



CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Carte Hello One, Carte Hello Prime et Carte virtuelle Hello Prime

ÉDITION AVRIL 2026

Les cartes Hello Prime et Hello One, et la carte virtuelle Hello Prime (ci-après désignées la ou les « **Carte(s)** ») sont régies par un contrat (ci-après le « **Contrat** »). Le Contrat se compose de conditions particulières (ci-après les « **Conditions Particulières** ») et des présentes conditions de fonctionnement (ci-après les « **Conditions de Fonctionnement** »).

Les Conditions de Fonctionnement définissent :

- en Partie 1 : les règles de fonctionnement des Cartes ;
- en Partie 2 : les règles spécifiques du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte.

L'émetteur de la Carte est BNP Paribas, société anonyme, dont le siège social est à PARIS (75009), 16, bd des Italiens, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449 et l'identifiant CE FR 76662042449. BNP Paribas est agréée en qualité d'établissement de crédit et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (pour des informations complémentaires, le client peut s'adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09) ; la liste des prestataires de services de paiement agréés est également disponible sur le site Internet du REGAFI, sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE ») et immatriculée à l'ORIAS n° 07 022735. Hello bank! est une marque de BNP Paribas dédiée à l'offre 100% digitale de BNP Paribas. Hello bank! dispose d'un site Internet helloweb.com (ci-après le « Site »), d'une version mobile du Site Internet Hello bank! (ci-après le « Site mobile ») et d'une application Hello bank! (ci-après l'« Application ») (abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet). BNP Paribas est ci-après dénommée la « **Banque** », « **Hello bank!** », l'« **Emetteur** » ou « **BNP Paribas** ».

1. Dénomination commune des cartes :

La réglementation impose aux établissements de crédit et de paiement, d'utiliser dans les contrats, des dénominations communes pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte. Les dénominations suivantes et leur définition associée sont applicables dans le cadre de ce Contrat :

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

À noter : une carte à débit différé est classée dans la catégorie « crédit » en application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte (cf. Partie 1 - Article 1.3).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

2. Catégorie de Carte au regard du droit Européen :

En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les cartes émises dans l'Espace Économique Européen (les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« EEE ») sont classées en quatre catégories : « débit », « crédit », « prépayé », « commercial ».

Les Cartes visées par le Contrat ne relèvent que des catégories « débit » et « crédit ». Le Contrat ne concerne pas les cartes entrant dans la catégorie « prépayé » ou « commercial ». En outre, il n'existe pas chez Hello bank! de carte adossée à un crédit renouvelable relevant de la catégorie crédit.

La catégorie de la Carte figure, pour les Cartes Physiques, au recto du support physique et sur le visuel de la Carte lorsqu'elle est dématérialisée dans une solution de paiement mobile et, pour la Carte Virtuelle, sur le visuel de celle-ci lorsqu'elle est intégrée dans une solution de paiement mobile.

L'Accepteur (commerçant, profession libérale, etc., bénéficiaire du paiement) peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

PARTIE 1 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

1. Objet de la Carte

La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire (ci-après le « Titulaire de la Carte », le « Titulaire » ou le « Client »).

La Carte est réservée aux Clients physiques majeures, capables. Chaque Carte est obligatoirement associée à un compte de dépôt individuel ou joint Hello bank! (ci-après le « Compte »). Le Titulaire de la Carte est le titulaire ou l'un des cotitulaires du Compte. La Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessous.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change...) des opérations réalisées avec la Carte passées au débit ou au crédit du Compte figure sur un relevé de compte communiqué au moins une fois par mois sur un support papier ou sur un support durable qui peut être électronique selon les modalités convenues entre Hello bank! et le Titulaire. Il appartient au Titulaire de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

En outre, le Client recevra également gratuitement, sous format électronique (sauf s'il ne bénéficie pas des relevés et documents en ligne), au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des sommes que la Banque perçoit au titre de l'année civile précédente, dans le cadre de la gestion du Compte.

Il existe des cartes physiques (ci-après la ou les « Carte(s) Physique(s) ») et des cartes virtuelles (ci-après la « Carte Virtuelle »).

1.1 Types de Cartes proposées par Hello bank! :

Hello bank! propose à la commercialisation plusieurs types de Cartes dans le cadre de ce Contrat :

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : il s'agit de la **Carte Hello One** et de la **Carte Hello Prime à débit immédiat** et de la **Carte Virtuelle Hello Prime à débit immédiat**. Pour accorder ou refuser l'autorisation de paiement, Hello bank! tient compte du montant disponible sur le Compte (en tenant compte le cas échéant des éventuels facilité de caisse ou découvert autorisés) et des opérations non encore comptabilisées dont Hello bank! a connaissance et notamment des règlements pour lesquels Hello bank! a déjà accordé une autorisation. À défaut de disposer de la provision (montant nécessaire pour régler le paiement) sur le Compte, l'autorisation de paiement sera refusée.

Les Cartes à débit immédiat relèvent de la catégorie « débit ».

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : il s'agit de la **Carte Hello Prime à débit différé** et de la **Carte Virtuelle Hello Prime à débit différé**.

Les Cartes à débit différé relèvent de la catégorie « crédit ».

La **Carte Hello Prime** (à débit immédiat ou différé) permet également d'avoir accès à des produits d'assurance et d'assistance décrits dans la(les) notice(s) fournie(s) au Titulaire de la Carte lors de la conclusion du Contrat et également accessibles sur le site Internet de la Banque <https://www.hellobank.fr>⁽¹⁾.

