CONVENTION DE SERVICES

# Conditions générales

Dernière mise à jour le 17 avril 2024

## 1. Comment lire ce document

Memo Bank tient à présenter des documents juridiques clairs à ses clients. Nous faisons tout notre possible pour simplifier au maximum la lecture des contrats que vous signez. Si une partie de ce texte vous semble complexe à comprendre, n'hésitez pas à nous contacter.

Les termes que nous avons jugés essentiels commencent par une majuscule (par exemple : Compte) et sont définis dans le glossaire figurant ci-après. Nous vous invitons aussi à compléter votre lecture par notre aide en ligne.

## 2. La convention de services

La convention de services est constituée de trois documents :

- Les conditions générales et ses annexes (le document que vous lisez à présent) ;
- les conditions particulières ;
- et les conditions tarifaires (disponibles à cette adresse : https://memo.bank/convention).

La convention de services sera dénommée la « Convention » dans ce document, pour simplifier votre lecture.

La Convention est établie entre « vous », la personne morale identifiée dans les conditions particulières, et « nous », Memo Bank, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 13 081 499,46 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°829 226 760, ayant son siège social 8 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France.
Memo Bank a un agrément d'établissement de crédit et est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située au 4 place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.

Cette Convention est conclue pour une durée indéterminée.

Nous pouvons modifier cette Convention, y compris les conditions tarifaires, à tout moment.

La plupart des modifications servent à clarifier certains points ou à les compléter. En cas de modification importante de la Convention, vous serez informé par email.

Si vous refusez ces modifications, vous pouvez alors résilier la Convention dans les conditions du point 19, “Résiliation”. À défaut de réaction de votre part dans un délai d’un mois, nous considérerons que vous les avez acceptées.

Certaines dispositions législatives ou réglementaires peuvent nous obliger à modifier la Convention.

Les conditions générales et les conditions tarifaires mises à jour restent quoi qu’il en soit disponibles en ligne à l’adresse suivante : https://memo.bank/convention.

# 3. Comment communiquer ensemble

Nous communiquons par défaut en français. Vous pouvez nous joindre :

- par courrier électronique à l’adresse contact@memo.bank ;
- par voie postale à l’adresse suivante : Memo Bank, 8 rue du Faubourg Poissonnière, 75010 Paris, France.

# 4. Définitions

| | |
|---|---|
| **Accepteurs** | Personnes physiques ou morales auprès desquelles sont effectués des paiements par Carte. |
| **Authentification Forte** | Procédure par laquelle un Utilisateur confirme son identité, à travers la saisie de ses identifiants, mot de passe, et d’une action à réaliser via son téléphone mobile personnel. |
| **Authentification Simple** | Procédure par laquelle un Utilisateur confirme son identité, à travers la saisie de ses identifiants et mot de passe. |
| **Bénéficiaire** | Personne physique ou morale qui est destinataire d’une Opération de paiement. |
| **Carte** | Carte de paiement Visa dématérialisée (Carte virtuelle) ou physique (Carte physique) rattachée à votre Compte. |
| **Compte** | Compte bancaire ouvert à votre nom dans nos livres. |
| **Compte Booster** | Compte qui fait l’objet d’une rémunération spécifique conformément aux conditions tarifaires. |
| **Compte spécial** | Compte qui obéit à des exigences réglementaires spécifiques tel qu’un compte d’affectation spécial ou un compte de cantonnement. Un Compte spécial doit faire l’objet d’un contrat séparé. |
| **Compte principal** | Premier compte bancaire ouvert à votre nom dans nos livres. |

| | |
|---|---|
| **Compte à terme** | Compte sur lequel est déposé un dépôt unique qui produit des intérêts à condition qu'il reste bloqué pendant une durée déterminée. |
| **Conditions d'utilisation** | Annexe à la Convention qui décrit les conditions d'utilisation des Cartes physiques et Cartes virtuelles Visa. |
| **Convention** | Ensemble contractuel formé par les présentes Conditions générales (annexes incluses), les Conditions particulières et les conditions tarifaires. |
| **Démarchage bancaire** | Toute prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou une personne morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord notamment sur la fourniture d'un service de paiement au sens des articles L. 341-1 et suivants du code monétaire et financier, sauf dérogations légales. |
| **Données de sécurité personnalisées** | Données personnalisées propres à chaque Utilisateur et utilisées à des fins d'Authentification Forte ou d'Authentification Simple. |
| **EBICS** | EBICS (Electronic Banking Internet Communication Standard) est un protocole d'échange sécurisé entre les institutions financières et leurs clients. |
| **€STR** | L'€STR ou Euro short term rate (taux à court terme de l'euro) reflète les coûts de financement à un jour non garantis en euros des banques situées dans la zone euro. Il est publié sur le site Internet de la Banque Centrale Européenne, via sa plateforme de diffusion d'informations sur le marché (MID) ainsi que sur le portail de données de la Banque Centrale Européenne. Cette publication a lieu chaque jour ouvrable Target 2 à 08h00 CET en fonction des transactions réalisées et réglées lors du précédent jour ouvrable TARGET2 (la date de déclaration "T") avec une échéance à T+1. |
| **Euribor** | L'Euribor ou Euro InterBank Offered Rate est un taux de référence du marché monétaire de l'euro, administré par l'European Money Markets Institute, calculé pour cinq échéances : une semaine, un mois, trois mois, six mois et douze mois. Il mesure le taux d'intérêt moyen auquel les établissements financiers se prêtent de l'argent sur le marché interbancaire de la zone euro. Il est publié chaque jour ouvrable Target 2 à 11h00 CET par l'European Money Markets Institute. |
| **Eurosystème** | Autorité monétaire de la zone euro qui regroupe la Banque Centrale Européenne et les banques centrales nationales des États membres de l'Union européenne qui ont adopté l'euro. |
| **Espace de travail** | Interface en ligne dédiée à une personne morale, à laquelle chaque Utilisateur authentifié a accès. |
| **Espace SEPA** | L'espace unique de paiement en euros, en anglais Single Euro Payments Area (SEPA), est un espace de paiement unifié mis en place par les banques de plusieurs pays européens pour faciliter les opérations en euros. Cet espace est composé d'une trentaine de pays qui ne font pas tous partie de la zone euro. |

| | |
|---|---|
| **Jour ouvrable** | Jour (autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié) au cours duquel le prestataire de services de paiement du payeur ou celui du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des Opérations de paiement sous réserve de l'ouverture du système de paiement TARGET2. |
| **Jour ouvré** | Jour calendaire correspondant aux horaires d'ouverture du service client tel qu'indiqué sur le Site ou tout autre support. |
| **Mandat de prélèvement Core ou Mandat de prélèvement B2B** | Un mandat de prélèvement SEPA est un mandat donné par un Payeur au Bénéficiaire et qui permet à ce dernier de réaliser des opérations de débit en euros sur les comptes du Payeur dans tous les pays au sein de l'Espace SEPA. Il s'agit d'un moyen de paiement utilisable pour se faire payer des factures récurrentes ou ponctuelles par un débiteur. Il existe deux types de mandats de prélèvement SDD :<br>– le Mandat de prélèvement Core : il s'applique à tous types de débiteurs (particuliers comme entreprises) ;<br>– le Mandat de prélèvement B2B ou interentreprises : il est utilisé exclusivement entre entreprises et ne s'applique ni aux particuliers, ni aux auto-entrepreneurs. |
| **Opération de paiement** | Une des opérations de paiement que nous proposons, détaillées au point 7, "Opérations de paiement" : |
| **Ordre de paiement** | Instruction transmise a) par le Payeur, qui donne une instruction de paiement à son Prestataire de services de paiement (Ordre de paiement par Virement ou Ordre de paiement par Carte) ; b) par le Bénéficiaire, qui donne une instruction de paiement au Prestataire de services de paiement du Payeur, fondé sur le consentement donné par le Payeur au Bénéficiaire et, le cas échéant, par l'intermédiaire de son propre Prestataire de services de paiement (Ordre de paiement par prélèvement). |
| **Payeur** | Personne physique ou morale qui donne ou autorise un Ordre de paiement. |
| **Porteur** | Toute personne qui utilise une Carte qui lui est personnelle, qu'il s'agisse du Titulaire ou d'un Utilisateur. |
| **Prestataire de service d'initiation de paiement** | Prestataire de services, agréé par une autorité établie dans un État membre de l'Union Européenne ou dans un État membre de l'Espace Économique Européen, qui fournit un service consistant à initier un Ordre de paiement à la demande d'un Utilisateur au débit d'un Compte. |
| **Prestataire de service d'information sur les comptes** | Prestataire de services, agréé par une autorité établie dans un État membre de l'Union Européenne ou dans un État membre de l'Espace Économique Européen, qui fournit un service, communément appelé « agrégation de comptes », qui consiste à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes détenus par le Titulaire auprès d'un ou plusieurs Prestataires de services de paiement. |

| | |
|---|---|
| **Prestataire de services de paiement** | Établissement de crédit, de monnaie électronique ou de paiement agréé par une autorité établie dans un État membre de l'Union Européenne, dans un État membre de l'Espace Économique Européen ou dans un pays tiers imposant des obligations équivalentes en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. |
| **Procuration** | Pouvoir donné à une autre personne d'agir en votre nom. |
| **Profil** | Ensemble des données associées à un Utilisateur. |
| **Services** | Services que nous vous apportons en vertu de cette Convention. |
| **Site** | Site internet accessible à l'adresse https://memo.bank. |
| **Titulaire** | Personne physique, représentant légal d'une personne morale (société), ayant signé les Conditions particulières de la Convention au nom et pour le compte de cette personne morale. |
| **Utilisateur** | Titulaire et toute personne ayant reçu une Procuration pour utiliser un Espace de travail. |
| **Target 2** | Système de paiement appartenant à l'Eurosystème, qui en assure le fonctionnement. Il s'agit de la principale plate-forme européenne de traitement des paiements de montant élevé, utilisée à la fois par les banques centrales et les banques commerciales pour exécuter les paiements en euros en temps réel. |
| **Virement** | Opération de paiement ordonnée par un Payeur, qui donne l'ordre de transfert de fonds à son Prestataire de services de paiement en faveur d'un Bénéficiaire. |
| **Virement international** | Type de Virement qui transite par le réseau SWIFT ("Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication"). Il est principalement utilisé lorsque :<br>– le Prestataire de services de paiement du Payeur ou celui du Bénéficiaire est situé en dehors de l'Espace SEPA ;<br>– le Virement est libellé dans une autre devise que l'euro. À la différence d'un Virement SEPA, un Virement international donne lieu au règlement d'une commission conformément aux conditions tarifaires. Lorsqu'il est effectué au crédit de votre Compte, il est crédité au plus tard le quatrième Jour ouvrable suivant le jour de réception de l'Ordre de paiement par Virement. |
| **Virement SEPA** | Type de Virement utilisé lorsque les Prestataire de services de paiement du Payeur et du Bénéficiaire sont tous les deux situés dans l'Espace SEPA. |

| | |
|---|---|
| **Virement SEPA instantané** | Officiellement appelé « SEPA Instant », « Instant payment » ou « SCT Inst », il s'agit d'un type de Virement qui, d'après le Conseil européen des paiements (European Payments Council), doit être crédité dans un délai cible de moins de 10 secondes à compter de la réception, par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire, de l'Ordre de paiement par Virement. |
| **Virement SEPA standard** | Officiellement désigné sous la terminologie « SEPA Credit Transfer » ou « SCT », le Virement standard est un type de Virement dont le montant est crédité au plus tard le Jour Ouvrable suivant le jour de réception par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire de l'Ordre de paiement par Virement. Il peut être soit un Virement immédiat, soit un Virement programmé. |

# 5. Accès à nos Services

## 5.1. Nos Services

Nous fournissons, en contrepartie des frais et commissions figurant dans les conditions tarifaires, les Services suivants :

- la tenue de Comptes ;
- l'exécution d'Opérations de paiement, détaillés dans l'article point 7, "Opérations de paiement".

Vos Comptes et les Opérations de paiement utilisent uniquement la monnaie euro (code : EUR).

Nous vous fournissons ces Services une fois que tous les documents nécessaires à votre entrée en relation ont été reçus et validés par Memo Bank. Des Services supplémentaires à ceux listés ci-dessus peuvent être fournis par Memo Bank : pour plus de clarté, ils font l'objet de contrats séparés.

## 5.2. Vos Comptes

Le solde de chacun de vos Comptes doit à tout moment être positif ou égal à zéro. Il vous appartient dès lors de maintenir un solde suffisant pour assurer la bonne exécution des Opérations de paiement. Pour cette même raison, nous refusons d'exécuter toute Opération de paiement qui aurait pour conséquence de rendre le solde d'un de vos Comptes négatif.

