

Version 2.2, effective à compter du 31.10.2018

Pour les clients enregistrés avant le 31.10.2018, cette version s'applique à compter du 31.12.2018

Ferratum Bank p.l.c. Conditions Générales

TITRE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

1 Conditions générales

Les présentes Conditions générales sont disponibles sur <https://www.ferratumbank.com/fr/termsandconditions.html>. En sus du présent document, les dispositions générales régissent la relation commerciale établie entre le client et Ferratum Bank plc.

2 Définitions

Veuillez consulter les définitions prévues par les dispositions générales qui, en sus du présent document, régissent la relation commerciale établie entre le client et Ferratum Bank plc.

TITRE 2 – OUVERTURE D'UN COMPTE DE DEPOT

3 Modalités d'ouverture d'un compte de dépôt

3.1 Pour ouvrir un compte, vous devez compléter la demande en ligne et lire, accepter et signer les présentes Conditions générales.

3.2 Le processus d'ouverture d'un compte ne sera terminé que lorsque nous aurons réalisé toutes les vérifications nécessaires de manière satisfaisante. Dans certains cas, tels que l'existence d'un doute sur l'identité du demandeur, la Banque peut rejeter la demande d'ouverture de compte. Dans ces circonstances, vous ne serez pas considéré comme ayant ouvert un compte.

3.3 Une fois le processus d'ouverture de compte terminé, le compte est activé.

3.4 La Banque se réserve le droit de partager vos données avec les autorités compétentes, aux fins de respecter ses obligations déclaratives (telles que les déclarations fiscales pour les résidents de l'UE), conformément aux exigences relatives au secret professionnel définies à l'article 47 ci-dessous.

3.5 En cas de modification des données à caractère personnel indiquées dans votre formulaire d'ouverture de compte, vous devrez en informer la Banque immédiatement, en envoyant un message à la Banque par l'intermédiaire de votre espace en ligne ou en contactant le service client Ferratum.

3.6 Une fois le processus d'ouverture de compte terminé, vous recevrez un message de confirmation de notre part, à la suite duquel le premier transfert de fonds sur votre compte pourra être réalisé.

4 Titulaires de compte éligibles

4.1 Les comptes susceptibles d'être ouverts sont des comptes individuels à destination de personnes physiques. Le titulaire du compte est le propriétaire désigné du compte et non la personne détenant une procuration sur le compte. Les comptes ne peuvent être ouverts par des fiducies, sociétés ou toute autre personne morale ou œuvre de bienfaisance.

4.2 Le demandeur devient titulaire de compte une fois que la Banque a activé son premier compte (voir article 3).

4.3 Si vous êtes lié/étroitement associé avec ou êtes vous-même une personne politiquement exposée, qui exerce une fonction publique importante, vous devez l'indiquer sur la demande en ligne avant l'activation du compte.

4.4 La Banque n'ouvrira le compte qu'au nom de ses clients agissant pour leur propre compte. Vous consentez et acceptez par conséquent que les comptes ne soient utilisés que pour exécuter des

transactions en votre nom propre et pour votre compte, et vous obligez à ne pas utiliser les comptes au profit de toute autre personne. Autoriser l'accès ou l'utilisation du compte par une tierce partie sans lui avoir fourni une procuration dûment notifiée au préalable à la Banque, conformément aux conditions prévues par l'article 33, est interdit et entraînera la résiliation de la relation commerciale avec la Banque.

4.5 Les demandeurs ne seront acceptés comme clients par la Banque que s'ils sont majeurs et ressortissants français ou domiciliés en France, et s'ils sont en possession d'une pièce d'identité valide émise ou officiellement reconnue au sein de l'Union européenne.

4.6 Le titulaire du compte ne peut pas être une personne résidant de manière permanente aux États-Unis, un citoyen américain (y compris avoir la double nationalité) ou un détenteur de la carte verte américaine.

TITRE 3 – FONCTIONNEMENT DU (ES) COMPTE(S) DE DEPOT

5 Description générale du (es) compte(s) de dépôt Ferratum

5.1 Le compte de dépôt Ferratum est un compte en ligne sur lequel vous pouvez déposer des fonds au moyen d'un virement bancaire provenant d'autres comptes bancaires, ainsi que réaliser des virements entre vos comptes ouverts au sein de Ferratum Bank ou d'autres banques. Ferratum Bank ne fournit pas de chèquiers à ses clients.

5.2 Vous pouvez posséder un compte de dépôt Ferratum pour chaque devise disponible, pour un maximum total de vingt-cinq (25) comptes (*c'est-à-dire* un (1) compte principal et jusqu'à vingt-quatre (24) comptes associés).

5.3 La Banque se réserve le droit de limiter le montant des fonds que vous pouvez détenir sur votre compte de dépôt Ferratum, auquel cas vous en serez informé par la Banque.

5.4 Le compte de dépôt Ferratum peut être libellé en EUR, SEK, GBP, PLN, DKK, NOK, CHF et dans un certain nombre de devises, telles que publiées régulièrement par la Banque dans sa liste des tarifs et, dès la fin du processus d'ouverture de compte, un compte de dépôt Ferratum sera automatiquement ouvert par la Banque à votre nom.

5.5 Le compte de dépôt Ferratum n'est pas porteur d'intérêts.

5.6 Après signature des Conditions générales (sous réserve d'acceptation de votre demande par la Banque), la Banque ouvrira automatiquement 1 compte de dépôt : un (1) compte principal et le client aura la possibilité d'ouvrir en même temps (2) comptes associés (lesquels constitueront le « **compte de dépôt Ferratum** »).

Le compte principal est libellé en euros et les comptes associés peuvent être libellés en EUR, SEK, GBP, PLN, DKK, NOK, CHF et dans un certain nombre de devises, telles que publiées régulièrement par la Banque dans sa liste des tarifs.

Si le compte principal et le(s) compte(s) associé(s) constituent des comptes de dépôt distincts par l'intermédiaire desquels vous pouvez effectuer des paiements séparés en fonction de la devise de la transaction, le compte de dépôt Ferratum constitue un ensemble de comptes et le compte principal et les comptes associés sont par conséquent liés entre eux dans la mesure où vous autorisez la Banque à :

- ouvrir au minimum 2 comptes associés dans différentes devises étrangères sur la base des présentes Conditions générales ; et à
- débiter l'un de vos comptes de dépôt Ferratum si les fonds disponibles sur un compte donné (compte principal ou compte associé) ne sont pas suffisants pour couvrir une transaction effectuée par carte (voir article 26 ci-dessous).

6 Accès en ligne au compte de dépôt Ferratum

6.1 Au quotidien, vous aurez accès à votre profil/compte par l'intermédiaire de votre espace en ligne. Cependant, des opérations de maintenance, une demande ou un trafic excessif dans les systèmes ou d'autres circonstances peuvent ralentir, empêcher ou suspendre l'accès en ligne.

6.2 Vous pouvez accéder à votre espace en ligne en entrant votre code PIN et votre identifiant.

6.3 Votre espace en ligne vous permet de consulter l'historique des transactions, télécharger vos relevés bancaires, donner des instructions à la Banque pour procéder à des transactions ou contacter le service client de la Banque.

7 Sécurité et accès

7.1 La Banque ne vous demandera aucune de vos données d'authentification, à l'exception de ce qui est indiqué dans la foire aux questions. Si vous oubliez vos données d'authentification ou apprenez ou suspectez qu'une autre personne ait eu connaissance de l'une quelconque de vos données d'authentification, nous vous recommandons de contacter immédiatement le service client de la Banque et de suivre les instructions proposées dans la foire aux questions.

7.2 Il est de votre responsabilité de vous assurer que les données d'authentification relatives à votre espace en ligne sont protégées. Vous devez notamment :

- informer immédiatement la Banque en contactant le service client en cas de perte de vos données d'authentification ou si vous apprenez ou suspectez qu'une autre personne ait eu connaissance de l'une de ces données, vous les a volées ou a utilisé votre compte ;
- étudier l'historique des transactions et informer immédiatement la Banque de toute transaction non autorisée ;
- ne laisser personne d'autre que vous utiliser vos comptes ; et
- respecter tous les avertissements ou conseils de sécurité communiqués par la Banque, en ce compris toutes les annonces en matière de sécurité apparaissant sur le site Internet et/ou votre espace en ligne.

7.3 Le Banque fera le maximum pour empêcher tout accès non autorisé à votre espace en ligne et pour s'assurer que cet espace est sécurisé, en ce compris en prenant les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité de vos données d'authentification. La Banque se réserve le droit de suspendre immédiatement l'utilisation de vos données d'authentification pour accéder à votre espace en ligne, effectuer des retraits sur votre compte ou procéder à toute autre transaction pour des questions de sécurité liées à l'instrument de paiement ou à la suspicion d'utilisation frauduleuse ou non autorisée de l'instrument de paiement, en ce compris (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- si la Banque a des raisons de croire que votre espace en ligne n'est pas, ou pourrait ne pas être, sécurisé ;
- si la Banque a des raisons de croire que votre espace en ligne pourrait être utilisé de manière frauduleuse ou non autorisée, ou
- si vous avez informé la Banque de toute utilisation frauduleuse ou non autorisée de votre espace en ligne.

La Banque vous informera du blocage et de ses raisons. Ces informations vous seront transmises, le cas échéant, avant le blocage des fonctionnalités de votre espace en ligne et au plus tard immédiatement suite à ce blocage, sous réserve que cette communication ne compromette pas la sécurité ou soit interdite par une quelconque législation.

7.4 Si l'un des services de la Banque accessibles depuis votre espace en ligne est bloqué, vous pouvez appeler le service client de la Banque ou utiliser la messagerie pour demander le déblocage du service aux fins de pouvoir l'utiliser de nouveau.

7.5 Vous êtes prié d'appeler immédiatement le service client de la Banque ou de contacter la Banque via la messagerie si vous rencontrez les problèmes suivants :

- si vous rencontrez des problèmes en utilisant le site Internet de la Banque ou l'application mobile Ferratum ;
- si vous constatez un incident technique ou toute autre défaillance relative à l'accès à votre espace en ligne susceptible de mettre en danger la sécurité des services de la Banque ; ou
- si vous remarquez des irrégularités au cours de la procédure de paiement sur un site Internet ou ailleurs qui pourraient permettre à une tierce personne d'utiliser ou d'accéder à votre espace en ligne sans autorisation.

