre de services de paiement avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur proposée de tels amendements. La Banque attirera expressément l'attention du client sur son droit à résiliation dans son offre.

### §2 Secret bancaire et divulgation des activités bancaires

#### 1. Secret bancaire

La Banque est tenue de maintenir le secret sur tous les faits et évaluations en relation avec le client, dont elle pourrait avoir connaissance (secret bancaire). La Banque n'est autorisée à divulguer des informations concernant le client que si elle est tenue juridiquement de le faire, si le client consent à une telle divulgation ou si la Banque est autorisée à divulguer des activités bancaires.

#### 2. Divulgation des activités bancaires

Toute divulgation des détails d'activités bancaires contient des déclarations et des commentaires généraux sur la situation économique, la capacité d'endettement et la solvabilité du client. Aucune information relative aux soldes de comptes, aux dépôts d'épargne, aux dépôts de titres, aux montants d'autres actifs confiés à la Banque ou aux montants tirés sur une ligne de crédit ne sera divulguée.

#### 3. Conditions requises pour la divulgation des activités bancaires

La Banque sera autorisée à divulguer des activités bancaires relatives à des entités juridiques et à des entrepreneurs inscrits au Registre du commerce, pour autant que la demande d'informations concerne leurs activités commerciales. La Banque s'abstiendra toutefois de divulguer quelque information que ce soit si elle a reçu des instructions contraires de la part du client. Les détails d'activités bancaires d'autres personnes, notamment les clients privés et les associations, ne seront divulgués par la Banque que si ces personnes l'y ont expressément autorisée, d'une manière générale ou dans un cas particulier. Les détails d'activités bancaires ne seront divulgués que si la partie requérante a justifié son intérêt légitime à obtenir les informations requises et s'il n'y a aucune raison de supposer que la divulgation de telles informations serait contraire aux préoccupations légitimes du client.

#### 4. Destinataires des activités bancaires divulguées

La Banque ne divulguera des détails d'activités bancaires qu'à ses propres clients ainsi qu'à d'autres établissements de crédit pour leurs besoins propres ou pour ceux de leurs clients.

### §3 Responsabilité de la Banque ; négligence concurrente du client

#### 1. Principe de responsabilité

Dans le cadre de l'exécution de ses obligations, la Banque sera responsable de toute négligence commise par son personnel et les personnes auxquelles elle peut faire appel pour l'exécution de ses obligations. Si les conditions spéciales régissant des relations commerciales particulières ou d'autres accords contiennent des dispositions contraires, ces dispositions prévaudront.

Si une faute quelconque du client (par exemple la violation des obligations de coopération mentionnées au n° 11 des présentes conditions générales) a contribué à la survenue de la perte, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte.

## 2. Ordres transférés à des tiers

Si le contenu d'un ordre est tel que la Banque en confie habituellement l'exécution à un tiers, la Banque exécutera l'ordre en le transférant au tiers en son propre nom (ordre transféré à un tiers). Cela s'applique par exemple à l'obtention d'informations relatives à des activités bancaires d'autres établissements de crédit ou à la garde et l'administration de titres dans d'autres pays. Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque sera limitée à la pertinence du choix du tiers et à l'exactitude des instructions qui lui ont été transmises.

## 3. Perturbation des activités

La Banque ne pourra être tenue pour responsable de pertes quelles qu'elles soient causées par des cas de force majeure, des émeutes, des guerres ou des catastrophes naturelles ou dues à d'autres événements dont la Banque n'est pas responsable (par exemple grèves, grèves patronales, perturbations du trafic routier, dispositions administratives prises par des autorités nationales ou étrangères).

## §4 Limitations de compensation de la part du client

Le client ne peut compenser ses prétentions avec celles de la Banque que si les prétentions du client sont incontestées ou ont été confirmées par la décision définitive d'un tribunal. Cette limitation de compensation ne s'applique à aucune prétention pour laquelle la compensation invoquée par le client a son fondement juridique dans un prêt ou dans un soutien financier en vertu des sections 513 et 491 à 512 du code civil allemand.

## §5 Droit de disposition au décès du client

Au décès du client, toute personne prétendant être le successeur légal du client doit fournir à la Banque une preuve suffisante de sa légitimation. Si une copie officielle ou certifiée de la disposition testamentaire (acte de dernière volonté ou contrat d'héritage) accompagnée du procès-verbal correspondant de l'ouverture est présentée, la Banque pourra considérer toute personne qui y est désignée en tant qu'héritier ou exécuteur testamentaire comme ayant droit, pourra autoriser cette personne à disposer des actifs quels qu'ils soient et en particulier pourra effectuer des paiements ou livraisons à cette personne, s'acquittant ainsi de ses obligations. Cette disposition ne s'appliquera pas si la Banque à connaissance du fait que la personne qui y est désignée n'est pas habilitée à disposer des actifs (par exemple à la suite de la contestation ou de l'invalidité du testament) ou si elle n'en a pas connaissance en raison de sa propre négligence.

## §6 Droit applicable et juridiction compétente pour les clients qui sont des entrepreneurs ou des entités de droit public

### 1. Applicabilité du droit allemand

La relation d'affaires entre le client et la Banque est régie par le droit allemand.

### 2. Juridiction compétente pour les clients nationaux

Si le client est un entrepreneur et que la relation commerciale contestée résulte de l'exercice de la profession de l'entrepreneur, la Banque peut poursuivre le client devant le tribunal compétent pour la succursale de la Banque auprès de laquelle le compte est détenu ou devant tout autre tribunal compétent. Il en va de même pour les personnes morales de droit public et les fonds distincts de droit public. La Banque elle-même peut être poursuivie par de tels clients uniquement devant le tribunal compétent pour la succursale de la Banque auprès de laquelle le compte est détenu.

### 3. Juridiction compétente pour les clients étrangers

L'accord relatif à la juridiction compétente s'applique également aux clients exerçant une profession ou une activité comparable à l'étranger et aux institutions étrangères comparables à des personnes morales nationales de droit public ou à des fonds distincts de droit public nationaux.

## Tenue des comptes

## §7 Arrêtés de compte pour comptes courants

### 1. Établissement des arrêtés de compte

Sauf accord contraire, la Banque délivre des arrêtés de compte pour les comptes courants à la fin de chaque trimestre calendaire, compensant ainsi les prétentions accumulées par les deux parties pendant la période concernée (y compris les intérêts et les frais imposés par la Banque). La Banque peut appliquer des intérêts au solde qui en résulte conformément au n° 12 des présentes conditions générales ou à tout autre accord conclu avec le client.

### 2. Délai d'objection ; approbation tacite

Toute objection du client portant sur le caractère inexact ou incomplet d'un arrêté de compte doit être signifiée au plus tard dans un délai de six semaines suivant sa réception. Pour les objections sous forme de texte, leur envoi au cours de cette période de six semaines est suffisant. L'absence d'objections dans le délai imparti vaudra approbation. Lors de l'établissement de l'arrêté de compte, la Banque attirera expressément l'attention du client sur cette conséquence. Le client pourra demander la correction d'un arrêté de compte également après cette période, mais devra alors apporter la preuve que le compte n'aurait pas dû être débité ou aurait dû être crédité.

## §8 Extournes et écritures rectificatives effectuées par la Banque

### 1. Avant établissement d'un arrêté de compte

Les écritures de crédit erronées sur des comptes courants (par exemple dues à un numéro de compte incorrect) peuvent être annulées par la Banque par une écriture de débit préalablement à l'établissement du prochain arrêté de compte, dans la mesure où la Banque détient une prétention de remboursement à l'encontre du client (extourne). Dans ce cas, le client ne peut pas s'opposer à l'écriture de débit sous prétexte qu'une cession d'un montant équivalent à l'écriture de crédit a déjà été effectuée.

### 2. Après établissement d'un arrêté de compte

Si la Banque détecte une écriture de crédit incorrecte après l'établissement d'un arrêté de compte et si la Banque détient une prétention de remboursement à l'encontre du client, la Banque débitera le compte du client à hauteur du montant de la prétention (écriture rectificative). Si le client s'oppose à l'écriture rectificative, la Banque recréditera le compte à hauteur du montant contesté et revendiquera sa prétention de remboursement séparément.

### 3. Notification au client ; calcul des intérêts

La Banque informera immédiatement le client de toute extourne ou de toute écriture rectificative effectuée. En ce qui concerne le calcul des intérêts, la Banque procédera aux écritures de manière rétroactive à compter de la date à laquelle l'écriture erronée a été effectuée.

## §9 Ordres d'encaissement

### 1. Écritures de crédit conditionnelles effectuées sur présentation de documents

Si la Banque crédite la contre-valeur de chèques et de recouvrements directs avant leur paiement, cette opération est effectuée sous condition de paiement, même si ces éléments sont payables auprès de la Banque elle-même. Si le client cède d'autres éléments, en donnant ordre à la Banque d'encaisser un montant dû d'un débiteur (par exemple des coupons d'intérêts) et si la Banque effectue une écriture de crédit pour ce montant, cette opération est effectuée sous réserve que la Banque obtienne ce montant. Cette réserve s'applique également lorsque les chèques, recouvrements directs et autres éléments sont payables auprès de la Banque elle-même. Si les chèques ou recouvrements directs ne sont pas payés ou si la Banque n'obtient pas le montant correspondant à l'ordre d'encaissement, la Banque annulera l'écriture de crédit conditionnelle, qu'un arrêté de compte ait ou non été entre temps établi.

### 2. Paiement de recouvrements directs et de chèques émis par le client

Les recouvrements directs et les chèques seront réputés avoir été payés, sauf si l'écriture de débit est annulée avant la fin du deuxième jour ouvrable bancaire suivant la date à laquelle elle a été effectuée (en cas de recouvrements directs SEPA de clients entreprises, avant la fin du troisième jour ouvrable bancaire). Les chèques payables en espèces seront réputés avoir été payés dès que leur montant aura été versé à la partie qui les présente. Les chèques seront également réputés avoir été payés dès que la Banque a émis un avis de paiement. Les chèques présentés par le biais de la chambre de compensation de la Bundesbank seront réputés avoir été payés, sauf s'ils sont retournés dans les délais stipulés par la Bundesbank.

## §10 Opérations en devises étrangères et risques inhérents aux comptes en devises étrangères

### 1. Exécution d'ordres relatifs à des comptes en devises étrangères

Les comptes en devises étrangères du client sont utilisés pour le règlement en monnaie scripturale des paiements destinés au client et des cessions de ce dernier en devise étrangère. Les cessions de soldes créditeurs sur des comptes en devises étrangères (par exemple par des opérations de paiement au débit du solde créditeur en devises étrangères) sont réglées par le biais ou par les banques du pays d'origine de la devise, sauf si la Banque les exécute entièrement au sein de sa propre organisation.

### 2. Écritures de crédit pour opérations en devises étrangères avec le client

Si la Banque conclut une opération avec le client (par exemple une opération à terme sur devises) au titre de laquelle elle doit verser un montant en devises étrangères, elle s'acquittera de son obligation en devises étrangères en créditant le compte du client dans la devise correspondante, sauf accord contraire.

### 3. Limitation temporaire de la prestation par la Banque

L'obligation de la Banque d'exécuter un ordre de cession au débit d'un solde créditeur en devises étrangères (paragraphe 1) ou en vue de s'acquitter d'une obligation en devises étrangères (paragraphe 2) sera suspendue dans la mesure où la Banque ne dispose pas et tant que la Banque ne pourra disposer que de manière limitée de la devise dans laquelle le solde créditeur en devises étrangères ou l'obligation est libellé, et ce, en raison de mesures politiques ou d'événements survenant dans le pays de la devise correspondante. Dans la mesure où et tant que de tels événements ou mesures se poursuivent, la Banque ne sera pas obligée de s'exécuter à un autre endroit en dehors du pays de la devise correspondante, dans une autre devise (y compris en euros) ou en fournissant des espèces.

Cependant, l'obligation de la Banque d'exécuter un ordre de cession au débit d'un solde créditeur en devises étrangères ne sera pas suspendue si la Banque est en mesure de l'exécuter entièrement au sein de sa propre organisation. Le droit du client et de la Banque de compenser mutuellement leurs prétentions réciproques dues dans la même devise ne sera pas affecté par les dispositions ci-dessus.

#### 4. Cours de change

Le cours de change appliqué aux opérations en devises étrangères sera déterminé sur la base de la « Liste des prix et prestations ». Les services de paiement seront en outre régis par le contrat-cadre de services de paiement.

## Obligations de coopération du client

### §11 Obligations de coopération du client

#### 1. Notification de modifications

Le bon déroulement de l'activité commerciale nécessite que le client informe la Banque dans les plus brefs délais de tout changement de nom ou d'adresse du client, ainsi que de la résiliation ou de l'amendement de tout pouvoir de représentation vis-à-vis de la Banque octroyé à quelque personne que ce soit (notamment les procurations). L'obligation de notification s'applique également lorsque les pouvoirs de représentation sont inscrits dans un registre public (par exemple au Registre du commerce) et que toute résiliation ou tout amendement de ces pouvoirs sont également inscrits dans ce registre. D'autres exigences de notification légales résultant de la loi allemande sur le blanchiment d'argent peuvent s'appliquer.

#### 2. Clarté des ordres

Le contenu des ordres doit être exprimé de manière univoque. Les ordres qui ne sont pas formulés de manière claire génèrent des questions qui peuvent entraîner des retards. En soumettant un ordre, le client doit notamment veiller à ce que les informations fournies, en particulier le numéro de compte national et le numéro de code bancaire ou l'IBAN<sup>1</sup> et le BIC<sup>2</sup> ainsi que la devise, soient complètes et correctes. Les changements, confirmations ou répétitions d'ordres doivent être signalés en tant que tels.

#### 3. Signalement spécial d'une urgence pour l'exécution d'un ordre

Si le client considère qu'un ordre est particulièrement urgent, il doit en informer la Banque séparément. Pour les ordres soumis par le biais d'un formulaire imprimé, la Banque devra être informée de manière distincte.

#### 4. Examen des notifications reçues de la Banque et objections à ces notifications

Le client doit immédiatement vérifier que les relevés de compte, les bordereaux de négociation de titres, les relevés des titres détenus et des revenus, les autres relevés, les conseils pour l'exécution des ordres ainsi que les informations relatives aux paiements attendus et aux consignations (conseils) soient exacts et complets et doit immédiatement formuler toute objection qui s'y rapporte.

#### 5. Notification de la Banque en l'absence de réception de relevés

Le client doit immédiatement informer la Banque s'il ne reçoit pas les arrêtés de compte et les relevés des titres détenus. L'obligation d'information de la Banque s'applique également lorsque d'autres conseils attendus par le client ne sont pas reçus (par exemple bordereaux de négociation de titres, relevés de compte après l'exécution d'ordres du client ou relevés relatifs à des paiements attendus par le client).

