

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

**À date d'octobre 2023**

## **Agenda**

<b>PREAMBULE</b>	<b>1</b>
<b>INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SUR RAISIN BANK AG</b>	<b>2</b>
<b>INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SUR RAISIN GMBH</b>	<b>4</b>
<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE RAISIN BANK AG - PLATFORM</b>	<b>6</b>
<b>POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE</b>	<b>10</b>
<b>CONDITIONS GENERALES DE LA RAISIN BANK AG</b>	<b>15</b>
<b>CONDITIONS GENERALES POUR OPERATIONS DE PAIEMENT</b>	<b>24</b>
<b>CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE BANQUE EN LIGNE</b>	<b>34</b>
<b>LISTE DES PRIX ET PRESTATIONS CONCERNANT LE PRODUIT RAISIN</b>	<b>40</b>
<b>INFORMATIONS CLIENT RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES DE LA RAISIN BANK</b>	<b>41</b>
<b>FICHE D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES DEPOTS RAISIN BANK</b>	<b>45</b>

## Préambule

### Plateforme Internet de Raisin Bank AG

Raisin Bank AG (ci-après dénommée « Raisin Bank ») offre aux parties intéressées la possibilité de s'inscrire et de participer à la plateforme Internet (ci-après dénommée « Plateforme ») pour des produits de dépôt sur [www.raisin.fr](http://www.raisin.fr) (ci-après dénommée « Produit Raisin »). La Plateforme offre aux parties intéressées l'accès à des produits de dépôt (par exemple dépôts à terme ou dépôts overnight) de sociétés de l'Espace économique européen (EEE) qui détiennent une licence appropriée (ci-après dénommées « Banque Partenaire » ou « Banques Partenaires »). Raisin Bank décrit sur la Plateforme les offres de produits de dépôt de Banques Partenaires et fournit des services techniques dans le cadre de la conclusion d'un contrat portant sur un produit de dépôt entre le client et la Banque Partenaire.

### Compte Raisin

Raisin Bank est titulaire d'une licence bancaire complète en vertu de la loi allemande sur le crédit (Kreditwesengesetz) sous le numéro de registre 100112 et est surveillée par l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht – BaFin). Raisin Bank gère le compte courant du client (ci-après dénommé « Compte Raisin »). Le compte Raisin sert de compte de règlement pour les ordres de paiement entre un compte de référence (généralement le compte salaire du client) et des comptes de Banques Partenaires. Raisin Bank assiste le client dans la procédure de conclusion du contrat et dans la communication avec les Banques Partenaires respectives.

Après l'enregistrement et l'ouverture du Compte Raisin (y compris l'identification), le client a accès à la Plateforme et au système de banque en ligne. Raisin Bank transfère le montant du dépôt confirmé sur le compte de dépôt du client auprès de la Banque Partenaire ou, selon la Banque Partenaire, sur un autre compte détenu auprès de la Banque Partenaire. Dans le système de banque en ligne, le client peut, en fonction des conditions propres à chaque produit de dépôt, demander un refinancement (*roll over*), une résiliation anticipée ainsi que d'autres transactions en rapport avec l'offre et recevoir des messages de la Banque Partenaire (par exemple des relevés de compte).

Sur notre messagerie électronique (ci-après dénommée « Postbox ») du système de banque en ligne, chaque client trouvera ses documents et messages individuels de Raisin Bank et des Banques Partenaires (par exemple des contrats ou des relevés de compte). En outre, le client peut bénéficier de l'assistance d'un service à la clientèle anglophone.

Afin d'utiliser pleinement le Produit Raisin, le client conclut les contrats suivants :

- contrat de plateforme avec Raisin Bank
- contrat de compte courant avec Raisin Bank concernant l'ouverture et la mise à disposition du Compte Raisin gratuit
- contrat de dépôt avec une Banque Partenaire.

# Informations précontractuelles sur Raisin Bank AG

## 1. Nom et adresse

Raisin Bank AG (ci-après dénommée « **Raisin Bank** »)  
Niedenau 61-63, 60325 Francfort-sur-le-Main  
Allemagne

Domaine Internet : [www.raisin.bank](http://www.raisin.bank)

Téléphone : + 33 1 70 72 08 33

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

## 2. Numéro d'inscription au registre du commerce

Tribunal local Francfort-sur-le-Main registre HRB 13 305

## 3. Représentants légaux

Direction : Marco Lindgens, Mirko Siepmann, Dr. Andreas Wolf

## 4. But principal de la Banque Raisin

Raisin Bank propose à sa clientèle des solutions traditionnelles de dépôt et de financement ainsi que des services de paiement et de négoce sur le marché monétaire et le marché des changes conformément aux pratiques bancaires usuelles ainsi que l'exploitation d'une plateforme Internet pour les produits de dépôt (p. ex. les dépôts à terme ou les produits overnight).

## 5. Autorités de surveillance

En tant qu'établissement de crédit et prestataire de services financiers au sens de la loi allemande sur le crédit (Kreditwesengesetz, KWG) ainsi qu'en tant que prestataire de services de paiement au sens de la loi sur la surveillance des services de paiement (Zahlungsdienstaufsichtsgesetz, ZAG), Raisin Bank est soumise à la surveillance de l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Allemagne, numéro de registre BaFin : 100 112.

## 6. Nature et caractéristiques essentielles des services financiers

Les services financiers fournis par Raisin Bank sont principalement : (i) l'ouverture et la gestion d'un compte courant individuel en ligne au nom du client sur la base d'un crédit (« Compte Raisin ») avec confirmation annuelle du solde ; (ii) le trafic de paiements nationaux et internationaux pour le Compte Raisin (exclusivement pour les paiements sur des comptes de la Banque Partenaire et les transactions à destination et en provenance du compte de référence) ; (iii) la procédure d'identification du client face à la Banque Partenaire (ci-après dénommée « Banque Partenaire ») ; et (iv) selon la Banque Partenaire, l'assistance au client dans sa communication avec une Banque Partenaire (p. ex. transmission 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). L'objet du contrat est la mise à disposition de la Plateforme au client par Raisin Bank (« **Plateforme** ») et donc la possibilité offerte au client d'acheter des produits de dépôt (p. ex. des dépôts à terme

ou des produits overnight) proposés par des institutions autorisées (« Banques Partenaires ») telles que des banques de l'Espace économique européen utilisant la Plateforme. En outre, Raisin Bank fournit des services techniques dans le cadre de la conclusion du contrat entre les clients et les Banques Partenaires (ci-après dénommées « **Banques Partenaires** »).