La souscription d'une Carte est sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité déterminées par la Banque pour chaque Carte et sous réserve d'acceptation par celle-ci.

1.2 Les Cartes physiques de paiement et de retrait interbancaire

Les Cartes physiques sont celles qui bénéficient d'un support physique : **Carte Hello One et Carte Hello Prime**.

Elles permettent au Titulaire de la Carte de réaliser des opérations de paiement de paiement et de retrait et ayant uniquement pour finalités de :

- effectuer des retraits d'espèces conformément à l'article 5 ci-après ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services, conformément aux articles 6 et 7 ci-après ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- transférer des fonds, conformément à l'article 8.1 ci-après ;
- transférer, en tant que donneur d'ordre, des fonds sur le compte d'un autre titulaire de carte, conformément à l'article 8.2 ci-après ;
- recevoir, en tant que bénéficiaire, des fonds sur le Compte, conformément à l'article 8.3 ci-après .

Les Cartes physiques permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à des fonctions d'identification permettant d'effectuer certaines opérations bancaires sur les GAB de BNP Paribas ou sur les GAB Cash Services ou aux guichets métropolitains de BNP Paribas. À ces derniers guichets, une pièce d'identité peut, le cas échéant, être exigée.

1.3 La Carte Virtuelle de paiement

La **Carte Virtuelle Hello Prime** ne bénéficie pas d'un support physique.

Elle permet au Titulaire de la Carte de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services à distance ou par mobile, conformément à l'article 6 ci-après ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte Virtuelle ;
- transférer des fonds, conformément au 8.1 ci-après ;
- transférer, en tant que donneur d'ordre, des fonds sur le compte d'un autre titulaire de carte, conformément au 8.1 ci-après, et selon les règles spécifiques à une opération de transfert de fonds crédit à distance ;
- recevoir, en tant que bénéficiaire, des fonds sur le Compte, conformément à l'article 8.3 ci-après.

La **Carte Virtuelle** est disponible depuis l'espace personnel et sécurisé du Titulaire de la Carte Virtuelle Hello Prime sur le site Internet ou l'application mobile Hello bank!⁽¹⁾. Pour utiliser sa Carte Virtuelle Hello Prime, le Titulaire doit, pour des raisons de sécurité, avoir préalablement installé le dispositif Clé digitale depuis l'application mobile Hello bank! sur un smartphone disposant d'une version iOS ou Android compatible. La Clé digitale est le service gratuit d'authentification forte, permettant de renforcer la sécurisation des transactions en ligne. Elle est accessible depuis le profil client de l'application mobile Hello bank!.

2. Délivrance de la Carte

La Carte est délivrée par BNP Paribas, l'émetteur, dont elle reste la propriété, à la demande du Titulaire, sous réserve d'acceptation de la Banque. La Banque interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte Physique à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la Carte s'engage à l'utiliser, ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte Physique.

Il est strictement interdit au Titulaire de la prêter ou de s'en déposséder.

Le Titulaire s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement, ainsi que des Équipements Électroniques et des DAB/GAB, de quelque manière que ce soit.

3. Données de Sécurité Personnalisées (ci-après « Données de Sécurité Personnalisées »)

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire par l'Émetteur à des fins d'authentification.

• Code confidentiel (ci-après « Code »)

La Banque met à la disposition du Titulaire d'une Carte Physique une Donnée de Sécurité Personnalisée sous la forme d'un code (ci-après le « Code ») qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Ce Code est visualisable sur l'espace client « helloweb.fr »⁽¹⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾. Pour le Titulaire de la Carte Physique ne souhaitant pas visualiser le Code sur l'application ou son espace client, ce Code sera envoyé par courrier à son domicile, à l'adresse communiquée à Hello bank!.

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du Code et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son Code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques, les DAB/GAB et automates de pièces de monnaie BNP Paribas ou Cash Services. Au troisième essai infructueux, le Titulaire provoque l'invalidation de sa Carte et/ou le cas échéant sa capture.

• Autres Données de Sécurité Personnalisées

Lors de paiements sur Internet, sur les sites portant la mention « Verified by VISA », le Titulaire devra en plus des références de la Carte, s'authentifier soit par la saisie d'un code unique qui pourra lui être communiqué, notamment par SMS, soit par tout autre dispositif de sécurité personnalisé (Clé digitale notamment) préalablement communiqué par Hello bank!.

4. Forme du consentement et irrévocabilité

- Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :
 - par la frappe de son Code sur le clavier d'un automate de pièces de monnaie BNP Paribas ou Cash Services, d'un DAB/GAB ou d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte Physique ;
 - par l'introduction de la Carte Physique dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du Code ;
 - par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte, le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
 - par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans une solution de paiement mobile par l'intermédiaire d'un appareil compatible (ex. : smartphone, objet connecté) ;
 - par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte.
- Il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés », pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la Carte lors de la première opération ;
 - et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération. La première opération de paiement est alors conforme à l'article 41.
- Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte fixées et notifiées par Hello bank!.
 - Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

- Hello bank! reste étrangère, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire d'honorer son paiement.
- Par dérogation à l'article 4.5, lorsque l'Accepteur est situé hors de l'EEE, le Titulaire peut transmettre à Hello bank! une contestation aux fins d'obtenir le remboursement d'une opération réalisée sur le réseau de paiement VISA. Il appartient au Titulaire de la carte de documenter la contestation et notamment de justifier de ses démarches préalables et infructueuses auprès du commerçant. Conformément aux schémas de cartes de paiement VISA, l'acquéreur, après avoir recueilli les observations du commerçant, reste libre d'accepter ou de contester la demande de remboursement.