## Coûts des services bancaires

### §12 Intérêts, frais et dépenses

#### 1. Intérêts et frais pour les clients qui sont des consommateurs

Les intérêts et frais pour les services bancaires habituels que la Banque fournit aux clients, notamment le nombre de paiements dépassant la rétribution pour le service principal, sont définis dans les documents « Prix affichés - Taux standard pour banques privées » (Preisaushang) et « Liste des prix et prestations » (Preis- und Leistungsverzeichnis). Si le client a recours à un service principal qui y est cité et sauf accord contraire conclu entre la Banque et le client, les intérêts et les frais cités dans « Prix affichés » ou dans « Liste des prix et prestations », qui seraient alors valides, s'appliquent. Un accord relatif à un paiement du client dépassant la rétribution convenue pour le service principal ne peut être conclu que par consentement exprès, même s'il est documenté dans les documents « Prix affichés - Taux standard pour banques privées » (Preisaushang) et « Liste des prix et prestations » (Preis- und Leistungsverzeichnis). Sauf accord contraire, les frais pour tout service qui n'y est pas cité et qui est fourni conformément aux instructions du client ou qui est considéré comme étant dans l'intérêt du client et qui ne peut être, compte tenu des circonstances, fourni qu'en contrepartie d'une rémunération, seront régis par les dispositions légales correspondantes.

<sup>1</sup> International Bank Account Number (Identifiant international de compte bancaire)

<sup>2</sup> Bank Identifier Code (Code d'identification des banques)

## 2. Intérêts et frais pour les clients qui ne sont pas des consommateurs

Le montant des taux d'intérêt et la rétribution des services bancaires habituels que la Banque fournit aux clients qui ne sont pas des consommateurs figurent dans les documents « Prix affichés - Taux standard pour banques privées » (Preisaushang) et « Liste des prix et prestations » (Preis- und Leistungsverzeichnis), dans la mesure où « Prix affichés » et « Liste des prix et prestations » contiennent des services bancaires habituels pour les clients qui ne sont pas des consommateurs. Si un client qui n'est pas un consommateur demande à bénéficier d'un service bancaire qui y est cité, les prix figurant dans « Prix affichés » et « Liste des prix et prestations » s'appliqueront, sauf accord contraire, En l'absence de tout autre accord ou de conflit avec les dispositions légales, le montant des intérêts et des frais autres que ceux s'appliquant aux activités de banque privée sera déterminé par la Banque à sa discrétion (section 315 du code civil allemand).

## 3. Service non facturable

La Banque ne facturera aucun service qu'elle est tenue de fournir en vertu de la loi ou d'une obligation contractuelle annexe ou qu'elle effectue dans son propre intérêt, sauf si une telle facturation est autorisée par la loi et le montant facturé est prélevé conformément aux dispositions légales correspondantes.

## 4. Modification des taux d'intérêt ; droit de résiliation par le client en cas d'augmentation

Dans le cas de prêts à taux d'intérêt variable, le taux d'intérêt sera ajusté conformément aux clauses du contrat de prêt correspondant. La Banque informera le client de tout ajustement des taux d'intérêt. En cas d'augmentation du taux d'intérêt, le client pourra, sauf accord contraire, résilier le contrat de prêt concerné avec effet immédiat dans un délai de six semaines à compter de la notification du changement. Si le client résilie le contrat de prêt, aucun taux d'intérêt accru ne sera appliqué au contrat de prêt résilié. La Banque accordera un délai raisonnable pour régler la situation.

## 5. Modification des frais pour des services généralement utilisés en permanence

La modification des frais pour des services qui sont généralement utilisés en permanence par les clients dans le cadre de leur relation d'affaires (par exemple gestion des comptes / des comptes de titres) sera soumise au client sous forme de texte au plus tard deux mois avant leur date d'entrée en vigueur proposée. Si le client a accepté qu'un canal de communication électronique (par exemple la banque en ligne) soit utilisé avec la Banque dans le cadre de la relation commerciale, les modifications pourront également être soumises par le biais d'un tel canal. Le client a la possibilité d'approuver ou de rejeter les amendements avant leur date d'entrée en vigueur proposée. Les modifications seront réputées avoir été approuvées par le client, à moins que le client n'en ait indiqué sa désapprobation avant leur date d'entrée en vigueur proposée.

La Banque attirera expressément l'attention du client sur une telle approbation consécutive de son offre. Si des modifications sont soumises au client, le client a également la possibilité de résilier sans frais le contrat concerné par les modifications avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur proposée de telles modifications. La Banque attirera expressément l'attention du client sur son droit à résiliation dans son offre. Si le client résilie le contrat, les frais ajustés ne seront pas appliqués au contrat de prêt résilié.

L'accord énoncé ci-dessus ne s'applique à l'égard des clients que si la Banque souhaite modifier la rétribution des services principaux auxquels le client a généralement recours en permanence. Tout accord concernant la modification d'une rétribution qui se rapporte à un paiement du consommateur dépassant le cadre du service principal doit faire l'objet un accord exprès entre la Banque et le client.

## 6. Remboursement des dépenses

Tout droit de la Banque à remboursement des dépenses sera régi par les dispositions légales applicables.

## 7. Dispositions spéciales pour contrats de prêt à la consommation et contrats de services de paiement conclus avec les consommateurs pour les paiements

Les intérêts et les coûts (frais et dépenses en espèces) pour les contrats de prêts à la consommation et les contrats de services de paiement conclus avec des consommateurs pour les paiements seront déterminés par les dispositions contractuelles correspondantes, les conditions spéciales et les dispositions légales supplémentaires. Les modifications des coûts pour les contrats de services de paiement (par exemple les contrats pour comptes courants) seront déterminées par le paragraphe 5.

## Garantie pour les prétentions de la Banque à l'encontre du client

### §13 Fourniture ou augmentation de la garantie

#### 1. Droit de la Banque à exiger une garantie

La Banque peut exiger que le client fournisse les formes habituelles de garantie pour toute prétention pouvant naître de la relation bancaire, et ce, même si de telles prétentions sont conditionnelles (par exemple dédommagement pour des montants payés au titre d'une garantie émise pour le compte du client). Si le client a assumé la responsabilité pour les obligations d'un autre client envers la Banque (par exemple en tant que sûreté), la Banque n'est cependant pas en droit d'exiger que la garantie soit fournie ou accrue pour la dette résultant d'une telle responsabilité engagée avant l'échéance de la dette.



## 2. Modifications du risque

Si, à la naissance d'une prétention à l'encontre du client, la Banque a initialement renoncé, en tout ou en partie, à demander à ce qu'une garantie soit fournie ou accrue, elle peut néanmoins faire une telle demande ultérieurement, à la condition cependant que des circonstances surviennent ou apparaissent qui justifient que le risque associé aux prétentions à l'encontre du client soit accru. Cela peut notamment être le cas si

- la situation économique du client a changé ou menace de changer d'une manière négative ou
- la valeur de la garantie existante s'est détériorée ou menace de se détériorer.

La Banque n'a pas le droit de demander une garantie s'il a été expressément convenu que le client soit n'a pas besoin de fournir une quelconque garantie, soit doit uniquement fournir la garantie spécifiée. Pour les contrats de prêts à la consommation, la Banque est habilitée à exiger qu'une garantie soit fournie ou accrue uniquement dans la mesure où une telle garantie est mentionnée dans le contrat de prêt. Si toutefois le montant net du prêt dépasse 75 000 euros, la Banque peut exiger que la garantie soit fournie ou accrue même si un contrat de prêt à la consommation ou un contrat de prêt à la consommation général au sens de la section 491 (2) du code civil allemand, conclus respectivement avant le 21 mars 2016 et à partir du 21 mars 2016, ne contient aucune indication concernant une garantie ou ne contient aucune indication suffisante à ce propos.

## 3. Fixation d'un délai pour la fourniture ou l'accroissement d'une garantie

La Banque accordera un délai raisonnable pour la fourniture ou l'accroissement d'une garantie. Si la Banque a l'intention de faire usage de son droit de résiliation sans préavis, conformément au n° 19 (3) des présentes conditions générales, en cas de non-respect par le client de l'obligation de fourniture ou d'accroissement de la garantie dans le délai imparti, elle attirera l'attention du client sur cette conséquence avant de faire usage de son droit.

## §14 Droit de gage en faveur de la Banque

### 1. Accord sur le droit de gage

Le client et la Banque conviennent que la Banque acquiert un droit de gage sur les titres et les biens mobiliers dont une succursale nationale de la Banque est entrée ou pourrait entrer en possession dans le cadre des activités bancaires. La Banque acquiert également un droit de gage sur toute prétention résultant de la relation bancaire (par exemple solde créditeur) que le client a ou pourrait avoir à l'avenir à l'encontre de la Banque.

## 2. Prétentions garanties

Le droit de gage permet de garantir toute prétention existante, future et conditionnelle naissant de la relation bancaire et à laquelle la Banque, y compris l'ensemble de ses bureaux nationaux et étrangers, a droit à l'encontre du client. Si le client a assumé la responsabilité pour les obligations d'un autre client envers la Banque (par exemple en tant que sûreté), le droit de gage ne garantira pas la dette résultant de la responsabilité engagée avant l'échéance de la dette.

## 3. Exceptions au droit de gage

Si la Banque venait à détenir un pouvoir de disposition sur des fonds ou d'autres actifs, sous réserve que ceux-ci ne puissent être utilisés que dans un but précis (par exemple dépôt en espèces pour le paiement d'un effet de change), le droit de gage de la Banque ne s'étendrait pas à de tels actifs. Il en va de même pour les actions émises par la Banque elle-même (actions propres) et pour les titres que la Banque détient à l'étranger pour le compte du client. En outre, le droit de gage ne s'étend ni aux droits de participation aux bénéfices / certificats de participation aux bénéfices (Genußrechte/Genußscheine) émis par la Banque elle-même, ni aux passifs subordonnés titrisés et non titrisés de la Banque.

## 4. Coupons d'intérêts et de dividende

Si les titres sont soumis au droit de gage de la Banque, le client n'a pas le droit d'exiger la remise des coupons d'intérêts et de dividende relatifs à de tels titres.

## §15 Garanties dans le cas d'éléments à encaisser et d'effets de change escomptés

### 1. Transfert de propriété à titre de garantie

La Banque acquiert la propriété à titre de garantie de chaque chèque et effet de change déposé en vue d'encaissement à l'instant où ces éléments sont déposés. La Banque acquiert la propriété absolue des effets de change escomptés au moment de l'achat de ces éléments. Dans le cas où elle redébite des effets de change escomptés du compte, elle en conserve la propriété à titre de garantie.

### 2. Cession à titre de garantie

Les prétentions sous-jacentes aux chèques et effets de change seront transférées à la Banque avec l'acquisition de la propriété de tels chèques et effets de change. Les prétentions sont également transférées à la Banque si d'autres éléments sont déposés pour encaissement (par exemple recouvrements directs, documents de transactions commerciales).

### 3. Éléments à encaisser affectés

Si des éléments à encaisser sont déposés auprès de la Banque sous réserve que leur contre-valeur ne puisse être utilisée que dans un but spécifique, le transfert ou la cession de propriété à titre de garantie ne s'étend pas à de tels éléments.

#### 4. Prétentions garanties de la Banque

La propriété transférée ou cédée à titre de sécurité permet de garantir toute prétention à laquelle la Banque pourrait avoir droit à l'encontre du client, résultant du compte courant du client lorsque des éléments à encaisser sont déposés ou résultant du redébit d'éléments à encaisser non payés ou d'effets de change escomptés. Sur demande du client, la Banque retransférera au client la propriété à titre de garantie de tels éléments et des prétentions qui lui avaient été cédées, pour autant qu'elle n'ait pas, au moment auquel la demande du client lui parvient, de prétentions à l'encontre du client devant être garanties ou qu'elle ne permette pas au client de disposer de la contre-valeur de tels éléments avant leur paiement final.

#### §16 Limitation du droit à garantie et obligation de libération

##### 1. Limite de couverture

La Banque peut exiger qu'une garantie soit fournie ou accrue jusqu'à ce que la valeur effective de toutes les garanties corresponde au montant total de toutes les prétentions résultant de la relation d'affaires (limite de couverture).

##### 2. Libération

Si la valeur effective de toutes les garanties dépasse de façon durable la limite de couverture, la Banque libérera, à la demande du client, des éléments de garantie à sa discrétion à hauteur du montant dépassant la limite de couverture. Lors de la sélection des éléments de garantie à libérer, la Banque tiendra compte des intérêts légitimes du client ou de tout tiers ayant fourni des garanties couvrant les obligations du client. Dans ce cadre, la Banque est également tenue d'exécuter les ordres du client relatifs aux éléments soumis au droit de gage (par exemple vente de titres, remboursement de dépôts d'épargne).

##### 3. Accords spéciaux

Si des critères d'évaluation autres que la valeur effective ont été convenus pour un élément de garantie spécifique ou si des limites de couverture ou de libération de garanties différentes ont été convenues, ces autres critères ou limites s'appliqueront.

#### §17 Réalisation d'une garantie

##### 1. Option de la Banque

Si la Banque réalise une garantie, elle peut choisir parmi plusieurs éléments de garantie. Lors de la réalisation d'une garantie et du choix des éléments à réaliser, la Banque tiendra compte des intérêts légitimes du client ou de tout tiers ayant fourni des garanties couvrant les obligations du client.

#### 2. Écriture de crédit pour recettes en vertu de la loi sur l'assujettissement à la taxe sur le chiffre d'affaires

Si la procédure de réalisation est soumise à la taxe sur le chiffre d'affaires, la Banque fournira au client une écriture de crédit pour les recettes, qui tiendra lieu de facture pour la livraison des éléments servant de garantie et qui sera conforme aux exigences de la loi allemande sur l'assujettissement à la taxe sur le chiffre d'affaires (Umsatzsteuerrecht).

### Résiliation

#### §18 Droits de résiliation du client

##### 1. Droit de résiliation à tout instant

À moins que la Banque et le client n'aient convenu d'un délai ou d'une disposition de résiliation divergente, le client peut résilier la relation d'affaires dans son intégralité ou ne résilier que des relations commerciales spécifiques (par exemple contrat relatif aux chèques) à tout moment et sans préavis.

##### 2. Résiliation pour raison importante

Si la Banque et le client ont convenu d'un délai ou d'une disposition de résiliation divergente pour une relation commerciale spécifique, cette relation ne pourra être résiliée sans préavis qu'en présence d'une raison importante rendant la poursuite de la relation inacceptable pour le client, tout en tenant également compte des intérêts légitimes de la Banque.

