

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE BBVANET

Les présentes conditions générales contiennent les termes et conditions d'abonnement, de fonctionnement et d'utilisation du service de banque en ligne BBVANET. Avec le formulaire d'adhésion joint en annexe et la notice de mentions légales du site, elles forment le contrat d'abonnement à ce service qui est accessoire à la convention de compte de dépôt et de paiement ou à la convention de compte courant et de paiement conclue par ailleurs entre le souscripteur de ce service et la succursale française du Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A (BBVA).

### ARTICLE I - CONDITIONS ET MODALITES D'ABONNEMENT

**1.1. -** Les personnes physiques majeures titulaires d'un compte de dépôt et de paiement ou d'un compte courant et de paiement sur les livres de la succursale française du BBVA (ci-après « la Banque ») ont la possibilité de s'abonner à son service de banque en ligne « BBVANET ».

L'abonnement doit être souscrit auprès de l'agence de la Banque tenant le compte selon les modalités ci-après définies. Dans le corps des présentes, le terme « Abonné » désignera le titulaire du compte ayant souscrit un abonnement au service BBVANET.

#### **1.2. - Demande d'abonnement, souscription et accès au service :**

Le titulaire du compte pourra demander à accéder au service de banque en ligne BBVANET en remplissant en ligne ou dans son agence une demande d'abonnement dans laquelle il devra répondre à cinq questions personnelles dont les réponses seront conservées aux fins de ré-identification ultérieure en cas d'oubli de l'identifiant de connexion ou du mot de passe.

Dans la demande d'abonnement, le titulaire du compte devra choisir son premier mot de passe de connexion qui devra être composé de six caractères alphanumériques.

Pour donner effet à cette demande d'abonnement le demandeur devra ensuite approuver les présentes conditions générales en les acceptants sous forme du bulletin d'adhésion en annexe.

La souscription du contrat d'abonnement permettra au demandeur d'accéder au service pour les comptes dont il est le seul titulaire, et le cas échéant, pour les comptes dont il est titulaire

avec d'autres personnes, et ce, en utilisant le même identifiant de connexion.

#### **1.3. - Communication de l'identifiant de connexion :**

Après la souscription du service, le souscripteur recevra par pli séparé son identifiant de connexion pour pouvoir accéder au service.

Lors de sa première connexion au service, il est recommandé de modifier le premier mot de passe de connexion choisi lors de la demande d'abonnement.

#### **1.4. – Mandataires Autorisés :**

L'Abonné a la faculté d'autoriser une personne à laquelle il a préalablement donné des pouvoirs de gestion courante pour faire fonctionner son compte, à accéder au service et à l'utiliser au nom et pour le compte de l'Abonné (ci-après le « Mandataire Autorisé »).

Si l'Abonné exerce cette faculté, la Banque remettra au Mandataire Autorisé un identifiant de connexion qui lui est propre et le Mandataire Autorisé pourra utiliser le service au nom et pour le compte de l'Abonné comme peut le faire ce dernier aux termes des présentes.

L'Abonné pourra à tout moment, sur simple demande écrite adressée à la Banque mettre fin à l'autorisation donnée à un de ses Mandataires Autorisés d'utiliser le service. La Banque supprimera, à réception de cette demande, l'accès au service du Mandataire Autorisé révoqué.

#### **1.5. – Confidentialité des données de sécurité personnalisées - Fourniture du service :**

L'identifiant de connexion et/ou les mots de passe sont strictement personnels. La Banque recommande à l'Abonné de ne les communiquer à personne, y compris si cette personne est par ailleurs autorisée à faire fonctionner son compte.

#### **Toute communication volontaire à un tiers par l'Abonné (ou un de ses Mandataires Autorisés) se fera aux risques et périls de ce dernier.**

La Banque se réserve la faculté de ne pas donner suite à une demande d'abonnement pour un motif légitime tel que l'insuffisance de l'ancienneté de la relation bancaire ou du solde moyen du compte ou la survenance d'incidents de fonctionnement du compte.

Pour ces mêmes motifs ou pour des raisons de sécurité et de protection de l'Abonné contre les risques de fraude la Banque pourra aussi limiter les transactions en montant. Ces limites seront communiquées à l'Abonné.

## **ARTICLE II - OBJET DE L'ABONNEMENT**

L'abonnement au service BBVANET permet à l'Abonné et à son Mandataire Autorisé de consulter les comptes de l'Abonné et de réaliser des virements. L'Abonné et le Mandataire autorisé pourront également éditer et imprimer des RIB/IBAN du compte et demander la délivrance de chèquiers.