5. Modalités d'utilisation des Cartes physiques pour des Retraits dans les automates de pièces de monnaie BNP Paribas ou Cash Services, les DAB/GAB ou auprès des guichets, pour les Cartes physiques

Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte Virtuelle

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les automates de pièces de monnaie et les appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de BNP Paribas ou Cash Services ou des autres établissements affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ;
- auprès des guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du Compte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 1.

5.3 Le Titulaire doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible sur le Compte et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

6. Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les Accepteurs

6.1 La Carte peut permettre de régler des achats de biens et des prestations de services à distance ou chez des commerçants, prestataires de services ou toute personne exerçant une profession libérale adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte (ci-après « Accepteurs »).

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

6.3 Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par Hello bank! prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire. Ces dispositions ne concernent pas la Carte Virtuelle.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le Titulaire peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

6.4 Les opérations de paiement reçues par Hello bank! sont automatiquement débitées du Compte selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Hello bank! dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

Même si la Carte comporte un différé de paiement (carte à débit différé), Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du Compte (en cas de saisie conservatoire, de saisie-attribution de créances de somme d'argent, d'avis à tiers détenteur, d'opposition administrative, d'opposition à tiers détenteur ou de saisie à tiers détenteur), de clôture du Compte ou du retrait de la Carte par Hello bank!, décision qui sera notifiée au Titulaire par simple lettre.

De même, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par Hello bank!.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Hello bank! et précisées à l'article 3.2 des Conditions de Fonctionnement. Le Titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

6.5 Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au Compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé, le Titulaire doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le Compte présente un solde suffisant et disponible.

Il appartient au Titulaire de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

6.6 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

6.7 Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du « quasi-cash » (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire. Ces opérations sont prises en Compte dans les limites fixées pour les paiements qui sont notifiées par Hello bank! dans le Contrat ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

Ces opérations sont débitées immédiatement du Compte.

6.8 À la suite d'un renouvellement de la Carte, le service de mise à jour des données carte (ci-après « **Service de Mise à Jour** ») permet d'assurer la continuité des opérations de paiement effectuées à distance auprès de commerçants : paiements échelonnés, récurrents (abonnements) et futurs sans saisie des données de la Carte (One click). Au préalable, le Titulaire aura enregistré son numéro de Carte et sa date d'expiration auprès de commerçants qui auront alors pu les conserver ou non sous forme de jetons (appelés « Token ») pour des raisons de sécurité. Sans autre action préalable pour la Carte Virtuelle ou après activation de la nouvelle Carte Physique par son Titulaire lors d'un retrait ou paiement avec frappe du Code sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'Équipement Électronique, les commerçants, auprès desquels le Titulaire aura enregistré sa Carte avant renouvellement, pourront bénéficier des données mises à jour de la Carte renouvelée. Le Titulaire peut s'opposer à cette mise à jour automatique de ses données carte dans les conditions prévues à l'article 18 « Données personnelles et secret bancaire ». Cette faculté d'opposition sur la mise à jour automatique des données carte n'est pas applicable dans le cadre des Tokens conservés chez les commerçants. Le Service de Mise à jour est réservé aux seuls titulaires ne s'étant pas opposés à la mise à jour et ayant effectué au moins deux paiements en ligne au cours des trois derniers mois précédant la première activation du Service de Mise à Jour. Le Service de Mise à Jour n'est pas activé en cas de renouvellement de Carte consécutif à une mise en opposition ou un blocage dans les conditions prévues à l'article 11 « Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage ».

7. Modalités d'utilisation des Cartes Physiques pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs en mode « sans contact »

Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte Virtuelle.

7.1 À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum autorisé sans authentification de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est fixé aux Conditions Particulières.

Pour un montant supérieur à ce montant, l'opération de paiement « sans contact » ne peut être effectuée sans frappe du Code.

Pour un montant inférieur ou égal à ce montant, Hello bank! pourra demander la frappe du Code sans représentation de la Carte en fonction de ses règles de gestion du risque.

Au-delà du montant cumulé maximum des opérations en mode « sans contact » sans frappe du Code, une opération de paiement avec frappe du Code et introduction de la Carte doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » sans frappe du Code et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Électronique situé chez l'Accepteur.

En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate ou ;
- un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

7.2 En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Hello bank! sont automatiquement débitées du Compte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

8. Modalités d'utilisation de la Carte pour un transfert de fonds

8.1 Transfert de fonds au bénéfice d'un récepteur

8.1.1 La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »). Cette personne peut être organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit défini comme étant un prestataire de services de transfert de fonds dûment habilité qui organise, pour le compte de ses clients, les échanges financiers avec les émetteurs des clients (ci-après l'« Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit ») d'une part, donneur d'ordre (titulaire d'un compte de paiement qui autorise un transfert de fonds à partir de ce compte de paiement ou en, l'absence de compte de paiement, qui donne un ordre de transfert de fonds) et d'autre part, bénéficiaire (personne destinataire prévu du transfert de fonds).