8 Historique des transactions

8.1 Un historique des transactions faisant apparaître le détail des transactions réalisées (en ce compris retraits, paiements entrants, paiements sortants, intérêts versés et toute autre activité, le cas échéant) sur votre (vos) compte(s) est disponible à tout moment sur votre espace en ligne. Cet historique fait apparaître les transactions telles qu'elles ont été exécutées et sera sauvegardé dans les systèmes de la Banque.

9 Relevés et données relatives aux transactions

9.1 La Banque vous communiquera un relevé mensuel relatif à votre (vos) compte(s) par l'intermédiaire de l'historique des transactions disponible dans votre espace en ligne. Vous acceptez de recevoir les relevés mensuels et toute autre déclaration sous format électronique par l'intermédiaire de votre espace en ligne.

9.2 Si vous souhaitez que la Banque vous fasse parvenir une copie d'un relevé *ad hoc*, vous pouvez contacter le service client de la Banque. Les relevés *ad hoc* font l'objet de frais fixés dans la liste des tarifs jointe aux présentes Conditions, disponible sur le site Internet de la Banque.

9.3 Aux fins de relevés et historiques de transaction, une journée s'étend de 8 h à 15 h CET et les instructions reçues après 15 h CET sont considérées avoir été reçues le jour suivant.

9.4 Vous devez examiner tous les relevés de compte Ferratum, notes et autres relevés dès leur réception. En cas d'inexactitude ou d'omission, vous êtes obligé d'en informer la Banque dès que possible. Dans ce cas, après vérification, la Banque devra rectifier les erreurs notifiées.

10 Frais et commissions

10.1 Les frais et commissions applicables au(x) compte(s) de dépôt et aux autres produits et services de la Banque (en ce compris, mais sans s'y limiter, les services de paiement) sont précisés dans la liste des tarifs, telle qu'émise par la Banque à tout moment et jointe aux présentes Conditions. La liste des tarifs est également disponible sur le site Internet de la Banque ou par l'intermédiaire de l'application mobile de la Banque. La liste des tarifs peut également être obtenue gratuitement sur demande via le service client de la Banque.

10.2. En souscrivant aux présentes Conditions, vous acceptez également la liste des tarifs figurant en annexe. La liste des tarifs peut être modifiée par la Banque dans le respect des conditions prévues à l'article 34.

11. Solde du compte de dépôt

11.1 Le solde du compte de dépôt doit toujours rester créditeur. Faute de quoi toute opération exécutée entraînant un débit sera automatiquement rejetée par la Banque.

TITRE 4 – DISPOSITION SPECIFIQUES AUX SERVICES DE PAIEMENT

CHAPITRE 1 — DISPOSITIONS GENERALES

12 Dispositions générales

12.1 Ferratum offre des services de paiement vous permettant de gérer votre (vos) compte(s) de dépôt et d'effectuer des opérations de paiement par l'intermédiaire de votre (vos) compte(s) de dépôt. Les opérations de paiement peuvent être effectuées au moyen d'une carte ou d'un virement, sous réserve que le solde de votre compte soit suffisant et ne soit pas l'objet d'une quelconque mesure de probation telle qu'une notification de tierces parties.

12.2 Lorsqu'il demande à Ferratum de procéder à une opération de paiement conformément au paragraphe 12.1 ci-dessus, le Client doit utiliser l'identifiant unique du bénéficiaire selon les modalités suivantes:

<u>Zone de destination</u>	<u>Devise</u>	<u>Identifiant unique du bénéficiaire</u>
France	Euro	IBAN
Transfrontalier à l'intérieur de l'EEE	Euro	IBAN
France ou intérieur de l'EEE	Devise autre que l'euro	IBAN et BIC ou numéro de compte et BIC
Extérieur de l'EEE	Euro ou autre devise	IBAN et BIC ou numéro de compte et BIC

13. Mesures de sécurité

13.1 Les instruments de paiement mis à disposition par la Banque doivent être utilisés conformément aux présentes Conditions et à toute autre condition régissant l'émission et l'utilisation de l'instrument de paiement.

13.2 Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables aux fins de préserver les fonctionnalités de sécurité personnalisées de chaque instrument de paiement. À cette fin, le code PIN permettant l'accès en ligne à votre (vos) compte(s) de dépôt et le code secret de votre carte doivent être mémorisés et ne doivent pas être consignés par écrit. Tout support sur lequel le code PIN et le code secret sont inscrits doit être détruit.

13.3 Le code PIN et le code secret sont strictement personnels et confidentiels. Il vous est interdit de les divulguer à une tierce partie, en ce compris tout employé de Ferratum. De manière générale, vous devez prendre toutes les précautions raisonnables afin de prévenir la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse des instruments de paiement et la divulgation du code PIN/code secret à toute personne.

13.4 Vous devez informer immédiatement la Banque en cas de découverte, ou de suspicion, de toute utilisation non autorisée d'instruments de paiement ou de perte, vol, utilisation inappropriée ou frauduleuse d'instruments de paiement ou si vous avez une quelconque raison de suspecter que votre code PIN/code secret est en possession d'une quelconque tierce personne.

13.5 Dans l'hypothèse où la Banque ne peut plus garantir la sécurité d'un instrument de paiement ou si la Banque suspecte une utilisation non autorisée ou frauduleuse de tout instrument de paiement, la Banque se réserve le droit de bloquer, de manière temporaire ou permanente, ledit instrument de paiement. La Banque vous informera du blocage et de ses raisons. Ces informations vous seront transmises,

le cas échéant, avant le blocage des fonctionnalités de l'instrument de paiement et au plus tard immédiatement suite à ce blocage, sous réserve que cette communication ne compromette pas la sécurité ou soit interdite par une quelconque législation. La Banque débloquera ou, en fonction des circonstances spécifiques, émettra un nouvel instrument de paiement après avoir déterminé que les raisons du blocage n'existent plus.

13.6 Le client peut définir, sur son espace en ligne, les limites de paiement relatives aux opérations de paiement effectuées via l'application mobile Ferratum. Les limites quotidiennes de transaction peuvent être modifiées par la Banque, selon l'appréciation des circonstances par cette dernière, en tant que mesure de lutte contre la fraude et/ou si votre compte de dépôt a été ouvert récemment ou dans l'hypothèse de circonstances pouvant, selon la Banque, provoquer une violation de votre part des présentes Conditions générales. Des informations sur ces limites sont disponibles sur le site Internet de la Banque, sur votre espace en ligne ou auprès du service client de la Banque.

14. Accord du client pour l'exécution d'une transaction de paiement

14.1 Vous devez donner votre accord pour l'exécution d'une transaction de paiement. Une transaction de paiement ou une série de transactions de paiement est considérée comme autorisée une fois que vous avez donné votre accord pour l'exécution de la transaction ou de la série de transactions de paiement.

14.2 L'accord pour l'exécution d'une transaction de paiement est donné sous la forme visée ci-après pour chaque catégorie de service de paiement. Après avoir reçu vos instructions relatives à l'exécution d'une transaction, vous recevrez un message sur votre espace en ligne.

14.3 Lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles, l'accès à l'application mobile Ferratum est suspendu, la Banque peut exiger une autre méthode d'identification afin de pouvoir exécuter vos instructions de manière satisfaisante. Ladite méthode d'identification alternative devra être expressément acceptée par vos soins avant l'exécution de la transaction.

14.4 La Banque ne vous communiquera pas de confirmation écrite distincte en cas de réception de fonds sur votre compte. Ces montants apparaîtront sur votre espace en ligne et vos relevés.

14.5 Vous pouvez refuser une opération de paiement, lorsque et dans la mesure où l'ordre de paiement n'est pas considéré comme irrévocable, en effectuant une déclaration à cet effet auprès de la Banque, en contactant le service client de la Banque au +33 805 321 072. Un ordre de paiement est considéré comme irrévocable une fois reçu par la Banque.

Si la Banque et le client se sont entendus sur une date précise pour l'exécution d'un paiement, le client peut révoquer ladite instruction de paiement ou l'ordre de paiement jusqu'au terme du jour ouvré précédant la date convenue. Si la Banque reçoit la révocation d'ordre de paiement dans les délais, plus aucune opération de paiement ne sera exécutée dans le cadre de l'ordre de paiement en question.

Selon les points temporels susmentionnés au paragraphe 14.5, les instructions de paiement concernées peuvent être révoquées par le client à la seule condition que ce dernier et la Banque se soient entendus à ce sujet. Le présent accord prend effet dans le cas précis où la Banque parvient à prévenir l'exécution du paiement ou à récupérer le montant en question.

Si les instructions de paiement concernées ont déjà été traitées, la Banque doit rappeler les fonds depuis la banque ou depuis le fournisseur de services de paiement du bénéficiaire.

15. Transaction de paiement non autorisée/Responsabilités

15.1 En l'absence d'accord de votre part en ce qui concerne toute transaction de paiement, ladite transaction est considérée comme non autorisée.

15.2 Vous devez notifier immédiatement à la Banque toute suspicion de transaction de paiement non autorisée. Votre notification à la Banque de transaction non autorisée ne doit pas être communiquée à la

Banque plus de 13 mois à compter de la date de ladite transaction. La limite de 13 mois ne saurait s'appliquer si la Banque a omis de vous fournir les informations relatives à la transaction de paiement exigées conformément à l'article 14.2 ci-dessus.

15.3 La Banque enquêtera immédiatement sur les transactions non autorisées et, si la Banque est raisonnablement assurée que la transaction n'a pas été autorisée par le client, qui n'est pas responsable, la Banque remboursera immédiatement sur le(s) compte(s) de dépôt les montants des transactions non autorisées concernées (en ce compris tout intérêt ou frais payés en raison des transactions).

15.4 Dans le cas où la transaction de paiement non autorisée résulte de la perte ou du vol de l'instrument de paiement, la responsabilité du client sera limitée à 50 € maximum. Néanmoins, le client ne pourra être tenu responsable dans l'hypothèse où la transaction non autorisée a été exécutée :

- sans que les fonctionnalités de sécurité personnalisées de la carte n'aient été utilisées ;
- au moyen du piratage de la carte et de ses données ;
- au moyen d'une carte contrefaite, sous réserve que vous soyez en possession de la carte lorsque la transaction de paiement non autorisée a été exécutée.

Par conséquent, la Banque ne pourra être tenue responsable par vos soins.