Le service de transaction permettant à l'Abonné de réaliser des virements met à la disposition de ce dernier un instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées au sens des dispositions de l'article L.133-4 du Code monétaire et financier.

Les prestations du service BBVANET sont évolutives, et de nouvelles prestations pourront être proposées au fur et à mesure de leur entrée en application.

## **ARTICLE III - MODALITES D'ACCES AU SERVICE**

L'Abonné ou son Mandataire Autorisé accèdera au service BBVANET au moyen d'un terminal (tel qu'un micro-ordinateur, une tablette ou un Smartphone) connecté au réseau Internet et disposant d'un logiciel de navigation («navigateur»). Pour pouvoir accéder au service, le navigateur doit accepter les « cookies » (voir le guide de l'internaute sur le site bbva.fr et l'article XIII ci-après) et, à la date d'édition des présentes conditions générales, le protocole SSLV3 avec un cryptage de 128 bits.

Sous réserve de disponibilité technique cet accès pourra aussi s'effectuer au moyen d'une application mobile BBVA spécifique que l'utilisateur pourra installer sur sa tablette ou son « Smartphone », sous réserve d'en accepter les conditions d'utilisation après en avoir pris connaissance et de consentir à ce que cette application puisse accéder aux données auxquelles elle a besoin d'accéder pour pouvoir fonctionner.

La Banque se réserve la faculté de faire évoluer les prérequis de compatibilité et de sécurité nécessaires audit accès en fonction des évolutions technologiques et des exigences de sécurité.

L'Abonné ou son Mandataire Autorisé fera son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance du matériel et des droits d'utilisation des logiciels nécessaires à l'utilisation du service. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le service BBVANET.

La Banque a fait et fera ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité de son service avec les navigateurs et les systèmes d'exploitation les plus couramment utilisés mais ne peut garantir le fonctionnement du service avec la totalité des systèmes existants.

La Banque est et sera étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné ou son Mandataire Autorisé et les fournisseurs de ses matériels et logiciels, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de ses fournisseurs d'accès.

La Banque fera ses meilleurs efforts pour permettre un accès 24 H/24 H et 7 jours/7 jours au service BBVANET, mais ne peut le garantir à compte tenu des périodes de maintenance et des possibles défaillances informatiques et techniques susceptibles d'affecter l'accès et la disponibilité de son service.

La Banque se réserve la faculté d'interrompre le service sans avis préalable pour des raisons de maintenance ou de sécurité informatique.

En cas d'interruption du service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné ou son Mandataire Autorisé a toujours la possibilité de s'adresser à son agence pour la consultation du compte et la réalisation des opérations.

En conséquence la Banque n'assumera aucune responsabilité liée à l'interruption de l'accès au service.

Toutefois en cas d'interruption du service pendant plusieurs jours, les coûts éventuels d'abonnement correspondants à la période d'interruption ne seront pas perçus ou seront remboursés à l'Abonné.

La Banque n'est pas responsable du transport des informations, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunications, ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure, et notamment de celles résultant de conflits sociaux, même partiels, survenant chez la Banque ou chez tout intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ces produits télématiques, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique.

Un service d'assistance téléphonique sera disponible aux jours et heures ouvrables au numéro qui sera indiqué sur le site.

#### **ARTICLE IV - AUTHENTIFICATION DE L'ABONNE - REGLES DE SECURITE - ACCES VIA DES PRESTATAIRES TIERS**

**4.1.** - Pour utiliser le service BBVANET, l'Abonné ou le Mandataire Autorisé doit s'identifier sur le site.

Cette identification s'opèrera par l'introduction :

- de l'identifiant de connexion communiqué par la Banque et,
- du mot de passe de connexion choisi par l'Abonné (ou par le Mandataire Autorisé).

En outre l'utilisation du service de transaction supposera l'introduction à la demande du système du mot de passe supplémentaire de transaction qui correspondra à la combinaison de coordonnées figurant sur la carte de coordonnées délivrée à l'Abonné (ou à son Mandataire Autorisé) et dont l'utilisation est régie par le présent contrat et par la notice mise en ligne sur le site.

**4.2.** - Pour la Banque, l'emploi combiné de l'identifiant de connexion et des mots de passe constitue le seul moyen d'authentification de l'Abonné ou de son Mandataire Autorisé.