## 7. Conclusion du contrat

Le contrat entre le client et Raisin Bank est réputé conclu en ligne lorsque l'inscription a été effectuée avec succès, que le client a confirmé la demande d'ouverture de compte en ligne et que Raisin Bank l'a acceptée.

## 8. Coût global des services financiers

Les services fournis par Raisin Bank au client dans le cadre du courtage de produits de dépôt et du Compte Raisin sont en principe gratuits. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la section « Liste des prix et prestations concernant le produit Raisin ».

## 9. Informations sur les impôts

En principe, le client doit s'acquitter d'un impôt sur les intérêts versés par les Banques Partenaires sur les dépôts. Pour toute question, le client est prié de s'adresser aux autorités fiscales compétentes ou à un conseiller fiscal privé.

## 10. Information sur les risques

Les produits de dépôt tels que ceux proposés par les Banques Partenaires sont les produits bancaires les plus sûrs et les plus simples. Les risques liés aux dépôts sont décrits dans la fiche d'information du produit correspondante ainsi que dans les conditions générales.

## 11. Limites de la durée de validité des informations fournies

- En principe, toutes les informations fournies au client sont valables pour une durée illimitée. Les avenants, changements et autres modifications sont autorisés dans le cadre des conditions générales.
- La dernière version de la liste des prix et prestations est disponible sur la Plateforme afin de permettre au client de la consulter, télécharger, sauvegarder et de l'imprimer.

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

- Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par le client ou par Raisin Bank à la fin de chaque mois moyennant un préavis de deux semaines.
- Si le client a conclu des contrats de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation prend effet lorsque tous les dépôts ont été reversés sur le Compte Raisin du client et, dans le cas de dépôts à terme, généralement à leur échéance ordinaire.
- Le droit de résiliation pour justes motifs demeure réservé.

- d. Toute résiliation du présent contrat doit, pour prendre effet, être communiquée par écrit (p. ex. par e-mail ou courrier).

### 13. Droit de rétractation

Le délai du droit de rétractation du client commence à courir à la conclusion du présent contrat. Les instructions relatives au droit de rétractation se trouvent à la fin de cette section.

### 14. Droit applicable

La relation d'affaires entre le client et Raisin Bank est régie par le droit allemand, à l'exclusion des dispositions relatives au renvoi en vertu du droit international privé / conflits de lois.

Les dispositions protectrices impératives du droit de l'État dans lequel le client réside habituellement demeurent applicables.

Si le client est un commerçant et que la relation d'affaires litigieuse résulte de l'exercice de cette activité ou si le client n'a pas de for général en Allemagne ou dans un autre État membre de l'UE, le for exclusif pour tous les litiges est au siège de Raisin Bank.

### 15. Langue du contrat

La langue déterminante pour la communication entre le client et Raisin Bank durant la relation d'affaires est le français. Les Conditions Générales sont fournies en français.

## INSTRUCTION DE RÉTRACTATION

### Droit de rétractation

**Vous pouvez révoquer votre déclaration contractuelle dans un délai de 14 jours, sans indication de motifs, par un avis sans équivoque. Le délai de rétractation commence à courir à la réception de cet avis 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 relation avec l'article 246b paragraphe 1, alinéas 1 et 2 de la loi sur l'introduction du Code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche, EGBGB). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit d'envoyer la rétractation en temps utile si l'avis de rétractation est remis sur un support durable (p. ex. courrier, télécopie, e-mail). L'avis de rétractation doit être adressé à :**

Raisin Bank AG  
c/o Raisin GmbH  
Case postale 130151  
13601 Berlin  
Allemagne

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

### Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation effective, les avantages mutuellement perçus doivent être restitués. Vous êtes tenu(e) de verser une indemnité équivalente pour les services reçus jusqu'au moment de la rétractation, dans la mesure où vous en avez été informé(e) avant votre déclaration contractuelle et que vous avez expressément accepté que nous commencions à fournir nos services avant l'expiration du délai de rétractation. Dans la mesure où il existe une obligation de compensation pour les services reçus, cela peut impliquer que vous continuiez à exécuter vos obligations contractuelles de paiement pendant la période précédant la rétractation. Votre droit de rétractation expire de manière anticipée si le contrat, avec votre consentement exprès, a été intégralement exécuté par les deux parties avant que vous n'ayez exercé votre droit de rétractation. Les montants qui doivent être remboursés doivent être versés au plus tard dans les 30 jours. Pour vous, le délai commence à courir à compter de l'envoi de votre avis de rétractation, et pour nous, à compter de sa réception.

### Remarques particulières

En cas de rétractation du présent contrat, vous n'êtes pas lié(e) par un autre contrat de vente à distance, si un tel contrat supplémentaire concerne un service fourni par nos soins ou par un tiers sur la base d'un contrat conclu entre le tiers et nous.

**FIN DE L'INSTRUCTION DE RÉTRACTATION**

# Conditions Générales de Raisin Bank AG - Platform

À date d'octobre 2023

## 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 Bank AG. 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 Bank AG 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 l'Espace Économique Européen. Raisin Bank, en présentant des Banques Partenaires éventuelles sur la Plateforme, permet au Client de conclure en toute autonomie des contrats avec les Banques Partenaires sélectionnées. 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) Dans la mesure où les présentes Conditions Générales divergent des Conditions Générales de Raisin Bank, les présentes Conditions Générales de la Plateforme prévalent.
- (d) Raisin Bank 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 Bank 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 Bank. Lesdites informations sont uniquement destinées à faciliter la décision de placement que le Client prend de sa propre initiative. Raisin Bank ne garantit pas l'exhaustivité, l'exactitude ni le caractère à jour des informations remises par des tiers.
- (e) Raisin Bank 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.
- (f) Raisin Bank n'est pas redevable de services de courtage ni d'un courtage fructueux en vue de la conclusion de contrats de dépôt. La conclusion ou non d'un contrat avec le client relève de la libre appréciation de la Banque Partenaire, à moins qu'elle ne soit légalement tenue de conclure un contrat. Chaque Banque Partenaire est en droit de refuser à tout moment et sans indication de motifs la conclusion d'un contrat avec le client. Il en va de même pour le Compte Raisin auprès de Raisin Bank. L'exécution d'ordres passés par le client aux Banques Partenaires (et sur lesquels Raisin Bank n'a aucune influence) oblige uniquement la Banque Partenaire à exécuter l'ordre en question. Raisin Bank n'assume aucune garantie quant à l'exécution par l'intermédiaire de la Banque Partenaire. Les Banques Partenaires ne sont pas des auxiliaires (Erfüllungsgehilfe) de Raisin Bank.
- (g) Raisin Bank a le droit de refuser la conclusion d'un Contrat avec un Client potentiel sans fournir de motif.