15.5 Vous êtes responsable de toute transaction exécutée au moyen de tout instrument de paiement si les pertes associées à la transaction non autorisée sont subies en raison d'une action frauduleuse de votre part ou si, intentionnellement ou par négligence :

- vous n'avez pas utilisé votre instrument de paiement conformément aux présentes Conditions générales, notamment si vous n'avez pas pris les mesures raisonnables pour protéger votre instrument de paiement et/ou le code PIN/code secret ;
- vous n'avez pas informé la Banque dans le délai de 13 mois prévu à l'article 15.2 ci-dessus
- vous avez enregistré le code PIN/code secret sur un support facilement reconnaissable, notamment sur la carte ou sur tout objet que vous conservez avec la carte ;
- vous avez agi de manière frauduleuse ou négligente.

15.6 Après nous en avoir informés, vous ne pourrez être tenu responsable de toute transaction exécutée avec un instrument de paiement perdu, volé ou utilisé de manière inappropriée. Vous ne pourrez être tenu responsable pour une quelconque perte si la Banque ne vous fournit pas de moyen de lui communiquer cette information. La présente disposition ne s'applique pas si vous avez agi de manière frauduleuse.

15.7 Vous devez informer la Banque par l'intermédiaire de la messagerie disponible dans votre espace en ligne ou en appelant le +33 805 321 072, disponible 24 heures sur 24. La Banque prendra alors les mesures nécessaires aux fins de bloquer immédiatement l'instrument de paiement concerné.

15.8 La Banque nécessitera des informations et votre aide aux fins de l'aider à récupérer l'instrument de paiement ou d'identifier la fraude. Vous devez donc coopérer avec la Banque et les forces de police dans le cadre des efforts mis en œuvre par la Banque pour récupérer l'instrument de paiement et enquêter sur les transactions non autorisées signalées sur votre compte. S'il vous est demandé de signaler ces transactions aux forces de police, vous devez le faire dès que possible.

16. Non-exécution ou exécution défailante d'une transaction de paiement

16.1 Les dispositions du présent paragraphe 16 ne s'appliquent qu'aux opérations de paiement effectuées à l'intérieur de l'EEE en euros ou dans toute autre devise.

16.2 Dans l'hypothèse où vous estimez qu'une opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, la Banque devra prouver par tous moyens que vous avez donné votre accord à l'opération, celle-ci ayant été enregistrée et exécutée sur les comptes, sans défailance technique quelconque.

16.3 Nous ne pourrions être tenus responsables si nous prouvons :

- en ce qui concerne les virements émis, que la Banque a transféré les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais prévus par les présentes Conditions;
- en ce qui concerne les ordres de virement reçus, que la Banque a transféré les fonds au crédit du (des) compte(s) de dépôt dès que ces fonds sont apparus sur le compte de la Banque.

16.4 La Banque ne peut être tenue responsable si l'exécution défectueuse de la transaction de paiement résulte de la communication par vos soins de coordonnées bancaires inexactes ou d'informations supplémentaires à celles nécessitées pour exécuter l'ordre de paiement.

16.5 Lorsque la Banque est responsable de l'exécution défectueuse d'une transaction de paiement et, sauf si vous nous avez transmis d'autres instructions spécifiques, la Banque devra :

- en cas d'ordre de virement, rembourser sans délai le montant de la transaction ayant fait l'objet d'une exécution défectueuse et, le cas échéant, restaurer le(s) compte(s) de dépôt dans la situation où il se trouverait si la transaction de paiement défectueuse n'avait pas eu lieu.
- en cas de virement reçu, créditer immédiatement le(s) compte(s) de dépôt du montant de la transaction.

16.6 En outre, si la Banque est responsable de l'exécution défectueuse d'une transaction de paiement, la Banque remboursera au client les frais et intérêts facturés en raison de l'exécution défectueuse.

16.7 En toute hypothèse, lorsque le paiement est initié par le payeur, la Banque mettra en œuvre des efforts immédiats, sur demande, afin de suivre la transaction de paiement et vous informera de ses conclusions.

16.8 Conformément à ses obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque pourra avoir à effectuer des vérifications spécifiques ou demander des autorisations institutionnelles avant d'exécuter une transaction de paiement. Dans une telle situation, Ferratum ne pourra être tenue responsable de tout retard ou non-exécution d'une transaction de paiement.

17. Transactions de paiement initiées par ou par l'intermédiaire du bénéficiaire

17.1 Les dispositions du présent paragraphe 16 ne s'appliquent qu'aux opérations de paiement effectuées à l'intérieur de l'EEE en euros ou dans toute autre devise.

17.2 Vous pouvez obtenir le remboursement et autoriser une transaction de paiement initiée par ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire et ayant déjà été exécutée, si les conditions suivantes sont satisfaites :

- i. l'autorisation ne précisait pas le montant exact de la transaction de paiement à la date où l'autorisation a été accordée. Il est précisé que vous ne pouvez vous fonder sur des raisons de taux de change si le taux de change de référence convenu a été utilisé ; et
- ii. le montant de la transaction de paiement excédait le montant que vous auriez pu raisonnablement espérer. La satisfaction de cette condition sera évaluée par la Banque en tenant compte de vos précédentes habitudes de dépenses, des conditions prévues par les présentes Conditions et des circonstances spécifiques du dossier.

17.3 Sur demande de la Banque, vous devrez nous fournir les informations relatives au remboursement demandé. Toute demande de remboursement doit être notifiée à la Banque sous un délai de huit (8) semaines à compter de la date de débit des fonds. La Banque devra rembourser le montant total de la transaction de paiement ou fournir une justification de son refus de remboursement dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande de remboursement.

18. Réception des ordres de paiement

18.1 L'heure de réception d'un ordre de paiement par la Banque est l'heure à laquelle l'ordre de paiement transmis directement par vos soins ou indirectement par ou par l'intermédiaire d'un bénéficiaire est reçu par la Banque.

18.2 Si le moment de réception d'un ordre de paiement ne tombe pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de paiement sera considéré avoir été reçu par la Banque le jour ouvrable suivant. Si un ordre de paiement arrive après l'heure de clôture, il sera considéré avoir été reçu le jour ouvrable suivant, aux fins de déterminer le début de la période d'exécution.

18.3 Les ordres de paiement dont l'exécution est différée sont considérés avoir été reçus par la Banque à une date déterminée ou, si cette date n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, le jour ouvrable suivant.

19. Refus des ordres de paiement

19.1 La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement. Avant l'exécution d'un ordre de paiement, la Banque peut également vous demander confirmation ou prendre des mesures supplémentaires pour vérifier que vous l'avez bien autorisée. La Banque peut par exemple vous demander davantage d'informations afin de vérifier votre identité. La Banque peut refuser ou retarder l'exécution d'une instruction de paiement sortante et/ou entrante dans certains cas, en ce compris, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- votre (vos) Compte(s) n'est (ne sont) pas suffisamment crédité (s) pour effectuer un retrait ou transfert de fonds ;
- la Banque est tenue par des exigences légales/réglementaires ;
- l'instruction de paiement n'est pas claire ou vous n'avez pas fourni suffisamment d'informations à la Banque pour exécuter l'instruction de paiement ;
- la Banque estime que l'ordre de paiement peut avoir été transmis par vous ou par quelqu'un utilisant vos Informations de Sécurité afin d'obtenir des fonds ou tout autre service de manière illégale ou frauduleuse ; ou
- effectuer le paiement conduirait à dépasser la limite quotidienne ou autre ou la restriction de paiement applicable à votre Compte.
- la Banque soupçonne des cas de fraude, de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme ou toute autre situation suscitant des doutes en matière de conformité.

19.1.1 Dans le but d'évaluer les paiements entrants avant que Ferratum Bank décide de rejeter, bloquer ou créditer le paiement, la Banque se réserve le droit d'obtenir des informations et des documents complémentaires ainsi que des instructions de paiement complémentaires provenant du client et de l'institution financière émettrice.

Ferratum Bank ne peut être tenu pour responsable en cas de retard ou de rejet de la demande de transaction. Dans le cas d'un rejet de la demande, Ferratum Bank se doit d'informer toutes les parties concernées par la transaction de la raison pour laquelle le paiement n'a pas été effectué.

19.2 Sauf si la loi en dispose autrement, la Banque vous informera dès que possible de tout événement ou refus ou délai dans l'exécution d'un ordre de paiement. La Banque vous informera des raisons de son refus ou du délai dans l'exécution de l'ordre de paiement et devra vous informer des actions prises pour corriger toute erreur factuelle ayant donné lieu au refus ou délai de la Banque.

19.3 La Banque vous contactera directement par l'intermédiaire de la messagerie de votre Espace en Ligne. En cas de modification de vos coordonnées, vous devez les mettre à jour immédiatement via l'application mobile Ferratum ou en informer le service client de la Banque. Ladite mise à jour ne sera effective qu'à partir du moment où la Banque l'aura reçue et en aura vérifié l'authenticité. Toute communication envoyée par la Banque via la messagerie ou l'adresse postale que vous avez communiquée à la Banque sera exécutoire à votre égard. Si vous n'informez pas la Banque d'un changement d'adresse

postale et que, par conséquent, le courrier nous est retourné, la Banque peut restreindre l'accès à votre espace en ligne jusqu'à ce qu'elle reçoive un justificatif satisfaisant de votre nouvelle adresse postale.

20. Délai d'exécution et date de valeur

20.1 Concernant les seules opérations de paiement effectuées à l'intérieur de l'EEE en euros ou dans toute autre devise de l'EEE, le montant de l'opération de paiement est crédité sur les comptes du prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant l'heure de réception de l'ordre de paiement (ou à la date d'exécution demandée), tel que défini à l'article 18. La date de valeur de débit d'un montant débité du ou des comptes de dépôt concernés ne peut être antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité du ou des comptes de dépôt concernés. Ces périodes peuvent être prolongées d'un jour ouvré pour les opérations de paiement initiées sur papier.

20.2 La date de valeur de crédit d'un montant crédité sur le ou les comptes de dépôt ne peut être ultérieure au jour ouvré durant lequel le montant de la transaction de paiement est crédité sur le compte de la banque. Le montant du paiement se trouve à votre disposition dès que ce montant est crédité sur le compte de la banque, mais uniquement dans la mesure où (i) aucune devise de conversion ne s'applique au ou aux comptes de dépôt concernés; (ii) ou si une devise de conversion s'applique au ou aux comptes de dépôt concernés entre euro et autre devise de l'EEE ou entre deux devises de l'EEE autres que l'euro.

La date de valeur de débit d'un montant débité d'un compte de dépôt ne peut être antérieure au moment où le montant de la transaction de paiement est débité dudit compte de dépôt.