8.1.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Hello bank! dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

8.1.3 Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Hello bank! et précisée à l'article 3.2 des Conditions de Fonctionnement. Le Titulaire peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

8.1.4 Les ordres de transferts de fonds reçus par Hello bank! sont automatiquement débités du Compte selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Hello bank! dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

Même si la Carte comporte un différé de règlement, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire, d'incidents de paiement (rejet d'un chèque ou d'un prélèvement pour défaut ou insuffisance de provision), d'incidents de fonctionnement du Compte (en cas de saisie conservatoire, de saisie-attribution de créances de somme d'argent, d'avis à tiers détenteur, d'opposition administrative, d'opposition à tiers détenteur ou de saisie à tiers détenteur), de clôture du Compte ou du retrait de la Carte par Hello bank!, décision qui sera notifiée au Titulaire par simple lettre.

De même, Hello bank! a la faculté de débiter immédiatement le Compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par Hello bank!.

8.1.5 Dans le cadre d'un débit immédiat, le Titulaire doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le Compte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Dans le cadre d'un débit différé, le Titulaire doit s'assurer que, le jour du débit des règlements par Carte, le Compte présente un solde suffisant et disponible.

8.1.6 Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

8.2 Service de transfert de fonds crédit à un autre titulaire de carte opéré à distance au moyen de la Carte, en qualité de donneur d'ordre

La Carte permet à son Titulaire, en qualité de donneur d'ordre, d'initier une opération de transfert de fonds crédit au profit d'un compte de paiement d'un bénéficiaire titulaire d'une carte éligible au service dans les conditions spécifiques prévues à cet effet par l'Organisateur de transferts de fonds :

Aux fins d'utilisation du présent service :

- la Carte du Titulaire, en sa qualité de donneur d'ordre, doit être déclarée éligible au service par Hello bank! ;
- le Titulaire de la Carte doit s'enrôler auprès de l'Organisateur de transferts de fonds dans les conditions définies à cet effet ;
- Hello bank! autorise l'opération de transfert de fonds ainsi initiée.

Ce service n'est actuellement proposé par Hello bank! que pour les opérations de transfert de fonds crédit initiées, exécutées et reçues en France.

8.3 Service de réception de fonds crédit, en qualité de bénéficiaire

La Carte permet à son Titulaire, en qualité de bénéficiaire, de recevoir des fonds sur le Compte.

Ces fonds peuvent uniquement être transférés par :

- un Organisateur de transferts de fonds, en tant que récepteur de fonds, et lié à un acquéreur adhérent à un système de réception de fonds à distance sécurisé du schéma de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte ;
- un Accepteur donneur d'ordre ayant signé un contrat d'acceptation de vente à distance sécurisé avec un acquéreur adhérent au schéma de cartes de paiement dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte.

La mise en œuvre du service de réception de fonds est soumise aux conditions suivantes :

- Hello bank! a contrôlé au préalable l'éligibilité de la Carte au service ;
- Hello bank! a répondu favorablement à une demande d'autorisation en crédit de l'émetteur du donneur d'ordre ;
- Hello bank! procède au crédit du Compte dans le délai de maximum d'un jour à réception des fonds de l'opération de transfert de fonds.

Lorsque Hello bank! reçoit une demande d'autorisation aux fins de crédit du Compte, il est en mesure de rejeter l'opération en cas d'impossibilité de réaliser l'opération de transfert de fonds notamment en cas de compte fermé ou de carte de paiement en opposition.

Ce service n'est actuellement proposé par Hello bank! que pour les opérations de transfert de fonds crédit initiées, exécutées et reçues en France.

9. Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Hello bank! informe le Titulaire que l'ordre de paiement est reçu par Hello bank! au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur ou par l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds, à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Hello bank! dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur ou de l'Organisateur de l'opération de transfert de fonds crédit.

En ce qui concerne les retraits, Hello bank! informe le Titulaire, à l'exception de la Carte Virtuelle, que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire.

10. Responsabilité de Hello bank!

10.1 Lorsque le Titulaire nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Hello bank! d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou des automates de pièces de monnaie BNP Paribas ou Cash Services ou des DAB/GAB, ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées.

Hello bank! peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au Compte.

10.2 Hello bank! est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel Hello bank! a un contrôle direct.

Toutefois, Hello bank! n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement par carte, si celle-ci est signalée au Titulaire par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

11. Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution du Contrat, l'information ci-dessus visée « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

11.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire doit en informer sans tarder Hello bank! aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

11.2 Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à Hello bank! auprès des Conseillers Hello bank! notamment par téléphone ou chat pendant ses heures d'ouverture, mais aussi sur le site www.hellobank.fr⁽¹⁾ rubrique « Mes Cartes » ou sur l'application mobile « Hello bank! » rubrique « Paiements » puis « Gérer mes Cartes ».
- ou d'une façon générale auprès du Centre d'appels émetteur ouvert 7 jours par semaine 24h/24h, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants (numéro non surtaxé, coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine) :
 - Carte Hello Prime ou Carte Virtuelle Hello Prime +33 (0) 1 40 14 10 10 ;
 - Carte Hello One +33 (0) 1 40 14 44 00.

(1) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

11.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Titulaire. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par Hello bank! qui la fournit à la demande du Titulaire, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

11.4 Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire doit être confirmée sans délai, par tout moyen écrit, sur support papier ou durable.

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception dudit écrit par Hello bank!.

12. Responsabilité du Titulaire et de Hello bank!

12.1 Principe

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment le Code. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1 (Partie 1 du Contrat).

Le Titulaire assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.