## 3. Compte Raisin

- (a) Dans le cadre du Produit Raisin, Raisin Bank met à disposition le Compte Raisin, lequel n'est pas régi par le présent contrat mais par un contrat distinct.

- (b) Raisin Bank offre principalement les fonctions suivantes en ce qui concerne le Compte Raisin : (i) l'ouverture et l'exploitation d'un compte courant en ligne sur la base d'un crédit (« Compte Raisin») avec confirmation annuelle du solde<sup>°</sup>; (ii) le trafic de paiements nationaux et internationaux pour le Compte Raisin (exclusivement pour les paiements sur les comptes de la Banque partenaire et les transactions sur le Compte de référence); (iii) la procédure d'identification du client face à la Banque Partenaire<sup>°</sup>; et (iv) selon la Banque Partenaire, l'assistance au client dans sa communication avec une Banque Partenaire (p. ex. transmission 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).

#### **4. Conclusion du contrat**

Le Contrat entre, d'une part, le Client et, d'autre part, Raisin Bank, 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 Bank 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 Bank n'est pas tenue de fournir et ne garantit pas d'accès en continu à la Plateforme.

#### **6. Responsabilité**

- (a) Raisin Bank assume la responsabilité en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de sa part, de la part d'un représentant ou d'un auxiliaire, ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé causée au moins par négligence, conformément aux dispositions légales. En outre, Raisin Bank n'assume la responsabilité que des dommages causés par la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles et des dommages causés par le non-respect de garanties, explicites ou non. Les prétentions en dommages-intérêts résultant de la violation fautive d'obligations contractuelles essentielles sont limitées aux dommages typiques prévisibles dans le contrat, pour autant qu'aucun autre des cas mentionnés dans la première phrase de la présente section (a) ne se présente en même temps que cette violation fautive d'obligations contractuelles essentielles.

Outre les obligations contractuelles principales (Hauptleistungspflichten), les obligations contractuelles essentielles comprennent également les obligations dont le respect permet en premier lieu la bonne exécution du contrat et sur lesquelles le client peut compter.

- (b) Raisin Bank décline toute responsabilité quant à la validité des contrats conclus entre le client et d'autres parties au contrat (p. ex. les Banques Partenaires). En outre, Raisin Bank décline toute responsabilité pour le risque de rejet, de non-traitement ou de traitement tardif des demandes de clients. Raisin Bank décline toute responsabilité quant à l'exactitude des documents, messages ou autres informations mis à la disposition du client par les partenaires contractuels.

## **7. Devoir de coopération du Client envers Raisin**

- (a) L'utilisation de la Plateforme suppose que le client dispose de l'équipement technique nécessaire pour accéder à la Plateforme par Internet (ordinateur, accès Internet, adresse e-mail).
- (b) Pour un traitement correct des transactions commerciales, il est nécessaire que le client communique immédiatement à Raisin Bank les changements de nom, d'état civil et de coordonnées, y compris les changements d'adresse et de compte bancaire. Si, au cours de la relation d'affaires, un client devient titulaire d'une Carte verte américaine, il doit en informer immédiatement Raisin.
- (c) Les ordres et instructions du client doivent permettre d'identifier sans équivoque la substance de la transaction. En cas de commandes et d'instructions transmises par voie électronique, par téléphone ou par tout autre moyen, le client doit veiller à ce qu'aucune erreur de transmission de données, aucun malentendu, aucune utilisation abusive, aucune erreur ou faute ne se produise. Dans la mesure où l'information ou la confirmation fournie par Raisin diffère de l'ordre ou de l'instruction du client, celui-ci est tenu de s'en plaindre immédiatement.

## **8. Frais et commission**

- (a) Les services fournis au Client par Raisin Bank 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 aux Banques Partenaires, la Banque Partenaire verse une commission. Une partie de cette commission est également transférée à Raisin GmbH pour ce qui concerne la collaboration et la gestion de la Plateforme. Ces paiements de commission permettent à Raisin Bank d'offrir ses services gratuitement aux clients, et d'améliorer leur qualité

## **9. Conditions de résiliation :**

- (a) La durée du présent contrat est illimitée. Il peut être résilié par le client ou par Raisin Bank à la fin de chaque mois moyennant un préavis de deux semaines.
- (b) Si le client a conclu des contrats de dépôt avec une Banque Partenaire, la résiliation prend effet lorsque tous les dépôts ont été reversés sur le Compte Raisin du client et, dans le cas de dépôts à terme, généralement à leur échéance ordinaire.
- (c) Le droit de résiliation pour justes motifs demeure réservé.
- (d) La fourniture de services par Raisin Bank suppose un contrat valable entre le client et Raisin Bank. En outre, les autorisations relatives au traitement des données (Datenschutzfreigaben) de Raisin Bank (voir n°11) sont nécessaires. Si un client résilie le contrat qu'il a conclu avec Raisin Bank ou s'il révoque son consentement au traitement de données à l'égard de Raisin Bank, cette dernière est en droit de résilier le contrat respectif pour de justes motifs, tant que le client n'a pas déjà résilié le contrat respectif.
- (e) Toute résiliation du présent contrat doit, pour prendre effet, être communiquée par écrit (p.<sup>o</sup>ex. par e-mail ou courrier).

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

Les présentes Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment en présence d'un intérêt légitime de Raisin et ainsi être adaptées aux nouvelles circonstances. Un intérêt digne de protection est notamment présumé en cas de modification de la situation juridique, de compétence de la Cour suprême, de modification des conditions du marché, de conversion de devises ou d'événements similaires. Une modification des Conditions Générales sera proposée à l'ensemble des clients par écrit (courrier, e-mail ou Postbox) deux (2) mois avant la date proposée par Raisin pour l'entrée en vigueur de la modification. Les Conditions Générales dans leur version précédente restent applicables si le client n'exprime pas son refus à Raisin avant la date proposée pour l'entrée en vigueur de la modification. Raisin informe expressément le client de cet effet juridique dans son offre. La déclaration de rejet peut être faite de manière informelle. Si un client se voit proposer une modification, il a également le droit de résilier le contrat concerné par la modification sans préavis avant la date d'entrée en vigueur. Raisin avisera explicitement les clients de ce droit de résiliation dans son offre.