La Banque se réserve le droit de réclamer un remboursement pour le client et/ou de débiter immédiatement le ou les comptes de dépôt concernés sans notification préalable, de tout montant versé par la Banque sur le ou les comptes de dépôt concernés par erreur. Le client sera informé de ce(s) débit(s) par la Banque sur son prochain relevé de compte.

21 Situation financière

21.1 La Banque se réserve le droit de réévaluer votre situation financière et la possibilité de vous fournir des instruments de paiement spécifiques. Pour ce faire, la Banque peut suspendre l'utilisation de tout instrument de paiement et demander la destruction dudit instrument de paiement.

21.2 Dans l'hypothèse où vous n'allouez pas les paiements tel que convenu ou que vous vous trouvez en situation d'insolvabilité, ou dans le cas de toute transaction ne respectant pas les présentes Conditions, la Banque peut, sous réserve d'un préavis, débiter tout autre compte que vous pouvez détenir dans les livres de la Banque, à hauteur de tout ou partie du montant, des intérêts et des frais dus. Ce droit intervient sans préjudice du droit de la Banque à résilier la Convention, tel que prévu ci-après.

CHAPITRE 2 — CARTE

22 La carte Ferratum

22.1 La carte Ferratum sera émise par la Banque dès l'achèvement du processus d'ouverture de compte.

22.2 Vous devez signer la carte dès sa réception. La carte ne doit être utilisée que par vous, et vous devez en prendre soin. Vous ne devez pas interférer avec une quelconque bande magnétique ou tout circuit intégré (puce) dans la carte. En outre, vous ne devez pas divulguer le numéro de la carte, sauf dans le cadre d'une utilisation adaptée de la carte, et vous devez respecter toute autre instruction que la Banque peut vous faire parvenir en ce qui concerne la protection de la carte et de son numéro.

22.3 La carte reste la propriété de la Banque et doit lui être retournée sur demande.

22.4 Vous ne pouvez utiliser la carte qu'au cours de la période de validité indiquée et à hauteur de montants qui ne donneront pas lieu au dépassement de la limite de montant. La carte ne doit pas être utilisée en cas d'annulation ou suspension de notre part.

22.5 Vous ne pouvez utiliser la carte que pour payer pour des biens et services, ou obtenir un retrait d'argent liquide, ou pour toute autre fin autorisée par la Banque à tout moment. La carte ne doit pas être utilisée à des fins illégales.

22.6 Vous êtes réputé avoir donné votre accord à une transaction de paiement effectuée au moyen de la carte lorsque la transaction de paiement est :

- i. accompagnée d'un justificatif de vente ou d'un bon de commande indiquant le numéro de la carte et signé par le titulaire de la carte (entre autres) ; ou
- ii. accompagnée du fait que le titulaire de la carte a entré le PIN (numéro d'identification personnel) sur le terminal EPOS (point de vente électronique) ou clavier PIN pour confirmer et autoriser la transaction ; ou
- iii. au moyen d'un distributeur de billets ou de toute autre machine pouvant utiliser un PIN ; ou
- iv. (parfois) effectuée par téléphone en citant le numéro de carte et d'autres informations ; ou
- v. effectuée par Internet ou tout autre support électronique (en ce compris télévision interactive) en citant le numéro de carte et d'autres informations. La Banque recommande fortement l'utilisation de sites et logiciels « sécurisés » lorsque vous utilisez les informations relatives à votre carte sur Internet.

22.7 Une fois votre consentement accordé dans les conditions prévues ci-dessus, la transaction de paiement est réputée être irrévocable au sens prévu à l'article 14.

22.8 Vous êtes seul responsable de vous assurer que votre carte renouvelée est en votre possession avant la date d'expiration de votre carte. Vous devez indiquer à la Banque 30 jours avant la date d'expiration de la carte que vous ne souhaitez pas renouveler votre carte. Dans l'hypothèse où une telle notification n'est pas reçue, la Banque aura immédiatement le droit d'émettre une nouvelle carte.

23 Sélection et protection de votre code secret

23.1 Vous sélectionnez votre code secret au cours du processus d'ouverture de compte avec la Banque. Ce code secret doit être gardé secret conformément aux conditions prévues par l'article 13.2. Vous ne devez donc pas le divulguer à qui que ce soit, en ce compris les forces de police et/ou le personnel de la Banque, ou l'enregistrer d'une telle manière permettant à une autre personne de le découvrir. Vous devez respecter toute autre instruction que la Banque peut vous faire parvenir en ce qui concerne la protection du code secret.

23.2 Si vous avez oublié vos données d'authentification ou si vous apprenez ou suspectez qu'une autre personne ait eu connaissance de l'une quelconque de vos données d'authentification, la procédure suivante doit être suivie : il vous est conseillé de contacter immédiatement le service client de la Banque et de suivre les procédures proposées dans la foire aux questions sur www.ferratumbank.com.

24 Perte ou utilisation non autorisée de la carte

24.1 Tel que prévu à l'article 13.3, le titulaire de la carte doit prendre toutes les précautions raisonnables pour prévenir la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de la carte et la divulgation du code secret à une quelconque personne. Le titulaire de la carte doit consulter les relevés avec soin lorsqu'ils sont mis à disposition en ligne ou dans l'application mobile Ferratum.

24.2 Conformément à l'article 13.4, vous devez informer immédiatement la Banque en cas de découverte ou de suspicion de toute utilisation non autorisée de la carte ou de perte, vol, utilisation inappropriée ou frauduleuse de la carte ou si le titulaire de la carte a une quelconque raison de suspecter que le code secret est en possession d'une quelconque tierce personne. Le signalement par le titulaire de la carte à la Banque de toute opération non autorisée doit parvenir à la Banque au plus tard dans les 13 mois suivant la date à laquelle lesdites opérations ont été débitées du ou des comptes de dépôt concernés.

24.3 Si vous souhaitez une carte de remplacement, vous devez demander à la Banque d'émettre une carte de remplacement. Des frais peuvent être facturés pour le remplacement de la carte, conformément à la liste des tarifs. Vous pouvez modifier le code secret à tout moment par l'intermédiaire des services relatifs à la carte proposés dans votre espace en ligne.

24.5 En fonction du pays dans lequel vous êtes situé, la Banque propose également un service de remplacement d'urgence de carte, au prix indiqué dans la liste des tarifs. Si vous avez besoin de ce service, contactez le service client de la Banque.

25 Fonds et utilisation de la carte

25.1 La Banque débitera le compte principal des montants de toutes les transactions effectuées au moyen de la carte en EUR, tandis que les transactions exécutées dans d'autres devises sélectionnées seront débitées des comptes associés, dans les devises correspondantes. Les transactions exécutées dans des devises autres que celles mentionnées ci-dessus seront débitées du compte principal. La Banque débitera également votre compte de tout montant facturé par une autre banque au titre de l'utilisation de ses distributeurs de billets ou systèmes de paiement et tout autre montant dû à la Banque au titre des Conditions générales et de toute autre condition d'utilisation de la carte ou des comptes.

25.2 Le titulaire de la carte doit garantir que suffisamment de fonds sont disponibles sur le compte principal et les autres comptes associés pour satisfaire les transactions effectuées avec la carte.

25.3 Le titulaire de la carte n'est pas autorisé à posséder un découvert sur le(s) compte(s) de dépôt.

25.4 En outre, nonobstant ce qui précède, la Banque aura le droit de refuser d'autoriser une quelconque transaction par carte pour une raison valide, notamment s'il n'y a pas suffisamment de fonds sur le compte principal ou tout autre compte associé aux fins de satisfaire ladite transaction, si la transaction est contraire aux présentes Conditions ou si la carte ou le compte a été ou est susceptible d'être utilisé de manière frauduleuse, ou s'il existe une autre raison valide de le faire. Cette disposition comprend le droit pour la Banque de restreindre l'utilisation de la carte dans certains pays et lors de certaines opérations selon ses règlements en matière de conformité. Il incombe au client de vérifier de temps en temps auprès de la Banque quelles restrictions s'appliquent.

25.5 Lorsqu'un commerçant a demandé une autorisation à la Banque, le montant autorisé viendra réduire le solde disponible sur le compte principal.

25.6 Si vous utilisez votre carte pour effectuer un retrait en espèces ou un paiement dans une devise autre que la devise du compte principal ou des comptes associés, les montants seront convertis dans la devise du compte principal au taux de change applicable à l'heure où les transactions sont compensées par MasterCard. Tous les frais sont à la charge du titulaire de la carte. Le titulaire de la carte doit également prendre en compte que les taux de change disponibles sur le site Internet de la Banque ou accessibles via l'application mobile Ferratum ne sont qu'indicatifs et que les transactions par carte peuvent varier.

25.7 Les retraits d'espèces effectués au moyen de la carte dans toute autre banque ou réseau de distributeurs de billets peuvent faire l'objet de frais, selon la grille tarifaire appliquée par l'autre banque. Ferratum Bank ne contrôle pas ou ne peut déterminer à sa discrétion les commissions ou frais imposés par d'autres banques ou opérateurs du réseau de distributeurs de billets.

25.8 Aux fins d'empêcher la fraude et/ou si votre compte a été ouvert récemment ou dans l'hypothèse où des circonstances se présentent qui, selon la Banque, résultent ou pourraient résulter en une violation des présentes Conditions générales de votre part, les limites quotidiennes de transactions et/ou retraits peuvent être modifiées par la Banque, tel qu'elle l'estime nécessaire dans ces circonstances. Les informations relatives à ces limites peuvent être obtenues sur le Site Internet de la Banque, votre espace en ligne ou auprès du service client de la Banque.

25.9 Les transactions de paiement effectuées au moyen de la carte ne peuvent excéder les limites fixées dans la liste des tarifs.

25.10 Les opérations de retrait effectuées au moyen de la carte ne peuvent excéder ces limites fixées dans la liste des tarifs.

25.11 La Banque se réserve le droit de bloquer la carte si des raisons factuelles liées à la sécurité de la carte le justifient, si elle a des soupçons d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte. En pareil cas, la Banque informera le client du blocage de la carte si possible avant, mais au plus tard juste après l'activation du blocage. Les raisons du blocage devront être indiquées dans la notification. La Banque ne devra pas divulguer les raisons du blocage dès lors qu'elle violerait de ce fait ses obligations statutaires. La Banque débloquera ou remplacera la carte par une nouvelle carte si les raisons du blocage ne s'appliquent plus. Le client sera rapidement informé de la levée du blocage.