##### 3. Droits de résiliation légaux

Les droits de résiliation légaux n'en sont pas affectés.

#### §19 Droits de résiliation de la Banque

##### 1. Résiliation avec préavis

Sous réserve d'un préavis raisonnable, la Banque peut à tout moment résilier la relation d'affaires dans son intégralité ou des relations commerciales spécifiques, pour lesquelles ni un délai, ni une disposition de résiliation divergente n'ont été convenus (par exemple le contrat relatif aux chèques autorisant l'utilisation de chèques). La Banque fixera le délai de préavis en tenant compte des intérêts légitimes du client. Le délai de préavis minimal pour un contrat-cadre de services de paiement (par exemple compte courant ou contrat de carte) et pour un compte de titres est de deux mois.

##### 2. Résiliation des prêts de durée illimitée

Les prêts et engagements de prêt pour lesquels ni un délai, ni une disposition de résiliation divergente n'ont été convenus, peuvent être résiliés à tout moment par la Banque sans préavis. En exerçant ce droit de résiliation, la Banque prendra dûment en compte les intérêts légitimes du client.



Dans la mesure où le code civil allemand contient des dispositions spécifiques pour la résiliation des contrats de prêts à la consommation, la Banque ne pourra résilier le contrat que conformément à de telles dispositions.

### 3. Résiliation pour raison importante sans préavis

La résiliation de la relation d'affaires dans son intégralité ou de relations commerciales spécifiques sans préavis est autorisée en présence d'une raison importante rendant la poursuite de la relation inacceptable pour la Banque, tout en tenant également compte des intérêts légitimes du client. Il y a raison importante notamment

- si le client a émis des déclarations incorrectes concernant sa situation financière, dans la mesure où ces déclarations ont considérablement pesé sur la décision de la Banque d'octroyer le prêt ou de consentir d'autres opérations comportant des risques pour la Banque (par exemple la remise d'une carte de paiement). Pour les prêts à la consommation, cela ne s'appliquera que si le client a sciemment omis ou falsifié des informations importantes pour l'évaluation de la capacité d'endettement, résultant en une évaluation erronée de la capacité d'endettement ; ou
- si la situation économique du client ou la valeur de la garantie se détériore considérablement ou menace de se détériorer, compromettant le remboursement du prêt ou l'acquittement de toute autre obligation envers la Banque, et ce, même en cas de réalisation d'une garantie établie à cet effet, ou
- si le client ne s'acquitte pas, dans le délai imparti par la Banque, de son obligation de fournir ou d'accroître la garantie, conformément au n°13 (2) des présentes conditions générales ou aux dispositions d'un autre accord.

Si la raison importante résulte de la violation d'une obligation contractuelle, la résiliation ne sera autorisée qu'à l'expiration d'un délai raisonnable octroyé, en vain, au client pour corriger la situation ou après un avertissement infructueux du client, sauf si la particularité du cas en question rend une telle disposition superflue (section 323 (2) et (3) du code civil allemand).

### 4. Résiliation des contrats de prêts à la consommation en cas de défaut de paiement

Dans la mesure où le code civil allemand contient des dispositions spécifiques pour la résiliation des contrats de prêts à la consommation en cas de défaut de paiement, la Banque ne pourra résilier le contrat que conformément à de telles dispositions.

### 5. Résiliation d'un contrat de compte de base

La Banque ne peut résilier un contrat de compte de base que conformément aux accords conclus entre la Banque et le client sur la base de la loi allemande sur les comptes de paiement (Zahlungskontengesetz) et aux dispositions de la loi allemande sur les comptes de paiement.

### 6. Règlement après résiliation

En cas de résiliation sans préavis, la Banque accordera au client un délai raisonnable pour le règlement (notamment pour le remboursement du prêt), sauf si un règlement immédiat est requis (par exemple restitution des chèques après résiliation d'un contrat de chèques).

## Protection des dépôts

### §20 Fonds de garantie des dépôts

#### 1. Étendue de la protection

La Banque est membre du système de garantie des dépôts statutaire et fait partie de la Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH (EdB), Burgstraße 28, 10178 Berlin. Cela signifie que les demandes d'indemnisation au titre de la loi allemande sur les garanties de dépôts (Einlagensicherungsgesetz, EinSiG) sont couvertes par la EdB. Conformément à la EinSiG, les dépôts sont couverts jusqu'à un montant de 100 000 euros. Dans certains cas, régis par la EinSiG, la couverture peut atteindre 500 000 euros. Pour les comptes joints, le plafond de 100 000 euros s'applique à chaque déposant. En l'absence de dispositions spéciales, le dépôt sera attribué à parts égales à chaque titulaire du compte. L'indemnisation sera versée en euros. Si les comptes du déposant sont tenus dans une devise autre que l'euro, le taux de change à appliquer sera le taux de référence de la Banque centrale européenne, à la date à laquelle la demande d'indemnisation a été établie. En l'absence de taux de référence de la Banque centrale européenne, la conversion sera effectuée sur la base du taux moyen calculé d'après les cours acheteurs et vendeurs déterminables à la date du bilan.

#### 2. Exceptions et protection des déposants

Les dépôts des clients privés et des entreprises sont généralement couverts par la EdB. Pour les exceptions et les limitations ainsi que pour la limitation de la demande d'indemnisation, il est fait référence à la version en vigueur de l'EinSiG, qui sera mise à disposition sur demande. En outre, il est fait référence, à titre indicatif, au site Internet de la Entschädigungseinrichtungen deutscher Banken GmbH (<https://www.edb-banken.de/>).

### §21 Réclamations des clients

Pour le règlement des litiges/réclamations avec/envers la Banque en rapport avec les normes légales s'appliquant aux prestataires de services de paiement (Zahlungsdiensterecht) (§§ 675c – 676c du code civil allemand), le client a le droit d'avoir recours au conseil d'arbitrage de la Deutsche Bundesbank. De plus

amples informations sont disponibles ici [www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.php](http://www.bundesbank.de/schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.php).

Les réclamations doivent être adressées au conseil d'arbitrage de la Deutsche Bundesbank (Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank), Postfach 111232, 60047 Frankfurt am Main, <http://www.bundesbank.de>.

## Conditions générales pour opérations de paiement

L'exécution d'ordres d'opérations de paiement du client est soumise aux conditions suivantes :

### 1. Généralités

#### 1.1. Caractéristiques principales d'une opération de paiement, y compris l'ordre permanent

Le client peut donner instruction à la Banque de verser des fonds de manière scripturale en faveur d'un bénéficiaire par opération de paiement à destination du prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Le client peut également donner instruction à la Banque de verser régulièrement une somme déterminée d'argent sur le même compte du bénéficiaire à une date récurrente (ordre permanent).

#### 1.2. Identifiant unique

Pour les opérations de paiement, le client doit utiliser les identifiants uniques suivants du bénéficiaire :

Zone de destination	Devise	Identifiant unique du bénéficiaire
Allemagne	Euro	IBAN
Transfrontière à l'intérieur de l'Espace économique européen <sup>2</sup>	Euro	IBAN
Allemagne ou Espace économique européen	Devise autre que l'euro	- IBAN et BIC ou - numéro de compte (Kontonummer et BIC)
En dehors de l'Espace économique européen	Euro ou autre devise	- IBAN et BIC ou - numéro de compte (Kontonummer et BIC)

Les informations requises pour l'exécution de l'opération de paiement sont définies par les sections 2.1 et 3.1.

#### 1.3. Émission d'ordres d'opérations de paiement et autorisation

- (1) Le client transmet un ordre d'opération de paiement à la Banque, en indiquant les informations requises aux sections 2.1 ou 3.1.1 et 3.2.1 sur un formulaire approuvé par la Banque ou d'une autre manière approuvée par la Banque (par exemple par le biais de la banque en ligne). Le client doit veiller à la lisibilité, à l'exhaustivité et à l'exactitude de ces informations. Les informations illisibles, insuffisantes ou incorrectes peuvent entraîner des retards ou des erreurs d'acheminement des opérations de paiement, conduisant éventuellement à des pertes ou dommages au détriment du client. En présence d'informations illisibles, insuffisantes ou incorrectes, la Banque sera en droit de refuser l'exécution de l'opération de paiement (voir également la section 1.7). Si le client considère qu'une opération de paiement est particulièrement urgente, il doit en informer la Banque séparément. Pour les ordres d'opération de paiement soumis par le biais d'un formulaire, la Banque devra être informée de manière distincte, si aucune indication correspondante ne peut être effectuée sur le formulaire.
- (2) Le client autorisera l'ordre d'opération de paiement en le signant ou de toute autre manière convenue avec la Banque (par exemple en utilisant le PIN/TAN dans la banque en ligne). Par cette autorisation, le client consent expressément à ce que la Banque prélève (de sa banque de données), traite, transmette et stocke ses données à caractère personnel requises pour l'exécution de l'opération de paiement.
- (3) Avant d'exécuter tout ordre d'opération de paiement, la Banque en indiquera, à la demande du client, le délai d'exécution maximal, les frais à la charge du bénéficiaire ainsi que, le cas échéant, la ventilation des montants des éventuels frais.

#### 1.4. Réception d'ordres d'opérations de paiement par la Banque

- (1) Un ordre d'opération de paiement devient valide dès qu'il est reçu par la Banque. Les dispositions qui précèdent s'appliqueront également si l'ordre d'opération de paiement est émis par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement. La réception a lieu lorsque l'ordre est livré à l'établissement de réception désigné de la Banque (par exemple lorsqu'il est remis dans une succursale de la Banque ou saisi sur le serveur hébergeant les services de banque en ligne de la Banque).

- (2) Si, conformément au paragraphe 1, phrase 3, le moment précis de la réception d'un ordre d'opération de paiement ne correspond pas à un jour bancaire ouvrable, comme indiqué dans le document « Liste des prix et prestations » (Preis- und Leistungsverzeichnis), l'ordre d'opération de paiement sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.
- (3) Si un ordre d'opération de paiement est reçu au-delà du délai d'acceptation indiqué par l'établissement de réception de la Banque ou dans la « Liste des prix et prestations », il sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant, aux fins de la détermination du début de la période d'exécution (voir la section 2.2.2).

#### **1.5. Révocation d'ordres d'opérations de paiement**

- (1) Tant qu'un ordre d'opération de paiement n'a pas été reçu par la Banque (voir la section 1.4, paragraphes 1 et 2), il peut être révoqué par le client en procédant à une déclaration à cet effet auprès de la Banque. Nonobstant les paragraphes 1 et 2, dès qu'un ordre d'opération de paiement a été reçu, il ne peut plus être révoqué. Contrairement à la phrase 1, le client ne pourra pas révoquer un ordre d'opération de paiement s'il a recours à un prestataire de services d'initiation de paiement pour l'émission de l'ordre d'opération de paiement et s'il a déjà approuvé l'initiation de l'opération de paiement par le prestataire de services d'initiation de paiement.
- (2) Si la Banque et le client ont convenu d'une date précise pour l'exécution de l'opération de paiement (voir la section 2.2.2, paragraphe 2), le client pourra révoquer l'ordre d'opération de paiement ou l'ordre permanent (voir la section 1.1) jusqu'au terme du jour bancaire ouvrable précédant la date convenue. Les jours bancaires ouvrables seront définis dans la « Liste des prix et prestations ». Si la révocation d'un ordre permanent est reçue par la Banque dans les délais impartis, aucune autre opération de paiement ne sera exécutée au titre de cet ordre permanent.
- (3) Un ordre d'opération de paiement ne peut être révoqué que conformément aux moments précis visés aux paragraphes 1 et 2, pour autant que le client et la Banque en aient convenu ainsi. Cet accord entrera en vigueur si la Banque parvient à éviter l'exécution ou à récupérer le montant de l'opération de paiement. Si le client a recours à un prestataire de services d'initiation de paiement pour l'émission de l'ordre d'opération de paiement, les consentements du prestataire de services d'initiation de paiement concerné et du bénéficiaire sont requis. Pour le traitement par le client, la Banque prélèvera les frais définis dans la « Liste des prix et prestations ».

#### **1.6. Exécution d'ordres d'opérations de paiement**

- (1) La Banque exécutera l'ordre d'opération de paiement du client si les informations requises pour l'exécution (voir les sections 2.1, 3.1.1 et 3.2.1) sont fournies de la manière requise (voir la section 1.3, paragraphe 1), si l'ordre d'opération de paiement est autorisé par le client (voir la section 1.3, paragraphe 2) et si un solde créditeur suffisant dans la devise de l'ordre d'opération de paiement est disponible ou si un prêt suffisant a été octroyé (conditions d'exécution).
- (2) La Banque et les autres prestataires de services de paiement participant à l'exécution de l'ordre d'opération de paiement seront habilités à exécuter l'opération de paiement uniquement sur la base de l'identifiant unique du bénéficiaire fourni par le client (voir la section 1.2).
- (3) La Banque informera le client au moins une fois par mois de l'exécution des opérations de paiement par le biais du canal de communication convenu pour le compte. Lorsque les clients ne sont pas des consommateurs, le mode selon lequel et la fréquence à laquelle ils seront informés pourront être convenus séparément.

#### **1.7. Refus d'exécution**

- (1) Si les conditions d'exécution (voir la section 1.6, paragraphe 1) ne sont pas remplies, la Banque peut refuser d'exécuter l'ordre d'opération de paiement. La Banque en informera le client dans les plus brefs délais mais, dans tous les cas, dans la période convenue à la section 2.2.1 ou aux sections 3.1.2 et 3.2.2. Elle pourra également avoir recours au canal de communication convenu pour le compte. Pour ce faire, la Banque devra, dans la mesure du possible, mentionner les raisons du refus et indiquer de quelles manières les erreurs qui ont entraîné l'erreur peuvent être rectifiées.
- (2) Si la Banque n'est pas en mesure d'attribuer de manière univoque l'identifiant unique fourni par le client à un bénéficiaire, à un compte ou à un prestataire de services de paiement du bénéficiaire, elle en informera le client dans les plus brefs délais et, le cas échéant, retournera le montant de l'opération de paiement.
- (3) Pour le refus légitime d'exécuter un ordre d'opération de paiement autorisé, la Banque prélèvera les frais définis dans la « Liste des prix et prestations ».