Nous mettons à votre disposition les relevés de compte dans votre Espace de travail chaque mois ou toute autre périodicité fixée dans les conditions particulières. Chaque relevé retrace les opérations effectuées sur un Compte, qui sont inscrites dans l'ordre où elles nous sont effectivement présentées. Vous devez vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur les relevés de compte.

En cas de solde débiteur non autorisé sur un Compte, nous vous facturons les intérêts au taux appliqué au découvert non autorisé, conformément à nos conditions tarifaires en vigueur. Nous portons à votre attention que les intérêts dus pour une année entière produiront eux-mêmes des intérêts (application de l'article 1343-2 du Code civil). La somme de ces intérêts peut être réclamée à tout instant et ils doivent être payés intégralement.

## 5.3. Rémunération de vos dépôts

Le solde créditeur de vos Comptes donne lieu à rémunération, à un taux d'intérêt créditeur fixé dans les conditions tarifaires.

Le taux de rémunération est un taux annuel, sur la base d'une année de 360 jours, calculé quotidiennement en prenant en compte :

– le solde créditeur le plus bas enregistré au cours d'une même journée sur le Compte :

– le dernier taux de l'€STR publié par la Banque Centrale Européenne.

La rémunération de vos Comptes courants vous est versée une fois par mois sur votre Compte principal.

La rémunération du Compte Booster vous est versée une fois par mois sur le Compte Booster.

Les intérêts sont soumis aux charges sociales et à la fiscalité applicables pour ce type de produits.

En cas d'indisponibilité ou de disparition de l'€STR, nous utiliserons l'index de substitution retenu par les autorités compétentes (ou toute entité désignée par les autorités compétentes).

A défaut d'index de substitution, nous utiliserons l'Euribor 3 mois.

## 5.4. Votre Compte Booster

### 5.4.1. Ouverture du Compte Booster

L'ouverture d'un Compte Booster est gratuite dès lors que vous disposez d'ores et déjà d'un Compte.

Vous pouvez ouvrir un seul Compte Booster en vous rendant dans l'Espace de travail.

### 5.4.2. Fonctionnement du Compte Booster

Aucune Opération de paiement par Carte ou par prélèvement ne peut être effectuée au débit du Compte Booster.

## 5.5. Vos Comptes à terme

### 5.5.1. Ouverture d'un Compte à terme

L'ouverture d'un Compte à terme est gratuite dès lors que vous disposez d'ores et déjà d'un Compte.

Vous pouvez ouvrir un ou plusieurs Comptes à terme en vous rendant dans l'Espace de travail où vous pourrez choisir la somme que vous souhaitez verser sur chaque Compte à terme, ainsi que sa durée. Vous serez alors invité à signer électroniquement un contrat rappelant les caractéristiques du Compte à terme.

Dans la mesure où les conditions de marché sont susceptibles d'évoluer, vous disposez d'un délai de 24 heures pour signer ce contrat et valider les conditions de rémunération de votre Compte à terme.

La signature de ce contrat entraîne automatiquement le versement du montant que vous aurez choisi sur le Compte à terme.

Nous attirons votre attention sur le fait que :

- le montant minimum pouvant être déposé sur un Compte à terme est de 5000 euros ; si le solde créditeur de votre Compte n'est pas suffisant pour effectuer un versement de ce montant sur un Compte à terme, l'ouverture de ce dernier ne sera pas possible ;
- le montant cumulé maximum pouvant être versé sur l'ensemble des Comptes à terme que vous pourriez ouvrir est de 10 millions d'euros ; tout versement au-delà de ce montant doit faire l'objet d'un accord exprès de notre part ;
- un seul versement peut être effectué par Compte à terme : si vous souhaitez effectuer un versement supplémentaire, vous devez ouvrir un deuxième Compte à terme et ainsi de suite.

### 5.5.2. Rémunération du Compte à terme

La rémunération applicable à un Compte à terme varie en fonction de la durée pendant laquelle vous bloquez les sommes déposées. Elle est précisée dans l'Espace de travail.

Cette rémunération est progressive et augmente à l'issue :

- d'un délai de trois mois à compter de l'ouverture de votre Compte à terme ;
- d'un délai de six mois à compter de l'ouverture de votre Compte à terme ;
- de la première année, puis des années suivantes.

En fonction de la durée pendant laquelle vous bloquez les fonds sur un Compte à terme, les intérêts produits par les sommes déposées sont automatiquement versés sur le Compte de votre choix, une première fois à l'issue d'un délai de trois mois, une deuxième fois à l'issue d'un délai de six mois, une troisième fois à l'issue d'un délai d'un an, puis tous les ans.

### 5.5.3. Arrivée à échéance du Compte à terme

À l'issue de la durée que vous aurez choisie lors de son ouverture, les sommes inscrites sur le Compte à terme ainsi que les intérêts vous restant dus seront automatiquement transférés sur votre Compte.

### 5.5.4. Retrait anticipé des sommes déposées sur le Compte à terme

Vous pouvez retirer tout ou partie des sommes inscrites sur le Compte à terme avant l'expiration de la durée que vous avez choisie lors de son ouverture, sous réserve d'observer un préavis de 32 jours.

Dans ce cas, les intérêts produits par la somme que vous aurez retirée seront calculés en fonction de la durée effective pendant laquelle elle a été déposée sur le Compte à terme.

En cas de retrait partiel, ces intérêts seront automatiquement versés sur votre Compte à la fin de la période en cours. Par exemple, si vous retirez les sommes inscrites sur le Compte à terme quatre mois après son ouverture, les intérêts vous seront versés à l'issue du sixième mois.

## 5.6. Utilisateurs - Procuration

Lors de l'ouverture du Compte principal, seul le Titulaire, qui vous représente, peut accéder à l'Espace de travail et utiliser les Services. Le Titulaire peut cependant donner Procuration à un ou plusieurs Utilisateurs pour accéder à l'Espace de travail et y effectuer des actions en votre nom et sous votre responsabilité.

Les droits définis par le Titulaire pour chaque Utilisateur définissent et limitent les actions permises par l'Utilisateur au sein de l'Espace de travail. En fonction des droits donnés par le Titulaire à l'Utilisateur, l'Utilisateur peut lui-même donner Procuration à d'autres Utilisateurs pour accéder à l'Espace de travail et y effectuer des actions en votre nom et sous votre responsabilité.

Les opérations initiées par les Utilisateurs sur les Comptes vous engagent comme si vous les aviez vous-mêmes effectuées.

La Procuration doit être établie par le Titulaire ou un Utilisateur habilité au sein de l'Espace de travail, où sont précisées les étapes à suivre. Nous avons le droit de ne pas agréer un Utilisateur ou de le révoquer à tout moment.

Tout Utilisateur peut à tout moment révoquer une Procuration qu'il a donné, directement ou indirectement, dans l'Espace de travail.

## 5.7. Utilisateurs - Téléphone mobile

Chaque Utilisateur doit détenir un téléphone mobile équipé du système d'exploitation iOS (version 12 ou plus) ou Android (version 6 ou plus).

## 5.8. Données de sécurité personnalisées

Tout Utilisateur reçoit des Données de sécurité personnalisées qui lui sont propres, et qui permettent d'accéder à l'Espace de travail, par le biais d'une procédure d'Authentification Forte ou d'Authentification Simple, selon les cas.

Vous vous engagez à faire le nécessaire pour que chaque Utilisateur préserve la confidentialité et la sécurité des Données de sécurité personnalisées qui lui ont été attribuées.

En tout état de cause, vous demeurez responsable des conséquences de la divulgation des Données de sécurité personnalités et leur utilisation par des tiers, par exemple par un Prestataire de service d'initiation de paiement ou un Prestataire de service d'information sur les comptes.

En cas de perte ou de vol des Données de sécurité personnalisées, ou en cas de détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'Espace de travail, vous vous engagez à nous en informer sans délai par email à l'adresse suivante : contact@memo.bank. Cela nous permet notamment de bloquer immédiatement l'accès à votre Espace de travail et de traiter les éventuelles contestations d'Opérations de paiement dans les conditions décrites au point 7.7, "Contestation d'une Opération de paiement".

## 5.9. Espace de travail

Nos Services sont fournis via un Espace de travail, auquel chaque Utilisateur a accès grâce à ses Données de sécurité personnalisées.

Afin de garantir la sécurité de vos Comptes, toute Opération de paiement ne peut être initiée, validée ou refusée au travers de votre Espace de travail qu'en suivant les instructions qui vous sont données.

De même, l'utilisation de toutes les fonctionnalités annexes à la gestion de vos Comptes que nous mettons à votre disposition, comme par exemple les outils de précomptabilité ou l'extraction des informations de TVA des reçus et des factures, nécessitent de suivre les instructions qui vont sont données dans l'Espace de travail.

Nous faisons bien entendu tout notre possible pour assurer une disponibilité maximale de l'Espace de travail. Cependant, les Services pourront être ponctuellement interrompus pour des raisons d'ordre technique.

Enfin, en cas d'incident de sécurité ou de présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de votre Espace de travail, y compris par l'intermédiaire d'un Prestataire de service d'information sur les comptes ou d'un Prestataire de service d'initiation de paiement, nous avons la faculté d'en bloquer l'accès. Dans ce cas vous serez informé dans les meilleurs délais et par tout moyen, sauf si la loi ou un impératif de sécurité nous l'interdit. En fonction de la situation, nous pourrons être amenés à exiger la réinitialisation des Données de sécurité personnalisées des Utilisateurs avant de débloquer l'accès à l'Espace de travail.

## 6. Communication et mise à jour de vos données

Pendant toute la durée de la Convention, vous vous engagez à :

- nous informer sans délai de tout changement qui interviendrait dans les informations vous concernant, fournies lors de l'entrée en relation ou ultérieurement. Vous présenterez des pièces justificatives que nous vérifierons. Cela concerne en particulier :
  - tout changement d'adresse, de numéro de téléphone et d'adresse électronique ;
  - toute modification statutaire, changement de dirigeant social, modification dans la répartition du capital social entre les associés ou actionnaires, capitaux propres devenus inférieurs à la moitié du capital social du fait des pertes ;
  - toute décision de fusion, scission, absorption, dissolution ou liquidation ;
  - toute déclaration de cessation de paiements ou prononcé d'un jugement d'ouverture d'une procédure collective.
- utiliser exclusivement l'Espace de travail pour désigner, modifier ou révoquer le Titulaire ou tout Utilisateur. Aucun autre moyen pour désigner, modifier ou révoquer un Utilisateur ne pourra être accepté ;
- nous fournir chaque année, dès que possible et dans les 6 mois suivant la clôture de chaque exercice social, vos états financiers (bilan, comptes de résultats et annexes) et, le cas échéant, les rapports de votre commissaire aux comptes ;
- nous communiquer, en cas de demande expresse de notre part, tous documents et informations sur votre situation économique, comptable et financière ; à ce titre, il vous appartient notamment de nous fournir tout document requis par les réglementations issues des conventions internationales conclues entre la France et les États de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) ainsi qu'avec les États-Unis dans le cadre de la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale ; ces réglementations dites "CRS" (Common Reporting Standard) et "FATCA" (Foreign Account Tax Compliance Act) imposent aux banques de fournir aux administrations fiscales des informations relatives aux actifs financiers détenus par leurs clients à l'étranger ; ainsi, vous devez remplir et nous communiquer, à chaque fois que nous vous les adresserons, des formulaires dit "d'autocertification" permettant d'attester de votre résidence fiscale et comportant, selon les cas, des informations sur vos bénéficiaires effectifs ;
- nous informer de tout changement de nature à modifier votre situation fiscale ou, le cas échéant, celle de vos bénéficiaires effectifs, étant observé que, dans une telle hypothèse, il vous appartiendra de remplir un nouveau formulaire d'autocertification ;

– nous informer sans délai de tout évènement (quelle que soit sa nature, cause ou origine, y compris toute procédure judiciaire, arbitrale ou administrative intentée à votre encontre) affectant immédiatement ou à terme et de façon significative et défavorable a) votre situation financière ou juridique ou votre patrimoine ou votre activité ou b) votre capacité à satisfaire vos obligations de paiement.

# 7. Opérations de paiement

Nous traitons plusieurs types d'Opérations de paiement. Ces Opérations de paiement sont initiées par des Ordres de paiement, externes ou internes.