26 Fonds insuffisants

26.1 Conformément à l'article 5, si le montant du solde du compte principal ou de tout compte associé est insuffisant aux fins de traiter une transaction par carte, la Banque débitera automatiquement les autres comptes de dépôt (le compte principal et les comptes associés) à hauteur des fonds nécessaires pour traiter la transaction par carte.

La conversion des fonds transférés sur le compte de dépôt devant être débités sera effectuée au taux de change applicable à cette date. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1% à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes. Conformément à l'article 25.4, si les fonds disponibles sur le compte de dépôt Ferratum détenu par la Banque sont insuffisants, la Banque refusera de traiter la transaction.

27 Responsabilité de la vérification des relevés et données relatives aux transactions

27.1 Vous êtes responsables de vérifier les relevés, données relatives aux transactions et informations présentes sur les transactions individuelles par carte.

27.2 Vous devez contacter immédiatement la Banque si vous estimez qu'une transaction apparaissant sur votre compte est non autorisée ou incorrecte d'une quelconque manière.

CHAPITRE 3 — VIREMENTS

28. Dispositions générales

28.1 Vous pouvez émettre ou recevoir des virements aux fins d'envoyer ou de recevoir des fonds. Ces virements peuvent être permanents ou occasionnels et peuvent constituer un virement SEPA ou international.

29. Transfert de fonds entre plusieurs comptes détenus par la Banque

29.1 Transfert de fonds entre plusieurs comptes

Les instructions de paiement seront traitées en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit ou crédit) seront calculés à compter de ce jour.

Les instructions de paiement postdatées seront traitées à la date précisée par vos soins et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit ou crédit) seront calculés à compter de ce jour. Outre le taux d'intérêt, le taux de change applicable à ladite date s'appliquera. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1 % à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré

par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes.

30 Transfert de fonds à des tierces parties

30.1 Paiement dans toute devise de l'EEE sur un compte tiers à la Banque ou sur un compte détenu dans une banque de l'EEE

30.1.1 Compte de destination détenu par la Banque :

Sauf disposition contraire :

- a) les instructions de paiement seront traitées en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit ou crédit) seront calculés à compter de ce jour ;
- b) les instructions de paiement postdatées seront traitées à la date précisée par vos soins et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit ou crédit) seront calculés à compter de ce jour. Outre le taux d'intérêt, le taux de change applicable à ladite date s'appliquera. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1 % à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes.

30.1.2 Compte de destination détenu par une autre banque de l'EEE :

Sauf disposition contraire :

- a) Les instructions de paiement reçues avant l'heure limite seront débitées de votre compte en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit) seront calculés à compter de ce jour. Les instructions de paiement seront transmises le même jour. Outre le taux d'intérêt, le taux de change applicable à ladite date s'appliquera. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1 % à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes.
- b) Les instructions de paiement reçues après l'heure limite ou un jour autre qu'un jour ouvré seront débitées de votre compte en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit) seront calculés à compter de ce jour. Les instructions de paiement seront transmises à la banque destinataire le jour ouvré suivant.
- c) Les instructions de paiement postdatées seront débitées de votre compte à la date précisée par vos soins et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit) seront calculés à compter de ce jour ; sous réserve que ce jour ne soit pas un jour ouvré, tandis que les instructions de paiement seront débitées de votre compte et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit)

seront calculés à compter du jour précisé par vos soins, les instructions de paiement seront transmises à la banque destinataire le jour ouvré suivant. Outre le taux d'intérêt, le taux de change applicable à ladite date s'appliquera. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1 % à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes.

Vous pouvez demander à la Banque des informations relatives au délai nécessaire pour que le paiement soit effectif. La Banque ne pourra vous garantir exactement la date à laquelle le paiement sera reçu par la banque de destination. Cette date dépendra des pratiques bancaires du pays concerné, ainsi que des processus de la banque de destination.

La Banque ne peut garantir une date de valeur identique à celle du paiement pour les transferts sortants à destination de comptes tiers. Bien que la Banque puisse tenter de faire en sorte que la date de valeur soit celle du paiement, cette date dépendra de la devise concernée. En ce qui concerne les transactions de paiement intracommunautaires, la période de transfert ne doit pas excéder 4 jours ouvrés.

En toutes hypothèses, la responsabilité de la Banque au titre des transactions de paiement s'achève lorsque l'instruction de paiement est transmise à la banque destinataire.

30.1.3 Conditions applicables aux comptes de destination détenus par la Banque et aux comptes de destination détenus avec d'autres banques de l'EEE

Vous serez responsable de vérifier si la transaction de paiement est soumise à une quelconque commission par une banque tierce, le cas échéant, et vous acquitter de celle-ci.

Si les instructions de paiement ne sont pas appliquées et sont retournées à la Banque, nous créditerons les fonds retournés, diminués des frais appliqués par la Banque, le cas échéant, sur le compte débité.

30.2 Paiements dans toute devise de l'EEE sur un compte détenu dans une banque hors de l'EEE

30.2.1 Les instructions de paiement reçues avant l'heure limite seront débitées de votre compte en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit) seront calculés à compter de ce jour. Les instructions de paiement seront transmises à la Banque destinataire le même jour ouvré.

30.2.2 Les instructions de paiement reçues après l'heure limite ou un jour autre qu'un jour ouvré seront débitées de votre compte en temps réel et les intérêts applicables au taux du compte concerné (débit) seront calculés à compter de ce jour. Les instructions de paiement seront transmises à la Banque destinataire le jour ouvré suivant.

Outre le taux d'intérêt, le taux de change applicable à ladite date s'appliquera. Les taux de change applicables sont calculés en ajoutant une marge de 1 % à la moyenne quotidienne du taux de change de référence élaboré par Thomson Reuters le même jour et mis à la disposition pour la Banque sur le site Internet de Thomson Reuters. Les taux de change applicables seront mis à la disposition du client sur le site Internet sous www.ferratumbank.com ou accessible via l'application mobile Ferratum uniquement à titre indicatif, car ces tarifs changent constamment tout au long de la journée. Le client doit également prendre

en compte que, dans certaines circonstances, les taux de change peuvent changer radicalement en quelques minutes.

La responsabilité de la Banque au titre des transactions de paiement s'achève lorsque l'instruction de paiement est transmise à la banque destinataire.

Si le paiement est effectué en euros (EUR), le paiement atteindra l'autre banque au plus tard un (1) jour ouvré à compter de la réception de votre instruction de paiement par la Banque. Pour les paiements dans d'autres devises de l'EEE, le paiement atteindra l'autre banque au plus tard quatre (4) jours ouvrés à compter de la réception de votre instruction de paiement par la Banque.

Vous pouvez demander à la Banque des informations relatives au délai nécessaire pour que le paiement soit effectif. Néanmoins, la Banque ne pourra vous garantir exactement la date à laquelle le paiement sera reçu par la banque de destination. Cette date dépendra des pratiques bancaires du pays concerné, ainsi que des processus de la banque de destination.

En outre, vous serez responsable de vérifier si la transaction de paiement est soumise à une quelconque commission par la banque bénéficiaire, le cas échéant, et vous acquitter de celle-ci.

Si les instructions de paiement ne sont pas appliquées et nous sont retournées, nous créditerons les fonds retournés, diminués des frais appliqués par la Banque, le cas échéant, sur le compte débité.

31. Paiements SEPA

31.1 La Banque participe indirectement au mécanisme de paiement SEPA par l'intermédiaire de son correspondant en EUR, Deutsche Bank AG, Francfort sur le Main, Allemagne.

Un mécanisme SEPA est un ensemble de règles, pratiques et normes permettant l'interopérabilité de la fourniture et du fonctionnement d'un instrument de paiement SEPA déterminé à l'échelle interbancaire. La Banque exécutera, par l'intermédiaire de ses systèmes informatiques, le virement SEPA en envoyant/recevant des fichiers XML relatifs aux transactions sortantes/entrantes, aux transactions rejetées et aux transactions retournées, sur la base des dispositions de la Directive concernant les services de paiement (Directive 2007/64/CE) et la norme ISO 20022.

TITRE 5 – AUTRES DISPOSITIONS

32. Communication avec la Banque

32.1 Vous pouvez communiquer des instructions spécifiques à la Banque ou obtenir des informations relatives à votre profil et/ou compte sur l'application mobile Ferratum ou en contactant le service client de la Banque. Vous devez à tout moment respecter les instructions énoncées dans la foire aux questions lorsque vous communiquez avec la Banque. Si vous souhaitez pouvoir communiquer des instructions à la Banque en ce qui concerne les comptes par téléphone, la Banque vous posera une série de questions reposant sur les informations transmises à votre sujet à la Banque et/ou vos transactions sur les comptes avant de pouvoir accepter vos instructions. La Banque peut poser toute autre question lui permettant d'identifier le titulaire de la carte.

32.2 Vous acceptez que tant que la Banque reçoit les informations mentionnées dans la foire aux questions, la Banque peut (sans avoir besoin de confirmation de votre part) divulguer les informations confidentielles qu'elle détient à votre sujet et au sujet de votre compte. Dans ce cas, la Banque ne pourra être tenue responsable dans l'hypothèse où une personne non autorisée fournit à la Banque les informations demandées.

32.3 Conformément à ce qui précède, une instruction envoyée à la Banque est irrévocable et ne peut être annulée ou révoquée, sauf en cas de circonstances spécifiques s'appliquant aux transactions de paiement, tel que prévu à l'article 14.

33. Procuration

33.1 La Banque peut, à son entière discrétion, accepter des instructions fournies par une personne agissant en tant que votre représentant (ayant le pouvoir juridique d'agir en votre nom). Dans de tels cas, la Banque exigera des documents spécifiques afin de garantir que ce représentant soit identifié et de s'assurer qu'il possède les autorisations nécessaires. Toute personne désignée comme votre représentant aura accès à vos données bancaires et pourra agir pour votre compte aux fins de donner instructions à la Banque en ce qui concerne votre (vos) compte(s) et tout service associé.

33.2 Vous devez notifier immédiatement à la Banque la résiliation de toute procuration accordée. La résiliation d'une procuration signifie que la personne qui était votre représentant ne peut plus agir pour votre compte et que la Banque, dès réception de la résiliation, ne peut plus partager vos données bancaires avec lui et accepter des instructions en ce qui concerne votre (vos) compte(s) et tout service associé de sa part.