#### **1.8. Transmission des données d'opérations de paiement**

Lors de l'exécution d'une opération de paiement, la Banque transmettra les détails contenus dans l'opération de paiement (données d'opération de paiement) au prestataire de services de paiement du bénéficiaire, soit directement, soit par le biais d'établissements intermédiaires. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire peut divulguer les données d'opération de paiement, y compris l'IBAN du payeur, au bénéficiaire, en tout ou en partie. En présence d'opérations de paiement transfrontières et d'opérations de paiement nationales prioritaires, les données d'opération de paiement pourront également être transférées au prestataire de services de paiement du bénéficiaire par le biais de la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (SWIFT), sise en Belgique. Pour des raisons de sécurité liées au système, SWIFT enregistre temporairement les données d'opération de paiement au sein de ces centres de traitement situés dans l'Union européenne, en Suisse et aux États-Unis.

#### **1.9. Notification d'opérations de paiement non autorisées ou incorrectes**

Le client informera la Banque dans les plus brefs délais à la découverte d'ordres d'opération de paiement non autorisés ou exécutés de manière incorrecte. Les dispositions qui précèdent s'appliqueront également en cas de participation d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

## 1.10. Frais et modifications

### 1.10.1. Frais appliqués aux clients qui sont des consommateurs pour les opérations de paiement

Les frais s'appliquant aux opérations de paiement seront définis dans la « Liste des prix et prestations ». Toute modification des frais s'appliquant aux opérations de paiement sera soumise au client sous forme de texte au plus tard deux mois avant leur date d'entrée en vigueur proposée. Si le client a accepté qu'un canal de communication électronique soit utilisé avec la Banque dans le cadre de la relation commerciale, les modifications pourront également être soumises par le biais d'un tel canal. Le client peut soit approuver, soit indiquer qu'il désapprouve les modifications avant leur date d'entrée en vigueur proposée. Les modifications seront réputées avoir été approuvées par le client, à moins que le client n'en ait indiqué sa désapprobation avant leur date d'entrée en vigueur proposée. La Banque attirera expressément l'attention du client sur une telle approbation tacite de son offre. Si des modifications des frais sont soumises au client, le client peut également résilier sans frais la relation d'affaires avec effet immédiat avant la date d'entrée en vigueur proposée de telles modifications. La Banque attirera expressément l'attention du client sur son droit à résiliation dans son offre. Les modifications des frais pour les contrats de services de paiement (contrats pour comptes courants) seront régies par la section 12, paragraphe 5 des conditions générales de vente de la Banque.

### 1.10.2. Frais prélevés pour les clients qui ne sont pas des consommateurs

Les frais et les modifications de ces frais

- s'appliquant aux opérations de paiement effectuées par des clients qui ne sont pas des consommateurs continueront à être régies par les dispositions de la section 12, paragraphes 2 à 6 des conditions générales de vente de la Banque.

## 1.11. Cours de change

Si le client émet un ordre d'opération de paiement dans une devise autre que la devise du compte, le compte sera malgré tout débité dans la devise du compte. Le cours de change appliqué à de telles opérations de paiement sera déterminé sur la base des dispositions de conversion définies dans la « Liste des prix et prestations ». Toute modification du cours de change de référence spécifié dans les dispositions de conversion entrera immédiatement en vigueur, sans notification préalable au client. Le cours de change de référence sera rendu accessible par la Banque ou proviendra d'une source librement accessible.

## 1.12. Exigences de signalement en vertu de la loi allemande relative au commerce extérieur et aux règlements avec l'étranger

Le client doit se conformer aux exigences de signalement en vertu de la loi allemande relative au commerce extérieur et aux règlements avec l'étranger.

## 2. Opérations de paiement à l'intérieur de l'Allemagne et vers d'autres pays<sup>2</sup> de l'Espace économique européen (EEE) en euros ou dans d'autres devises<sup>4</sup> de l'EEE

### 2.1. Informations requises

Le client doit indiquer les informations suivantes sur l'ordre d'opération de paiement :

- le nom du bénéficiaire
- l'identifiant unique du bénéficiaire (voir la section 1.2) ; si le BIC n'est pas reconnu pour les opérations de paiement libellées en devises de l'EEE autres que l'euro, le nom complet et l'adresse du prestataire de services de paiement du bénéficiaire devront également être indiqués.
- la devise (si possible sous forme abrégée, comme indiqué à l'Annexe 1)
- le montant
- le nom du client
- l'IBAN du client

### 2.2. Délai d'exécution maximal

#### 2.2.1. Délai d'exécution

La Banque est tenue de s'assurer que le montant de l'opération de paiement est reçu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard dans le délai d'exécution prévu par la « Liste des prix et prestations ».

#### 2.2.2. Début du délai d'exécution

- (1) La période d'exécution débute dès que l'ordre d'opération de paiement du client est reçu par la Banque (voir la section 1.4).
- (2) Si la Banque et le client conviennent que l'exécution de l'opération de paiement doit commencer à une date précise, au terme d'une période précise ou à la date à laquelle le client fournit à la Banque les fonds libellés dans la devise de l'ordre, requise pour l'exécution, la date indiquée sur l'ordre ou convenue autrement déterminera le début de la période d'exécution. Si la date convenue n'est pas un jour bancaire ouvrable, la période d'exécution débutera le jour bancaire ouvrable suivant. Les jours bancaires ouvrables seront définis dans la « Liste des prix et prestations ».
- (3) Le délai d'exécution pour les ordres d'opérations de paiement libellés dans une devise autre que celle du compte du client débutera uniquement à la date à laquelle le montant de l'opération de paiement sera disponible dans la devise de l'ordre.

### **2.3. Droit à remboursement, correction et indemnisation du client**

#### **2.3.1. Remboursement des opérations de paiement non autorisées**

Si une opération de paiement n'est pas autorisée (voir la section 1.3, paragraphe 2), la Banque ne pourra faire valoir à l'encontre du client aucune prétention pour le remboursement de ses dépenses. Elle sera tenue de rembourser le montant de l'opération de paiement au client et, si le montant a été débité d'un compte détenu par le client, elle sera tenue de rétablir le solde qui s'y trouverait si le montant de l'opération de paiement non autorisée n'en avait pas été débité. La Banque devra s'acquitter de cette obligation conformément à la « Liste des prix et prestations » au plus tard au terme du jour ouvrable suivant le jour auquel la Banque a été informée ou a appris d'une autre manière que l'opération de paiement n'était pas autorisée. Si la Banque a informé une quelconque autorité compétente par écrit des motifs légitimes qui l'incitent à soupçonner une conduite frauduleuse de la part du client, la Banque sera tenue de réexaminer la situation et de s'acquitter sans délai de son obligation en vertu de la phrase 2, si le soupçon de fraude n'est pas confirmé. Si l'opération de paiement a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque sera soumise aux obligations en vertu des phrases 2 à 4.

#### **2.3.2. Prétentions pour non-exécution, exécution incorrecte ou exécution tardive d'opérations de paiement autorisées**

- (1) Si une opération de paiement autorisée n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée correctement, le client peut demander à la Banque de rembourser sans délai l'intégralité du montant de l'opération de paiement, dans la mesure où le paiement n'a pas été effectué ou n'a pas été effectué correctement. Si le montant a été débité du compte du client, la Banque sera tenue de rétablir le solde qui s'y trouverait si le montant de l'opération de paiement non exécutée ou exécutée de manière incorrecte n'en avait pas été débité. Si l'opération de paiement du client a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque sera soumise aux obligations en vertu des phrases 1 et 2. Si la Banque ou tout autre établissement intermédiaire a déduit des frais du montant de l'opération de paiement, la Banque sera tenue de verser sans délais le montant déduit en faveur du bénéficiaire.
- (2) En plus et au-delà du paragraphe 1, le client peut demander à la Banque le remboursement de tous les frais et intérêts, dans la mesure où de tels frais et intérêts ont été prélevés sur le client ou débités du compte du client dans le cadre de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement.
- (3) Si une opération de paiement autorisée est exécutée de manière tardive, le client pourra exiger de la Banque qu'elle demande au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de créditer le montant du paiement sur le compte de paiement du bénéficiaire, comme si l'opération de paiement avait été exécutée correctement. L'obligation visée à la phrase 1 s'appliquera également si l'opération de paiement du client est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement. Si la Banque est en mesure de prouver que le paiement a été versé au prestataire de services de paiement du bénéficiaire à temps, l'obligation susmentionnée cesse. L'obligation ne s'appliquera pas si le client n'est pas un consommateur.
- (4) Si une opération de paiement n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée correctement, la Banque sera tenue, à la demande du client, de reconstituer le processus de paiement et d'informer le client du résultat.

#### **2.3.3. Indemnisation pour manquement à un devoir**

- (1) Si une opération de paiement autorisée n'est pas exécutée, n'est pas exécutée correctement ou est exécutée de manière tardive, ou si une opération de paiement n'est pas autorisée, le client pourra exiger de la Banque le remboursement de toute perte ou de tout dommage qui n'est pas déjà couvert par les sections 2.3.1 et 2.3.2. Cela ne s'appliquera pas si la Banque n'est pas responsable du manquement au devoir. À cet égard, la Banque sera responsable de toute faute commise par un établissement intermédiaire au même titre que si elle avait commis elle-même cette faute, à moins que la cause principale de la perte ou du dommage relève de la responsabilité d'un établissement intermédiaire spécifié par le client. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- (2) La responsabilité en vertu du paragraphe 1 sera limitée à 12 500 euros. La limitation de responsabilité ne s'applique pas
  - aux cas non autorisés
  - aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque,
  - aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel et
  - à la perte d'intérêt, si le client est un consommateur.

#### **2.3.4. Prétentions des clients qui ne sont pas des consommateurs**

Par dérogation à la prétention de remboursement au titre de la section 2.3.2 et de la section 2.3.3, les clients qui ne sont pas des consommateurs pourront uniquement prétendre à indemnisation, au-delà de toute prétention de restitution au titre des sections 667 et 812 et suivantes du code civil allemand, pour la non-exécution ou l'exécution incorrecte d'une opération de paiement autorisée et pour l'exécution tardive d'une opération de paiement autorisée ou pour une opération de paiement non autorisée, conformément aux règles suivantes :

- La Banque sera responsable de toute faute qu'elle aura commise. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- La Banque ne sera pas responsable de toute faute commise par des établissements intermédiaires qu'elle aura choisis. Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque sera limitée à la pertinence du choix du premier établissement intermédiaire et à l'exactitude des instructions qui lui ont été transmises (ordre transmis à un tiers).



- Le montant de la prétention du client pour indemnisation sera limité au montant de l'opération de paiement, majoré des frais et intérêts prélevés par la Banque. Si des prétentions pour pertes ou dommages indirects sont revendiquées, de telles prétentions se limiteront à un montant maximal de 12 500 euros par opération de paiement. Ces limitations de responsabilité ne s'appliqueront pas aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque ou aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel ou en cas d'opérations de paiement non autorisées.

### **2.3.5. Exclusion de responsabilité et objection**

- (1) Toute responsabilité de la Banque au titre des sections 2.3.2 à 2.3.4 sera exclue :
  - si la Banque est en mesure de prouver que le montant total de l'opération de paiement a été reçu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire à temps ;
  - si l'opération de paiement a été exécutée conformément à l'identifiant unique incorrect du bénéficiaire fourni par le client (voir la section 1.2). Dans ce cas, le client peut cependant demander à la Banque de déployer des efforts raisonnables pour récupérer le montant de l'opération de paiement. Si le montant de l'opération de paiement ne peut pas être récupéré, la Banque fournira au client, sur demande écrite, toutes les informations disponibles afin que le client puisse revendiquer le remboursement du montant de l'opération de paiement auprès du destinataire effectif de l'opération de paiement. En contrepartie des services fournis par la Banque au titre des phrases 2 et 3 de la présente sous-section, la Banque prélèvera les frais définis dans la « Liste des prix et prestations ».
- (2) Toute prétention du client au titre des sections 2.3.1 à 2.3.4 et toute objection du client à l'égard de la Banque résultant de la non-exécution ou d'une exécution incorrecte d'opérations de paiement ou résultant d'opérations de paiement non autorisées seront exclues si le client ne s'acquitte pas de son obligation d'informer la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard à compter du débit de l'opération de paiement non autorisée ou exécutée de manière incorrecte. Ce délai court uniquement à partir du moment où la Banque a informé le client de l'écriture de débit pour l'opération de paiement par le biais du canal de communication convenu pour le compte, au plus tard un mois après l'écriture de débit ; autrement, la date à laquelle le client est informé détermine le début du délai. Les clients peuvent également faire valoir des prétentions d'indemnisation au titre de la section 2.3.3 après expiration du délai visé à la phrase 1, s'ils n'ont pas pu respecter ce délai sans qu'il y ait eu faute de leur part. Les phrases 1 à 3 s'appliqueront également si le client initie l'opération de paiement par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement.
- (3) Toute prétention du client sera exclue si les circonstances justifiant la prétention :
  - reposent sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même en faisant preuve de la diligence nécessaire ; ou
  - ont été générées par la Banque en raison d'une obligation légale.

## **3. Opérations de paiement à l'intérieur de l'Allemagne et vers d'autres pays<sup>2</sup> de l'Espace économique européen (EEE) dans la devise d'un pays n'appartenant pas à l'EEE (devise de pays tiers<sup>5</sup>) et opérations de paiement vers des pays n'appartenant pas à l'EEE (pays tiers)<sup>6</sup>**

### **3.1. Opérations de paiement à l'intérieur de l'Allemagne et vers d'autres pays de l'Espace économique européen (EEE) dans la devise d'un pays n'appartenant pas à l'EEE (devise de pays tiers)**

#### **3.1.1. Informations requises**

Le client doit indiquer les informations suivantes pour l'exécution de l'ordre d'opération de paiement :

- le nom du bénéficiaire
- l'identifiant unique du bénéficiaire (voir la section 1.2) ; si le BIC n'est pas reconnu pour les opérations de paiement transfrontières, le nom complet et l'adresse du prestataire de services de paiement du bénéficiaire devront également être indiqués.
- le pays de destination (si possible sous forme abrégée, comme indiqué à l'Annexe 1)
- la devise (si possible sous forme abrégée, comme indiqué à l'Annexe 1)
- le montant
- le nom du client
- le numéro de compte du client (Kontonummer) et le code bancaire (Bankleitzahl) ou l'IBAN

#### **3.1.2. Délai d'exécution**

Les opérations de paiement seront exécutées aussi rapidement que possible.