Vous vous engagez à nous communiquer dans les meilleurs délais toutes les informations qui nous sont nécessaires pour contrôler les Opérations de paiement enregistrées ou à venir. Ces informations peuvent concerner, entre autres, la nature, la destination et la provenance de ces Opérations de paiement. Ces contrôles sont nécessaires pour lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. La conclusion de ces contrôles peut nous amener à ne pas exécuter l'Opération de paiement en question, voire de résilier la Convention.

## 7.1. Réception d'Ordres de paiement par Virement venant au crédit d'un Compte

### 7.1.1. Délai d'exécution des Virements SEPA standards

Nous réceptionnons les Ordres de paiement par Virement SEPA standard en euros qui vous sont destinés, puis nous les créditons sur le Compte cible au plus tard le Jour ouvrable suivant le jour de réception.

Nous pouvons être amenés à rejeter ou différer un Virement à destination d'un de vos Comptes si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'Ordre de paiement par Virement transmis par le prestataire de l'émetteur du Virement sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires — notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Si le Prestataire de services de paiement du Payeur sollicite l'annulation d'un Virement qui vous était destiné et qui a été porté au crédit de votre Compte, nous sommes susceptibles, en cas de fraude ou d'erreur – par exemple si un Virement a été effectué deux fois par le Payeur – de débiter votre Compte du montant de ce Virement et de renvoyer les fonds au Prestataire de services de paiement du Payeur.

### 7.1.2. Délai d'exécution des Virements SEPA instantanés

Sous réserve, d'une part, que l'Ordre de paiement par Virement en euros qui vous est destiné émane d'un Prestataire de services de paiement qui soit en mesure de l'exécuter et, d'autre part, que le Payeur ait choisi d'effectuer un Virement SEPA instantané au crédit de votre Compte, nous le créditons dans un délai cible de dix secondes à compter de la réception de l'Ordre de paiement.

Nous pouvons être amenés à rejeter un Virement SEPA instantané à destination d'un de vos Comptes si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'Ordre de paiement par Virement transmis par le prestataire de l'émetteur du Virement sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires — notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Si le Prestataire de services de paiement du Payeur sollicite l'annulation d'un Virement SEPA instantané qui vous était destiné et qui a été porté au crédit de votre Compte, nous sommes susceptibles, en cas de fraude ou d'erreur, de débiter votre Compte du montant de ce Virement et de renvoyer les fonds au Prestataire de services de paiement du Payeur.

### 7.1.3. Délai d'exécution des Virements internationaux

Nous réceptionnons les Ordres de paiement par Virement international qui vous sont destinés, puis nous les créditons sur le Compte cible au plus tard dans un délai de quatre Jours ouvrables suivant le jour de réception.

Nous pouvons être amenés à rejeter ou différer un Virement international à destination d'un de vos Comptes si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'Ordre de paiement par Virement transmis par le prestataire de l'émetteur du Virement sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires — notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

## 7.2. Émission de prélèvements venant au crédit d'un Compte

### 7.2.1. Mise en place d'un Mandat de prélèvement Core ou B2B

Afin de mettre en place un prélèvement sur le compte d'un de vos débiteurs, vous devez :

**1. Disposer d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS) :**

Si vous possédez déjà un tel identifiant, il vous appartient de nous le communiquer. En outre, d'après la réglementation, vous ne pouvez disposer que d'un seul ICS pour tous vos prélèvements sortants au sein de l'Espace SEPA.

Si vous ne possédez pas d'ICS, vous pouvez nous demander d'en solliciter un pour votre compte auprès de la Banque de France. Ce service vous sera alors facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Nous attirons votre attention sur le fait que, dans l'hypothèse où la Banque de France indiquerait qu'un ICS vous a déjà été attribué, elle refusera votre demande et vous devrez néanmoins régler les frais d'attribution d'un ICS (que la Banque de France nous facture elle-même dans toutes les hypothèses).

**2. Établir un Mandat de prélèvement :**

Vous trouverez des modèles de Mandat de prélèvement Core et B2B dans l'Espace de travail.

À ce titre, il vous appartient notamment d'indiquer une référence unique de mandat ("RUM"). Il s'agit d'un code, de 35 caractères maximum, que vous pouvez établir librement et qui permet d'identifier le mandat utilisé pour chaque prélèvement.

Tout prélèvement sur le compte de votre débiteur suppose également de connaître son IBAN.

Plus généralement, toutes les informations demandées dans le mandat doivent être renseignées.

Si l'une de ces informations était manquante ou erronée, il ne sera pas possible d'effectuer un prélèvement.

Il vous appartient également de nous informer de tout éventuel changement lié au débiteur, tel qu'un changement d'adresse ou de raison sociale afin que nous puissions déterminer si le mandat est susceptible d'être mis à jour.

**3. Faire signer le Mandat de prélèvement à votre débiteur**

Pour faire signer le Mandat de prélèvement à votre débiteur, vous pouvez, selon votre convenance, utiliser une solution de signature électronique tierce, qu'elle soit simple, avancée ou qualifiée, ou utiliser la solution de signature électronique proposée par Memo Bank dans l'Espace de travail.

En signant le Mandat de prélèvement à l'aide de la solution de signature électronique proposée par Memo Bank dans l'Espace de travail, votre débiteur et vous-mêmes serez réputés avoir accepté que :

- la signature électronique utilisée est un procédé fiable d'authentification qui garantit son lien avec le Mandat de prélèvement auquel elle s'attache ;
- la signature électronique est une preuve du consentement univoque de votre part et de celle de votre débiteur aux stipulations, obligations, informations, données, faits et éléments contenus dans ou résultant du mandat de prélèvement ;
- en cas de litige, cette signature électronique constituera un moyen de preuve valable et recevable devant toutes les juridictions et autorités compétentes et vis-à-vis de tout tiers ;
- le Mandat de prélèvement signé électroniquement produira les mêmes effets juridiques qu'un Mandat de prélèvement signé manuscritement.

**4. Informer votre débiteur que :**

- s'il a signé un Mandat de prélèvement B2B, il doit en communiquer une copie à son propre Prestataire de services de paiement. Sans cette copie, le Prestataire de services de paiement devra rejeter vos prélèvements ;
- il peut vous contacter aux coordonnées que vous lui indiquerez s'il souhaite modifier, révoquer ou contester un Mandat de prélèvement SEPA existant ;
- il peut demander à être remboursé du montant d'un prélèvement Core sans motif quand bien même celui-ci aurait été valablement autorisé ;
- il ne peut pas demander à être remboursé du montant d'un prélèvement B2B qui a été valablement autorisé.

**5. Informer le débiteur du ou des prélèvements à venir :**

Sauf si vous êtes convenus d'un délai différent avec votre débiteur, vous devez le notifier au moins 14 jours calendaires avant la date à laquelle le prélèvement sera effectué sur son compte.

Cette notification peut être faite par tout moyen à votre convenance, tel qu'une facture, un échéancier ou un avis de prélèvement. Elle doit cependant toujours préciser votre ICS, la RUM, de même que le montant et la date de prélèvement.

**6. Nous transmettre un Ordre de paiement par prélèvement avec l'ensemble des informations relatives au Mandat de prélèvement Core ou Mandat de prélèvement B2B :**

Pour émettre un Ordre de paiement par prélèvement, l'Utilisateur doit s'identifier sur son Espace de travail, suivre les indications et saisir correctement les informations relatives à l'Ordre de paiement par prélèvement (identité du débiteur, IBAN, date d'exécution, etc.).

Ces informations doivent être correctement saisies, en votre nom et sous votre responsabilité. Il faut notamment s'assurer que le compte identifié par l'IBAN renseigné a bien pour titulaire le débiteur qui a signé le Mandat de prélèvement Core ou Mandat de prélèvement B2B. Nous faisons au mieux pour détecter les erreurs ou les fraudes éventuelles mais n'en sommes pas responsables pour autant.

Un Utilisateur habilité à émettre des Ordres de prélèvement depuis l'Espace de travail peut également le faire depuis le client EBICS. Ces Ordres de prélèvement seront alors traités conformément aux informations indiquées dans les fichiers de prélèvement.

Dans tous les cas, les Ordres de prélèvement doivent nous être communiqués 2 Jours Ouvrés avant la date de présentation du prélèvement.

**7. Conserver le mandat :**

Nous déclinons toute responsabilité relative à la conservation des Mandats de prélèvement qui n'aurait pas été signé par le biais de la solution proposée dans l'Espace de travail.

Vous devez conserver vos Mandats de prélèvement Core ou B2B pour une durée minimale de 13 mois.

Il s'agit du délai maximum dans lequel votre débiteur peut contester un prélèvement qui aurait été mal exécuté ou qu'il n'aurait pas autorisé.

Toutefois, nous vous conseillons de conserver le mandat plus longtemps car, à ces 13 mois, s'ajoute un délai pendant lequel le Prestataire de services de paiement de votre débiteur peut rechercher la preuve du consentement de celui-ci au prélèvement en question.

Nous attirons également votre attention sur le fait que, conformément à la réglementation, le Prestataire de services de paiement du débiteur peut demander, à n'importe quel moment, une copie du Mandat de prélèvement.

**8. Gérer tout différend qui vous opposerait à votre débiteur :**

Même si, dans certaines hypothèses, nous sommes contraints de restituer des sommes qui ont été prélevées sur le compte de votre débiteur, nous ne sommes pas responsables des éventuels différends qui pourraient survenir avec lui quant aux sommes qui vous seraient dues en vertu d'un Mandat de prélèvement Core ou Mandat de prélèvement B2B.

Nous vous rappelons à ce titre que, conformément à la réglementation, une éventuelle contestation d'un prélèvement n'a pas d'incidence sur l'existence de la dette de votre débiteur.

### 7.2.2. Traitement des prélèvements Core et B2B

Nous envoyons les Ordres de paiement par prélèvement au Prestataire de services de paiement de votre débiteur au plus tard un Jour ouvrable avant la date convenue du prélèvement.

Il appartient alors au Prestataire de services de paiement d'exécuter l'Ordre de paiement par prélèvement afin de permettre de créditer votre Compte le jour convenu.

Dans votre Espace de travail, vous pouvez prévoir de relancer des Ordres de paiement par prélèvement automatiquement si jamais ceux-ci étaient rejetés, ce qui peut être le cas si le solde du compte de vos débiteurs est insuffisant ou pour les motifs décrits dans notre aide en ligne.

De telles relances ne modifient pas les règles de facturation existantes : tout rejet de prélèvement, qu'il donne lieu à une relance automatique ou non, est facturé et toute relance décomptée comme une opération supplémentaire conformément aux conditions tarifaires.

### 7.2.3. Suspension, révocation et caducité des prélèvements Core ou B2B

Vous devez nous informer depuis votre Espace de travail si vous souhaitez cesser de prélever votre débiteur. Dans une telle hypothèse, nous suspendons les Ordres de paiement par prélèvement qui n'auront pas encore été transmis au Prestataire de services de paiement de votre débiteur.

De même, vous ne pourrez plus effectuer de prélèvements sur le compte de votre débiteur dans l'hypothèse où celui-ci révoquerait son consentement et mettrait ainsi un terme au Mandat de prélèvement Core ou Mandat de prélèvement B2B. La révocation du Mandat de prélèvement Core ou B2B par votre débiteur peut intervenir, au plus tard, un Jour ouvré avant la date de prélèvement.

En outre, un Mandat de prélèvement qui n'a pas été utilisé depuis plus de 36 mois devient automatiquement caduc.

### 7.2.4. Demande de retour d'un prélèvement Core ou B2B valablement autorisé

La réglementation nous oblige à accepter, pour tout prélèvement SEPA, les demandes de retours de prélèvements présentées par le Prestataire de services de paiement du débiteur, notamment en cas de provision insuffisante :

- dans un délai de trois Jours ouvrés après un règlement effectué sur le fondement d'un prélèvement B2B ;
- dans un délai de cinq Jours ouvrés après un règlement effectué sur le fondement d'un prélèvement Core.

Dans de telles hypothèses, nous sommes dans l'obligation de restituer la somme prélevée et de débiter votre compte en conséquence. En outre, conformément aux conditions tarifaires, des frais s'appliquent à une telle opération.

### 7.2.5. Demande de remboursement d'un prélèvement Core valablement autorisé

Dans un délai de huit semaines - auquel s'ajoutent deux Jours ouvrés de traitement - à compter de la date d'un prélèvement SDD Core, votre débiteur peut demander le remboursement dudit prélèvement auprès de son Prestataire de services de paiement.

Dans une telle hypothèse, nous sommes dans l'obligation de restituer la somme prélevée et de débiter votre compte en conséquence. En outre, conformément aux conditions tarifaires, des frais s'appliquent à une telle opération.