34 Modification des présentes conditions

34.1 La Banque se réserve le droit de modifier tout ou partie des présentes conditions à tout moment, pour toute raison, à son entière discrétion (en ce compris tous frais et commissions). Par exemple, typiquement (sans que cela ne soit exhaustif), nous pouvons effectuer des modifications pour des raisons de sécurité, juridiques, réglementaires ou de marché ou du fait des modifications des pratiques bancaires internationalement acceptées. Toute actualisation ou modification des présentes Conditions vous sera notifiée par la Banque sur un support durable, au moins deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification.

Sauf si vous mettez un terme à votre relation avec la Banque avant l'entrée en vigueur de la modification des présentes conditions, vous êtes réputé avoir accepté ladite modification, qui sera contraignante pour vous.

34.2 La Banque vous informera de toute modification de l'une quelconque des présentes conditions au moyen d'une communication directe par l'intermédiaire de la messagerie de votre espace en ligne.

35 Clôture des Comptes — Mobilité bancaire

35.1 Vous pouvez demander à ce que vos comptes soient clôturés à tout moment, sous réserve d'un préavis de vingt-sept (27) jours, en contactant le service client de la Banque ou en envoyant un message à la Banque par l'intermédiaire de votre espace en ligne. En accédant à votre demande de clôture, la Banque transférera tout solde et intérêt (après déduction des frais, coûts et/ou intérêts impayés dus avant clôture) sur le compte de votre choix. Pour les virements vers un compte SEPA, la banque ne déduira aucun frais supplémentaire du solde et des intérêts dus en faveur du client pour procéder au virement en question. Pour les virements vers un compte en dehors du système SEPA, la Banque déduira des frais supplémentaires du solde et des intérêts dus en faveur du client pour procéder au virement en question, tel que prévu par la Banque. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués par la banque destinataire.

35.1.2 Sur demande, la Banque peut vous fournir, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la demande de clôture de votre compte, un historique des opérations automatiques et des transactions récurrentes enregistrées sur le compte à fermer au cours des treize (13) derniers mois. Toute réclamation pouvant être introduite dans le cadre de la clôture de vos comptes/le transfert de vos actifs vers un autre compte détenu par un établissement de crédit tiers peut être remise à notre service client et au médiateur dans les conditions prévues par l'article 44.

35.2 Des documents généraux relatifs à la mobilité bancaire sont disponibles sur le site Internet de la Banque.

35.3 Sauf si, et jusqu'à ce que, vous exercez votre droit à la clôture de vos compte en vertu de l'article 35.1, vous serez soumis aux présentes Conditions.

35.4 La Banque se réserve le droit de clôturer tout ou partie de vos comptes en vous adressant un préavis écrit de deux (2) mois (envoyé par l'intermédiaire de la messagerie ou par courrier).

35.5 La Banque se réserve le droit de fermer immédiatement vos comptes en cas de circonstances particulières laissées à la libre appréciation de celle-ci. Par exemple, si :

- la Banque a des motifs raisonnables de croire que vous n'avez plus le droit de détenir des comptes ;
- la Banque a des motifs raisonnables de croire que votre conduite, en relation avec un ou plusieurs comptes, est devenue indéfendable ;
- vous ne remplissez pas les conditions de la Banque eu égard à la vérification de votre identité ;
- la Banque a des motifs raisonnables de soupçonner que vous ou quelqu'un d'autre se livre à une utilisation illégale ou frauduleuse du compte ;
- à quelque moment que ce soit, vous avez fourni de fausses informations à la Banque ;
- vous avez refusé ou négligé de fournir des informations précises requises ou vous avez manqué de remplir et d'envoyer à la Banque certaines confirmations ou déclarations ;
- vous enfreignez l'une ou l'autre des présentes Conditions générales ou les Conditions générales de la Banque s'appliquant à vos liens commerciaux ou à vos opérations avec la Banque ;
- la Banque reçoit l'injonction claire de la part des autorités compétentes concernées de fermer votre compte ou certaines catégories de compte, parmi lesquels vos comptes.

35.6 La clôture de vos comptes n'affectera pas les droits ou obligations juridiques s'étant matérialisés ou pouvant se matérialiser au cours de la durée de la relation avec la Banque.

35.7 Lors de la fermeture de l'un de vos comptes en vertu des paragraphes 35.4 ou 35.5 ci-dessus, la Banque virera le solde et les intérêts (déduction faite de tous frais, coûts, et/ou intérêts impayés dus avant clôture) sur un compte de votre choix. Pour les virements vers un compte SEPA, la banque ne déduira aucun frais supplémentaire du solde et des intérêts dus en faveur du client pour procéder au virement en question. Pour les virements vers un compte en dehors du système SEPA, la Banque déduira des frais supplémentaires du solde et des intérêts dus en faveur du client pour procéder au virement en question, tel que prévu par la Banque. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués par la banque destinataire.

35.8 Vous n'êtes pas autorisé à clôturer votre compte de dépôt à terme Ferratum avant son échéance. De plus, tant que vous détenez un compte de dépôt à terme Ferratum, vous devez éviter de demander la clôture du premier compte de dépôt ouvert à la Banque à votre nom. Toutefois, si vous souhaitez mettre fin à votre relation commerciale avec la Banque et fermer tous vos comptes, la Banque ne prélèvera pas de frais de rupture mais vous ne toucherez pas d'intérêt.

36 Décès du client

36.1 Conformément à l'Article 1939 du Code civil, une fois que la Banque est informée (par un notaire ou un successeur) du décès du titulaire du compte, la Banque a l'obligation de bloquer tous les comptes détenus par la Banque au nom de la personne décédée et, de manière similaire, à compter de la date à laquelle la Banque apprend le décès, de rejeter toute transaction exécutée sur ces comptes. Dans l'hypothèse d'un décès, tous les paiements effectués depuis votre compte seront valides et contraignants

pour vous et vos successeurs s'ils ont été exécutés avant que la Banque n'ait reçu une notification écrite suffisante et adéquate de votre décès.

36.2. Néanmoins, conformément à l'Article L. 312-1-4 du CMF, la personne s'acquittant des frais de funérailles de la personne décédée peut demander à la Banque, sur présentation de la facture correspondant à ces frais, le débit du compte de la personne décédée des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des dépenses relatives aux funérailles (dans la limite du solde figurant au crédit de ces comptes et sans excéder un montant fixé par ordre).

36.3 Les héritiers directs (sous réserve que la Banque possède une preuve de leur statut d'héritier direct dans les conditions prévues par l'Article L. 312-1-4 du CMF) peuvent également demander le débit des comptes bancaires de la personne décédée des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des saisies conservatoires et/ou la clôture du compte de la personne décédée et le paiement de tous les montants qu'il contient, sous réserve que les sommes détenues sur le compte/le montant de la facture à payer n'excèdent pas un montant fixé par ordre.

37 Comptes dormants

37.1 Conformément à l'Article L. 312-19 du CMF, un compte de dépôt est considéré comme un compte dormant si :

- a) aucune opération n'a été effectuée sur le compte/le titulaire du compte ne s'est pas manifesté ou n'a pas effectué d'opération sur tout autre compte détenu par la Banque pendant une période de douze (12) mois ;
- b) le titulaire du compte est décédé et que, dans un délai de douze (12) mois à compter du décès, aucun bénéficiaire n'a exprimé sa volonté de faire valoir ses droits sur les actifs et dépôts.

37.2 Conformément à l'Article L. 321-20 du CMF, les soldes figurant au crédit du compte dormant doivent être déposés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) dans un délai de :

- a) dix (10) ans à compter de la dernière opération lorsqu'aucune opération n'a été effectuée sur le compte/le titulaire du compte ne s'est pas manifesté ou n'a pas effectué d'opération sur un autre compte détenu par la Banque ;
- b) trois (3) ans à compter du décès du titulaire du compte.

37.3 La qualification de votre (vos) compte(s) de dépôt en tant que compte dormant vous sera notifiée par la Banque au moyen d'une lettre recommandée envoyée à votre dernière adresse ou à vos héritiers en cas de décès. Ce courrier devra indiquer la date à laquelle le délai de prescription commence, la date à laquelle il expire et les mesures devant être prises pour suspendre le délai de prescription. En toutes hypothèses, au cours de la période de dix (10)/trois (3) ans, la Banque mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour vous informer, ou vos héritiers, chaque année, de la qualification du (des) compte(s) de dépôt en tant que compte dormant et des conséquences de ladite notification.

37.4 Six (6) mois avant le dépôt des soldes de votre compte dormant à la CDC, la Banque vous notifiera/fera en sorte de vous notifier, ou vos héritiers, du transfert des sommes à la CDC.

37.5 Au cours de la période durant laquelle votre (vos) compte(s) de dépôt est (sont) qualifié (s) de compte dormant, la Banque ne vous facturera que les commissions et frais de toute nature applicables à votre (vos) compte(s) de dépôt, dans les limites fixées par ordre.

38 Dispositions générales

38.1 Dans l'hypothèse où la Banque décide d'exécuter l'une quelconque des obligations de la Banque en vertu des présentes conditions à votre encontre, cette décision ne saurait être réputée être une renonciation à l'un quelconque des droits de la Banque.

38.2 La Banque se réserve le droit de demander toute information supplémentaire, à tout moment, dans l'hypothèse où cela est nécessaire.

38.3 Sauf disposition contraire dans les présentes conditions, aucune autre personne ne dispose d'un quelconque droit en vertu des présentes conditions, à l'exception de vous et nous.

38.4 Si un quelconque événement hors du contrôle de la Banque (notamment une panne technique, une coupure de courant ou une action industrielle) l'empêche de vous fournir l'un des services visés dans les présentes conditions, la Banque fera son possible pour résoudre le problème au plus vite. Vous acceptez que la Banque ne puisse être tenue responsable, directement ou indirectement, pour toute suspension d'un service jusqu'à sa restauration.

38.5 Aux fins de pouvoir utiliser les services de la Banque, vous aurez besoin d'un PC, ordinateur portable ou autre appareil similaire disposant d'un navigateur Internet à jour et/ou d'un *smartphone* fonctionnant sous iOS ou Android, selon les exigences minimales définies au point « Ferratum Bank App » disponible dans les FAQ sur <https://www.ferratumbank.com/fr/faq.html>. Vous devrez vous occuper de la location ou de l'acquisition de ces appareils électroniques et moyens de transmission, de leur entretien, de votre droit de les utiliser sans restriction, de la conclusion de toute convention avec tout prestataire de services fournissant l'accès aux services de transmission à distance (notamment fournisseur d'accès à Internet). La Banque n'est pas responsable de vos choix d'équipement, fournisseur d'accès à Internet et/ou prestataire de services.