#### **3.1.3. Prétentions du client à remboursement, correction et indemnisation**

##### **3.1.3.1. Remboursement des opérations de paiement non autorisées**

Si une opération de paiement n'est pas autorisée (voir la section 1.3, paragraphe 2), la Banque ne pourra faire valoir à l'encontre du client aucune prétention pour le remboursement de ses dépenses. Elle sera tenue de rembourser le montant de l'opération de paiement au client et, si le montant a été débité d'un compte détenu par le client, elle sera tenue de rétablir le solde qui s'y trouverait si le montant de l'opération de paiement non autorisée n'en avait pas été débité. La Banque devra s'acquitter de cette obligation conformément à la « Liste des prix et prestations » au plus tard au terme du jour ouvrable suivant le jour auquel la Banque a été informée ou a appris d'une autre manière que l'opération de paiement n'était pas autorisée. Si la Banque a informé une quelconque autorité compétente par écrit des motifs légitimes qui l'incitent à soupçonner une conduite frauduleuse de la part du client, la Banque sera tenue de réexaminer la situation et de s'acquitter sans délai de son obligation en vertu de la phrase 2, si le soupçon de fraude



n'est pas confirmé. Si l'opération de paiement a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque sera soumise aux obligations en vertu des phrases 2 à 4.

### **3.1.3.2. Prétentions pour non-exécution, exécution incorrecte ou exécution tardive d'opérations de paiement autorisées**

- (1) Si une opération de paiement autorisée n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée correctement, le client peut demander à la Banque de rembourser sans délais l'intégralité du montant de l'opération de paiement, dans la mesure où le paiement n'a pas été effectué ou n'a pas été effectué correctement. Si le montant a été débité du compte du client, la Banque sera tenue de rétablir le solde qui s'y trouverait si le montant de l'opération de paiement non exécutée ou exécutée de manière incorrecte n'en avait pas été débité. Si l'opération de paiement du client a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque sera soumise aux obligations en vertu des phrases 1 et 2. Si la Banque ou tout autre établissement intermédiaire a déduit des frais du montant de l'opération de paiement, la Banque sera tenue de verser sans délais le montant déduit en faveur du bénéficiaire.
- (2) En plus et au-delà du paragraphe 1, le client peut demander à la Banque le remboursement de tous les frais et intérêts, dans la mesure où de tels frais et intérêts ont été prélevés sur le client ou débités du compte du client dans le cadre de la non-exécution ou de l'exécution incorrecte de l'opération de paiement.
- (3) Si une opération de paiement autorisée est exécutée de manière tardive, le client pourra exiger de la Banque qu'elle demande au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de créditer le montant du paiement sur le compte de paiement du bénéficiaire, comme si l'opération de paiement avait été exécutée correctement. L'obligation visée à la phrase 1 s'appliquera également si l'opération de paiement du client est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement. Si la Banque est en mesure de prouver que le paiement a été versé au prestataire de services de paiement du bénéficiaire à temps, l'obligation susmentionnée cesse. L'obligation ne s'appliquera pas si le client n'est pas un consommateur.
- (4) Si une opération de paiement n'est pas exécutée ou n'est pas exécutée correctement, la Banque sera tenue, à la demande du client, de reconstituer le processus de paiement et d'informer le client du résultat.

### **3.1.3.3. Indemnisation pour manquement à un devoir**

- (1) Si une opération de paiement autorisée n'est pas exécutée, n'est pas exécutée correctement ou est exécutée de manière tardive, ou si une opération de paiement n'est pas autorisée, le client pourra exiger de la Banque le remboursement de toute perte ou de tout dommage qui n'est pas déjà couvert par les sections 3.1.3.1 et 3.1.3.2. Cela ne s'appliquera pas si la Banque n'est pas responsable du manquement au devoir. À cet égard, la Banque sera responsable de toute faute commise par un établissement intermédiaire au même titre que si elle avait commis elle-même cette faute, à moins que la cause principale de la perte ou du dommage relève de la responsabilité d'un établissement intermédiaire spécifié par le client. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- (2) La responsabilité en vertu du paragraphe 1 sera limitée à 12 500 euros. La limitation de responsabilité ne s'applique pas :
  - aux opérations de paiement non autorisées ;
  - aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque,
  - aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel et
  - à la perte d'intérêt, si le client est un consommateur.

### **3.1.3.4. Disposition spéciale pour les éléments d'opérations de paiement exécutés en dehors de l'EEE**

Par dérogation aux prétentions définies aux sections 3.1.3.2 et 3.1.3.3, eu égard aux éléments d'opérations de paiement exécutés en dehors de l'EEE, les clients pourront uniquement prétendre à indemnisation, au-delà de toute prétention de restitution au titre des sections 667 et 812 et suivantes du code civil allemand, pour une opération de paiement autorisée non-exécutée, exécutée de manière incorrecte ou exécutée d'une manière tardive conformément aux règles suivantes :

- La Banque sera responsable de toute faute qu'elle aura commise. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- La Banque ne sera pas responsable de toute faute commise par des établissements intermédiaires. Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque sera limitée à la pertinence du choix du premier établissement intermédiaire et à l'exactitude des instructions qui lui ont été transmises (ordre transmis à un tiers).
- La responsabilité de la Banque sera limitée à un montant maximal de 12 500 euros par opération de paiement. Cette limitation de responsabilité ne s'appliquera pas aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque ou aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel.

### 3.1.3.5. Prétentions des clients qui ne sont pas des consommateurs

Par dérogation à la prétention de remboursement au titre des sections 3.1.3.2 et de la 3.1.3.3, les clients qui ne sont pas des consommateurs pourront uniquement prétendre à indemnisation, au-delà de toute prétention de restitution au titre des sections 667 et 812 et suivantes du code civil allemand, pour une opération de paiement autorisée non-exécutée, exécutée de manière incorrecte ou exécutée d'une manière tardive ou pour une opération de paiement non autorisée conformément aux règles suivantes :

- La Banque sera responsable de toute faute qu'elle aura commise. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- La Banque ne sera pas responsable de toute faute commise par des établissements intermédiaires qu'elle aura choisis. Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque sera limitée à la pertinence du choix du premier établissement intermédiaire et à l'exactitude des instructions qui lui ont été transmises (ordre transmis à un tiers).
- Le montant de la prétention du client pour indemnisation sera limité au montant de l'opération de paiement, majoré des frais et intérêts prélevés par la Banque. Si des prétentions pour pertes ou dommages indirects sont revendiquées, de telles prétentions se limiteront à un montant maximal de 12 500 euros par opération de paiement. Ces limitations de responsabilité ne s'appliqueront pas aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque ou aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel ou en cas d'opérations de paiement non autorisées.

### 3.1.3.6. Exclusion de responsabilité et objection

- (1) Toute responsabilité de la Banque au titre des sections 3.1.3.2 à 3.1.3.5 sera exclue :
  - si la Banque est en mesure de prouver que le montant total de l'opération de paiement a été reçu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire à temps ;
  - si l'opération de paiement a été exécutée conformément à l'identifiant unique incorrect du bénéficiaire fourni par le client (voir la section 1.2). Dans ce cas, le client peut cependant demander à la Banque de déployer des efforts raisonnables pour récupérer le montant de l'opération de paiement. Si le montant de l'opération de paiement au titre de la phrase 2 ne peut pas être récupéré, la Banque fournira au client, sur demande écrite, toutes les informations disponibles afin que le client puisse revendiquer le remboursement du montant de l'opération de paiement auprès du destinataire actuel de l'opération de paiement. En contrepartie des services fournis par la Banque au titre des phrases 2 et 3 de la présente sous-section, la Banque prélèvera les frais définis dans la « Liste des prix et prestations ».
- (2) Toute prétention du client au titre des sections 3.3.1 et 3.3.2 et toute objection du client à l'égard de la Banque résultant de la non-exécution ou d'une exécution incorrecte d'opérations de paiement ou résultant d'opérations de paiement non autorisées seront exclues si le client ne s'acquitte pas de son obligation d'informer dûment la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard à compter du débit de l'opération de paiement non autorisée ou exécutée de manière incorrecte. Ce délai court uniquement à partir du moment où la Banque a informé le client de l'écriture de débit pour l'opération de paiement par le biais du canal de communication convenu pour le compte, au plus tard un mois après l'écriture de débit ; autrement, la date à laquelle le client est informé détermine le début du délai. Les clients peuvent également faire valoir des prétentions d'indemnisation après expiration du délai visé à la phrase 1, s'ils n'ont pas pu respecter ce délai sans qu'il y ait eu faute de leur part. Les phrases 1 à 3 s'appliqueront également si le client initie l'opération de paiement par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement.
- (3) Toute prétention du client sera exclue si les circonstances justifiant la prétention :
  - reposent sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même en faisant preuve de la diligence nécessaire ; ou
  - ont été générées par la Banque en raison d'une obligation légale.

## 3.2. Opérations de paiement dans des pays en dehors de l'EEE (pays tiers)<sup>6</sup>

### 3.2.1. Informations requises

Le client doit indiquer les informations suivantes pour l'exécution de l'ordre d'opération de paiement :

- le nom du bénéficiaire
- l'identifiant unique du bénéficiaire (voir la section 1.2 ; si le BIC n'est pas reconnu pour les opérations de paiement transfrontières, le nom complet et l'adresse du prestataire de services de paiement du bénéficiaire devront également être indiqués)
- le pays de destination (si possible sous forme abrégée, comme indiqué à l'Annexe 1)
- la devise (si possible sous forme abrégée, comme indiqué à l'Annexe 1)
- le montant
- le nom du client
- le numéro de compte du client (Kontonummer) ou l'IBAN

### 3.2.2. Délai d'exécution

Les opérations de paiement seront exécutées aussi rapidement que possible.

### 3.2.3. Préentions du client à remboursement et indemnisation

#### 3.2.3.1. Remboursement des opérations de paiement non autorisées

- (1) Si une opération de paiement n'est pas autorisée (voir la section 1.3, paragraphe 2 ci-dessus), la Banque ne pourra faire valoir à l'encontre du client aucune prétention pour le remboursement de ses dépenses. Elle sera tenue de rembourser le montant de l'opération de paiement au client et, si le montant a été débité d'un compte détenu par le client, elle sera tenue de rétablir le solde qui s'y trouverait si le montant de l'opération de paiement non autorisée n'en avait pas été débité. La Banque devra s'acquitter de cette obligation conformément à la « Liste des prix et prestations » au plus tard au terme du jour ouvrable suivant le jour auquel la Banque a été informée ou a appris d'une autre manière que l'opération de paiement n'était pas autorisée. Si la Banque a informé une quelconque autorité compétente par écrit des motifs légitimes qui l'incitent à soupçonner une conduite frauduleuse de la part du client, la Banque sera tenue de réexaminer la situation et de s'acquitter sans délai de son obligation en vertu de la phrase 2, si le soupçon de fraude n'est pas confirmé. Si l'opération de paiement a été initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque sera soumise aux obligations en vertu des phrases 2 à 4.
- (2) En cas de toute autre perte ou de tout autre dommage résultant de l'opération de paiement non autorisée, la Banque sera responsable de toute faute qu'elle aura commise. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.

#### 3.2.3.2. Responsabilité pour non-exécution, exécution incorrecte ou exécution tardive d'opérations de paiement autorisées

En cas de non-exécution, d'exécution incorrecte ou d'exécution tardive d'opérations de paiement autorisées, les clients pourront prétendre à indemnisation, au-delà de toute prétention de restitution au titre des sections 667 et 812 et suivantes du code civil allemand, conformément aux règles suivantes :

- La Banque sera responsable de toute faute qu'elle aura commise. Si le client a contribué à la survenue d'une perte quelconque ou d'un dommage quelconque par une conduite coupable, les principes de la négligence concurrente détermineront dans quelle mesure la Banque et le client assument la responsabilité de la perte ou du dommage.
- La Banque ne sera pas responsable de toute faute commise par des établissements intermédiaires qu'elle aura choisis. Dans de tels cas, la responsabilité de la Banque sera limitée à la pertinence du choix du premier établissement intermédiaire et à l'exactitude des instructions qui lui ont été transmises (ordre transmis à un tiers).
- La responsabilité de la Banque sera limitée à un montant maximal de 12 500 euros par opération de paiement. Cette limitation de responsabilité ne s'appliquera pas aux cas d'intention délibérée ou de négligence grave par la Banque ou aux risques que la Banque a pris à titre exceptionnel.

#### 3.2.3.3. Exclusion de responsabilité et objection

- (1) Toute responsabilité de la Banque au titre de la section 3.2.3.2 est exclue :
  - si la Banque est en mesure de prouver que le montant total de l'opération de paiement a été reçu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire à temps ;
  - si l'opération de paiement a été exécutée conformément à l'identifiant unique incorrect du bénéficiaire fourni par le client (voir la section 1.2). Dans ce cas, le client peut cependant demander à la Banque de déployer des efforts raisonnables pour récupérer le montant de l'opération de paiement. En contrepartie des services fournis par la Banque au titre de la phrase 2 de la présente sous-section, la Banque prélèvera les frais définis dans la « Liste des prix et prestations ».

- (2) Toute prétention du client au titre des sections 3.2.3.1 et 3.2.3.2 et toute objection du client à l'égard de la Banque résultant de la non-exécution ou d'une exécution incorrecte d'opérations de paiement ou résultant d'opérations de paiement non autorisées seront exclues si le client ne s'acquitte pas de son obligation d'en informer la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard à compter du débit de l'opération de paiement non autorisée ou exécutée de manière incorrecte. Ce délai court uniquement à partir du moment où la Banque a informé le client de l'écriture de débit pour l'opération de paiement par le biais du canal de communication convenu pour le compte, au plus tard un mois après l'écriture de débit ; autrement, la date à laquelle le client est informé détermine le début du délai. Les clients peuvent également faire valoir des prétentions d'indemnisation après expiration du délai visé à la phrase 1, s'ils n'ont pas pu respecter ce délai sans qu'il y ait eu faute de leur part. Les phrases 1 à 3 s'appliqueront également si le client initie l'opération de paiement par le biais d'un prestataire de services d'initiation de paiement.
- (3) Toute prétention du client sera exclue si les circonstances justifiant la prétention :
- reposent sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même en faisant preuve de la diligence nécessaire ; ou ont été générées par la Banque en raison d'une obligation légale.

<sup>1</sup> Identifiant international de compte bancaire

<sup>5</sup> Par exemple le dollar américain

<sup>2</sup> L'Espace économique européen (EEE) se compose actuellement de l'Allemagne, de l'Autriche, de la Belgique, de la Bulgarie, de Chypre, de la Croatie, du Danemark, de l'Espagne, de l'Estonie, de la Finlande, de la France (y compris la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion), de la Grèce, de la Hongrie, de l'Irlande, de l'Islande, de l'Italie, de la Lettonie, du Liechtenstein, de la Lituanie, du Luxembourg, de Malte, de la Norvège, des Pays-Bas, de la Pologne, du Portugal, de la République slovaque, de la République tchèque, de la Roumanie, du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, de la Slovénie et de la Suède.