# Politique de confidentialité

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

Afin que Raisin Bank 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 : [privacy@raisin.fr](mailto:privacy@raisin.fr)

## 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 Bank (ci-après « Raisin Bank »). Ainsi Raisin Bank 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 Bank 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 Bank AG  
Niedenau 61-63, 60325  
Frankfurt am Main  
Allemagne

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

Raisin Bank AG  
Data protection officer  
Niedenau 61-63, 60325  
Frankfurt am Main, Germany

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

<p><b>2. Quelles sont les données que nous traitons et quelles sont les sources de ces données ?</b></p> <p>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 inclut l'achèvement du contrat. Nous traitons également les données que nous obtenons légalement à partir de sources accessibles au public (ex : registre du commerce).</p> <p>Les données personnelles que nous traitons incluent par exemple :</p> <p>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</p>
<p><b>3. A quelles fins et sur quelle base juridique traitons-nous les données ?</b></p>
<p><b>a) Pour remplir les obligations contractuelles (Art. 6 lit b) RGPD)</b></p> <p>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.</p>
<p><b>b) Afin de remplir nos obligations légales (Art. 6 (1) lit b) RGPD)</b></p> <p>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.</p>
<p><b>c) Dans le cadre de votre consentement (Art. 6 (1) lit a) RGPD)</b></p> <p>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.</p>
<p><b>d) Pour protéger des intérêts légitimes (Art. 6 (1) lit f) RGPD) :</b></p> <p>Il est possible qu'en raison d'une mise en balance des intérêts en faveur de Raisin Bank ou de tiers, Raisin Bank ou un tiers traite les données au-delà de l'exécution du contrat dans le but de protéger les intérêts légitimes de Raisin Bank ou de tiers. Un tel procédé serait :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Test et optimisation de l'analyse des besoins et de l'approche directe du client ;</li><li>• Mesures pour gérer l'entreprise, améliorer les services et récupérer des clients ;</li><li>• 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.</li></ul>
<p><b>4. Qui reçoit mes données personnelles ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Au sein de Raisin Bank 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.</li><li>• 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.</li><li>• Sur le fondement du respect des obligations légales, Raisin Bank peut être contraint, dans certaines circonstances de transmettre des données à des organismes et institutions publics.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• D'autres personnes peuvent recevoir vos données si vous avez donné votre consentement pour la transmission de données auxdites personnes.</li></ul>
<b>5. Est-ce que Raisin Bank transmet mes données à un pays tiers ou à une organisation internationale ?</b>
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.
<b>6. Pendant combien de temps mes données sont-elles stockées ?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Raisin Bank 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.</li><li>• Sur la base des exigences légales de conservation de documentation, Raisin Bank peut stocker des données au-delà de la relation client. Cela peut émaner par exemple du Code de Commerce allemand (<i>Handelsgesetzbuch, HGB</i>) et du Code des impôts allemand (<i>Abgabenordnung, AO</i>). Nous tenons compte des délais de prescription en matière de stockage. Le Code Civil (<i>Bürgerliches Gesetzbuch, BGB</i>) prévoit un délai de prescription général de 3 ans et, dans certains cas, de 30ans.</li></ul>
<b>7. Quels sont mes droits en matière de protection de la vie privée ?</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Droit à l'information (Art. 15 RGPD) :</b> Votre droit à l'information inclut que vous pouvez demander à Raisin Bank 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.</li><li>• <b>Droit de rectification (Art. 16 RGPD) :</b> 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.</li><li>• <b>Droit à l'effacement (Art. 17 RGPD) :</b> Vous avez le droit de demander l'effacement immédiat de vos données par Raisin si l'un des cas suivants s'applique :<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Vous avez révoqué votre consentement et il y n'y a pas d'autre fondement juridique au traitement de vos données.</li><li>- Vos données personnelles ont été traitées sans raison valable.</li><li>- Vos données personnelles doivent être supprimés pour remplir des exigences légales.</li></ul></li><li>• <b>Droit de limiter le traitement (Art. 18 RGPD) :</b> Le droit de limiter le traitement vous permet de limiter le traitement de vos données si l'un des cas suivants s'applique :<ul style="list-style-type: none"><li>- Vous contestez l'exactitude des données personnelles, pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données personnelles.</li></ul></li></ul>

- Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt la restriction de leur utilisation.
- Raisin Bank 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 Bank utilise la prise de décision automatisée (y compris le profilage) ?**

Raisin Bank 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 70 72 08 33, 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 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>2</sup> Bank Identifier Code (Code d'identification des banques)

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

## **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.

## **§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 débit 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/>).

## § 22 Procédures de plainte et de règlement extrajudiciaire des litiges

Raisin Bank ne participe pas aux procédures de règlement de litiges devant une commission privée d'arbitrage des consommateurs.

En cas de litige résultant de l'application

1. du Code civil allemand concernant les contrats à distance portant sur des services financiers,
2. des articles 491 à 508, 511 et 655a à 655d du Code civil allemand et de l'article 247a, paragraphe 1, de la loi sur l'introduction du Code civil allemand (Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuche – EGBGB),
3. des dispositions relatives aux contrats de services de paiement aux
  - a. des articles 675c à 676c du Code civil allemand,
  - b. du Règlement (CE) no 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement (CE) no 2560/2001 (JO L 266 du 9.10.2009, p. 11), tel que modifié en dernier lieu par l'article 17 du règlement (UE) no 260/2012 (JO L 94 du 30.3.2012, p. 22), et
  - c. du Règlement (UE) no 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant les exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) no 924/2009 (JO L 94 du 30.03.2012, p. 22), tel que modifié par le règlement (UE) no 248/2014 (JO L 84 du 20.3.2014, p. 1),
  - d. du Règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte (JO L 123 du 19.5.2015, p. 1),
4. des dispositions de la loi sur la surveillance des services de paiement (Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz – ZAG), dans la mesure où elles créent des obligations pour les émetteurs de monnaie électronique ou les prestataires de services de paiement à l'égard de leurs clients,
5. des dispositions de la loi sur les comptes de paiement (Zahlungskontengesetz) qui régissent la relation entre un prestataire de services de paiement et un consommateur,
6. des dispositions du code allemand des investissements (Kapitalanlagegesetzbuch), si les consommateurs sont concernés par le litige, ou
7. d'autres dispositions relatives aux contrats qui constituent soit des transactions bancaires au sens de l'article 1 (1), phrase 2, de la loi allemande sur le crédit (Kreditwesengesetz), soit des services financiers au sens de l'article 1 (1a), phrase 2, de la loi allemande sur les établissements de crédit, entre des consommateurs et des entreprises soumises à la surveillance conformément à ladite loi.