### 7.2.6. Contestation d'un prélèvement Core ou B2B non autorisé ou mal exécuté

Pendant une durée de 13 mois à compter du débit de son compte, votre débiteur peut contester un prélèvement qui aurait été mal exécuté ou qu'il n'aurait pas autorisé.

A ce titre, vous vous engagez à :

- répondre dans un délai maximum de 7 Jours ouvrés à toute demande de notre part à la suite d'une réclamation formulée par votre débiteur ou son Prestataire de services de paiement et visant à obtenir la restitution d'un prélèvement ;
- nous rembourser toute somme qui serait due au Prestataire de services de paiement de votre débiteur dans l'hypothèse où nous serions dans l'obligation de faire droit à une demande d'annulation d'un prélèvement.

### 7.2.7. Mise en place de garanties

Conformément à la réglementation, en particulier aux règles établies par l'European Payments Council en matière de prélèvements, - et comme rappelé au point 7.2.5, "Demande de remboursement d'un prélèvement Core valablement autorisé", au point 7.2.4, "Demande de retour d'un prélèvement Core ou

B2B valablement autorisé" et au point 7.2.6, "Contestation d'un prélèvement Core ou B2B non autorisé ou mal exécuté" - il est possible que nous ayons l'obligation de restituer, aux Prestataires de services de paiement de vos débiteurs, les prélèvements sur les comptes de ces derniers, qu'ils aient été valablement autorisés ou non, à charge pour vous de nous rembourser ces sommes.

Cependant, plus le nombre et le montant de vos prélèvements, actuels ou prévus, est significatif, plus nous sommes exposés au risque de devoir restituer des sommes importantes aux Prestataires de services de paiement de vos débiteurs, quand bien même le solde de vos Comptes serait insuffisant pour nous rembourser.

De même, plus la proportion de demandes de remboursement, de retour ou d'annulation de prélèvements formulées par vos débiteurs ou leurs Prestataires de services de paiement est importante, plus nous sommes exposés à ce risque.

C'est la raison pour laquelle nous fixons un montant maximum de prélèvements pouvant être effectués sur les comptes de vos débiteurs en fonction de votre profil de risque.

Outre ce plafond, nous sommes susceptibles d'exiger la mise en place de mesures visant à garantir que vous nous remboursiez les sommes que nous aurions déjà restituées aux Prestataires de services de paiement de vos débiteurs. Ici encore, en fonction de l'évolution de votre activité et des risques qu'elle implique, nous pouvons mettre un terme aux mesures existantes ou, au contraire, exiger la mise en place de mesures complémentaires.

À titre indicatif, selon votre situation, ces mesures peuvent être les suivantes :

- si la proportion de demandes de remboursement, de retour ou d'annulation de prélèvements représente entre 1% et 3% du nombre ou du montant total de prélèvements que vous effectuez, nous pouvons vous demander de maintenir vos Comptes au-dessus d'un solde créditeur minimum ; si vous ne maintenez pas le solde créditeur de vos Comptes au-dessus de ce seuil pendant plus de cinq Jours ouvrés, nous pouvons désactiver l'utilisation de toute fonctionnalité liée aux prélèvements sortants ;

- si la proportion de demandes de remboursement, de retour ou d'annulation de prélèvements représente entre 3% et 7% du nombre ou du montant total de prélèvements que vous effectuez, nous pouvons vous demander de mettre en place un gage-espèces, c'est-à-dire de nous remettre une somme en pleine propriété à titre de garantie, laquelle vous sera restituée si la proportion des demandes précitées descend sous le seuil de 3% ou si vous cessez d'utiliser les prélèvements sortants ;

- si la proportion de demandes de remboursement, de retour ou d'annulation de prélèvements dépasse 7% du nombre ou du montant total de prélèvements que vous effectuez, nous sommes susceptibles de désactiver toute réception d'Ordres de paiement par Virement venant au crédit de vos Comptes.

## 7.3. Émission d'Ordres de paiement par Virement venant au débit d'un Compte

### 7.3.1. Consentement

Pour émettre un Virement, vous devez nous transmettre un Ordre de paiement par Virement. Pour cela, l'Utilisateur doit s'identifier sur son Espace de travail et suivre la procédure d'émission de Virement suivante :

- suivre les indications et saisir correctement les informations relatives à l'Ordre de paiement par Virement (identité du Bénéficiaire, IBAN, date d'exécution, etc.). Ces informations doivent être correctement saisies, en votre nom et sous votre responsabilité. Il faut notamment s'assurer que le

compte destinataire identifié par l'IBAN renseigné a bien pour titulaire le Bénéficiaire désigné. Nous faisons au mieux pour détecter les erreurs ou les fraudes éventuelles mais n'en sommes pas responsables pour autant.

– confirmer l'Ordre de paiement par Virement, après confirmation par l'Authentification Simple ou l'Authentification Forte, selon les cas.

Outre la transmission d'Ordres de paiement par Virement depuis l'Espace de travail, nous acceptons également la transmission d'Ordre de paiement par Virement SEPA par l'intermédiaire d'une connexion EBICS ou d'un Prestataire de service d'initiation de paiement.

Votre consentement résulte de la confirmation de l'Ordre de paiement par Virement.

### 7.3.2. Exécution des Virements SEPA instantanés

L'exécution d'un Virement SEPA instantané au débit de votre Compte est proposée par défaut dans l'Espace de travail, sous réserve que le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire soit en mesure d'accepter un tel type de Virement.

Une fois l'Ordre de paiement par Virement SEPA instantané valablement transmis, nous créditons le compte du Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire dans un délai cible de dix secondes - pouvant aller jusqu'à vingt secondes en cas de difficulté technique - à compter de la réception de l'Ordre de paiement.

En cas de dépassement de ce délai de vingt secondes, l'Ordre de paiement par Virement SEPA instantané ne sera pas pris en compte et sera automatiquement annulé. Il vous faudra alors communiquer un nouvel Ordre de paiement.

Un Virement SEPA instantané peut être exécuté n'importe quel jour et à n'importe quelle heure. Il n'a pas besoin d'être effectué un Jour ouvrable.

Le montant d'un Virement SEPA instantané ne peut pas être supérieur au montant maximum applicable à vos autres Virements, ni au montant maximum prévu par la réglementation.

Nous pouvons être amenés à refuser l'exécution d'un Ordre de paiement par Virement SEPA instantané transmis si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'ordre sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires - notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

### 7.3.3. Exécution des Virements SEPA standards

Une fois l'Ordre de paiement par Virement SEPA standard valablement transmis, nous créditons le compte du Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard le premier Jour ouvrable suivant la date de réception de l'Ordre de paiement par Virement. Cette date de réception correspond :

– à la date de validation de l'Ordre de paiement par Virement, pour un Virement immédiat ;

– à la date d'exécution renseignée, pour un Virement programmé, sous réserve que le Compte à débiter dispose d'une provision suffisante et disponible.

Nous pouvons être amenés à refuser ou différer l'exécution d'un Ordre de paiement par Virement SEPA standard transmis si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'ordre sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires - notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Dans une telle situation, à moins que la loi nous l'interdise, nous vous contactons dans les plus brefs délais pour vous indiquer le motif du refus ou différé d'exécution, et les possibilités d'y remédier.

L'Ordre de paiement par Virement SEPA standard est traité par lot. Nous vous offrons la possibilité de retirer votre consentement à l'exécution du Virement avant que le lot soit traité. La demande de révocation de l'Ordre de paiement doit nécessairement arriver avant le traitement du lot contenant l'Ordre de paiement.

### 7.3.4. Exécution des Virements internationaux

Avant de transmettre un Ordre de paiement par Virement international, vous pouvez consulter le montant qui sera envoyé dans la devise que vous avez choisie, le taux de conversion appliqué et le montant qui sera débité sur votre Compte, outre les frais applicables conformément aux conditions tarifaires.

Entre le moment où vous transmettez un Ordre de virement international et celui où il est exécuté, le taux de change applicable peut varier. Dans une telle hypothèse, nous ajustons automatiquement le montant de la somme qui sera débitée de votre Compte dans limite de 10%. Si les fluctuations du taux de change devaient conduire à débiter votre Compte d'une somme supérieure, nous annulons automatiquement le Virement international afin de préserver vos fonds.

Sous cette seule réserve, une fois l'Ordre de paiement par Virement international valablement transmis, nous créditons le compte du Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire dans un délai moyen de 1 à 4 Jours ouvrables suivant la réception de l'Ordre de paiement par Virement international. Cette date de réception correspond à la date de validation de l'Ordre de paiement par Virement international.

Ces délais sont toutefois indicatifs et peuvent varier en fonction du décalage horaire, de l'heure à laquelle vous émettez le Virement, de la devise et du nombre de banques correspondantes devant intervenir dans le cadre de l'opération.

Nous pouvons être amenés à refuser ou différer l'exécution d'un Ordre de paiement par Virement international transmis si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'ordre sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires - notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Dans une telle situation, à moins que la loi nous l'interdise, nous vous contactons dans les plus brefs délais pour vous indiquer le motif du refus ou différé d'exécution, et les possibilités d'y remédier.

## 7.4. Réception d'Ordres de paiement par prélèvement Core venant au débit d'un Compte

### 7.4.1. Exécution

Appelé officiellement « SEPA Direct Debit Core » (SDD Core), le prélèvement Core est un moyen de paiement qui donne la possibilité à un Bénéficiaire de prélever directement des fonds en euros sur le compte du Payeur, au sein de l'Espace SEPA.

Nous recevons les Ordres de paiement par prélèvement Core transmis par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'exécution du prélèvement. Le prélèvement Core à venir s'affiche alors dans votre Espace de travail, et vous pouvez refuser le prélèvement Core à tout moment jusqu'à la fin du Jour ouvrable précédant la date d'exécution. Nous exécutons l'Ordre de paiement par prélèvement Core reçu à la date d'exécution sous réserve que :

- à l'instant où nous exécutons l'ordre, votre Compte dispose d'une provision suffisante et disponible ;

– l'Ordre de paiement par prélèvement Core transmis par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire soit complet et cohérent.

L'Ordre de paiement par prélèvement Core contient un mandat par lequel :

– vous autorisez le Bénéficiaire à nous transmettre des Ordres de paiement par prélèvements Core pour débiter votre Compte ;

– vous nous autorisez à débiter votre Compte, en exécution des Ordres de paiement par prélèvements Core reçus de votre Bénéficiaire.

Dès la réception d'un premier Ordre de paiement par prélèvement Core émis par un Bénéficiaire donné, le Mandat de prélèvement Core associé apparaîtra dans votre Espace de travail dans la liste des « Mandats actifs ».

Nous n'avons pas d'obligation de contrôle des données du Mandat de prélèvement Core contenues dans l'Ordre de paiement par prélèvement Core. Nous pouvons être amenés à rejeter l'exécution d'un Ordre de paiement par prélèvement Core transmis si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, ou en raison d'obligations légales et réglementaires — notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Dans une telle situation, à moins que la loi nous l'interdise, nous vous contactons dans les plus brefs délais pour vous indiquer le motif du refus ou différé d'exécution, et les possibilités d'y remédier.

### 7.4.2. Suspension et annulation du mandat

Vous pouvez à tout moment suspendre un Mandat de prélèvement Core actif, directement sur votre Espace de travail ; tous les Ordres de paiement par prélèvement Core futurs liés au Mandat de prélèvement Core en question seront alors rejetés. Pour éviter tout différend avec le Bénéficiaire, nous vous conseillons de l'en informer préalablement.

Il est de votre responsabilité, si vous souhaitez suspendre ou annuler un Mandat de prélèvement Core, de suspendre ou annuler ce mandat directement dans votre Espace de travail. Aucun autre moyen pour suspendre un Mandat de prélèvement Core ne pourra être accepté. En tout état de cause, nous ne sommes pas responsables des conséquences découlant d'un Mandat de prélèvement Core non mis à jour dans votre Espace de travail.

### 7.4.3. Caducité du mandat

Un Mandat de prélèvement Core pour lequel aucun nouvel Ordre de paiement par prélèvement Core n'a été présenté depuis 36 mois devient caduc et ne peut plus être utilisé.