<sup>6</sup> Les pays tiers sont tous les pays n'appartenant pas à l'Espace économique européen (EEE) (actuellement : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (y compris la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Slovénie et Suède).

<sup>3</sup> Code d'identification des banques

<sup>4</sup> Les devises de l'EEE sont actuellement : le lev bulgare, la kuna croate, la couronne tchèque, la couronne danoise, la couronne estonienne, l'euro, le forint hongrois, la couronne islandaise, la couronne norvégienne, le zloty polonais, la livre sterling, le leu roumain, la couronne suédoise et le franc suisse.

**Annexe 1: Liste des abréviations des pays de destination et des devises**

Pays de destination	Abréviation	Devise	Abréviation
Autriche	AT	euro	EUR
Belgique	BE	euro	EUR
Bulgarie	BG	lev de Bulgarie	BGN
Canada	CA	dollar canadien	CAD
Croatie	HR	kuna croate	HRK
Chypre	CY	euro	EUR
République tchèque	CZ	couronne tchèque	CZK
Danemark	DK	couronne danoise	DKK
Estonie	EE	euro	EUR
Finlande	FI	euro	EUR
France	FR	euro	EUR
Grèce	GR	euro	EUR
Hongrie	HU	forint hongrois	HUF
Islande	IS	couronne islandaise	ISK
Irlande	IE	euro	EUR
Italie	IT	euro	EUR
Japon	JP	yen japonais	JPY
Lettonie	LV	euro	EUR
Liechtenstein	LI	franc suisse*	CHF
Lituanie	LT	euro	EUR
Luxembourg	LU	euro	EUR
Malte	MT	euro	EUR
Pays-Bas	NL	euro	EUR
Norvège	NO	couronne norvégienne	NOK
Pologne	PL	złoty polonais	PLN
Portugal	PT	euro	EUR
Roumanie	RO	leu roumain	RON
Fédération de Russie	RU	rouble russe	RUB
République slovaque	SK	euro	EUR
Slovénie	SI	euro	EUR
Espagne	ES	euro	EUR
Suède	SE	couronne suédoise	SEK
Suisse	CH	franc suisse	CHF
Turquie	TR	lire turque	TRY
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	GB	livre sterling	GBP
États-Unis	US	dollar américain	USD

\*Le franc suisse est la monnaie légale du Liechtenstein.

# Conditions générales des services de banque en ligne

## 1. Services proposés

- (1) Le titulaire du compte (de titres) et ses représentants autorisés peuvent utiliser les services de banque en ligne pour effectuer des opérations bancaires, dans la mesure où la Banque les propose. Ils peuvent également accéder aux informations fournies par la Banque via les services de banque en ligne. Le titulaire d'un compte de transaction et ses représentants autorisés sont également autorisés à utiliser un service d'initiation de paiement pour initier un ordre de paiement conformément à l'article 1 (33) de la loi allemande sur la surveillance des services de paiement (Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz) et à utiliser un service d'information sur les comptes conformément à l'article 1 (34) de la loi allemande sur la surveillance des services de paiement pour la fourniture d'informations concernant un compte de paiement, à condition que le compte soit qualifié de compte de paiement.
- (2) Le titulaire du compte (de titres) et ses représentants autorisés sont ci-après désignés par le terme uniforme de « Participant ». Le compte et le dépôt de titres sont ci-après désignés par le terme uniforme de « Compte », sauf dispositions contraires explicites ci-après.
- (3) Les limites de transactions convenues séparément avec la Banque s'appliquent à l'utilisation des services de banque en ligne. Le Participant peut conclure un accord séparé avec sa banque pour modifier ces limites.

## 2. Conditions d'utilisation des services de banque en ligne

Pour pouvoir utiliser le système de banque en ligne, le Participant a besoin des dispositifs de sécurité et des instruments d'authentification personnalisés convenus avec la Banque afin de pouvoir fournir à la Banque une preuve de son identité en tant que Participant autorisé (voir la section 3) et autoriser des ordres (voir la section 4). Au lieu d'un dispositif de sécurité personnalisé, un dispositif biométrique du participant peut également être utilisé à des fins d'authentification/autorisation.

### 2.1 Dispositif de sécurité personnalisé

Les dispositifs de sécurité personnalisés sont des dispositifs personnalisés que la Banque met à la disposition du Participant aux fins d'authentification/autorisation. Les dispositifs de sécurité personnalisés, qui peuvent également être alphanumériques, sont par exemple :

- le numéro d'identification personnel (PIN) ;
- les numéros de transaction à usage unique (TAN)
- le code d'utilisateur pour la signature électronique

### 2.2 Instruments d'authentification

Les instruments d'authentification sont des instruments ou des procédures personnalisés dont l'utilisation a été convenue entre la Banque et le titulaire du compte et qui sont utilisés par le Participant pour émettre un ordre de banque en ligne. Le dispositif de sécurité personnalisé (par exemple TAN) peut être mis à la disposition du Participant notamment au moyen des instruments d'authentification suivants :

- Lettre PIN
- Liste des numéros de transaction à usage unique (TAN) ;
- Générateur de TAN, qui est le composant d'une carte à puce ou d'un autre dispositif électronique permettant de générer des TAN
- une application de banque en ligne sur un appareil mobile (par exemple téléphone portable) pour recevoir ou générer des TAN,
- appareil terminal mobile (par exemple téléphone portable) pour la réception de TAN par SMS (mobileTAN),
- carte à puce avec fonction de signature ou
- autre instrument d'authentification, y compris les clés de signature.

## 3. Accès aux services de banque en ligne

Le Participant aura accès aux services de banque en ligne si

- le Participant transmet son numéro de Compte ou son identifiant individuel de participant et son code PIN ou sa signature électronique, ou utilise son dispositif biométrique,
- la vérification de ces données par la Banque a donné lieu à une autorisation d'accès pour le Participant et
- l'accès n'a pas été bloqué (voir les sections 8.1 et 9).

Après avoir obtenu l'accès aux services de banque en ligne, le Participant peut obtenir des informations ou émettre des ordres. Les phrases 1 et 2 s'appliquent même si les ordres de paiement sont initiés par un service d'initiation de paiement et que les informations sur les comptes de transaction sont demandées par un service d'information sur les comptes (voir la section 1 (1) phrase 3).

## 4. Ordres de banque en ligne

### 4.1 Placement des ordres et autorisation

Afin d'assurer leur efficacité, le Participant doit autoriser les ordres de banque en ligne (par exemple les opérations de paiement) en utilisant le dispositif de sécurité personnalisé fourni par la Banque (par exemple TAN) ou en utilisant le

dispositif de sécurité biométrique convenu et les transmettre à la Banque par le biais des services de banque en ligne. La Banque confirme la réception de l'ordre via la banque en ligne.

Les phrases 1 et 2 s'appliquent même si le titulaire d'un Compte de paiement et ses représentants initient et transmettent des ordres de paiement via un service d'initiation de paiement (voir la section 1 (1), phrase 3).

#### **4.2 Révocation des ordres**

La mesure dans laquelle un ordre de banque en ligne peut être révoqué dépend des conditions spéciales qui s'appliquent au type d'ordre concerné (par exemple les conditions des opérations de paiement). Les ordres ne peuvent être révoqués qu'en dehors du système de banque en ligne, sauf si la Banque prévoit expressément la possibilité de révocation dans les services de banque en ligne.

### **5. Traitement des ordres de banque en ligne par la Banque**

- 1) Les ordres de banque en ligne sont traités les jours ouvrables indiqués pour le traitement du type d'instruction en question (par exemple opération de paiement) sur la page des services de banque en ligne de la Banque ou dans la « Liste des frais et prestations » dans le cadre des opérations quotidiennes normales. Si l'ordre est reçu après le délai indiqué sur la page des services de banque en ligne de la Banque ou dans la « Liste des frais et prestations » (délai d'acceptation) ou s'il est reçu un jour qui n'est pas un jour ouvrable conformément à la « Liste des frais et prestations » de la Banque, alors l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Aucun traitement n'aura lieu avant ce jour.
- 2) La Banque exécutera les ordres dans la mesure où les conditions d'exécution suivantes sont remplies :
  - Le Participant a autorisé l'ordre.
  - Le Participant est habilité à émettre le type d'ordre concerné (par exemple ordre sur titres).
  - Le format des données de la banque en ligne a été respecté.
  - La limite pour les transactions de banque en ligne convenue séparément n'a pas été dépassée.
  - Les autres conditions d'exécution conformément aux conditions spéciales qui s'appliquent au type d'ordre concerné (par exemple provision suffisante sur le compte selon les conditions générales des opérations) sont remplies.

Si les conditions d'exécution visées à la première phrase sont remplies, la Banque exécute les ordres de banque en ligne conformément aux dispositions des conditions spéciales applicables au type d'opération concerné (par exemple modalités des opérations de paiement, conditions relatives au commerce des valeurs mobilières).

- 3) Si les conditions d'exécution conformément à la sous-section 2, phrase 1, ne sont pas remplies, la Banque n'exécute pas l'ordre de banque en ligne et fournit au Participant des informations via les services de banque en ligne concernant la non-exécution et, dans la mesure du possible, sur les raisons de celle-ci et les possibilités de corriger les erreurs qui ont conduit au rejet.

### **6. Notification des titulaires de Compte pour les opérations de banque en ligne**

La Banque informe le titulaire du Compte des opérations effectuées par le biais des services de banque en ligne au moins une fois par mois, en utilisant les moyens convenus pour les informations sur le Compte.

### **7. Devoirs de diligence du Participant**

#### **7.1 Connexion technique aux services de banque en ligne**

Le Participant est tenu d'établir la connexion technique aux services de banque en ligne par les canaux d'accès à la banque en ligne (par exemple adresse Internet) notifiés séparément par la Banque. Le titulaire d'un compte (pour autant que le Compte soit qualifié de compte de paiement) et ses représentants peuvent établir la connexion technique aux services de banque en ligne afin d'initier des ordres de paiement et de demander des informations sur le compte de paiement via un service d'initiation de paiement ou un service d'information sur les comptes qu'ils ont également sélectionné (voir la section 1 (1), phrase 3).

#### **7.2 Confidentialité des dispositifs de sécurité personnalisés et conservation des instruments d'authentification**

- 1) Le client est tenu :
  - de garder secrets ses dispositifs de sécurité personnalisés (voir la section 2.1) et
  - d'empêcher l'accès à son instrument d'authentification (voir la section 2.2) par d'autres personnes.En effet, toute autre personne en possession de l'instrument d'authentification peut abuser de la procédure de banque en ligne ainsi que de sa connaissance du dispositif de sécurité personnalisé correspondant. L'obligation de confidentialité concernant le dispositif de sécurité personnalisé conformément à la première phrase ne s'applique pas au titulaire d'un compte d'opération et à ses représentants à l'égard des services d'initiation de paiement et des services d'information sur les comptes (voir la section 1 (1), phrase 3) s'ils initient des ordres de paiement via un service d'initiation de paiement ou demandent des informations sur le compte de transaction via un service d'information sur les comptes, à condition que le Compte soit qualifié de compte de paiement.



- 2) Il convient de noter ce qui suit, notamment pour protéger le dispositif de sécurité personnalisé, ainsi que l'instrument d'authentification :
- Le dispositif de sécurité personnalisé ne doit pas être enregistré électroniquement sans être sécurisé.
  - Lors de la saisie du dispositif de sécurité personnalisé, il est important de s'assurer que d'autres personnes ne peuvent pas y avoir accès.
  - Le dispositif de sécurité personnalisé ne doit pas être transmis par e-mail.
  - Le dispositif de sécurité personnalisé (par exemple PIN) ne doit pas être conservé au même endroit que l'instrument d'authentification.
  - Le Participant ne peut pas utiliser plus d'un TAN pour, par exemple, autoriser un ordre ou supprimer un blocage
  - Dans la procédure mobileTAN, l'appareil utilisé pour recevoir le TAN (par exemple téléphone portable) ne doit pas être utilisé pour les opérations de banque en ligne.

### 7.3 Informations de sécurité fournies par la Banque

Le Participant doit respecter les ordres de sécurité émis par la Banque sur son site Internet pour les services de banque en ligne, notamment les mesures recommandées pour protéger le matériel et les logiciels utilisés (système client).

### 7.4 Vérification des données de l'ordre par rapport aux données affichées par la Banque

Si la Banque affiche les données du Participant provenant de l'ordre de banque en ligne de ce dernier (par exemple montant, numéro de Compte du bénéficiaire, numéro d'identification de sécurité) dans le système client ou via un autre appareil du Participant (téléphone portable, lecteur de carte à puce avec écran, par exemple) en demandant au Participant de les confirmer, alors le Participant est obligé de vérifier les données qu'il a l'intention d'utiliser pour la transaction par rapport aux données affichées par la Banque avant de les confirmer.

## 7 Obligation de notification et d'information

### 8.1 Notification de blocage

- 1) Si le Participant se rend compte que
- l'instrument d'authentification a été perdu ou volé, ou que son instrument d'authentification ou son dispositif de sécurité personnalisé a été utilisé de manière abusive
  - ou de tout autre manière non autorisée,
- il devra en informer immédiatement la Banque (notification de blocage). Le Participant peut également envoyer une notification de blocage à la Banque à tout moment, en utilisant les coordonnées fournies séparément.
- 2) Le Participant doit signaler immédiatement à la police tout vol ou usage abusif.
- 3) Si le Participant soupçonne qu'une autre personne
- est en possession sans autorisation de son instrument d'authentification ou a connaissance de son dispositif de sécurité personnalisé ou
  - utilise l'instrument d'authentification ou le dispositif de sécurité personnalisé sans y être autorisé,
- alors il doit également faire une notification de blocage.

### 8.2 Information sur les ordres non autorisés ou incorrects

Le titulaire du Compte/du compte de titres doit informer immédiatement la Banque s'il découvre qu'une instruction non autorisée a été exécutée ou qu'un ordre a été mal exécuté.

## 8 Blocage à l'utilisation

### 9.1 Blocage à la demande du Participant

- À l'instigation du Participant, notamment dans le cas où une notification de blocage est faite conformément à la section 8.1, la Banque bloque l'accès aux services de banque en ligne pour le Participant ou tous les Participants ou son instrument d'authentification.

### 9.2 Blocage à l'instigation de la Banque

- 1) La Banque est autorisée à bloquer l'accès aux services de banque en ligne d'un Participant
- s'il est autorisé à résilier l'accord de banque en ligne pour un motif valable,
  - si des raisons objectives liées à la sécurité de l'instrument d'authentification ou du dispositif de sécurité personnalisé le justifient,
  - ou s'il y a soupçon d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument d'authentification.
- 2) La Banque informe le titulaire du Compte / du compte de titres en indiquant les raisons du blocage, si possible avant – ou du moins au plus tard immédiatement après – l'imposition du blocage.