Le client peut, en cas de litige au sens des chiffres 1 à 5, s'adresser à la commission d'arbitrage des consommateurs établie auprès de la Banque fédérale allemande (Deutsche Bundesbank) et, pour les litiges relevant des chiffres 6 à 7, à la commission d'arbitrage des consommateurs établie auprès de l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers (BaFin). Le règlement de procédure

de la Banque fédérale allemande (Deutsche Bundesbank) est disponible à l'adresse suivante : Deutsche Bundesbank, Wilhelm-Epstein-Strasse 14, 60431 Francfort. Le règlement de procédure de l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers (BaFin) est disponible à l'adresse suivante : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn.

En outre, le client a la possibilité de s'adresser par écrit à l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers (BaFin) ou de faire enregistrer sa demande auprès de celle-ci, à savoir auprès de la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Allemagne, en cas de violation par la banque de la loi sur la surveillance des services de paiement, des articles 675c à 676c du Code civil allemand ou de l'article 248 de la loi sur l'introduction du Code civil allemand.

La Commission européenne a mis en place un site européen de réclamation en ligne, disponible sous le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, afin de mettre en place une plateforme européenne de règlement de litiges en ligne (plateforme de RLL). Un consommateur peut utiliser la plateforme de RLL pour le règlement extrajudiciaire d'un litige résultant de contrats conclus en ligne avec une société établie dans l'UE.

## 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 de la révocation 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 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'acquiesce 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'acquiesce 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'acquiesce 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>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, de la Slovénie et

<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, le leu roumain, la couronne suédoise et le franc suisse.

<sup>5</sup> Par exemple le dollar américain 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, Slovénie et Suède)

**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 :

- 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.

## **8 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.

## **9 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.

### **10 Responsabilité**

#### **10.1 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).

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

##### **10.2.1 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 (Zahlungsdienstestaufsichtsgesetz), 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.

#### **10.2.2 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.

#### **10.2.3 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.

#### **10.2.4 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.

### **11 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.

#### **11.2 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.

#### **11.3 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.

#### **11.4 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.

#### **11.5 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.

#### **11.6 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.
- 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 :

- 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
- Confirmation bancaire pour les comptes annuels (pour les clients professionnels) - par demande: 100 EUR
- Traitement d'autres ordres (sur demande) : en fonction des ressources

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

### **Conditions-cadres en matière de protection des données**

1. Dans le cadre des services fournis aux clients par Raisin Bank AG (ci-après dénommée « **Raisin Bank** »), il est nécessaire que certaines données à caractère personnel soient échangées entre Raisin Bank, Raisin GmbH (ci-après dénommée « **Raisin** »), les partenaires de distribution et la Banque Partenaire ou banque de dépôt avec laquelle le client souhaite conclure ou a conclu un contrat de dépôt. Ces données personnelles comprennent notamment la civilité, le titre, le(s) prénom(s), le nom, la rue et le numéro de maison, le NPA et le lieu, l'adresse e-mail, le numéro de portable, le cas échéant l'adresse d'expédition alternative, la nationalité, la date de naissance, le lieu de naissance, le pays de naissance, l'état civil, la profession, cas échéant le secteur d'activité professionnelle, le numéro d'identification fiscale et numéro de résidence fiscale, l'IBAN et le BIC du compte de référence, les documents mis à disposition par le client ainsi que des informations sur le statut et l'état des dépôts du client.
2. Lors de la consultation des sites Internet de Raisin Bank, le nom du fournisseur d'accès Internet et l'adresse dite IP qu'il a attribuée, le site Internet à partir duquel l'utilisateur consulte le site web de Raisin Bank et les divers sites Internet consultés par l'utilisateur sont automatiquement transmis à Raisin Bank. Ces informations sont évaluées à des fins statistiques, mais chaque utilisateur reste anonyme. Par ailleurs, Raisin Bank collecte et traite les données personnelles fournies par le client, telles que le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse et l'adresse e-mail, dans la mesure où cela est nécessaire à la conclusion, à l'exécution ou à la résiliation des rapports contractuels avec le client.
3. Le traitement des données susmentionnées est en outre nécessaire à l'exécution des obligations légales de Raisin, des banques de dépôt et de Raisin Bank. De telles obligations existent en particulier en relation avec la prévention du blanchiment d'argent et les prescriptions comptables ou fiscales.
4. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans les informations client relatives au traitement des données ci-après.

**Les demandes relatives à la protection des données doivent être adressées à : Raisin Bank, Niedenau 61-63, 60325 Francfort, adresse e-mail : [datenschutz@raisin.bank](mailto:datenschutz@raisin.bank)**

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

### **Déclaration de confidentialité de Raisin Bank AG (ci-après dénommée « Raisin Bank »)**

La protection de vos données personnelles nous tient particulièrement à cœur.

Quelle que soit la manière dont vous entrez en contact avec Raisin Bank AG, nous respectons et protégeons votre sphère privée.

Les pages suivantes vous donnent un aperçu des données à caractère personnel que nous collectons vous concernant et de la manière dont nous les utilisons.

Nous vous informons également de vos droits conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données et vous indiquons l'adresse de contact si vous avez des questions au sujet de notre politique de protection des données.

Qui est responsable du traitement des données et à qui puis-je m'adresser ?

La Raisin Bank AG est un établissement de crédit allemand ayant son siège à Francfort-sur-le-Main.

Le service responsable est le suivant :

**Raisin Bank Aktiengesellschaft  
Niederuau 61-63  
60325 Francfort-sur-le-Main**

Le service responsable prend toutes les mesures requises par la loi afin de protéger vos données personnelles.

En cas de questions relatives à notre déclaration de confidentialité, veuillez vous adresser à notre délégué à la protection des données :

**Raisin Bank Aktiengesellschaft  
Délégué à la protection des données  
Niederuau 61-63  
60325 Francfort-sur-le-Main  
E-mail : [datenschutz@raisin.bank](mailto:datenschutz@raisin.bank)**

### 1. À qui s'applique la présente déclaration de confidentialité ?

Lorsque nous parlons de traitement des données à caractère personnel, cela signifie p. ex. que nous les collectons, les enregistrons, les utilisons, les transmettons et les supprimons.

La présente déclaration de confidentialité s'applique uniquement aux personnes physiques. Il s'agit notamment

- de clients et prospects de la Raisin Bank AG
- Les autres personnes physiques qui sont en contact avec notre banque, p. ex.

- les mandataires, les coobligés, les messagers, les représentants ou collaborateurs de personnes morales
- les visiteurs de notre site Internet
- les ayants droit économiques de nos clients

### 2. Quelles données personnelles vous concernant collectons-nous ?

Nous collectons vos données personnelles lorsque vous nous contactez, p. ex. en tant que prospect ou client.

En particulier, lorsque vous vous intéressez à nos produits ou services, que vous nous contactez par e-mail ou par téléphone ou que vous utilisez nos produits et services dans le cadre de relations d'affaires existantes.