## 7.5. Réception d'Ordres de paiement par prélèvement B2B venant au débit d'un Compte

### 7.5.1. Consentement

Appelé officiellement « SEPA Direct Debit B2B » (SDD B2B), le prélèvement B2B est un moyen de paiement similaire au prélèvement Core, mais dont les conditions de remboursements sont limitées (les conditions de contestation sont listée au point 7.7, "Contestation d'une Opération de paiement"). De ce fait, il est uniquement utilisé pour gérer l'encaissement des paiements entre entreprises. Il ne

s'applique ni aux particuliers ni aux auto-entrepreneurs. Nous exigeons donc, pour l'exécuter, que l'Utilisateur se conforme à la procédure de validation de mandat B2B suivante :

- avant le prélèvement B2B ponctuel (ou avant le premier prélèvement B2B, s'il est récurrent), accédez à l'onglet « prélèvements » de votre Espace de travail puis cliquez sur « Nouveau mandat B2B » ;
- suivez les instructions en nous transmettant la copie du Mandat de prélèvement B2B valide - il doit notamment être signé par une personne physique habilitée ;
- confirmez en saisissant les données du formulaire (nom du Bénéficiaire, numéro ICS et référence du mandat), à l'aide des informations présentes sur le Mandat de prélèvement B2B joint à l'étape précédente ;
- nous vérifions ensuite que le Mandat de prélèvement B2B transmis est valide, et qu'il correspond aux données renseignées dans le formulaire.

Cette procédure de validation de Mandat de prélèvement B2B est la seule que nous acceptons. Son application par l'Utilisateur vaut consentement de votre part à l'exécution des Ordres de paiement par prélèvements B2B futurs, liés au mandat en question.

Une fois cette procédure de validation de Mandat de prélèvement B2B achevée, le Mandat de prélèvement B2B apparaîtra dans votre Espace de travail dans la liste des « mandats actifs ».

### 7.5.2. Exécution

Nous recevons les Ordres de paiement par prélèvement B2B transmis par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'exécution de l'ordre. Le prélèvement B2B à venir s'affiche alors dans votre Espace de travail et vous pouvez, le cas échéant, refuser l'Ordre de paiement par prélèvement B2B jusqu'à 10h (heure de Paris, France) le Jour ouvrable précédant la date d'exécution.

Nous exécutons l'Ordre de paiement par prélèvement B2B reçu (ainsi que tout Ordre de paiement par prélèvement B2B ultérieurs, en cas de prélèvements récurrents) à la date d'exécution définie, sous réserve des conditions suivantes :

- à l'instant où nous exécutons l'ordre, votre Compte dispose d'une provision suffisante et disponible ;
- un Mandat de prélèvement B2B ait été valablement ajouté à la liste de vos mandats, après avoir réalisé la procédure de validation de mandat B2B décrite au point 7.5.1, "Consentement" ;
- l'Ordre de paiement par prélèvement B2B transmis par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est complet et cohérent avec les données du formulaire saisi lors de la procédure de validation de mandat B2B.

Nous pouvons être amenés à rejeter l'exécution d'un Ordre de paiement par prélèvement B2B transmis si les conditions ci-dessus ne sont pas respectées, ou en raison d'obligations légales et réglementaires - notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Dans une telle situation, à moins que la loi nous l'interdise, nous vous contactons dans les plus brefs délais pour vous indiquer le motif du refus ou différé d'exécution, et les possibilités d'y remédier.

### 7.5.3. Suspension ou annulation du mandat

Vous pouvez à tout moment suspendre un Mandat de prélèvement B2B directement sur votre Espace de travail ; tous les Ordres de paiement par prélèvement B2B futurs liés au Mandat de prélèvement B2B en question seront alors rejetés.

Il est de votre responsabilité, si vous souhaitez suspendre ou annuler un Mandat de prélèvement B2B, de suspendre ou d'annuler ce mandat directement dans votre Espace de travail. Aucun autre moyen pour suspendre un Mandat de prélèvement B2B ne pourra être accepté. En conséquence, nous ne sommes pas responsables des conséquences découlant d'un Mandat de prélèvement B2B non mis à jour dans votre Espace de travail.

### 7.5.4. Caducité du mandat

Un Mandat de prélèvement B2B pour lequel aucun nouvel Ordre de paiement par prélèvement B2B n'a été présenté depuis 36 mois devient caduc et ne peut plus être utilisé. Vous devrez dans ce cas saisir et valider un nouveau Mandat de prélèvement B2B via la procédure de validation de mandat B2B décrite au point 7.5.1, "Consentement".

## 7.6. Taux de change

Toute Opération de paiement au crédit de votre Compte libellée dans une autre devise que l'euro implique d'effectuer une opération de change.

La conversion en euros est effectuée le jour du traitement de l'Opération de paiement selon ses conditions de change en vigueur à cette date. De plus, nous facturons une commission conformément aux conditions tarifaires en vigueur au moment du paiement.

## 7.7. Contestation d'une Opération de paiement

De manière générale, en cas de contestation, nous ferons tout notre possible pour vous aider – et le cas échéant, vous rembourser. Vous trouverez ci-dessous les conditions et modalités applicables en matière de contestation d'Opération de paiement, en fonction du caractère autorisé (ou non) et correctement exécuté (ou non) de l'Opération de paiement concernée. Toute contestation d'une Opération de paiement peut donner lieu à la facturation des frais indiqués dans les conditions tarifaires.

À cet égard, si vous veniez à considérer qu'une Opération de paiement est non autorisée ou mal exécutée, il vous appartient, par dérogation à L133-23 du Code monétaire et financier, d'en rapporter la preuve.

### 7.7.1. Contestation d’une opération autorisée

| | Opération correctement exécutée | Opération mal exécutée |
|---|---|---|
| **Virement SEPA émis** | Pas de droit au remboursement si vous contestez l’opération, mais nous ferons tout notre possible pour récupérer votre argent auprès du Bénéficiaire. | Droit au remboursement si vous contestez l’opération avant l’expiration d’une période de 8 semaines maximum à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation à L133-24 al. 1 du CMF). |
| **Prélèvement Core** | Droit au remboursement si vous contestez l’opération avant l’expiration d’une période de 8 semaines maximum à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. | Droit au remboursement si vous contestez l’opération avant l’expiration d’une période de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation à L133-24 al. 1 du CMF). |
| **Prélèvement B2B** | Pas de droit au remboursement si vous contestez l’opération (par dérogation à L133-25-1 du CMF, vous renoncez à votre droit de demander le remboursement de l’opération). | Droit au remboursement si vous contestez l’opération avant l’expiration d’une période de 2 Jours ouvrés à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation à L133-24 al. 1 du CMF et à L133-25-1 du CMF). |

### 7.7.2. Contestation d'une opération non-autorisée

| | Perte ou vol des Données de sécurité personnalisées | Autre cas |
|---|---|---|
| **Virement SEPA émis** | Pas de droit au remboursement pour toute perte subie avant notification de la perte ou du vol aux fins de blocage (par dérogation à L133-19 I). Droit au remboursement pour toute perte subie après notification de la perte ou du vol aux fins de blocage, selon les modalités décrites au point 5.8, "Données de sécurité personnalisées", dans la limite de 2 500 €, sauf agissement frauduleux de votre part ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations visées aux articles L133-16 et L133-17 du CMF (par dérogation à L133-20). | Droit au remboursement si vous contestez l'opération avant l'expiration d'une période de 8 semaines maximum à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation de L133-24 al. 1 CMF) sauf si nous soupçonnons une fraude de votre part. Dans ce dernier cas, nous en informerons la Banque de France. |
| **Prélèvement Core** | | Droit au remboursement si vous contestez l'opération avant l'expiration d'une période de 8 semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation à L133-24 al. 1 du CMF), sauf si nous soupçonnons une fraude de votre part. Dans ce dernier cas, nous en informerons la Banque de France. |
| **Prélèvement B2B** | | Droit au remboursement si vous contestez l'opération avant l'expiration d'une période de 2 Jours ouvrés à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités (par dérogation à L133-24 al. 1 du CMF et à L133-25-1 du CMF) sauf si nous soupçonnons une fraude de votre part. Dans ce dernier cas, nous en informerons la Banque de France. |

# 8. EBICS

EBICS (Electronic Banking Internet Communication Standard) est un protocole d'échange sécurisé entre les institutions financières et leurs clients.

Ce protocole se décline en deux variantes :

- EBICS-T, nécessitant une confirmation des Ordres ;
- EBICS-TS dans laquelle les Ordres incluent une signature électronique suffisante pour leur validation.

Nous ne proposons que le protocole EBICS-TS. Seules les versions d'EBICS-TS indiquées sur notre aide en ligne sont gérées par notre système.

L'utilisation d'EBICS implique que vous disposiez d'un logiciel spécifique, un client EBICS, permettant de communiquer avec nos systèmes.

## 8.1. Activation de la connexion EBICS

Vous pouvez créer une connexion EBICS pour chaque Utilisateur de votre Espace de travail. Toute nouvelle création de connexion EBICS génèrera de nouveaux identifiants dans votre Espace de travail. Ces identifiants, nécessaires à la configuration de votre client EBICS, seront mis à la disposition du Titulaire et des Utilisateurs habilités de votre Espace de travail.

Afin de paramétrer votre client EBICS, vous devrez fournir à ce dernier des certificats émis par une autorité de certification reconnue.

Pour finaliser l'activation de votre connexion EBICS, vous devrez nous transmettre via votre Espace de travail les lettres d'initialisation générées par votre client EBICS.

Chaque Utilisateur devra enfin valider sa connexion EBICS au moyen d'une Authentification forte.

La connexion EBICS vous sera facturée dès le premier Utilisateur actif conformément à nos conditions tarifaires.

## 8.2. Téléchargement des relevés de compte

Une fois votre connexion EBICS active, les relevés de compte seront mis à disposition sur votre client EBICS. La fréquence de la mise à disposition de ces relevés de compte dépendra de la configuration de votre client EBICS.

## 8.3. Émission d'Ordre de paiement par Virement SEPA

Les Utilisateurs habilités à exécuter des Ordres de paiement par Virement SEPA depuis leur Espace de travail pourront émettre et signer des Ordres de paiement par Virement SEPA depuis leur client EBICS. Ces Ordres de paiement par Virement SEPA seront traités conformément aux informations indiquées dans les fichiers de Virement SEPA. L'exécution des Ordres de paiement par Virement SEPA se déroulera conformément aux Ordres de paiement par Virement SEPA saisis directement depuis votre Espace de travail.

## 8.4. Clôture d'une connexion EBICS

Vous pouvez à tout moment fermer une ou plusieurs connexions EBICS dans votre Espace de travail. Une connexion EBICS fermée ne peut être récupérée et une nouvelle connexion EBICS devra être créée. La facturation du service EBICS se terminera à la clôture de la dernière connexion EBICS active.

# 9. Mesures d’exécution engagées par des tiers

Vos créanciers, munis d’un titre exécutoire ou d’une autorisation judiciaire, sont susceptibles de prendre des mesures d’exécution à votre encontre, telles que des saisies conservatoires, des saisies-attributions ou encore, s’il s’agit de l’administration, des saisies administratives à tiers détenteur.

Conformément à la loi, ces saisies peuvent rendre indisponible le solde de vos Comptes ainsi que vos Comptes à terme à compter du jour où elles nous sont signifiées ou notifiées.

# 10. Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus responsables en cas d’utilisation d’informations qui n’auraient pas été mises à jour par vos soins en application du point 6, “Communication et mise à jour de vos données”.

Nous faisons de notre mieux pour vous permettre une utilisation optimale de nos Services, dans le cadre d’une obligation de moyens. Nous ne pouvons cependant en aucun cas être tenus responsables si les Services sont interrompus, notamment en cas de contrôle, maintenance, surcharge ou dysfonctionnement dû à un tiers, et plus généralement en cas de force majeure ou d’événement échappant à notre contrôle raisonnable. De même, nous ne pouvons être déclarés responsables d’une quelconque difficulté d’émission, de réception, de transmission et, plus généralement, de toute perturbation du réseau Internet, des télécommunications ou informatique.

Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage résultant de la mise en œuvre d’obligations légales et réglementaires nous incombant (exemple : mesure de gel des avoirs, blocage d’une Opération de paiement pour des motifs de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, etc.), notamment en cas de retards ou non-exécution d’Opération de paiement.

Vous êtes exclusivement responsables des contenus que vous téléchargez dans l’Espace de travail tels que des factures ou des reçus dont nous ne pouvons garantir l’exactitude ou la force probante.

Nous ne pouvons non plus être tenus responsables de toute erreur liée aux données que nous pourriez extraire de ces contenus ou d’erreurs comptables constatées après avoir utilisé les outils à votre disposition dans l’Espace de travail.

# 11. Convention sur la preuve

Vous reconnaissez et acceptez que le procédé de signature électronique utilisé pour conclure la Convention vous est opposable, manifeste votre consentement aux droits et obligations découlant de la Convention et produit des effets juridiques au même titre qu’une signature manuscrite. La Convention signée sous forme électronique a donc la qualité d’un document original ayant force probante.