### 9.3 Suppression du blocage

La Banque supprime un blocage ou remplace le dispositif de sécurité personnalisé / l'instrument d'authentification si les raisons du blocage cessent d'exister. Il en informe sans délai le titulaire du Compte / du compte de titres.

#### 9.4 Blocage automatique sur un instrument d'authentification à puce

- (1) La carte à puce avec fonction de signature est automatiquement bloquée si le code d'utilisateur pour la signature électronique est saisi de manière incorrecte trois fois de suite.
- (2) Un générateur de TAN, en tant que composant d'une carte à puce qui nécessite la saisie du code d'utilisateur propre au Participant, est automatiquement bloqué si le code d'utilisateur est saisi de manière incorrecte trois fois de suite.
- (3) Les instruments d'authentification spécifiés aux sous-sections 1 et 2 ne peuvent alors plus être utilisés pour la banque en ligne. Le Participant peut contacter la Banque afin de rétablir son Compte de banque en ligne.

### 9 Responsabilité

#### 9.1 Responsabilité de la Banque en cas d'opération de banque en ligne non autorisée ou d'opération de banque en ligne non exécutée, exécutée incorrectement ou exécutée tardivement

La responsabilité de la Banque en cas d'opération de banque en ligne non autorisée ou d'opération de banque en ligne non exécutée, exécutée incorrectement ou exécutée tardivement est basée sur les conditions spéciales qui s'appliquent au type d'ordre concerné (par exemple modalités des opérations de paiement, conditions relatives au commerce des valeurs mobilières).

#### 9.2 Responsabilité du titulaire du Compte (de titres) en cas d'utilisation abusive d'un dispositif de sécurité personnalisé ou d'un instrument d'authentification

##### 9.2.1 Responsabilité du titulaire du Compte pour les opérations de paiement non autorisées avant la notification de blocage

- 1) Si des opérations de paiement non autorisées exécutées avant la notification de blocage sont imputables à l'utilisation d'un instrument d'authentification perdu ou volé, d'un instrument d'authentification qui a disparu d'une autre manière ou à une autre utilisation abusive d'un instrument d'authentification, le titulaire du Compte est responsable du dommage subi par la Banque de ce fait jusqu'à concurrence d'un montant de 50 EUR, que le Participant soit en tort ou non.
- 2) Le titulaire du Compte n'est pas tenu d'indemniser les dommages visés à la sous-section 1 si
  - il n'a pas pu constater la perte, le vol, la disparition ou toute autre utilisation abusive de l'instrument d'authentification avant que l'opération de paiement non autorisée ne soit effectuée, ou
  - la perte de l'instrument d'authentification a été causée par un collaborateur salarié, un agent, une succursale d'un prestataire de services de paiement ou une autre autorité à laquelle les activités du prestataire de services de paiement ont été sous-traitées.
- 3) Si des opérations de paiement non autorisées sont exécutées avant la notification de blocage et si le participant a agi avec une intention frauduleuse ou a violé ses obligations de notification et ses devoirs de diligence en vertu des présentes Conditions générales par intention délibérée ou négligence grave, le titulaire du compte supporte alors intégralement le dommage qui en résulte. par dérogation aux sous-sections 1 et 2. Le terme « négligence grave », imputable au Participant, peut se référer notamment à un scénario dans lequel le Participant
  - n'informe pas la Banque de la perte ou du vol de l'instrument d'authentification ou de l'utilisation abusive de l'instrument d'authentification ou du dispositif de sécurité personnalisé immédiatement après en avoir pris connaissance (voir la section 8.1 (1)),
  - a enregistré le dispositif de sécurité personnalisé électroniquement sans le sécuriser au préalable (voir la section 7.2 (2), 1<sup>er</sup> tiret),
  - n'a pas gardé secret le dispositif de sécurité personnalisé – et c'est ce qui a causé l'utilisation abusive (voir la section 7.2 (1)) –,
  - a noté le dispositif de sécurité personnalisé sur l'instrument d'authentification ou l'a conservé avec l'instrument d'authentification (voir la section 7.2 (2)),
  - a utilisé plus d'un TAN pour autoriser un ordre (voir la section 7.2 (2), 5<sup>e</sup> tiret).
  - a également utilisé l'appareil, dans la procédure mobileTAN, qu'il a utilisé pour recevoir le TAN (par exemple téléphone portable) pour des opérations de banque en ligne (voir la section 7.2 (2), 6<sup>e</sup> tiret).
- 4) Par dérogation aux sous-sections 1 et 3, le titulaire du compte n'est pas tenu de verser une indemnisation si la Banque n'a pas demandé au Participant une authentification forte du client en vertu de l'article 1 (24) de la loi allemande sur la surveillance des services de paiement (Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz), bien que la Banque soit soumise à une obligation réglementaire concernant l'authentification forte du client en vertu de l'article 68 (4) de la loi allemande sur la surveillance des services de paiement. L'authentification forte du client exige notamment l'utilisation de deux éléments indépendants parmi les catégories suivantes : le facteur de connaissance, qui concerne « quelque chose que le Participant connaît » (par exemple PIN), le facteur de propriété, relatif à « quelque chose que le Participant a/possède » (par exemple générateur de TAN) ou le facteur d'inhérence, qui peut être résumé comme « quelque chose que le Participant est » (par exemple empreinte digitale).
- 5) La responsabilité pour les dommages subis pendant la période à laquelle s'applique la limite d'opération est limitée à la limite d'opération communiquée dans chaque cas.
- 6) Le titulaire du Compte n'est pas tenu de rembourser les dommages visés aux sous-sections 1 et 3 si le Participant n'a pas pu émettre la notification de blocage conformément au paragraphe 8.1 parce que la Banque ne s'est pas assurée d'avoir une personne disponible pour l'enregistrement de la notification de blocage du compte.
- 7) Les sous-sections 2 et 4 à 6 ne s'appliquent pas si le Participant a agi avec une intention frauduleuse.

- 8) Si le titulaire du Compte n'est pas un consommateur, les dispositions suivantes sont applicables, en sus de celles énoncées ci-dessus :
- Le titulaire du Compte est responsable des dommages subis sur la base d'opérations de paiement non autorisées au-delà de la limite de responsabilité de 50 EUR conformément aux sous-sections 1 et 3 si le Participant a manqué à ses obligations de notification et de diligence en vertu des présentes Conditions générales par intention délibérée ou négligence grave.
  - La limitation de responsabilité prévue à la sous-section 2, 1<sup>er</sup> tiret, ne s'applique pas.

### **9.2.2 Responsabilité du titulaire du compte de titres pour les opérations sur titres non autorisées avant la notification de blocage**

Si des opérations sur titres non autorisées effectuées avant l'avis de blocage sont fondées sur l'utilisation d'un instrument d'authentification perdu ou volé ou sur toute autre forme d'utilisation abusive du dispositif de sécurité personnalisé ou de l'instrument d'authentification et si la Banque a subi une perte de ce fait, le titulaire du compte de titres et la Banque sont responsables conformément au principe légal de la négligence concurrente.

### **9.2.3 Responsabilité de la Banque concernant l'avis de blocage**

À partir du moment où la Banque reçoit un avis de blocage de la part du Participant, elle prend en charge tout dommage survenant par la suite en raison d'opérations de banque en ligne non autorisées. Cette disposition ne s'applique pas si le Participant a agi avec une intention frauduleuse.

### **9.2.4 Exclusion de responsabilité**

Les actions en responsabilité sont exclues si les circonstances sur lesquelles se fonde une action sont elles-mêmes fondées sur un événement inhabituel et imprévisible sur lequel la partie qui invoque cet événement n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées par cette partie en dépit de la diligence requise.

## **10 Boîte aux lettres électronique**

### **a. Moyens de communication**

Dans le cadre de la relation d'affaires entre la Banque et le client, la boîte aux lettres électronique (ci-après « boîte aux lettres ») sert de moyen de communication électronique pour tous les clients qui ont accepté les Conditions générales des services de banque en ligne. Les informations que la Banque a l'obligation légale de fournir au client (ci-après « documents », par exemple les extraits de compte ou les règlements de compte) et les messages relatifs au cours normal des activités (ci-après « messages ») sont fournis au client exclusivement sous forme électronique sur les pages cryptées de la boîte aux lettres, à moins que des obligations légales n'imposent de fournir ces documents et messages sous forme écrite.

### **10.2 Fourniture de documents**

Le client renonce explicitement à la fourniture de documents et de messages par la Banque en tant que documents physiques. À la demande du client, la Banque peut organiser la remise physique de documents ou de messages en appliquant les frais décrits dans la « Liste des prix et prestations ». La Banque se réserve le droit de remettre des documents et messages individuels (tous les documents et messages en cas de problèmes techniques) par courrier physique ou tout autre moyen au client dans les cas où elle le juge nécessaire, compte tenu de l'intérêt du client.

### **10.3 Accès**

Les documents et messages qui ont été transmis à la boîte aux lettres du client seront considérés comme reçus au moment de la transmission et de la possibilité d'accès par le client. Si la transmission est effectuée après 18 h, un dimanche ou un jour férié, les documents et messages seront considérés comme reçus le jour ouvrable suivant. Le client est tenu d'accéder régulièrement aux documents dans sa boîte aux lettres et d'en vérifier le contenu. Toute anomalie doit être communiquée à la Banque sans délai, au plus tard dans les 6 semaines suivant la réception des documents.

### **10.4 Inaltérabilité**

La Banque garantit l'inaltérabilité de toutes les données contenues dans la boîte aux lettres. Cette garantie ne s'applique pas dans la mesure où les données sont stockées en dehors de la boîte aux lettres. Il convient de noter qu'en raison de paramètres individuels du matériel ou des logiciels, une impression peut ne pas toujours correspondre à l'affichage à l'écran. Dans la mesure où des documents ou des messages sont modifiés ou diffusés sous une forme modifiée, la Banque ne peut être tenue pour responsable. La Banque ne peut garantir la conformité des documents ou messages en matière d'agrément fiscal.

### **10.5 Stockage**

La Banque stocke les documents qui sont déposés dans la boîte aux lettres pendant au moins 24 mois. La Banque stocke les messages dans la boîte aux lettres pendant au moins 6 mois. Après l'expiration de ces délais, la Banque peut retirer des documents ou des messages de la boîte aux lettres sans notification préalable.

#### **10.6 Résiliation**

L'obligation de la Banque de fournir des documents et des messages dans la boîte aux lettres prend fin lorsque le contrat d'utilisation des services de banque en ligne est résilié, au plus tard toutefois lorsque la relation d'affaires sous-jacente est arrivée à terme. Pour les documents ou messages qui ne sont pas encore stockés dans la boîte aux lettres au moment où la résiliation prend effet, la Banque n'est pas tenue de les fournir au client par courrier physique après la résiliation. À la demande du client, la Banque peut organiser la remise physique de documents ou de messages restant dans sa boîte aux lettres en appliquant les frais décrits dans la « Liste des prix et prestations ».

## Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin

### 1. Informations générales et prestations

- Les prestations des banques partenaires du client concernant le produit Raisin sont en principe gratuites, tant que la banque partenaire respective n'indique pas le contraire dans sa liste de prix et prestations.
- Service à la clientèle : par e-mail, gratuit ; par téléphone, frais de téléphone en fonction du fournisseur de télécommunication respectif ; par courrier, frais postaux.
- Les jours ouvrables correspondent aux jours ouvrables bancaires (du lundi au vendredi) à Francfort-sur-le-Main (Allemagne).
- Toutes les autres prestations fournies par la Raisin Bank peuvent être consultées via la liste générale de prix et prestations de la Banque.

### 2. Compte Raisin de la Raisin Bank AG

Les services suivants sont gratuits :

- Ouverture de compte (y compris identification)
- Gestion continue des comptes
- Fermeture de compte
- Modification des données du client (par exemple nom)
- Liste des soldes en ligne à la fin de chaque année civile
- Messages et téléchargements de documents pour le Compte Raisin vers et depuis la boîte aux lettres électronique dans la zone de banque en ligne
- PIN et mot de passe pour les opérations bancaires en ligne, y compris deux demandes de nouveau PIN
- Messages et téléchargements de documents pour le Compte Raisin vers et depuis la boîte aux lettres électronique dans la zone de banque en ligne
- Opérations depuis le Compte Raisin vers un compte de référence
- Opérations depuis le Compte Raisin vers un compte de dépôt auprès d'une banque partenaire

### 3. Prestations supplémentaires

Des prestations supplémentaires particulièrement complexes peuvent, dans certains cas, induire des coûts tel qu'indiqué dans le tableau suivant :

- Demande de PIN gratuite, mais à partir de la troisième lettre de PIN : 10 EUR par demande
- Verrouillage/déverrouillage de l'accès aux services de banque en ligne gratuit, mais à partir de la troisième demande de verrouillage/déverrouillage : 10 EUR par demande
- Changement de compte de référence gratuit, mais à partir du troisième changement : 10 EUR par demande
- Duplicata de relevés de compte ou de reçus sur demande (dans la mesure où la Banque a déjà satisfait à ses obligations d'information) : 10 EUR par demande
- Envoi postal de documents et de messages (sur demande) : 5 EUR par demande
- Enquêtes (pour les circonstances imputables au client) : 15 EUR par demande
- Détermination d'une nouvelle adresse client : 15 EUR par demande
- Simple liste de solde (sur demande et dans la mesure où la Banque a déjà satisfait à ses obligations d'information) : 10 EUR par demande
- Traitement d'autres ordres (sur demande) : en fonction des ressources

## Informations client relatives à la protection des données de la Raisin Bank

### 1. Déclarations de consentement en matière de protection des données

Pour que la Raisin Bank puisse fournir des services au client, il est nécessaire que certaines données à caractère personnel soient partagées entre la Raisin Bank, le partenaire de distribution (le cas échéant), la banque dépositaire (le cas échéant) et la banque partenaire avec laquelle le client souhaite conclure un contrat ou a conclu un contrat. Ces données à caractère personnel sont, entre autres, la formule d'appel, le titre, le(s) prénom(s), le nom de famille, la rue/le numéro, le code postal/la ville, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone portable, l'adresse de livraison différente, la nationalité, la date de naissance, le lieu de naissance, le pays de naissance, l'état civil, la profession, la branche professionnelle (le cas échéant), le numéro d'identification fiscale et la résidence fiscale, l'IBAN et le BIC du compte de référence, les documents fournis par le client, ainsi que des informations sur le statut et le montant des dépôts ou des investissements du client.