12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire dans la limite de 50 euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle la Banque a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint-Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte Physique dans la limite de 50 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Hello bank!.

12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de Hello bank!, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire.

12.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 111 (Partie 1 des Conditions de Fonctionnement) ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire.

13. Responsabilité des cotitulaires du Compte joint

Les cotitulaires du Compte joint, y compris celui qui n'est pas titulaire de la Carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le Code et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte Physique à Hello bank! ;
- ou dénonciation de la convention de compte, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les cotitulaires.

14. Conclusion du Contrat, Durée du Contrat et résiliation

14.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Titulaire peut en demander la communication à tout moment de la relation contractuelle, sur simple demande, sur support papier ou sur un autre support durable.

14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire ou par Hello bank!. La résiliation par le Titulaire prend effet immédiatement, sans préjudice du règlement des opérations initiées par le Titulaire avant la résiliation. Sauf comportement gravement répréhensible ou décès du Titulaire, la résiliation par Hello bank! prend effet deux mois après une notification au Titulaire.

14.3 La souscription par le Titulaire d'une offre groupée de produits et services Hello bank! comprenant une Carte, entraîne la résiliation du Contrat Carte alors détenu par le Titulaire sur le même Compte. La prise d'effet de la résiliation s'effectue lors de l'activation de sa nouvelle Carte ou à défaut 30 jours après la signature du nouveau Contrat Carte.

14.4 Le Titulaire s'engage à restituer la Carte Physique, le cas échéant et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.5 À compter de la prise d'effet de la résiliation, le Titulaire n'a plus le droit de l'utiliser et Hello bank! peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

14.6 Dispositions relatives à la résiliation par voie électronique :

Les présentes dispositions s'appliquent à l'égard du Client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels (désigné ci-après « consommateur »).

« Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. » (Article L.215-1-1 du code de la consommation).

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. » (Article L.215-3 du code de la consommation).

15. Durée de validité de la Carte – Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

15.1 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même pour la Carte Physique et précisée en outre dans l'espace client « hellobank.fr »⁽¹⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾ du Titulaire pour toutes les Cartes. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du Contrat.

15.2 À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique, sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

15.3 Dans les conditions prévues à l'article 6.8, en cas d'échéance de la durée de validité de la Carte, le Service de Mise à Jour des données carte permettra une continuité automatique des paiements à distance par Carte chez les commerçants auprès desquels le Titulaire aura préalablement enregistré son numéro de carte et sa date d'expiration.

15.4 Hello bank! peut prendre contact avec le Titulaire par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

15.5 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du Compte dans le cadre de la convention de compte, Hello bank! peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire.

15.6 Soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

15.7 Cette décision de blocage est motivée et notifiée au Titulaire par tout moyen.

15.8 Dans ces cas, Hello bank! peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

15.9 Le Titulaire de la Carte Physique s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage. Le Titulaire de la Carte Virtuelle ne peut plus la consulter via l'espace client « hellobank.fr »⁽¹⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾ et s'interdit d'en faire usage.

15.10 La clôture du Compte ou la dénonciation d'un compte collectif entraîne l'obligation de restituer les Cartes physiques associées. La clôture du Compte entraîne l'impossibilité pour son Titulaire de consulter la Carte Virtuelle via l'espace client « hellobank.fr »⁽¹⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾ et de l'utiliser. L'arrêté définitif du Compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la(des) Carte(s) Physique(s).

16. Contestations

16.1 Le Titulaire a la possibilité de contester une opération, si possible et selon le type de carte en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou l'automate de pièces de monnaie BNP Paribas ou Cash Services ou le DAB/GAB ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte un litige et cela sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le Compte, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

16.2 Le Titulaire a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, Hello bank! peut demander au Titulaire de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le Compte. Hello bank! dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

16.3 Hello bank! et le Titulaire conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

17. Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

17.1 Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3.

Hello bank! pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire, dans l'hypothèse où elle serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Hello bank! ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire. Dans ce cas, Hello bank! en informe la Banque de France.

17.2 Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

17.3 Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le Compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

18. Données personnelles et secret bancaire

18.1 Données personnelles

En tant que responsable de traitement, BNP Paribas traite des données personnelles qui concernent le Titulaire.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, BNP Paribas peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le Compte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement. Le Titulaire a le droit d'exprimer son point de vue et de contester la décision automatique.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 ans).

Le Titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le Titulaire peut exercer ces droits sur notre site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou par courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX.

Les informations sur les traitements de données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est disponible sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾.

Le Service de Mise à Jour des données carte est effectué sur le fondement de l'intérêt légitime des deux responsables conjoints de traitement que sont l'émetteur de la Carte, BNP Paribas, et le schéma carte concerné (VISA ou GIE CB), comme aussi précisé dans les CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT. Le traitement a pour finalité la détermination de l'éligibilité du Titulaire au Service de Mise à Jour et l'établissement de la correspondance entre les données cartes obsolètes et les nouvelles. L'intérêt légitime est de permettre la continuité des paiements. Le titulaire dispose d'un droit d'opposition au Service de Mise à Jour dont les modalités sont précisées sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾ et sur l'application « Hello bank! »⁽¹⁾.