Vous reconnaissez et acceptez que le procédé permettant d’établir une Procuration décrit à l’article point 5.6, “Utilisateurs - Procuration” vous est opposable, manifeste votre consentement aux droits et obligations découlant de l’octroi d’une Procuration et produit des effets juridiques au même titre qu’une signature manuscrite.

Vous reconnaissez et acceptez que nous pouvons vous adresser toutes correspondances par voie électronique et en particulier par courrier électronique (e-mail). Vous serez réputé avoir pris connaissance de manière incontestable des messages, informations et pièces attachées du seul fait de leur expédition à l’adresse e-mail renseignée dans l’Espace de travail.

En outre, vous reconnaissez et acceptez que toutes les formes d'enregistrement résultant des moyens de communication utilisés - notamment les enregistrements informatiques (email, toute action réalisée par un Utilisateur dûment authentifié sur son Espace de travail), ainsi que les horodatages dans nos systèmes informatiques - sont admises comme moyen de preuve. Toute confirmation d'action de votre part via les procédures d'Authentification Simple ou d'Authentification Forte vaut accord de votre part.

En particulier, s'agissant des règles de preuves recevables dans le cadre de l'exécution de nos Services, vous reconnaissez et acceptez ainsi:

- que la preuve des Ordres de Paiement transmis après Authentification Simple ou Authentification Forte puisse être rapportée par la reproduction sur support informatique des éléments d'authentification que nous enregistrons, et qui font foi. Nous pourrons être amenés à certifier des dates d'exécution d'Opérations de Paiement sur le Compte par un procédé d'horodatage. Ce procédé constituera une preuve des données qu'il contient.
- l'enregistrement de toutes les communications électroniques entre nous et vous à des fins de preuve et d'amélioration des Services ;
- l'enregistrement des conversations téléphoniques, ceci notamment à des fins de suivi, de sécurité et de preuve (par exemple, pour vérifier la bonne compréhension de vos instructions via un contre-appel) et d'améliorations de nos Services.

## 12. Unité de compte

Sauf dérogation expresse, tous les Comptes ouverts à votre nom, créditeurs ou débiteurs, forment les parties d'un compte unique et indivisible, même s'ils sont séparés et portent des numéros d'identification différents. Concrètement, cela signifie qu'en cas de clôture de notre relation d'affaires, le solde exigible correspond au solde de ce compte unique et indivisible.

L'unité de compte n'empêche pas pour autant chacun de vos Comptes de produire, le cas échéant, des intérêts, qu'ils soient débiteurs ou créditeurs.

## 13. Garantie des dépôts

Vos dépôts sont couverts par un mécanisme de garantie géré par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR), qui vous indemnise jusqu'à 100 000 euros, quel que soit le nombre de Comptes ouverts chez nous. Ce sont exactement les mêmes conditions que dans toutes les autres banques. Pour en savoir plus, vous pouvez :

- lire l'Annexe E, Informations générales sur la protection des dépôts ;
- lire notre aide en ligne ;
- consulter le site du Fonds de garantie des dépôts et de résolution.

## 14. Secret professionnel

Comme toute banque, nous sommes tenus au secret professionnel. Nous pouvons cependant être amenés à transmettre des données couvertes par le secret professionnel à certains prestataires à qui nous déléguons des tâches dans le strict respect de la loi.

Vous pouvez par ailleurs à tout moment nous autoriser à lever le secret professionnel à l'égard d'une personne tierce en nous l'indiquant par écrit – c'est le cas, par exemple, lorsque vous signez la Procuration lors de l'ajout d'un nouvel Utilisateur ou encore, lorsque vous faites appel à un Prestataire de service d'information sur les comptes ou à un Prestataire de service d'initiation de paiement. Cette personne tierce qui recevra les informations couvertes par le secret professionnel sera alors tenue à son tour de les conserver strictement confidentielles.

## 15. Données à caractère personnel

Nous pouvons être amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant (et plus particulièrement, les représentants légaux, les bénéficiaires effectifs et les Utilisateurs).

Nous vous invitons à ce titre à prendre connaissance de la Politique de protection des données personnelles de Memo Bank qui décrit les finalités des traitements de données personnelles recueillies, leurs modalités de communication à des tiers, vos droits relatifs à ces données ainsi que les mesures de sécurité mises en place.

## 16. Droit de rétractation

Dans l'hypothèse où la Convention aurait été conclue dans le cadre d'une opération de Démarchage bancaire, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de sa signature pour exercer votre droit de rétractation, en nous envoyant un email à l'adresse retractation-compte@memo.bank. Vous êtes alors tenus de nous restituer toutes les éventuelles dettes en cours (notamment le solde de vos Comptes s'il est débiteur), tandis que nous sommes tenus de vous restituer le solde de vos Comptes, s'il est créditeur. Toute somme que vous nous devrez produira intérêt au taux d'intérêt fixé dans les conditions tarifaires jusqu'au parfait paiement, comme prévu pour la clôture de vos Comptes au point 19, "Résiliation".

## 17. Compensation

Vous nous autorisez à compenser toute créance certaine, liquide et exigible que nous détenons à votre égard avec le solde créditeur de vos Comptes. Une telle compensation pourra être effectuée à tout moment mais aussi lors de la clôture du Compte.

## 18. Réclamations

Si vous avez une réclamation, vous pouvez contacter notre service client par courrier électronique : contact@memo.bank.

## 19. Résiliation

La Convention peut être résiliée à tout moment, par vous ou par nous, sous réserve d'un préavis de 30 jours, sans motif nécessaire.

Si la résiliation est à notre initiative, nous vous en informerons par email. Si vous souhaitez résilier, il suffit de nous adresser la demande par email à l'adresse resiliation-compte@memo.bank.

La Convention sera résiliée de plein droit et sans mise en demeure préalable dans les cas suivants :

– non-respect des dispositions de la Convention ;

– fonctionnement anormal d'un Compte ;

– faute grave répréhensible de votre part. Par exemple : activités illicites, agissements frauduleux ou fausse déclaration ;

– dissolution, liquidation judiciaire.

La résiliation de la Convention entraîne la clôture de vos Comptes.

À la clôture du Compte, vous vous engagez :

– en cas de solde créditeur sur vos Comptes, à nous indiquer l'identifiant du compte bancaire vers lequel vous transférez, par Virement, le solde de vos Comptes. Le solde créditeur est restitué sous déduction des opérations en cours, de tout intérêt, frais et commissions qui pourraient nous être dus.

– en cas de solde débiteur sur votre Compte, à procéder au règlement de tout solde débiteur existant au jour de la clôture, étant précisé que les intérêts courent sur ce solde débiteur au taux appliqué au découvert non autorisé au jour de la clôture, conformément à nos conditions tarifaires en vigueur. Par application de l'article 1343-2 du Code civil, les intérêts dus pour une année entière produiront eux-mêmes intérêts. Ils sont exigibles à tout instant et ce jusqu'à paiement complet.

## 20. Loi applicable

La loi applicable est la loi française. Tout litige relatif à cette Convention relève, à défaut de résolution amiable, de la Cour d'Appel de Paris.

# Annexe A: Conditions d'utilisation des cartes Visa

## A.1. Présentation de la carte Visa

La Carte est un moyen de paiement qui doit être utilisé à des fins exclusivement professionnelles.

La Carte virtuelle et la Carte physique permettent de régler des achats de biens et services pour votre compte auprès des prestataires de services et commerçants membres du réseau Visa et disposant d'un terminal de paiement électronique compatible (avec ou sans contact), ou à distance, notamment par téléphone ou sur Internet.

La Carte physique permet d'effectuer des retraits d'espèces ou de devises en France et à l'étranger auprès de distributeurs automatiques de billets agréés par le réseau Visa.

## A.2. Commande des Cartes

Le Titulaire peut, par le biais de l'Espace de travail, commander et activer une ou plusieurs Cartes physiques, ainsi qu'une ou plusieurs Cartes virtuelles, qui lui seront strictement personnelles et ne pourront être utilisées par une tierce personne.

Il peut également donner Procuration à un ou plusieurs Utilisateurs afin de commander une ou plusieurs Cartes Physiques, ainsi qu'une ou plusieurs Cartes Virtuelles.

Pour des raisons évidentes de sécurité, le Titulaire ne doit donner Procuration qu'à des Utilisateurs qui sont habilités à effectuer des paiements en votre nom et pour votre compte.

Toute personne qui dispose d'une Carte, qu'il s'agisse du Titulaire ou d'un Utilisateur, est désignée comme étant un Porteur.

Afin d'utiliser une Carte, le Porteur s'engage à transmettre toutes les informations que nous serions amenés à lui demander, notamment pour des raisons réglementaires.

Les Cartes Physiques sont envoyées par courrier postal à l'adresse spécifiée au moment de leur commande.

Le Porteur doit obligatoirement signer sa Carte physique dans l'espace prévu à cet effet, dès qu'il la reçoit.

Les Cartes Virtuelles commandées sont quant à elles à disposition dans l'Espace de travail.

## A.3. Conditions tarifaires

L'obtention de Cartes et leur utilisation peut donner lieu à la facturation des frais indiqués dans les conditions tarifaires.

Ces frais sont prélevés sur votre Compte principal.

## A.4. Montant maximum des paiements par Carte et débits

Les paiements effectués par Carte font l'objet d'un débit différé dans la limite d'un montant global maximum que nous fixons pour le Titulaire et les Utilisateurs de vos Comptes.

L'ensemble des paiements par Carte à débit différé effectués au cours d'un mois calendaire dans la limite de ce montant font ainsi l'objet d'un débit unique à une date déterminée dans les Conditions particulières.

Le montant global maximum de paiement par Carte faisant l'objet d'un débit différé est indiqué dans l'Espace de travail. Toute demande de modification de celui-ci doit faire l'objet d'un accord de notre part.

Les paiements effectués au-delà de ce montant font quant à eux automatiquement l'objet d'un débit instantané.

Si vous ne souhaitez pas que les paiements par Carte fassent l'objet d'un débit différé pour une Carte en particulier, vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour cette Carte dans l'Espace de travail. Les paiements réalisés avec cette Carte seront alors débités instantanément. Vous pouvez réactiver le débit différé pour cette Carte à tout moment.

Le Titulaire a la possibilité de fixer un montant maximum de paiements sur une période donnée pour chaque Carte.

Les retraits d'espèces sont toujours débités instantanément.

Vous devez vous assurer qu'au jour du débit des règlements effectués à l'aide de vos Cartes, chacun de vos Comptes présente un solde disponible suffisant.

## A.5. Consentement du Porteur pour effectuer un paiement

Quand un Porteur donne un Ordre de paiement à l'aide de sa Carte, nous considérons que son accord est ferme et irrévocable dès lors qu'il :

- entre son code confidentiel sur un distributeur automatique de billets ou un terminal de paiement électronique ;
- introduit sa Carte dans un équipement électronique ne disposant pas d'un clavier destiné à la saisie d'un code (par exemple, un péage autoroutier) ;
- communique et confirme les données liées à l'utilisation à distance de sa Carte et valant Authentification Forte du Porteur ;
- présente sa Carte devant un dispositif de paiement sans contact ;
- signe de façon manuscrite un ticket émis par l'équipement électronique tant à destination de l'Accepteur que du Porteur.

## A.6. Exécution d'un Ordre de paiement

Nous recevons un Ordre de paiement par Carte au moment où celui-ci nous est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur.

Lorsque l'Ordre de paiement par Carte est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant.

Nous pouvons être amenés à refuser ou différer l'exécution d'un Ordre de paiement par Carte transmis si les informations obligatoires et réglementaires devant figurer sur l'Ordre sont incomplètes ou invalides, ou en raison d'obligations légales et réglementaires – notamment celles liées à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Dans une telle situation, à moins que la loi ne nous l'interdise, nous vous contacterons dans les plus brefs délais pour vous indiquer le motif du refus ou différé d'exécution, et les possibilités d'y remédier.

## A.7. Mesures de sécurité liées à l'utilisation de la Carte

### A.7.1. Mesures spécifiques à la Carte Physique

Un code confidentiel et personnel est mis à disposition du Porteur dans son Espace de travail. Ce code est demandé lors d'un paiement via un terminal de paiement électronique ou lors d'un retrait d'espèces.

La saisie du code confidentiel ne peut être effectuée que dans la limite de trois essais successifs. Si le Porteur saisit un code erroné à trois reprises, la Carte ne pourra plus être utilisée pour tout paiement nécessitant la saisie du code

confidentiel, y compris pour un retrait d'espèces. Dans ce dernier cas, la Carte est également susceptible d'être capturée par le distributeur automatique de billets.