1. **Le client accepte expressément que ses données à caractère personnel susmentionnées soient traitées.**
2. **Le client accepte également que les données à caractère personnel (données de base, données du Compte) lui soient transmises, entre autres, par e-mail (non crypté).**

**Le client peut révoquer le consentement en tout ou en partie et sans indication de motifs à tout moment pour l'avenir, sans aucune exigence de forme. En outre, la Raisin Bank est tenue de garder le secret sur ces données et ne peut les transmettre qu'avec le consentement du client ou s'il existe une obligation légale. La demande de révocation ou d'autres questions relatives à la protection des données doit être adressée à : Raisin Bank AG, c/o Raisin GmbH, Postfach 130151, 13601 Berlin ; adresse e-mail : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com).**



## 2. Informations sur le traitement des données conformément au règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD)

La Raisin Bank attache une grande importance à la protection des données à caractère personnel. Par conséquent, la Raisin Bank entend garantir le respect du règlement sur la protection des données afin d'assurer une protection et une sécurité suffisantes des données des clients. Avec ce document, nous souhaitons vous informer sur le traitement de vos données à caractère personnel par la Raisin Bank et sur les droits relatifs à la protection des données dont vous bénéficiez.

### 1. Qui est responsable du traitement des données et à qui pouvez-vous vous adresser ?

Le responsable du traitement des données est :  
Raisin Bank AG  
Niedenau 61-63  
60325 Frankfurt am Main (Allemagne)

Notre responsable de la protection des données d'entreprise peut être contacté à l'adresse suivante :  
Raisin Bank AG  
Data protection officer  
Niedenau 61-63  
60325 Frankfurt am Main (Allemagne)  
Adresse e-mail : [privacy@raisin.com](mailto:privacy@raisin.com)

### 2. Quelles sont les données que nous traitons et quelles sont les sources de ces données ?

Nous traitons les données à caractère personnel que vous nous communiquez dans le cadre de la relation client. La relation client commence avec l'initiation d'un contrat et comprend l'achèvement du contrat. Nous traitons également les données que nous avons obtenues de manière licite à partir de sources accessibles au public (par exemple registre du commerce).

Parmi les données à caractère personnel que nous traitons figurent par exemple les informations suivantes :

nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, nationalité, informations professionnelles, numéros de téléphone, adresse électronique, renseignements bancaires, informations sur les revenus personnels, informations sur le patrimoine personnel, état civil, numéro d'identification fiscale, données des documents d'identification, données de connexion, numéro de client, etc.

### 3. À quelles fins et sur quelle base juridique traitons-nous les données ?

#### e) Afin de remplir des obligations contractuelles (article 6, paragraphe 1, lettre b RGPD) :

Nous traitons les données à caractère personnel (article 4, n° 2 RGPD) afin de fournir nos services dans le cadre du contrat de dépôt et d'autres activités pertinentes requises. Les informations précontractuelles que vous fournissez dans le cadre du processus d'enregistrement sont également incluses.

#### f) Afin de remplir des obligations légales (article 6, paragraphe 1, lettre c RGPD) :

Nous pouvons traiter des données à caractère personnel afin de remplir diverses obligations légales, comme par exemple en raison du droit fiscal, etc.

#### g) Dans le cadre de votre consentement (article 6, paragraphe 1, lettre a RGPD) :

Si vous nous donnez votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel à des fins spécifiques, nous traitons les données conformément aux objectifs et dans la mesure définis dans la déclaration de consentement. Vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment, avec effet pour le futur.

#### h) Afin de protéger des intérêts légitimes (article 6, paragraphe 1, lettre f RGPD) :

En raison d'une pondération entre différents intérêts, il est possible que la Raisin Bank ou un tiers traite les données au-delà de l'exécution réelle du contrat en faveur de la Raisin Bank ou de tiers, afin de protéger les intérêts légitimes de la Raisin Bank ou de tiers. Un tel traitement est :

- Test et optimisation de l'analyse des besoins et de l'approche directe du client ;
- Mesures de gestion de l'entreprise, d'amélioration des prestations et de récupération des clients ;
- La publicité ou les études de marché et d'opinion, à moins que vous ne vous soyez pas opposé à ce type d'utilisation de vos données à caractère personnel conformément à l'article 21 RGPD.

### 4. Qui reçoit mes données à caractère personnel ?

- (a) Au sein de la Raisin Bank, les départements et les collaborateurs traitent vos données à caractère personnelles qui sont nécessaires pour remplir les obligations contractuelles, les obligations légales ou les intérêts légitimes.
- (b) En outre, les sous-traitants (par exemple prestataires de services informatiques externes) et les partenaires de distribution sous contrat avec nous traitent vos données à caractère personnel s'ils ont besoin de ces données pour exécuter leurs services respectifs. Tous les processeurs de données et partenaires de distribution ont l'obligation contractuelle de traiter vos données de manière confidentielle et de ne traiter les données que dans le cadre de la fourniture de leurs prestations.
- (c) Sur la base du respect des obligations légales, Raisin Bank peut être obligée, dans certaines circonstances, de transmettre des données à des organismes et institutions publics.

- (d) D'autres personnes peuvent recevoir vos données si vous avez donné votre consentement pour la transmission de données à ces personnes.

#### **5. La Raisin Bank transmet-elle mes données à un pays tiers ou à une organisation internationale ?**

En principe, vos données personnelles ne seront pas transmises à un pays tiers ou à une organisation internationale. En tout état de cause, cette transmission n'a lieu que dans le cadre d'un accord de traitement des données, d'un consentement exprès de votre part ou sur la base d'une obligation légale et compte tenu des restrictions légales.

#### **6. Combien de temps mes données sont-elles conservées ?**

- (a) La Raisin Bank ne conserve pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est absolument nécessaire. Afin d'exécuter le contrat, nous conservons les données pendant toute la durée de la relation client.
- (b) Sur la base des exigences légales en matière de conservation et de documentation, la Raisin Bank peut conserver des données au-delà de la relation client. Cela peut par exemple découler du code de commerce allemand (Handelsgesetzbuch, HGB) et du code fiscal allemand (Abgabenordnung, AO). Nous tenons compte des délais de prescription en matière de stockage. Le code civil allemand (Bürgerliches Gesetzbuch, BGB) prévoit un délai de prescription général de 3 ans et dans certains cas même de 30 ans.

#### **7. Quels sont mes droits en matière de protection de la vie privée ?**

- (a) **Droit à l'information (article 15 RGPD) :**  
Votre droit à l'information comprend le fait que vous avez le droit d'obtenir de la Raisin Bank la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont ou ne sont pas traitées. Lorsqu'elles le sont, vous avez le droit d'obtenir des informations sur ces données et des informations complémentaires sur la manière dont nous traitons ces données.
- (b) **Droit de rectification (article 16 RGPD) :**  
Si vos informations ne sont pas ou plus correctes, vous avez le droit de demander la rectification des données à caractère personnel incorrectes par nos soins.
- (c) **Droit à l'effacement (article 17 RGPD) :**  
Vous avez le droit de demander un effacement immédiat de vos données par nos soins si l'une des conditions suivantes s'applique :
- Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;
  - Vous avez révoqué votre consentement et il n'y a pas d'autre base juridique pour le traitement.
  - Vos données à caractère personnel ont été traitées sans raison valable.
  - Vos données à caractère personnel doivent être supprimées pour satisfaire aux exigences légales.
- (d) **Droit à la limitation du traitement (article 18 RGPD) :**

Vous avez le droit de demander la limitation du traitement lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

- L'exactitude des données à caractère personnel est contestée par vous, pendant une durée nous permettant de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel.
- Le traitement est illicite et vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation.
- Raisin Bank n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
- Vous vous êtes opposé au traitement et à la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par la Raisin Bank prévalent sur ceux de la personne concernée est toujours en cours.

#### **(e) Droit d'opposition (article 21 RGPD) :**

Si le traitement des données a lieu sur la base d'un intérêt légitime ou de l'intérêt public, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement. Vous trouverez des informations détaillées sur votre droit d'opposition à la fin de cette section.

#### **(f) Droit à la portabilité des données (article 20 RGPD) :**

Vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant que vous nous avez fournies dans un format portable, et de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que la Raisin Bank y fasse obstacle.

#### **(g) Droit de plainte :**

Si vous estimez que nous traitons vos données à l'encontre de la législation nationale ou européenne sur la protection des données, nous vous prions de nous contacter, afin de trouver ensemble une solution. Vous avez également le droit de vous opposer à l'autorité de contrôle de la protection des données concernée.

#### **(h) Révocation du consentement au traitement des données :**

Le consentement au traitement des données à caractère personnel peut être révoqué à tout moment sans être soumis à des exigences formelles quelconques. Cette considération vaut également pour le retrait des déclarations de consentement qui nous ont été fournies avant l'application du RGPD, c'est-à-dire avant le 25 mai 2018. Nous tenons à souligner que cette révocation ne s'applique qu'aux engagements futurs.

#### **8. Suis-je tenu de fournir des données à caractère personnel ?**

- (a) Dans le cadre de la relation client, vous devez fournir les données à caractère personnel nécessaires à l'initiation et à l'exécution de la relation client. Vous devez également nous fournir les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des obligations légales.
- (b) Si vous n'êtes pas d'accord avec la fourniture de ces données à caractère personnel requises, nous ne sommes pas en mesure de conclure ou d'exécuter un contrat avec vous.

### **9. Est-ce que la Raisin Bank utilise la prise de décision automatisée (y compris le profilage) ?**

La Raisin Bank n'utilise pas la prise de décision automatisée au sens de l'article 22 GDPR dans le cadre de la relation d'affaires. La Raisin Bank traite vos données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels (profilage) et vous fournir le meilleur service possible. Afin de vous informer de manière ciblée sur les produits, nous utilisons des outils d'évaluation qui nous permettent de communiquer et de faire de la publicité sur demande.

### **10. Comment pouvons-nous modifier ces informations client sur la protection des données ?**

Si nécessaire, nous pouvons ajuster cette information sur la protection des données. Vous pouvez trouver la dernière version de ces informations à tout moment sur notre plateforme Internet [www.raisin.com/privacy-policy](http://www.raisin.com/privacy-policy).

## **Informations sur votre droit d'opposition en vertu de l'article 21 du règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD)**

### **1. Droit d'opposition individuel lié au cas d'espèce**

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données à caractère personnel vous concernant fondé sur l'article 6, paragraphe 1, lettre e RGPD (traitement des données dans l'intérêt public) et l'article 6, paragraphe 1, lettre f RGPD (traitement des données sur la base d'un équilibre des intérêts) ; cela s'applique également au profilage au sens de l'article 6, paragraphe 4 (4) RGPD.

En cas d'opposition de votre part, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel, sauf si nous pouvons prouver qu'il existe des raisons impérieuses justifiant le traitement qui l'emportent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, ou si le traitement vise à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légaux.

### **2. Droit d'opposition au traitement de données à des fins de publicité directe**

Dans certains cas, nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de publicité directe. Vous avez à tout moment le droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant aux fins d'une telle publicité ; cela vaut également pour le profilage, dans la mesure où il est lié à cette publicité directe. Si vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel à ces fins.

### **3. Votre opposition peut être communiquée de manière informelle.**

Merci de l'adresser par téléphone ou par e-mail à notre service à la clientèle :

Téléphone : +33 1 85 65 36 94

Adresse e-mail : [service@raisin.fr](mailto:service@raisin.fr)

# Fiche d'information sur la protection des dépôts

## Raisin Bank

Chers clients,

Par la présente « Fiche d'information sur la protection des dépôts », nous souhaitons vous informer, conformément à l'article 23a, paragraphe 1, troisième phrase de la loi allemande réglementant le régime des crédits (Kreditwesengesetz [KWG]), sur le système de garantie des dépôts statuaire.

La protection des dépôts effectués auprès de la Raisin Bank est assurée par :	Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH <sup>1</sup>
Plafond de la protection :	100 000 EUR par déposant, par établissement de crédit <sup>2</sup>
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts dans le même établissement de crédit sont additionnés et le total est plafonné à 100 000 EUR <sup>2</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant séparément <sup>3</sup>
Délai de remboursement en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	20 jours ouvrables jusqu'au 31 mai 2016 ou 7 jours ouvrables à partir du 1 <sup>er</sup> juin 2016 <sup>4</sup>
Monnaie du remboursement :	euros (EUR)
Correspondant :	Burgstrasse 28, 10178 Berlin (Allemagne) +49 30 59 00 11 960 info@edb-banken.de
Pour en savoir plus :	<a href="http://www.edb-banken.de/">http://www.edb-banken.de/</a>
Accusé de réception par le déposant	(à expliquer par voie électronique)

### Informations complémentaires :

(1) Votre dépôt est couvert par un système de garantie des dépôts statuaire. En cas d'insolvabilité de votre établissement de crédit, vos dépôts seront en tout état de cause remboursés jusqu'à concurrence de 100 000 EUR.

(2) Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont remboursés par un système de garantie des dépôts. Le remboursement est plafonné à 100 000 EUR par établissement de crédit. Cela signifie que tous les dépôts auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le niveau de garantie. Si, par exemple, un déposant détient un compte d'épargne dont le solde s'élève à 90 000 EUR et un compte courant dont le solde s'élève à 20 000 EUR, son remboursement sera limité à 100 000 EUR.

(3) En cas de comptes joints, le plafond de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant.

(4) Remboursement

Le système de garantie des dépôts compétent est : Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH, Burgstrasse 28, 10178 Berlin (Allemagne), +49 30 59 00 11 960, e-mail : info@edb-banken.de, site Internet : <http://www.edb-banken.de>.

Il remboursera vos dépôts jusqu'à 100 000 EUR dans un délai maximum de 20 jours ouvrables, jusqu'au 31 mai 2016 ou 7 jours ouvrables à partir du 1<sup>er</sup> juin 2016. Si vous n'avez pas été remboursé(e) dans ces délais, veuillez prendre contact avec le système de garantie des dépôts, car le délai de présentation d'une demande de remboursement peut être limité. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site Internet de Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH à l'adresse [www.edb-banken.de](http://www.edb-banken.de).

### Autres informations importantes :

En général, tous les déposants, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, sont couverts par le système de garantie des dépôts. Les exceptions applicables à certains types de dépôts sont indiquées sur le site Internet du système de garantie des dépôts compétent. Votre établissement de crédit vous indiquera aussi sur demande si certains produits sont couverts ou non. Si un dépôt est couvert, l'établissement de crédit le confirmera également sur vos extraits de compte.