18.2 Secret bancaire

Les données du Titulaire sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue BNP Paribas. À ce titre, le Titulaire accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le concernant soient transmises :

aux sociétés du Groupe BNP Paribas afin de :

- prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
- réaliser des activités de recherche et développement notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
- obtenir une vision globale, actualisée et cohérente des clients de BNP Paribas, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
- offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe BNP Paribas, pour permettre au Titulaire d'en bénéficier ;
- personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le Titulaire ;
- mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
- permettre à BNP Paribas de se conformer à ses obligations légales et réglementaires telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) et la gestion du risque crédit et opérationnel (catégorie de risque/note de risque/ etc.) ;

hors du groupe BNP Paribas :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à BNP Paribas, qui fournissent des prestations pour son compte et sous sa responsabilité (par exemple, services informatiques, logistiques, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
- aux partenaires bancaires et commerciaux, agents indépendants, intermédiaires ou courtiers, institutions financières, contreparties, référentiels centraux, commerçants accepteurs, banques, banques correspondantes, dépositaires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, plates-formes d'échange, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière dans le cadre de :
 - la mise en place et la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le Titulaire, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de BNP Paribas ou du titulaire de la Carte ; ou
 - l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le Titulaire ;
- à des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des agences de notation, des autorités de tutelle, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des consignations), afin de :
 - satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à BNP Paribas et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que leurs obligations de divulgation dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
 - répondre à leurs demandes dans le cadre de leurs missions de supervision, d'investigation, etc. ;
 - défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre ;

- aux prestataires de services de paiement tiers pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si le Titulaire a consenti au transfert de ses données à cette tierce partie ;
- aux organismes de refinancement qui interviendraient dans une opération de crédit ainsi qu'à leurs mandataires directs ;
- à certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou ses assureurs.

BNP Paribas peut aussi partager des informations agrégées ou anonymisées au sein du groupe BNP Paribas et en dehors de celui-ci avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs, qui ne peuvent en aucun cas identifier le Titulaire.

Les données du Titulaire peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées pouvant être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité, sans que ces données permettent aux destinataires de ces statistiques anonymisées d'identifier le Titulaire.

19. Conditions financières

19.1 Le Titulaire de la Carte est redevable d'une « cotisation carte » dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires et/ou dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire. En cas d'offre groupée incluant la Carte, la cotisation de l'offre groupée peut se substituer à la cotisation carte.

Cette cotisation est débitée sur le Compte, sauf résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 14. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article 14.

19.2 Le total des frais de conversion monétaire appliqués au Titulaire en cas de retrait ou de paiement par carte, au sein de l'Union Européenne, dans une devise de l'Union Européenne autre que l'euro, sera communiqué au Titulaire par message électronique.

La Banque et le Titulaire conviennent que ce message électronique prendra la forme d'un SMS, d'une notification depuis l'application mobile « Hello bank! » et/ou d'un message dans la messagerie sécurisée consultable via l'espace client « hellobank.fr »⁽¹⁾ ou via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾ du Titulaire.

Le Titulaire est informé que s'il désactive la réception des notifications directement depuis les fonctionnalités de son téléphone, il ne pourra pas accéder à cette restitution d'information sous forme de notification depuis l'application mobile « Hello bank! ».

Ce message est envoyé une fois par mois à l'occasion de la première opération de retrait ou de paiement par carte, dans une même devise et dans un même pays.

Le Titulaire a la possibilité de ne plus recevoir ces messages électroniques :

- en envoyant « STOP » au numéro court indiqué dans le SMS reçu ; et/ou
- en désactivant la réception de la notification via l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾ dans la rubrique « Mon espace » puis « Mes paramètres » puis « Notifications ».

19.3 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Hello bank! dans le Guide Conditions et Tarifs Hello bank! et/ou dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

20. Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité du Compte, sera majoré d'intérêts calculés à partir de la date de valeur au taux des intérêts débiteurs en vigueur, sans mise en demeure préalable.

21. Modifications des conditions du Contrat

Hello bank! se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, au Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au Titulaire.

Le Titulaire en sera informé 2 mois avant la date d'application, notamment par l'inscription d'un message sur ses relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique. L'absence de contestation notifiée à Hello bank! avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le Contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du Contrat et des tarifs applicables aux produits et services du Contrat, prendra effet dès son entrée en vigueur.

22. Information relative au démarchage téléphonique

Jusqu'au 10 août 2026, le Titulaire a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société CONSOPROTEC (sur le site Internet dédié <https://www.bloctel.gouv.fr>⁽⁴⁾ ou par courrier à : Société CONSOPROTEC, Service Bloctel, 19, rue de la Vallée-Maillard 41000 Blois) ou de toute autre société qui serait désignée pour gérer cette liste. Dès la prise en compte de son inscription par l'organisme, il ne recevra plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de contrat en cours, le Titulaire pourra continuer à recevoir de la part de Hello bank! des nouvelles offres ayant un rapport avec l'objet de ce Contrat, lui permettant de le compléter ou de l'améliorer.

À compter du 11 août 2026, le Titulaire pourra être sollicité par téléphone à des fins commerciales uniquement :

- s'il a, au préalable, donné son consentement en ce sens. En effet, tout professionnel a interdiction de démarcher par téléphone un consommateur sans son consentement préalable ;
- si l'appel intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours, au sens de l'article L223-1 du code de la consommation.