39 Interprétation

39.1 Dans les présentes Conditions, sauf si le contexte exige autrement :

- toute référence au singulier inclura le pluriel et vice versa, l'utilisation d'un pronom masculin inclura le féminin, l'utilisation d'un pronom neutre inclura le masculin et le féminin, selon le cas, et toute référence à tout décret, loi ou réglementation ayant force de loi ou à toute section de ceux-ci inclut une référence à toute modification de ceux-ci ou toute nouvelle promulgation dudit décret, loi ou réglementation ayant force de Loi alors en vigueur.
- une personne inclura toute personne physique, société, corporation ou autre organe ou association de personnes, que cet organe ou association soit immatriculé ou non, ou au moins deux des éléments susmentionnés.
- Les titres sont utilisés et insérés à des fins de commodité uniquement et devront être ignorés dans le cadre de l'interprétation des présentes conditions.

40 Utilisation de données de localisation

- Certains services utilisent des informations relatives à votre localisation physique envoyées par votre appareil mobile, notamment des signaux GPS. Si vous utilisez ces services, vous acceptez que nous, nos partenaires et franchisés, et Google, évaluions, supervisions, transmettions, collections, entretenions, divulguions, traitions et utilisions vos données de localisation afin que Google et nous puissions fournir les fonctionnalités nécessaires, conformément aux conditions, et à notre charte de confidentialité, de l'application mobile Ferratum et des applications Google. Votre accord sera demandé en ce qui concerne l'utilisation des services de localisation lorsque vous téléchargez l'application mobile Ferratum ou, pour les appareils iOS, la première fois que vous utilisez l'outil de recherche de DAB Ferratum. Vous pouvez suspendre cet accord à tout moment en suspendant les services de localisation sur votre appareil mobile.
- L'accès aux interfaces Google Maps/Google Earth par l'intermédiaire de l'application mobile Ferratum est soumis aux conditions générales de Google, disponibles à l'adresse http://maps.google.com/help/terms_maps.html et http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal_aup.html.

41 Force majeure

41.1 Les obligations de la Banque en vertu des présentes Conditions générales seront suspendues au cours de la période durant laquelle la Banque ne peut respecter lesdites obligations en raison de toute force majeure, sous réserve :

- (a) qu'elle ait notifié à l'autre partie l'existence de ladite force majeure,
- (b) qu'elle fasse tout ce qui est en son pouvoir aux fins de respecter les obligations prévues par la convention de crédit, nonobstant l'existence de la force majeure ; et
- (c) qu'elle respecte ses obligations une fois que le cas de force majeure n'existe plus, dans les délais prévus par l'autre partie.

41.2 À toutes fins utiles, un cas de force majeure ne viendra suspendre l'obligation de la Banque que s'il est impossible pour celle-ci d'exécuter ladite obligation et ne saurait en aucun cas relever la Banque de son obligation d'exécuter ses autres obligations en vertu des Conditions applicables. Le terme « force majeure » est entendu comme un événement imprévisible et hors du contrôle de la Banque, par ex. toute restriction législative imposée par le gouvernement ou une autorité européenne, acte de sabotage, soulèvement, catastrophe naturelle, acte de terrorisme ou circonstance similaire empêchant la Banque d'exécuter les obligations résultant des Conditions applicables.

42 Accès aux conditions

Les présentes Conditions générales sont disponibles à tout moment sur le site Internet de la Banque et vous seront communiquées par courriel dès l'achèvement du processus d'intégration. Sur demande, vous pouvez également recevoir une copie papier de ces Conditions générales.

43 Traitement des données à caractère personnel

43.1 Vous consentez à ce que la Banque traite vos Données à caractère personnel aux fins prévues par les présentes Conditions générales, par la politique de confidentialité de la banque et par toute autre condition conformément au règlement (UE) 2016/679 (le « GDPR »), par la *Data Protection Act* (chap. 440 de la législation maltaise) et dans le respect des obligations légales auxquelles la Banque est soumise. À cet effet, n'importe laquelle des dispositions des présentes Conditions générales relative au traitement de vos données à caractère personnel (y compris le présent paragraphe 26.11) sera lu et interprété conformément aux termes de la politique de confidentialité de la Banque téléchargeable sur <https://www.ferratumbank.com/fr/privacy.html>. En cas de divergence entre les dispositions des présentes Conditions générales relatives au traitement de vos Données à caractère personnel (y compris le présent paragraphe 26.11) et les termes de la politique de confidentialité de la Banque, cette dernière prévaut.

Vous consentez en outre à ce que la Banque traite vos Données à caractère personnel:

- aux fins d'évaluer et traiter les demandes de fourniture de ses services ;
- pour vous fournir les produits et services de la banque (y compris, mais sans s'y limiter, l'ouverture et la gestion de votre compte de dépôt Ferratum, de votre compte d'épargne ou de votre compte de dépôt à terme Ferratum, et l'émission des relevés concernés) ;
- pour émettre les relevés et vous fournir les produits et services de la Banque ;
- aux fins de fournir les services demandés ;
- dans le cadre d'une évaluation et d'une analyse interne, notamment aux fins de développer et améliorer les services de la Banque ;
- à des fins de marketing direct, notamment par téléphone, au moyen de la messagerie ou d'autres méthodes, quant aux produits et services de la Banque et à des fins de recherche ;
- aux fins de la détection et de la prévention de la fraude et de toute autre activité criminelle (en ce compris le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme) ; et

- si la Banque est obligée de le faire en vertu du GDPR, de la *Data Protection Act* (chap. 440 de la législation maltaise) ou de toute autre législation applicable à la Banque.

43.2 En ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel, vous bénéficiez des droits tels que définis au point 10 de la politique de confidentialité de la Banque.

43.3 Aux seules fins énoncées au paragraphe 43.1 ci-dessus, vous consentez à ce que les informations collectées par la Banque soient traitées et divulguées à ses employés et aux sociétés du Groupe Ferratum (tel que prévu par le *Companies Act*, chap. 386 de la législation maltaise), ainsi qu'à ses partenaires commerciaux ou représentants, notamment à tout tiers mandaté par la Banque dans le cadre de la promotion de ses produits (y compris, mais sans s'y limiter, l'émission de cartes de débit, crédit et/ou paiement, le traitement des relevés bancaires et des listes de diffusion). Il se peut que les données à caractère personnel relatives aux transactions exécutées via SWIFT, le cas échéant, doivent être divulguées aux autorités américaines ou à toute autre autorité aux fins de respecter les exigences légales applicables aux États-Unis ou dans tout autre pays afin de lutter contre la criminalité. Il se peut que les données à caractère personnel doivent être divulguées en vertu du *Data Protection Act* (chap. 440 de la législation maltaise) ou de toute autre législation applicable à la Banque ou tel qu'exigé par toute autorité compétente.

43.4 Sans préjudice du caractère général des précédentes dispositions, vous consentez à ce que la Banque transmette des informations sur votre situation financière (y compris vos données à caractère personnel) à des entités tierces responsables du traitement des informations relatives à la solvabilité des individus, et à ce que la Banque diffuse des informations sur votre situation financière (y compris vos données à caractère personnel) dans des registres/bases de données contenant un historique de solvabilité des débiteurs aux fins de recevoir des offres en matière de produits de prêt. Vous consentez également à ce que des informations sur votre situation financière (y compris vos données à caractère personnel) soient transmises par la Banque à toute entité tierce aux fins de recouvrement des montants dus.

43.5 Vous comprenez qu'il est nécessaire pour la Banque d'enregistrer et de conserver toutes les conversations téléphoniques avec ses clients durant la période stipulée au point 5.2.2 de la Politique de Confidentialité de la Banque, aux fins de respecter les obligations de la Banque et de protéger vos intérêts légitimes ainsi que ceux de la Banque. Le client sera informé de cette disposition au début de chaque conversation téléphonique.

43.6 Il se peut que vous soyez invité à accéder ou à vous connecter à votre compte bancaire ouvert dans une banque tierce alors que vous êtes connecté à votre application mobile Ferratum. Vous comprenez qu'en accédant/vous connectant à votre compte bancaire personnel en ligne sur/via l'application mobile Ferratum, vous accordez à la Banque un droit d'accès à toutes vos données à caractère personnel contenues sur ce compte et autorisez expressément par la présente la Banque à traiter ces données à caractère personnel au sens du RGPD et de la *Data Protection Act*, aux seules fins stipulées au paragraphe 43.1 ci-dessus.

44 Réclamations et médiation

44.1 En cas de problématique rencontrée en relation avec l'exécution des présentes Conditions et, plus généralement, de réclamation, vous pouvez adresser votre demande par courriel ou par l'intermédiaire de la messagerie de votre espace en ligne à : The Complaints Office, Ferratum Bank p.l.c., ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira GZR 1027, Malte.

44.2 La Banque s'engage à vous répondre par courriel ou courrier sous dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse ne peut être envoyée sous dix (10) jours ouvrés, un accusé de réception vous sera adressé, indiquant clairement les raisons d'un tel retard et précisant la date limite pour la réponse finale, suivi d'une réponse dans un délai de trente-cinq (35) jours ouvrés à compter de la réclamation.

44.3 Vous pouvez également contacter :

- (a) la *Maltese Banking Authority* (Autorité bancaire maltaise) à l'adresse suivante : Attard BKR 3000, Malte ;
- (b) l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution à l'adresse suivante : 61 rue Taitbout, 75436 Paris CEDEX.

44.4 En toutes hypothèses, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par la Banque, vous pouvez adresser une réclamation au médiateur compétent dans le but de trouver une solution au problème rencontré dans le cadre de l'application des présentes Conditions. Veuillez noter que vous seul pouvez adresser une réclamation au médiateur après avoir envoyé votre réclamation à la Banque, sans avoir obtenu de réponse satisfaisante.

44.5 Le médiateur compétent pour toute réclamation relative à l'application des Conditions est l'*Office of the Arbiter for Financial Services*, à l'adresse ci-dessous :

The Office of the Arbiter for Financial Services, First Floor, Pjazza San Kalcidonuju, Floriana FRN 1530, Malte.

Vous pouvez obtenir d'autres informations sur le site Internet : www.financialarbiter.org.mt

- Numéro vert (appels locaux) : +356 8007 2366 et téléphone : +356 2124 9245.