Dans une telle situation, il appartient au Porteur de solliciter l'envoi d'une nouvelle Carte sur son Espace de travail.

Le Porteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel. Le Porteur ne doit notamment pas le communiquer à un tiers, ni l'inscrire sur un document papier ou un support numérique qui ne serait pas sécurisé par une Authentification Forte. Le Porteur ne doit jamais communiquer son code confidentiel, peu importe la raison, y compris à sa banque ou à d'autres Utilisateurs de son Espace de travail.

### A.7.2. Mesures spécifiques au paiement sans contact par Carte physique

Le paiement sans contact suppose la présence d'un pictogramme sur le terminal de paiement électronique de l'Accepteur indiquant qu'un tel mode de paiement est possible.

Le paiement sans contact est limité à un montant défini par la réglementation ou par Visa. Pour votre information, il est aujourd'hui fixé à 50 euros.

Quand cette limite est atteinte, le paiement suivant effectué avec votre Carte Physique nécessitera de saisir votre code confidentiel.

### A.7.3. Mesures spécifiques au paiement à distance par Carte

Le Porteur peut effectuer un paiement par Carte à distance, que ce soit sur Internet ou par téléphone.

Dans ce cas, il lui sera demandé de communiquer le numéro de sa Carte, sa date de validité ainsi que le cryptogramme visuel figurant sur la Carte Virtuelle ou au dos de la Carte Physique. Lors du processus de paiement à distance, nous pourrons demander au Porteur de valider le paiement par une Authentification Forte, via l'application mobile.

## A.8. Utilisation de la Carte, depuis ou vers l'étranger, et taux de change

Lorsqu'un Porteur effectue un paiement avec une Carte auprès d'un Accepteur situé en dehors de la zone euro, la conversion en euros est effectuée par Visa le jour du traitement de l'opération de paiement selon ses conditions de change en vigueur à cette date. De plus, nous facturons une commission conformément aux conditions tarifaires en vigueur au moment du paiement.

## A.9. Responsabilité et obligations du Porteur

Le Porteur doit systématiquement :

- s'assurer que les paiements qu'il effectue à l'aide de la Carte sont effectués dans le cadre de son activité professionnelle ;
- veiller à ce que les paiements ou retraits d'espèces à l'aide de sa Carte soient effectués auprès de commerçants, prestataires de services ou distributeurs automatiques de billets agréés par Visa et revêtant un logo Visa ;
- observer les mesures de sécurité propres à l'usage de sa Carte, notamment en ne communiquant pas son code confidentiel et en respectant les procédures d'authentification que nous mettons en place ;
- n'apporter aucune modification, marquage ou altération à sa Carte ;
- bloquer sa Carte en se rendant dans son Espace de travail dans les plus brefs délais en cas de perte, de vol ou s'il suspecte une utilisation frauduleuse de celle-ci ; tout autre moyen peut entraîner des délais dans le traitement de la requête ;

– ne faire aucune fausse déclaration, sous peine d'engager sa responsabilité civile et pénale ;

– détruire sa Carte Physique sans délai une fois celle-ci arrivée à expiration.

## A.10. Notre responsabilité en cas de paiement non autorisé ou mal exécuté

Si un Porteur constate qu'une Opération de paiement au débit de votre Compte n'a pas été autorisée ou une erreur dans le traitement d'un Ordre de paiement par Carte, il est nécessaire, après avoir bloqué la Carte dans son Espace de travail, de nous la signaler au plus vite par courrier électronique ou par téléphone.

Dans tous les cas, il est indispensable de nous transmettre par courrier électronique tout justificatif utile (tel qu'une copie d'un procès-verbal de dépôt de plainte) dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date de débit de l'ordre de paiement contesté sur le Compte.

Ce délai est ramené à soixante-dix jours si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est situé dans un État qui n'est pas membre de l'Union européenne ni membre de l'Espace Économique Européen.

S'il est avéré qu'une Opération de paiement n'a pas été autorisée ou en cas de défaillance de notre part au titre d'une opération de paiement mal exécutée, nous vous restituerons le montant correspondant et rétablirons votre Compte dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise Opération de paiement n'avait pas eu lieu.

Toutefois, il ne nous sera pas possible de vous rembourser :

– en cas de fraude ou de négligence de la part du Porteur ;

– les paiements par Carte non autorisés qui ont été effectués avant le blocage de la Carte en cas de perte ou de vol de la Carte ou des Données de sécurité personnalisées ; ceux-ci resteront alors à votre charge ; les paiements par Carte non autorisés qui ont été effectués après le blocage de la Carte sont quant à eux remboursés dans la limite de 2 500 € ;

– si, selon vous, l'opération de paiement par Carte a été mal exécutée alors que nous aurions constaté qu'elle a été régulièrement effectuée, qu'elle a été correctement authentifiée, enregistrée et comptabilisée sans défaillance technique ;

– si l'Opération de paiement par Carte a été mal exécutée en raison d'un retard alors que nous avons bien transféré les fonds au Bénéficiaire dans les délais prévus par la réglementation et les présentes Conditions d'utilisation ;

– si l'Opération de paiement par Carte a été mal exécutée ou n'a pas pu être exécutée en raison de la communication par le Porteur d'un numéro de Carte inexact, d'une mauvaise date d'expiration, ou d'un cryptogramme erroné ;

– dans l'hypothèse où des obligations légales ou réglementaires ne nous permettent pas d'exécuter l'Opération de paiement par Carte ;

– en cas de force majeure.

Conformément aux conditions tarifiaires, des frais pourront être perçus en cas de contestation non justifiée d'une opération de paiement par Carte.

Enfin, nous ne saurions être tenus responsables du refus d'un Accepteur de recevoir un paiement par Carte ou d'un éventuel différend d'ordre commercial, ni garantir le bon fonctionnement du terminal de paiement électronique d'un Accepteur ou la disponibilité d'espèces dans un distributeur automatique de billets.

## A.11. Informations communiquées sur l'Espace de travail et les relevés de compte

Conformément à la réglementation, immédiatement après avoir reçu l'Ordre de paiement, nous mettons à votre disposition, sur votre Espace de travail :

- les références vous permettant d'identifier l'opération de paiement par Carte et, le cas échéant, les informations relatives au Bénéficiaire ;
- le montant de l'opération de paiement par Carte exprimé dans la devise utilisée dans l'ordre de paiement ;
- le montant des frais qui vous sont éventuellement imputables et, le cas échéant, la ventilation des montants de ces frais ;
- le cas échéant, le taux de change de référence appliqué à l'opération de paiement par Carte et le montant de l'opération après cette conversion monétaire ; le taux de change applicable au jour du traitement de l'opération est indiqué sur votre relevé de compte ;
- la date de réception de l'Ordre de paiement par Carte.

## A.12. Durée de validité de la Carte

La date d'expiration des Cartes Physiques est inscrite au dos de chaque Carte. Une fois la date de validité dépassée, il vous appartient de détruire la Carte Physique.

Elles sont automatiquement renouvelées et envoyées à l'adresse renseignée dans l'Espace de travail.

Quant aux Cartes Virtuelles, leur durée de validité est précisée dans l'Espace de travail. Elles sont automatiquement renouvelées à l'arrivée de leur date d'expiration, sauf si vous avez décidé d'utiliser une Carte Virtuelle à usage unique.

## A.13. Suspension du service et résiliation

Les présentes Conditions d'utilisation peuvent être résiliées à notre initiative à tout moment, par courrier électronique, sous réserve d'un préavis de 30 jours, sans motif nécessaire.
Nous pouvons aussi résilier les Conditions d'utilisation ou suspendre leur exécution sans avoir à respecter aucun délai de préavis dans les cas suivants :

- non-respect des Conditions d'utilisation ;
- fonctionnement anormal d'un Compte ;
- comportement abusif ou gravement répréhensible de votre part. À titre d'exemple, cela inclut les situations suivantes :
  - la communication ou remise de documents qui se révèlent inexacts, faux ou falsifiés ;
  - en cas de solde disponible insuffisant, en dépit des rappels et mises en garde de notre part ;
  - une condamnation en matière pénale (hors contravention) ;
- au cas où votre situation se révélerait irrémédiablement compromise ;
- dissolution, liquidation judiciaire.

Si vous souhaitez arrêter définitivement d'utiliser une ou plusieurs Cartes, il vous suffit de vous rendre dans votre Espace de travail pour les supprimer. S'il s'agit de Cartes payantes que vous auriez commandées, elles ne seront plus facturées à compter de cette suppression.

## A.14. Protection des données personnelles

Nous pouvons être amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant ainsi que le Titulaire ou les Porteurs, à savoir les données enregistrées ou générées à l'aide de la Carte et celles relatives aux paiements effectués avec la Carte.

Nous vous invitons à ce titre à prendre connaissance de la Politique de protection des données personnelles de Memo Bank qui décrit les finalités des traitements de données personnelles recueillies, leurs modalités de communication à des tiers, vos droits relatifs à ces données ainsi que les mesures de sécurité mises en place.

# Annexe B: Conditions d'utilisation d'Apple Pay

## B.1. Présentation d'Apple Pay

Apple Pay est un service développé par Apple Inc. qui vous permet d'utiliser vos Cartes virtuelles ainsi que de dématérialiser et d'utiliser vos Cartes physiques pour effectuer des paiements, en personne ou à distance, à l'aide d'un appareil Apple compatible, à savoir un iPhone (avec Face ID ou Touch ID sauf iPhone 5s, ou version ultérieure), un iPad (avec Touch ID ou Face ID ou version ultérieure), une Apple Watch ou un Mac (modèles mis en vente depuis 2012), étant observé que cette liste est susceptible d'évoluer.

Apple Pay utilise une technologie appelée « tokenisation » pour protéger les informations des Cartes des Porteurs. Cette technologie permet de remplacer les informations des Cartes par un numéro unique pour chaque transaction.

Les Opérations de paiement effectuées à l'aide d'Apple Pay sont considérées comme des Opérations de paiement par Carte et sont donc soumises aux mêmes règles, notamment en ce qui concerne la responsabilité du Porteur ainsi que les modalités de débit différé ou instantané de votre Compte.

## B.2. Activation d'Apple Pay

Pour utiliser Apple Pay avec une Carte physique ou virtuelle, il est nécessaire que celle-ci ait déjà été activée dans l'Espace de travail.

Par ailleurs, le Porteur doit disposer d'un compte iCloud.

Pour enregistrer une Carte dans Apple Pay, le Porteur d'une Carte peut utiliser :

- l'application mobile de Memo Bank, laquelle nécessite d'utiliser iOS 14 ou une version ultérieure ;
- l'application « Wallet » qui figure par défaut sur les iPhone et les iPad ;
- les « Réglages » sur iOS ou les « Réglages systèmes » sur macOS ;
- l'application « Watch » sur un iPhone.

Il devra alors saisir les données de la Carte nécessaires à l'enregistrement ou utiliser l'appareil photo de son appareil Apple afin de scanner ces mêmes informations.

Après confirmation de ces informations par Authentification forte, le Porteur est alors invité à accepter les présentes conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Memo Bank.

## B.3. Consentement du Porteur pour effectuer un paiement

Quand un Porteur donne un Ordre de paiement à l'aide d'Apple Pay, nous considérons que son accord est ferme et irrévocable dès lors que :

- pour effectuer un paiement à distance, il utilise un des procédés d'authentification fournis par Apple ; selon l'appareil utilisé, il peut s'agir de Touch ID, Face ID, d'un code de déverrouillage ou de l'utilisation de l'Apple Watch appairée à un iPhone ;
- pour effectuer un paiement auprès d'un commerçant ou d'un prestataire de services, il présente son appareil Apple devant un dispositif de paiement sans contact compatible.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation d'Apple Pay avec un dispositif de paiement sans contact n'est pas limitée à 50 € comme pour une Carte physique. La limite de paiement sans contact est celle imposée par le terminal de paiement de l'Accepteur.

## B.4. Mesures de sécurité liées à l'utilisation d'Apple Pay

Le Porteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son appareil Apple et, notamment de son code de déverrouillage qu'il ne doit ni communiquer à un tiers, ni inscrire sur un document papier ou un support numérique qui ne serait pas sécurisé par une Authentification Forte. Le Porteur ne doit jamais communiquer son code de déverrouillage, peu importe la raison, y compris à nous ou à d'autres Utilisateurs de son Espace de travail.

De même, le Porteur ne doit autoriser personne à enregistrer des informations biométriques permettant d'utiliser Touch ID ou Face ID sur son appareil Apple après avoir enregistré une Carte dans Apple Pay.