23. Résoudre un litige

La priorité d'Hello bank! est d'apporter à ses clients la meilleure qualité de service mais il peut arriver qu'une insatisfaction ou un désaccord surviennent. Pour les résoudre au plus vite, le Client dispose des recours suivants :

En premier recours

- **La Hello Team** : Le Client peut contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé), par chat ou, via le formulaire en ligne sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾ ou sur l'application mobile « Hello bank! »⁽¹⁾.
- **Le Service Relations Clients** : S'il ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, le Client peut aussi contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamations Clients Hello bank!
TSA 80 011
75318 PARIS CEDEX 09

L'objectif d'Hello bank! est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, Hello bank! s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, Hello bank! communique au Client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

La saisine d'un Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Cette faculté vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par Hello bank!, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée⁽²⁾ ;
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois (ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement sauf réception d'une lettre d'attente prorogeant le délai à 35 jours pour les réclamations complexes) suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.
- **Le Médiateur de l'Assurance**, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation à la gestion d'un contrat, d'un sinistre, d'un dossier de Protection Juridique ou à des prestations d'assistance :
 - soit par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org/>⁽⁴⁾
 - soit par voie postale :

Le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

- **Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)** doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un Client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne bancaire, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas⁽³⁾.
 - soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/>⁽⁴⁾.
 - soit par voie postale :

Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française Clientèle des Particuliers
CS151 - 75422 PARIS CEDEX 09

Les conditions générales de la médiation sont disponibles sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr/>⁽⁴⁾ sur simple demande auprès d'une agence BNP Paribas.

- Pour la clientèle des Particuliers exclusivement, tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>⁽⁴⁾.

24. Langue du contrat

D'un commun accord avec la Banque, la langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle, est le français. En cas de traduction, seul le texte du Contrat en version française fera foi entre les Parties.

PARTIE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La Partie 2 reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par Hello bank! peut être une Carte co-badgée, c'est-à-dire que plusieurs marques peuvent figurer sur la Carte.

I. SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

1. Définitions

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'émetteur (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Dans le cadre du présent contrat, le schéma international est VISA Inc. et repose sur l'utilisation des Cartes portant la Marque VISA.

2. Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

2.1 Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte sont portées au débit du Compte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6 et 7 de la Partie 1 du Contrat.

2.2 Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du Compte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma, telles qu'indiquées dans les conditions tarifaires. Le relevé de compte du Compte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

2.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Hello bank! dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire.

3. VISA Account Updater (VAU)

Informations fournies directement par VISA

Lorsque la Carte de paiement du titulaire a expiré, BNP Paribas, émetteur de la Carte, peut fournir à VISA les données mises à jour de la Carte de paiement. Les commerçants en ligne ou les portefeuilles numériques auprès desquels le titulaire a enregistré sa Carte de paiement peuvent demander à accéder à ces données mises à jour par l'intermédiaire de leur banque (acquéreur). Ce service est dénommé VISA Account Updater. Dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection de la vie privée, BNP Paribas (émetteur de votre Carte), VISA et les acquéreurs sont responsables conjoints de traitement.

Quelles sont les données personnelles collectées et utilisées ?

Le numéro de la Carte de paiement et la date d'expiration de la Carte. Finalités et base légale : l'intérêt légitime.

VISA Account Updater permet aux commerçants en ligne ou aux fournisseurs de portefeuilles numériques auprès desquels le titulaire a enregistré sa Carte de paiement de demander la mise à jour des données de celle-ci, qui sont fournies à VISA par l'intermédiaire de BNP Paribas (émetteur de votre Carte), pour s'assurer que les paiements récurrents ou automatiques, par exemple dans le cadre d'abonnements, ne soient pas perturbés par le changement des données de la Carte.

L'objectif est d'améliorer l'expérience du titulaire en réduisant les déconvenues lors du paiement et de garantir la continuité des services. Cet objectif répond à des intérêts légitimes commerciaux visant à réduire le nombre de transactions refusées, tout en garantissant les droits du titulaire et en lui permettant de s'opposer à tout moment auprès de BNP Paribas, émetteur de sa Carte.

Transferts internationaux

La base de données de VISA Account Updater est située aux États-Unis. VISA utilise des clauses contractuelles types approuvées pour s'assurer que les données personnelles sont protégées de manière adéquate lorsqu'elles sont transférées hors de l'EEE, du Royaume-Uni ou de la Suisse vers des pays ne disposant pas d'un niveau équivalent de protection des données. VISA veillera à ce que tout transfert de données personnelles en dehors de l'EEE, de la Suisse et/ou du Royaume-Uni continue à être protégé conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Vos droits

Le titulaire peut se désinscrire de ce service à tout moment auprès de BNP Paribas, émetteur de sa Carte. Il peut également exercer d'autres droits dont il dispose conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection de la vie privée. S'il rencontre des difficultés avec un commerçant, identifie des transactions qu'il n'a pas effectuées ou souhaite connaître ses choix de protection des données, il peut contacter BNP Paribas, émetteur de sa Carte. Il peut également trouver les informations pertinentes dans les conditions générales fournies avec sa carte VISA.

Si le titulaire pense que ses données personnelles ont été traitées en violation de la loi applicable, il peut également déposer une plainte auprès de BNP Paribas, émetteur de sa Carte, du Bureau de la confidentialité de VISA ou d'une autorité nationale de contrôle.

Conservation

Les données personnelles du titulaire sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les finalités mentionnées ci-dessus et pendant toute période supplémentaire qui pourrait être requise ou autorisée par la loi. Si le titulaire souhaite demander la suppression de ses données personnelles, il peut contacter BNP Paribas, émetteur de sa Carte.