44.6 Vous pouvez également contacter directement le Centre Européen des Consommateurs France :

- par voie électronique, conformément à la procédure décrite sur le site Internet : <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/accueil/> ;
- par courriel : info@cec-zev.eu
- par courrier, à l'adresse suivante : Centre européen des Consommateurs France
Bahnhofsplatz 3 - 77694 Kehl — Allemagne

44.7 Vous pouvez également déposer votre réclamation conformément à la procédure de résolution des litiges en ligne de la plateforme européenne, disponible à l'adresse suivante :

<http://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

45 Droit de rétractation

45.1 Vous pouvez vous rétracter de ces conditions dans un délai de 14 jours à compter de la date d'acceptation de celles-ci (ou de la réception des présentes conditions, si vous avez choisi de les recevoir par courriel ou courrier, en fonction de la date la plus tardive). Conformément au règlement européen n° 1182/71 du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes, la date de signature des présentes Conditions n'est pas considérée comme incluse à la période de 14 jours. La période de 14 jours commence à la première heure du premier jour et s'achève à la dernière heure du dernier jour de la période.

45.2 Le droit de rétractation doit être exercé par l'intermédiaire de votre espace en ligne, et doit inclure une déclaration prouvant une intention explicite de vous rétracter des présentes conditions, un engagement à rembourser tout frais, commission ou autre somme due à la Banque, ainsi qu'un engagement à retourner à la Banque toute carte émise par la Banque, sans délai, et au plus tard trente (30) jours à compter de l'exercice de votre droit de rétractation.

45.3 Si, à la date de la rétractation, la Banque a émis une ou plusieurs cartes en votre faveur, celles-ci doivent être retournées immédiatement et au plus tard 30 jours à compter de la date de rétractation. Les cartes doivent être retournées à la Banque par coursier ou lettre recommandée à l'attention du Directeur d'Exploitation de la Banque, à l'adresse visée à l'article 32.

45.4 Tous frais, commissions ou autres sommes dues à la Banque devront être réglés sans délai à compter de la rétractation, et au plus 30 jours suivant l'envoi de la notification de rétractation. Le présent article continuera de s'appliquer après la résiliation des présentes Conditions.

45.5 La Banque remboursera sans délai et au plus tard trente (30) jours à compter de la date d'exercice du droit de rétractation toute somme collectée dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions.

46 Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

46.1 La Banque est soumise à l'obligation de vérifier votre identité et, le cas échéant, l'identité de vos représentants autorisés et/ou des bénéficiaires effectifs de la relation commerciale. Ainsi, conformément aux réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la Banque peut, avant d'entamer une relation commerciale et au cours de sa durée, vous demander de lui fournir toute information estimée nécessaire aux fins que la Banque respecte lesdites exigences.

46.2 La Banque a également l'obligation de superviser de manière continue la relation commerciale, et notamment de signaler à la cellule de renseignement financier française (TRACFIN) toute transaction effectuée pouvant être suspectée par la Banque d'être illégale en raison de sa nature inhabituelle ou de ses conditions spécifiques, de son montant unitaire ou cumulé ou de sa nature exceptionnelle par rapport aux opérations généralement exécutées par vos soins. Par conséquent, la Banque peut (i) vous demander ou, le cas échéant, demander à votre représentant autorisé, de fournir toute information relative à l'origine ou la destination des fonds, à l'objectif ou la nature de la transaction ou l'identité de la personne en bénéficiant et (ii) refuser d'exécuter certaines transactions.

46.3 Vous vous engagez à notifier à la Banque toute transaction exceptionnelle différente des transactions habituellement exécutées sur votre compte et à fournir toute information ou document demandé. De manière générale, vous acceptez de fournir à la Banque toute information nécessaire aux fins de respecter les obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Dans le cas contraire, la Banque se réserve le droit de mettre un terme à la relation.

47. Secret Professionnel

47.1 Conformément à l'article L. 511-33 du CMF et avec les dispositions applicables de l'article 34 du chapitre 371 - Loi bancaire maltaise, la Banque est tenue au secret professionnel. En particulier, conformément à l'article 34, paragraphe 2 du chapitre 371 - Loi bancaire maltaise, aucun employé passé ou présent de la Banque ne peut divulguer des informations sur le client acquises dans l'exercice de ses fonctions, sauf : i) lorsqu'il est autorisé à le faire conformément à toute disposition de l'autorité compétente et/ou tout règlement adopté par l'autorité compétente en vertu du chapitre 371 - Loi bancaire maltaise; (ii) aux fins de l'exercice de ses fonctions ; (iii) lorsqu'il est légalement tenu de le faire par un tribunal ou en vertu d'une disposition de toute loi ; iv) pour permettre à la Banque centrale de Malte ou à l'Autorité Maltaise des Services Financiers de s'acquitter de leurs obligations respectives découlant des engagements internationaux de Malte; ou (v) lorsque le client consent expressément, par écrit, à la divulgation d'informations relatives à ses affaires, dans la mesure autorisée par le client.

47.2 Toutefois, conformément à l'article L. 511-33 du CMF, le secret professionnel ne peut être invoqué contre (i) l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR »); (ii) la Banque de France ; (iii) l'Institut d'émission des départements d'outre-mer ; (iv) l'Institut d'émission d'outre-mer ; (v) l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale ; ou (vi) la commission d'enquête créée conformément à l'article 6 de l'ordonnance n° 58-110 du 17 novembre 1958 relative au fonctionnement des assemblées parlementaires. En outre, conformément à l'article 34, paragraphe 1 du chapitre 371 - Loi bancaire maltaise, l'obligation de secret professionnel ne peut être invoquée contre (vii) l'Autorité Maltaise des Services Financiers et (viii) la Banque Centrale de Malte en agissant a) pour assurer le respect de l'une quelconque des dispositions de la loi bancaire maltaise ou de toute autre loi ou réglementation applicable sur le territoire de Malte, b) en vue de permettre à la Banque Centrale de Malte de remplir ses responsabilités qui lui incombent sous la Banque Centrale de Malte, c) en vue de permettre à la Banque

Centrale ou à l'Autorité maltaise des services financiers, selon le cas, de s'acquitter de leurs obligations respectives découlant des engagements internationaux de Malte. La Banque peut également être contrainte de faire certaines déclarations, plus particulièrement (mais sans s'y limiter) (i) aux autorités fiscales, (ii) « TRACFIN », et (iii) l'Autorité des Services Financiers de Malte avant l'exécution d'une opération suspecte, conformément à l'obligation de la Banque de signaler toute opération suspecte dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

47.3 Conformément à l'article 34, paragraphe 2 (e) du chapitre 371 - Loi bancaire maltaise, Vous autorisez et consentez expressément à ce que la Banque communique des informations couvertes par le secret professionnel (i) aux agences de notation pour les besoins de la notation des instruments financiers ; et (ii) aux entités avec lesquelles la Banque négocie, conclut ou exécute les opérations suivantes, sous réserve que ces informations soient nécessaires :

- 1° Opérations de crédit effectuées, directement ou indirectement, par un ou plusieurs établissements de crédit ou sociétés de financement ;
- 2° Opérations sur instruments financiers, garanties ou assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit ;
- 3° Prises de participation ou de contrôle dans un établissement de crédit, une entreprise d'investissement ou une société de financement ;
- 4° Cessions d'actifs ou de fonds de commerce ;
- 5° Cessions ou transferts de créances ou de contrats ;
- 6° Contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles importantes ;
- 7° Lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que l'auteur de la communication.

47.4 Conformément à l'article L. 511-34 du CMF, la Banque est également autorisée à divulguer des informations couvertes par le secret professionnel à des tiers sans obtenir votre consentement préalable, dès lors qu'il s'agit d'autres entités qui font partie du même groupe financier, groupe mixte ou conglomérat financier auquel appartiennent des établissements de crédit ou entreprises d'investissement ayant leur siège social dans un État membre de l'Espace économique européen ou dans un État dont les autorités de régulation ont signé des accords de coopération avec l'autorité de régulation française – sous réserve (plus particulièrement, mais sans s'y limiter) que (1) ce transfert d'informations soit nécessaire à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; et (2) des procédures adéquates soient en place et appliquées à l'échelle du groupe afin de garantir que les informations sont traitées avec un niveau de vigilance au moins équivalent à celui imposé en France.

47.5 Vous donnez votre autorisation et votre consentement exprès au transfert, par la Banque, d'informations couvertes par le secret professionnel à d'autres entités du Groupe Ferratum, permettant ainsi à la Banque d'exécuter toute opération client (y compris les activités de publicité, de marketing et/ou de promotion) impliquant le groupe Ferratum, étant toutefois entendu que ces transferts peuvent être réalisés à destination d'un État tiers à l'Union européenne. La liste des entités du Groupe Ferratum est disponible sur demande.

47.6 La Banque ne saurait assumer aucune responsabilité au titre de ces déclarations.

48 Accès aux services bancaire (droit au compte)

48.1 Conformément à l'article L. 312-1 du CMF, toute personne qui ne détient pas de compte bancaire et dont la demande d'ouverture d'un compte auprès d'une institution de crédit a été refusée peut solliciter la Banque de France afin de désigner un établissement de crédit chargé de fournir gratuitement à cette personne les services et produits bancaires définis à l'article D. 312-5 du CMF.

49. Durée

49.1 Les présentes conditions sont conclues pour une durée indéterminée.

49.2 Les présentes conditions peuvent être résiliées conformément aux termes de l'article 34.2 et 35.

50. Droit applicable et langue utilisée

50.1 La langue utilisée au cours des relations précontractuelles et contractuelles est le français, mais vous pouvez demander à communiquer avec la Banque en anglais. Les relations précontractuelles et les présentes Conditions sont régies par le droit maltais.

51. Attribution de juridiction

51.1 Dans l'hypothèse de tout litige, les parties acceptent que celui-ci soit soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. Sur demande expresse du client, celui-ci a la possibilité d'intenter une action à l'encontre de la Banque devant les tribunaux maltais.

52 À propos de Ferratum Bank p.l.c.

Ferratum Bank p.l.c. est une société anonyme de droit maltais, immatriculée sous le numéro C56251, dont le siège social est situé à ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira GZR 1027, Malte.

Ferratum Bank p.l.c. est agréée en tant qu'institution de crédit par la *Financial Services Authority* maltaise, Notabile Road, BKR 3000, Attard, Malte (<http://www.mfsa.com.mt/>).

Vous pouvez obtenir sur demande des informations relatives à la manière dont la Banque est réglementée par la *Financial Services Authority* maltaise.