Nous traitons également des données personnelles provenant de sources accessibles au public lorsque cela est nécessaire à l'exécution de nos prestations.

Nous obtenons ces données de manière licite, p. ex. par le biais de registres fonciers, de registres des débiteurs ou de registres du commerce et des associations. Des données à caractère personnel nous sont également transmises par d'autres tiers (p. ex. par des agences de renseignement sur le crédit telles que Creditreform ou SCHUFA). Nous utilisons également des listes de personnes spécifiques dans le cadre d'examens de prévention du blanchiment d'argent prescrits par la loi.

Nous traitons les données personnelles suivantes, dans la mesure où elles ont été collectées pour établir une relation d'affaires ou pour procéder à une enquête de solvabilité nécessaire à cet effet :

- Données d'identification personnelles
  - p. ex. nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, sexe,
  - nationalité, numéro de carte d'identité/de passeport, adresse e-mail,
  - numéro de téléphone, numéro d'impôt, score Schufa, statut de logement (locataire/propriétaire), code de la catégorie professionnelle/type de partenaire (employé/indépendant), données d'authentification (p. ex. spécimen de signature)
- Données relatives aux mandats et au chiffre d'affaires
  - p. ex. IBAN, ordres de paiement (retrées d'argent et dépenses), données provenant de l'exécution de nos obligations contractuelles (p. ex. données relatives au trafic des paiements)
- Données concernant votre situation financière
  - p. ex. fiches de salaire, comportement de paiement, valeur de votre bien immobilier ou

- d'autres actifs, historique du crédit, solvabilité actuelle, inscriptions auprès d'agences de renseignement sur le crédit, retards de paiement, données sur le revenu, données de tiers, données relatives à la qualité, informations fiscales, données relatives aux éventuels tiers bénéficiaires, données de documentation (p. ex. protocole de consultation/offre), données de débit, contrats de prêt (consommateurs et indépendants), documents relatifs à la solvabilité (fiches de salaire, comptes de recettes/excédents et bilans, documents fiscaux, données/justificatifs relatifs au patrimoine et aux dettes, cautionnements fournis, relevés de compte de tiers, dépenses), employeur, type et durée du rapport de travail, type et durée de l'activité indépendante, nombre d'enfants à charge, régime matrimonial, permis de séjour/travail pour les ressortissants hors UE, données de scoring/rating, données/justificatifs relatifs au but d'utilisation, garanties propres et tierces : documents relatifs au bien (p. ex. extraits du registre foncier, évaluation du bien)
- Données socio-démographiques
  - p. ex. état civil et situation de famille
- Données relatives à vos intérêts et souhaits que vous nous communiquez
  - p. ex. par courrier, par téléphone ou par e-mail, y compris des copies (électroniques) de la correspondance et, le cas échéant, des informations sur la participation à des mesures de marketing direct
- Données audiovisuelles
  - p. ex. données issues de la procédure d'authentification par vidéo.

En cas de cautionnements personnels par des tiers (garanties externes), nous pouvons imposer aux cautions concernées des exigences comparables en matière de divulgation des données concernant la situation économique et financière.

Ainsi que d'autres données comparables à ces catégories.

#### **a. Données sensibles**

Catégories particulières de données à caractère personnel, connues sous le nom de « données sensibles », p. ex. nous ne collectons des informations sur votre appartenance religieuse que si cela est absolument indispensable. Par exemple concernant le prélèvement de l'impôt ecclésiastique.

#### **b. Données concernant des enfants**

Nous ne collectons les informations relatives aux enfants que si vous ouvrez un compte pour des mineurs.

### **3. À quelles fins utilisons-nous vos données - et sur quelle base juridique ?**

#### **a. Nous utilisons vos données pour que vous puissiez utiliser nos produits et services, c'est-à-dire en vue de l'exécution d'obligations contractuelles (art. 6, al. 1, let. b RGPD)**

Afin d'exécuter notre contrat, nous devons traiter vos données. Il en va de même pour les mesures et informations précontractuelles que vous nous fournissez dans le cadre d'une prise de contact ou d'une demande. Les finalités du traitement des données dépendent en premier lieu du produit concerné (p. ex. compte courant, crédit) et peuvent comprendre notamment l'analyse des besoins, le conseil et l'exécution de transactions. Vous trouverez d'autres précisions sur les finalités du traitement des données dans les documents contractuels et les conditions générales correspondants.

Pour l'exécution de la relation contractuelle, nous avons besoin de votre adresse, de votre numéro de téléphone ou de votre adresse e-mail afin de pouvoir vous contacter.

Pour l'exécution de services de paiement, nous recevons, par exemple, des données d'ordres et transmettons les données de paiement conformément à l'ordre au payeur, au destinataire du paiement et à leurs banques.

Nous avons également besoin de vos données personnelles afin de pouvoir vérifier si nous pouvons vous proposer un produit ou un service et si nous sommes autorisés à le faire.

Dans le cadre d'une vente de créances subséquente au sens de l'art. 6, al. 1, let b, RGPD, l'acheteur de la créance est autorisé à transmettre en particulier les données à caractère personnel suivantes à une partie au refinancement :

- données personnelles nécessaires à la détermination du revenu (p. ex. fiche de salaire) ;
- données à caractère personnel (pièce d'identité, numéro fiscal, attestation de domicile) ;
- données à caractère personnel relatives au contrat de prêt avec le prêteur
- données de scoring et de rating conformément au § 31 BDSG
- consultation et échange de données avec des agences de renseignement sur le crédit (p. ex. SCHUFA) pour l'évaluation de la solvabilité ou des risques de perte,
- prévention d'infractions pénales

#### **b. Pour pouvoir utiliser vos données, nous avons besoin de votre consentement (art. 6, al. 1, let. a RGPD)**

Si vous nous avez donné votre consentement au traitement de données à caractère personnel à des fins précises, le traitement de ces données en vertu de votre consentement est licite.

Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment.

Il en va de même de la révocation des déclarations de consentement que vous nous avez adressées avant l'entrée en vigueur du RGPD (règlement général sur la protection des données), c'est-à-dire avant le 25 mai 2018.

La révocation du consentement ne prend effet que pour l'avenir et n'affecte pas la licéité des données traitées jusqu'à la révocation.