Nous contacter

BNP Paribas, émetteur de votre Carte, est le point de contact du titulaire s'il souhaite échanger sur des mises à jour de ses informations de paiement.

Le titulaire peut contacter VISA par courrier électronique à l'adresse « privacy@visa.com » ou en écrivant à Global Privacy Office, VISA Europe Limited, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni. Pour obtenir des informations complètes sur la façon dont VISA traite ses données, il peut se reporter à l'avis de confidentialité mondial de VISA, disponible à l'adresse : <https://www.visa.co.uk/dam/VCOM/global/support-legal/documents/privacy-notice.pdf>

4. VISA Account Name Inquiry (ANI)

Afin de lutter contre la fraude, lors d'un ordre de paiement effectué à distance, le service ANI de VISA permet de vérifier la correspondance entre, d'une part, le nom et le prénom que le payeur indique au commerçant et, d'autre part, les données d'identification du Titulaire telles que connues par BNP Paribas. En tant que responsable de traitement du service ANI au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection de la vie privée, BNP Paribas procède directement, sur le fondement de l'intérêt légitime, à la vérification. Le commerçant est destinataire de la seule information selon laquelle il existe ou non une correspondance.

II. SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

1. Définition

Le schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

2. Service CB de Mise à jour des Données Carte (MDC)

Le service CB de Mise à jour des Données Cartes (MDC) est mis à disposition afin que BNP Paribas, émetteur CB, transmette les nouveaux numéros de carte bancaire et dates de fin de validité (ci-après désigné « Données Cartes ») au GIE CB.

Lorsque les Données Cartes arrivent à expiration, les Accepteurs CB participant au service MDC sont autorisés à demander au GIE CB la mise à jour des Données Cartes pour les cas d'usage suivants :

- initiation du paiement par le Titulaire (paiement one-click) : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements futurs par le Titulaire sans que ce dernier n'ait à les ressaisir ;
- initiation du paiement par les Accepteurs CB : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements échelonnés et les abonnements.

3. Traitement de données personnelles propres au Schéma CB

3.1 Communication de données personnelles au Schéma CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire font l'objet de traitements afin de permettre :

- le fonctionnement du Système CB et de la Carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes du système CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- les mises à jour des données Carte dans le cadre du service MDC ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le Titulaire initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données personnelles collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma CB afin de faciliter l'authentification du Titulaire lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement, conformément aux intérêts légitimes du Schéma CB.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurités mises en œuvre pour les protéger, peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à <https://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees>⁽⁴⁾.

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le Titulaire peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire peut également contacter son délégué à la protection des données par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le Schéma CB, le Titulaire estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3.2 Traitements de données personnelles dans le cadre du service MDC

Le service MDC nécessite la transmission des données Cartes entre plusieurs acteurs (Émetteur CB, GIE CB, Accepteurs CB), ces derniers devant par conséquent s'assurer que le service est opéré conformément à la réglementation française et européenne applicable aux traitements de Données à caractère personnel (ci-après la « Réglementation Applicable ») et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après le « RGPD ») et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa version consolidée.

L'Émetteur et le Schéma CB sont conjointement responsables du traitement des Données du Titulaire dans le cadre du service MDC mis en œuvre sur la base de l'intérêt légitime de BNP Paribas, émetteur CB.

Les Parties ont conclu un accord de partage de responsabilité (ci-après l'« Accord ») pour définir leurs obligations respectives et dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-après conformément à la Réglementation Applicable.

Dans le cadre de cet Accord, les Parties sont conjointement responsables des traitements ayant pour finalité la détermination de l'éligibilité du Titulaire au service MDC et l'établissement de la correspondance entre les Données Cartes obsolètes et les nouvelles.

L'Émetteur a été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du Titulaire.

Le Schéma CB est, quant à lui, responsable de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre du service MDC.

Les informations relatives au traitement des données du titulaire réalisées par les Parties, notamment concernant les durées de conservation, les destinataires ou encore les mesures de sécurité mises en œuvre pour protéger les données collectées, sont disponibles :

- dans la Politique protection des données personnelles du GIE CB accessible à l'adresse suivante : www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees⁽⁴⁾ ;
- dans la Politique protection des données personnelles de l'Émetteur accessible à l'adresse suivante : www.hellobank.fr/fr/client-espace-donnees-personnelles⁽¹⁾.

Le titulaire peut exercer ses droits conformément aux modalités décrites à l'article 18.1 des CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT.

4. Fichier central de retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par Hello bank! au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du Contrat.

Lorsque Hello bank! décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par elle-même afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait. L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Hello bank! ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Il(s) peut/peuvent demander à tout moment à Hello bank! les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Il(s) peut/peuvent par ailleurs demander à Hello bank! de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur rencontre par Hello bank! a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP
Section Relation avec les particuliers
86067 POITIERS CEDEX 9

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de BNP Paribas, selon les modalités prévues à l'article 18.1 de la Partie 1 du Contrat.

(1) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de fourniture d'accès à Internet.

(2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

(4) Coût de connexion selon opérateur.

hellobank.fr

Hello bank! est une marque de BNP Paribas S.A. au capital de 2 233 569 514 € – Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n°662042449 RCS Paris – Orias n°07 022 735 (www.orias.fr) – Hello bank! : 01 43 63 15 15 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine). www.hellobank.fr (coût de connexion selon opérateur). BCEF / Réf. : PV36952 - 04/2026. N°ADEME : FR200182_01XHWE.