En effet, toute personne connaissant le code de déverrouillage du Porteur ou dont les informations biométriques sont enregistrées dans l'appareil Apple du Porteur sera en mesure d'effectuer des paiements avec une Carte enregistrée dans Apple Pay. Ces paiements seront valables, autorisés et donc irrévocables de ce fait, nous exonérant de toute responsabilité en cas d'Opération de paiement abusive ou frauduleuse.

Nous vous rappelons que les règles en matière de paiements par Carte non autorisés ou mal exécutés s'appliquent pleinement aux Opérations de paiement effectuées à l'aide d'Apple Pay.

## B.5. Suspension et blocage d'Apple Pay par le Porteur

Le Porteur a la possibilité de suspendre temporairement ou de supprimer une Carte enregistrée dans Apple Pay, y compris à distance, à l'aide de son compte iCloud.

Toutefois, dans ce cas, les Opérations de paiement qui étaient en attente de traitement seront réglées normalement et la Carte pourra toujours être utilisée indépendamment d'Apple Pay.

Ainsi, dans l'hypothèse où un Porteur constate qu'une Opération de paiement effectuée à l'aide d'Apple Pay n'a pas été autorisée ou une erreur dans le traitement d'un Ordre de paiement, il demeure nécessaire de bloquer la Carte concernée dans l'Espace de travail et de nous le signaler au plus vite par courrier électronique ou par téléphone.

## B.6. Suspension et blocage d'Apple Pay par Apple

Nous ne saurions être tenus responsables de tout éventuel blocage de l'utilisation d'Apple Pay en raison d'un dysfonctionnement de l'appareil ou d'une application Apple du Porteur ou d'une décision d'Apple de suspendre ou bloquer ses services pour quelque raison que ce soit, notamment pour des motifs techniques ou d'utilisation non conforme aux conditions d'utilisation d'Apple.

## B.7. Propriété intellectuelle

Apple, Apple Pay, Face ID, Touch ID, Apple Watch, Mac, macOS, iOS, iPad et iPhone sont des marques déposées d'Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

# Annexe C: Conditions d'utilisation de Google Pay

## C.1. Présentation de Google Pay

Google Pay est un service développé par Google qui vous permet d'utiliser vos Cartes virtuelles ainsi que de dématérialiser et d'utiliser vos Cartes physiques pour effectuer des paiements, en personne ou à distance, à l'aide d'un navigateur Internet ou d'un appareil Android compatible, à savoir un smartphone ou une tablette équipé d'une puce NFC (Near Field Communication) et sur lequel est installé Android 7.0 ou une version ultérieure, étant observé que cette liste est susceptible d'évoluer.

Google Pay utilise une technologie appelée « tokenisation » pour protéger les informations des Cartes des Porteurs. Cette technologie permet de remplacer les informations des Cartes par un numéro unique pour chaque transaction.

Les Opérations de paiement effectuées à l'aide de Google Pay sont considérées comme des Opérations de paiement par Carte et sont donc soumises aux mêmes règles, notamment en ce qui concerne la responsabilité du Porteur ainsi que les modalités de débit différé ou instantané de votre Compte.

## C.2. Activation de Google Pay

Pour utiliser Google Pay avec une Carte physique ou virtuelle, il est nécessaire que celle-ci ait déjà été activée dans l'Espace de travail.

Par ailleurs, le Porteur doit disposer d'un compte Google.

Pour enregistrer une Carte dans Google Pay, le Porteur d'une Carte peut utiliser :

- l'application mobile de Memo Bank ;
- l'application Google Wallet qui est disponible sur le Google Play Store ;
- l'application Google Play Store ;
- un navigateur Google Chrome en vous rendant dans la page paramètres ;
- un autre navigateur Internet en se rendant sur le site pay.google.com.

Il devra alors saisir les données de la Carte nécessaires à l'enregistrement ou utiliser l'appareil photo de son appareil Android afin de scanner ces mêmes informations.

Après confirmation de ces informations par Authentification forte, le Porteur est alors invité à accepter les présentes conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de Memo Bank.

## C.3. Consentement du Porteur pour effectuer un paiement

Quand un Porteur donne un Ordre de paiement à l'aide de Google Pay, nous considérons que son accord est ferme et irrévocable dès lors que :

- pour effectuer un paiement à distance, il utilise un des procédés d'authentification fournis par Google ; selon l'appareil utilisé, il peut s'agir d'un code de déverrouillage ou d'une identification biométrique par empreinte digitale ou reconnaissance faciale ;
- pour effectuer un paiement auprès d'un commerçant ou d'un prestataire de services, il présente son appareil Android devant un dispositif de paiement sans contact compatible.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation de Google Pay avec un dispositif de paiement sans contact n'est pas limitée à 50 € comme pour une Carte physique. La limite de paiement sans contact est celle imposée par le terminal de paiement de l'Accepteur.

## C.4. Mesures de sécurité liées à l'utilisation de Google Pay

Le Porteur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de son appareil Android et, notamment de son code de déverrouillage qu'il ne doit ni communiquer à un tiers, ni inscrire sur un document papier ou un support numérique qui ne serait pas sécurisé par une Authentification Forte. Le Porteur ne doit jamais communiquer son code de déverrouillage, peu importe la raison, y compris à nous ou à d'autres Utilisateurs de son Espace de travail.

De même, le Porteur ne doit autoriser personne à enregistrer des informations biométriques permettant de déverrouiller son appareil Android après avoir enregistré une Carte dans Google Pay.

En effet, toute personne connaissant le code de déverrouillage du Porteur ou dont les informations biométriques sont enregistrées dans l'appareil Android du Porteur sera en mesure d'effectuer des paiements avec une Carte enregistrée dans Google Pay. Ces paiements seront valables, autorisés et donc irrévocables de ce fait, nous exonérant de toute responsabilité en cas d'Opération de paiement abusive ou frauduleuse.

Nous vous rappelons que les règles en matière de paiements par Carte non autorisés ou mal exécutés s'appliquent pleinement aux Opérations de paiement effectuées à l'aide de Google Pay.

## C.5. Suspension et blocage de Google Pay par le Porteur

Le Porteur a la possibilité de suspendre temporairement ou de supprimer une Carte enregistrée dans Google Pay, y compris à distance, à l'aide de son compte Google.

Toutefois, dans ce cas, les Opérations de paiement qui étaient en attente de traitement seront réglées normalement et la Carte pourra toujours être utilisée indépendamment de Google Pay.

Ainsi, dans l'hypothèse où un Porteur constate qu'une Opération de paiement effectuée à l'aide de Google Pay n'a pas été autorisée ou une erreur dans le traitement d'un Ordre de paiement, il demeure nécessaire de bloquer la Carte concernée dans l'Espace de travail et de nous le signaler au plus vite par courrier électronique ou par téléphone.

## C.6. Suspension et blocage de Google Pay par Google

Nous ne saurions être tenus responsables de tout éventuel blocage de l'utilisation de Google Pay en raison d'un dysfonctionnement de l'appareil ou d'une application Google du Porteur ou d'une décision de Google de suspendre ou bloquer ses services pour quelque raison que ce soit, notamment pour des motifs techniques ou d'utilisation non conforme aux conditions d'utilisation de Google.

## C.7. Propriété intellectuelle

Google, Google Pay, Google Play et Android sont des marques déposées de Google LLC, enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

# Annexe D: Conditions d'utilisation de l'API Memo Bank

## D.1. Présentation de l'API Memo Bank

L'API Memo Bank est une interface de programmation d'application ("Application Programming Interface") qui vous permet d'accéder à des données et documents stockés sur votre Espace de travail ainsi que d'effectuer des opérations en connectant votre propre infrastructure informatique à votre Espace de travail.

L'API Memo Bank vous permet notamment :

- de consulter les informations relatives à vos Comptes ;
- de consulter les informations et les pièces jointes relatives aux Opérations de paiement au débit et au crédit de vos Comptes ;
- de joindre des justificatifs à des Opérations de paiement ;
- de recevoir des notifications d'événements tels que les Opérations de paiement passées sur vos Comptes ou la création d'IBAN virtuels ;
- d'initier des Virements ;
- de créer ou supprimer des IBAN virtuels.

## D.2. Activation de l'API Memo Bank

L'utilisation de l'API Memo Bank est réservée aux clients qui disposent d'un forfait illimité.

Elle fait l'objet d'une facturation spécifique conformément aux conditions tarifaires.

## D.3. Utilisateurs - Procuration

Seul le Titulaire, qui vous représente, peut accéder à l'Espace de travail afin d'activer l'API Memo Bank.

Il peut cependant donner Procuration à un ou plusieurs Utilisateurs à cet effet. La Procuration doit être établie par le Titulaire ou un Utilisateur habilité au sein de l'Espace de travail, où sont précisées les étapes à suivre. Nous avons le droit de ne pas agréer un Utilisateur ou de le révoquer à tout moment. Tout Utilisateur peut à tout moment révoquer une Procuration qu'il a donnée, directement ou indirectement, dans l'Espace de travail.

Chaque Utilisateur autorisé à utiliser l'API Memo Bank devra utiliser des clés d'identification uniques et personnelles, disponibles dans l'Espace de travail, afin de s'identifier. Les opérations effectuées à travers l'API Memo Bank ne sont pas réalisées par un robot ou une machine, mais bien par un Utilisateur habilité et identifié. Elles vous engagent comme si vous les aviez vous-même effectuées.

## D.4. Votre responsabilité

Vous êtes responsable de votre usage de l'API Memo Bank.

Il relève de votre responsabilité de mettre en oeuvre une politique de sécurité des systèmes d'information adaptée et effective ainsi que de former votre personnel aux règles de l'art en matière de sécurité.

À ce titre, il vous appartient notamment :

- de prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir et traiter toutes éventuelles atteintes par des tiers à votre système d'information ;
- de respecter toutes les lois et réglementations en vigueur ;
- d'utiliser l'API Memo Bank conformément à la documentation technique accessible depuis l'Espace de travail ;
- d'assurer la stricte confidentialité de vos Données de sécurité personnalisées et de vos clés d'identification qui ne doivent, en aucun cas, être communiquées à des tiers ;
- d'utiliser un matériel informatique conforme à l'état de l'art en matière de sécurité.

Dès lors, vous vous interdisez :

- de contourner les règles de sécurité ou les limites techniques de l'API Memo Bank ;
- d'utiliser l'API Memo Bank afin de fournir des services de paiement à vos propres clients ;
- de dépasser un nombre de requêtes raisonnable au-delà duquel le bon fonctionnement de l'API Memo Bank pourrait être perturbé ; nous pouvons, en fonction de l'utilisation que vous faites de nos services, vous demander de respecter des limites d'appels vers l'API ;
- de vendre ou louer l'API Memo Bank à des tiers ;
- d'effectuer de l'ingénierie inversée.

Vous vous engagez ainsi à nous indemniser de tout préjudice qui résulterait d'une utilisation non conforme de l'API Memo Bank. Nous ne saurions être tenus responsables de dysfonctionnements résultant, directement ou indirectement, d'un manquement à vos obligations ou du fait d'un tiers.

## D.5. Données personnelles

Nous pouvons être amenés à recueillir des données à caractère personnel vous concernant dans le cadre de l'utilisation de l'API Memo Bank.

Nous vous invitons à ce titre à prendre connaissance de la Politique de protection des données personnelles de Memo Bank qui décrit les finalités des traitements de données personnelles recueillies, leurs modalités de communication à des tiers, vos droits relatifs à ces données ainsi que les mesures de sécurité mises en place.

# Annexe E: Informations générales sur la protection des dépôts

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR). Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Memo Bank vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, nous vous le confirmons également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

| | |
|---|---|
| La protection des dépôts effectués auprès de Memo Bank est assurée par : | Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) |
| Plafond de la protection : | 100 000 € par déposant et par établissement de crédit [1] |
| Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit : | Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € [1] |
| Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes : | Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui [2]. |
| Autres cas particuliers : | Voir note [2] |
| Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit : | Sept jours ouvrables [3] |
| Monnaie de l'indemnisation : | Euros |
| Correspondant : | Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone : 01-58-18-38-08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr |
| Pour en savoir plus : | Reportez-vous au site internet du FGDR : http://www.garantiedesdepots.fr |
| Accusé de réception par le déposant : | Il est accusé réception lors de l'acceptation des conditions générales de la convention de Compte Courant (mais pas lors de l'envoi annuel du formulaire) |

1 Limite générale de la protection : si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur

ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales.

2 Principaux cas particuliers : les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limité (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable (LDD) et les livret d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

3 Indemnisation : le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible. La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution : (i) soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception, (ii) soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.