**c. Nous traitons vos données également en vertu de prescriptions légales ou d'un intérêt public (art. 6, al. 1, let. c et al. 1, let. e RGPD)**

En tant que banque, nous sommes soumis à de nombreuses exigences légales (p. ex. en vertu de la loi sur le blanchiment d'argent [Geldwäschegesetz], de la loi sur le crédit [Kreditwesengesetz], de la loi sur le négoce des papiers-valeurs [Wertpapierhandelsgesetz], ou des lois fiscales). Des exigences prudentielles doivent également être remplies (p. ex. de la part d'institutions telles que l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers [BaFin], la Banque fédérale allemande [Deutsche Bundesbank], la Banque centrale européenne ou l'Autorité bancaire européenne).

Le traitement de données poursuit entre autres le but suivant : l'examen de la solvabilité, la vérification de l'identité et de l'âge, le respect des obligations de contrôle et de notification du droit fiscal, la prévention de la fraude et du blanchiment d'argent ainsi que l'évaluation et la gestion des risques.

**d. Nous traitons vos données dans le cadre d'une pesée des intérêts (art. 6, al. 1, let. f RGPD)**

Si nécessaire, nous traitons vos données au-delà de l'exécution du contrat afin de sauvegarder nos intérêts légitimes ou ceux de tiers.

- Consultation et échange de données avec des agences de renseignement sur le crédit (p. ex. SCHUFA) pour l'évaluation de la solvabilité ou des risques de perte,
- examen et optimisation de procédures d'analyse des besoins et d'approche directe des clients ; y compris segmentation de la clientèle et calcul des probabilités de conclusion,
- publicité ou études de marché et d'opinion, dans la mesure où vous ne vous êtes pas opposé(e) à l'utilisation de vos données,
- exercice des droits et défense en cas de litige juridique,
- garantie de la sécurité et de l'exploitation informatiques,
- prévention d'infractions pénales,
- mesures relatives à la gestion des affaires et au développement de services et de produits,

- gestion des risques.

**4. Qui obtient vos données (et pourquoi) ?**

**a. Vos données à caractère personnel au sein de Raisin Bank**

Au sein de la banque, seuls ont accès à vos données les services qui en ont besoin pour préserver nos intérêts légitimes ou pour remplir nos obligations contractuelles et légales. Les prestataires et auxiliaires auxquels nous faisons appel peuvent également recevoir et traiter des données à caractère personnel à ces fins, à condition qu'ils respectent le secret bancaire et nos instructions écrites en matière de protection des données. Il s'agit pour l'essentiel d'entreprises appartenant aux catégories mentionnées au chiffre 4.2.

**b. Vos données personnelles en dehors de Raisin Bank**

Dans nos conditions générales, nous nous sommes engagés à préserver le secret bancaire sur tous les faits et appréciations relatifs aux clients.

Nous ne pouvons transmettre des informations vous concernant que si des dispositions légales l'exigent, si vous avez donné votre consentement, si nous sommes habilités à fournir des renseignements bancaires et/ou si les sous-traitants que nous avons mandatés (art. 28 RGPD) garantissent de la même manière le respect du secret bancaire ainsi que les prescriptions du règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD) / de la loi fédérale sur la protection des données (Bundesdatenschutzgesetz, BDSG).

Dans ces conditions, les destinataires de données à caractère personnel peuvent être, p. ex. :

- les organismes et institutions publics, autorités et organes de surveillance, tels que p. ex. les autorités fiscales, l'autorité de surveillance bancaire, p. ex. la Banque fédérale allemande (Deutsche Bundesbank), l'Établissement fédéral allemand de surveillance des services financiers [BaFin], l'Autorité bancaire européenne, la Banque centrale européenne, les autorités financières, l'Office central fédéral des impôts [Bundeszentralamt für Steuern], la Centrale des allocations destinées au patrimoine vieillesse [Zentrale Zulagenstelle für Altersvermögen], en présence d'une obligation légale et/ou administrative
- les autorités judiciaires et de poursuite pénale, telles que p. ex. la police, le ministère public,
- les tribunaux,
- les avocats et notaires, tels que p. ex. en procédure d'insolvabilité,
- les experts-comptables.

Afin de remplir nos obligations contractuelles, nous collaborons avec d'autres entreprises. En font partie :

- Les spécialistes du secteur du crédit et des services financiers, les institutions similaires et les sous-traitants auxquels nous transmettons des données à caractère personnel dans le cadre de la relation d'affaires que nous entretenons avec vous.
- Les courtiers en crédit
- Les intermédiaires de dépôt

La loi les oblige également à traiter les données personnelles avec la diligence requise. Quelques exemples :

- SWIFT pour un échange sécurisé de transactions financières
- banques correspondantes/prestataires de services financiers à l'étranger ainsi que d'autres banques

Si vous effectuez des paiements sur des comptes auprès d'autres banques, nous sommes tenus de transmettre des données personnelles vous concernant à ces banques (p. ex. votre nom ou votre IBAN).

- Prestataires de services qui nous assistent (assistance/maintenance d'applications de traitement électronique des données/informatiques, recherche d'adresses, archivage, traitement des justificatifs, services de centre d'appels, services de compliance, contrôle de gestion, screening de données à des fins de lutte contre le blanchiment d'argent, destruction de données, expertise immobilière, service de règlement de crédit, gestion des garanties, recouvrement, gestion des clients, letter shops, marketing, technique des médias, notification, traitement du courrier, recherche, contrôle des risques, téléphonie, gestion de sites web, service d'expertise comptable, trafic des paiements, gestion des allocations).

Dans tous les cas susmentionnés, nous veillons à ce que les tiers n'aient accès qu'aux données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de tâches spécifiques.

#### **5. Transfert de vos données à caractère personnel à un pays tiers ou à une organisation internationale**

Les données ne sont transmises à des pays hors de l'UE ou de l'EEE (dits pays tiers) que si cela est nécessaire à l'exécution de vos ordres (p. ex. ordres de paiement), si elle est prescrite par la loi (p. ex. obligations de déclaration fiscale), si vous nous avez donné votre accord ou dans le cadre d'un sous-traitement des données. Lorsque l'on fait appel à des prestataires de services dans un pays tiers, ceux-ci sont tenus, en plus d'instructions écrites, de respecter le niveau de protection des données en Europe en concluant des clauses contractuelles standard de l'UE.

**Particulièrement important :  
nous ne vendons en aucun cas des données  
personnelles à des tiers.**

#### **6. Pourquoi vos droits nous importent-ils ?**

Nous répondrons aussi vite que possible à toutes vos questions relatives à la protection des données. Cependant, il peut parfois passer près d'un mois avant que vous ne receviez une réponse de notre part, dans la mesure où la loi l'autorise. Si nous avons besoin de plus d'un mois pour une clarification définitive, nous vous informerons au préalable du temps que cela prendra.

Dans certains cas, nous ne pouvons ou ne devons pas donner de renseignements.

Dans la mesure permise par la loi, nous vous informerons dans les plus brefs délais du motif du refus. Vous avez le droit de déposer une plainte.

#### **7. Quels sont vos droits en tant que prospect ou client de Raisin Bank quant au traitement de vos données ?**

Les détails sont réglés dans les dispositions correspondantes du règlement général sur la protection des données (RGPD), aux articles 15 à 21.

##### **a. Vous avez un droit d'accès (art. 15 RGPD), d'information et de rectification (art. 16 RGPD)**

Vous pouvez exiger des informations sur vos données à caractère personnel que nous traitons. Dans l'éventualité où vos données ne seraient pas (ou plus) exactes, vous pouvez demander une rectification. Si vos données s'avèrent incomplètes, vous pouvez exiger qu'elles soient complétées.

Si nous avons transmis vos données à des tiers, nous les informons de votre rectification – dans la mesure où la loi l'exige.

##### **b. Vous avez droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (art. 17 RGPD).**

Vous pouvez exiger la suppression immédiate de vos données à caractère personnel pour les motifs suivants :

- Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées
- Lorsque vous révoquez votre consentement et qu'il n'existe pas d'autre base légale justifiant le traitement de vos données
- Lorsque vous vous opposez au traitement et qu'il n'existe aucun motif prépondérant et digne de protection au traitement
- Lorsque vos données à caractère personnel ont été traitées de manière illicite
- Lorsque vos données à caractère personnel doivent être supprimées pour répondre à des exigences légales

Veillez noter que le droit à la suppression dépend de l'existence ou non d'un motif légitime qui rend le traitement des données nécessaire.

**c. Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données à caractère personnel (art. 18 RGPD)**

Vous avez le droit d'exiger la limitation du traitement de vos données à caractère personnel pour l'un des motifs suivants :

- Lorsque vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel et que nous avons eu la possibilité d'en vérifier l'exactitude
- Lorsque le traitement est illicite et que vous exigez, au lieu de la suppression, une limitation de leur utilisation,
- Lorsque nous n'avons plus besoin de vos données à des fins de traitement, mais que vous en avez besoin pour faire valoir, exercer ou défendre des droits en justice
- Lorsque vous vous êtes opposé(e) au traitement de vos données, tant qu'il n'a pas été établi si vos intérêts sont prépondérants

**d. Vous disposez du droit d'opposition (art. 21 RGPD)**

Nous sommes en droit de traiter vos données en vertu d'intérêts légitimes ou dans l'intérêt public. Dans ces cas, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données. Veuillez prendre note de notre remarque spécifique à la section B : « Informations sur votre droit d'opposition ».

**e. Vous disposez d'un droit de recours**

Dans certains cas, il se peut que vous ne soyez pas satisfait(e) de notre réponse à votre requête. Vous êtes alors en droit de déposer une plainte auprès du délégué à la protection des données de Raisin Bank AG ainsi qu'auprès de l'autorité de surveillance compétente en matière de protection des données (art. 77 RGPD en relation avec §19 BDSG).

**f. Vous avez droit à la portabilité des données (art. 20 RGPD)**

Vous avez le droit de recevoir, dans un format transmissible, les données à caractère personnel que vous nous avez fournies.

**8. Êtes-vous tenu(e) de mettre certaines données à caractère personnel à la disposition de Raisin Bank ?**

Dans le cadre de notre relation d'affaires, nous avons besoin des données à caractère personnel suivantes de votre part :

- Données nécessaires à l'établissement/la conclusion, à l'exécution et à la fin d'une relation d'affaires
- Données nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles y relatives
- Données que nous sommes légalement tenus de collecter

La loi sur le blanchiment d'argent (Geldwäschegesetz) nous oblige à vous identifier à l'aide de vos pièces d'identité avant d'entamer une relation d'affaires. Pour ce faire, nous utilisons la procédure d'identification postale ou d'authentification par vidéo.

Dans ce cadre, votre nom, votre lieu de naissance, votre date de naissance, votre nationalité, votre adresse et vos données d'identité sont collectés et enregistrés.

Si des modifications devaient survenir au cours de notre relation d'affaires, vous êtes tenu(e) de nous les communiquer dans les plus brefs délais.

Si vous ne mettez pas à notre disposition les informations et documents nécessaires, nous ne sommes pas en droit d'entamer ou de poursuivre la relation d'affaires que vous souhaitez entretenir.

**9. À quelles fins traitons-nous des données personnelles de manière automatisée ?**

Nous traitons vos données de manière partiellement automatisée dans le but d'évaluer certains aspects personnels (dit profilage).

Cela s'applique par exemple au cas suivant :

- En vertu de prescriptions légales et prudentielles, nous sommes tenus de lutter contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et toute autre infraction pénale mettant en péril le patrimoine. Dans ce cadre, il est également procédé à des analyses de données (notamment concernant le trafic des paiements). Ces mesures sont notamment prises pour votre protection.

Raisin Bank n'utilise actuellement pas d'autres procédés de profilage automatisés.

**10. Combien de temps conservons-nous vos données ?**

Nous ne traitons et ne conservons pas vos données plus longtemps qu'il n'est nécessaire pour remplir nos obligations contractuelles et légales.

Nous attirons votre attention sur le fait que notre relation d'affaires est une relation contractuelle qui dure généralement plusieurs années.

Si les données ne sont plus nécessaires à l'exécution d'obligations contractuelles ou légales, elles sont régulièrement effacées, à moins que leur conservation – limitée dans le temps – et leur traitement ultérieur ne soient nécessaires.

Les raisons pour cela peuvent être p. ex. les suivantes :

- Respect des obligations de conservation découlant du droit commercial et du droit fiscal :

Il s'agit notamment du Code de commerce (Handelsgesetzbuch), du Code fiscal (Abgabenordnung), de la loi sur le crédit (Kreditwesengesetz) et de la loi sur le blanchiment d'argent (Geldwäschegesetz).

Les délais de conservation ou de documentation qui y sont fixés vont jusqu'à dix ans.

- L'obtention de preuves en cas de litige juridique dans le cadre des dispositions légales en matière de prescription : les délais de prescription de droit civil peuvent aller jusqu'à 30 ans, le délai de prescription ordinaire étant de trois ans.

# 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
<b>Informations complémentaires :</b>	
<p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(3) En cas de comptes joints, le plafond de 100 000 EUR s'applique à chaque déposant.</p> <p>(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 : <a href="http://www.edb-banken.de">http://www.edb-banken.de</a>.</p> <p>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 <a href="http://www.edb-banken.de">www.edb-banken.de</a>.</p>	
<b>Autres informations importantes :</b>	
<p>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.</p>	