Entre les parties, l'emploi combiné de l'identifiant de connexion et des mots de passe sera donc irréfragablement considéré comme équivalant à une demande ou à un ordre écrit revêtu de la signature manuscrite de l'Abonné ou de son Mandataire Autorisé, et obligera irrévocablement l'Abonné vis à vis de la Banque et des tiers concernés. La Banque ne sera tenue de procéder à aucune autre vérification, notamment parce que les possibilités et modalités d'utilisation du service BBVANET sont spécifiques au présent contrat.

L'Abonné est et sera entièrement et exclusivement responsable de l'usage qu'il (ou son Mandataire Autorisé) fera de son identifiant de connexion et de ses mots de passe.

L'attention de l'Abonné (et de son Mandataire Autorisé) est par conséquent expressément attirée sur le fait qu'il devra prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de son identifiant de connexion, de son mot de passe et de la carte de coordonnée qui lui sera remise pour l'utilisation du service de transaction.

**Sans préjudice des obligations incombant à l'Abonné (et à son Mandataire Autorisé) relativement à la sécurité des données**

confidentielles (identifiant et mot de passe de connexion) et de la carte de coordonnées nécessaires à l'utilisation du service et qui sont stipulées dans les conditions générales de la convention de compte, il est rappelé à que ces précautions consistent notamment à :

- **Mémoriser l'identifiant et le mot de passe de connexion pour ne pas les faire figurer sur un document papier ;**
- **Conserver en lieu sûr la carte de coordonnées remise par la Banque pour l'utilisation du service de transaction (voir article VII) ;**
- **Mettre hors service la fonction de mémorisation des mots de passe éventuellement proposée par son navigateur (consulter l'aide du navigateur utilisé) ;**
- **Quitter le service BBVANET lors de chaque session et à la fin de chaque transaction.**

La Banque recommande à l'Abonné (et à son Mandataire Autorisé) de ne communiquer à personne leurs identifiants et mots de passe, toute divulgation volontaire se faisant aux risques et périls de l'Abonné.

Il est aussi vivement recommandé de modifier périodiquement (et au moins une fois par mois) le mot de passe de connexion et d'éviter l'utilisation d'un mot de passe aisément décelable par des tiers, (tel qu'une date de naissance précédée ou suivie des initiales de l'intéressé(e) par exemple).

**De même, l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) devra veiller à prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité et la sécurité de sa carte de coordonnées, qui est rigoureusement personnelle.**

**Dans toute la mesure permise par la Loi la Banque décline par avance toute responsabilité si l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) compromet la sécurité et la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées que ce soit volontairement ou du fait d'une négligence grave.**

**4.3.** - **Par mesure de sécurité la session ouverte par l'Abonné ou par son Mandataire Autorisé sera automatiquement fermée en cas d'inactivité sur le site pendant plus de 5mn et l'utilisation du service BBVANET est rendue impossible après composition de trois identifiants de connexion ou mots de passe erronés.**

En cas d'oubli de l'identifiant de connexion ou du mot de passe, l'Abonné (ou son Mandataire

Autorisé) pourra contacter la Banque au numéro de téléphone indiqué sur le site ou, directement en ligne sous réserve de disponibilité technique, pour réactiver son accès au service.

A cet effet l'Abonné (ou le Mandataire Autorisé) devra répondre correctement à trois questions qui seront choisies parmi les cinq questions personnelles posées lors de la demande d'abonnement en fournissant des réponses absolument identiques. Si cette vérification est positive la Banque communiquera à l'Abonné (ou à son Mandataire Autorisé) :

- Si l'élément d'identification oublié est l'identifiant de connexion : son identifiant de connexion ;
- Si l'élément d'identification oublié est le mot de passe de connexion : un mot de passe de connexion à usage unique permettant à l'accès au service pour choisir un nouveau mot de passe de connexion.

En cas d'oubli et de l'identifiant de connexion et du mot de passe, l'Abonné devra se présenter à son agence pour ré-initier la procédure d'accès au service avec le choix d'un nouveau mot de passe et la création et l'envoi d'un nouvel identifiant de connexion selon les modalités décrites par le présent contrat.

**4.4. -** L'abonnement au service permet un accès en ligne au compte de l'Abonné et par conséquent l'Abonné pourra aussi accéder aux données de son compte par le truchement du ou des prestataires du service d'information sur les comptes à qui il aura demandé la fourniture de ce service ou demander à un prestataire du service d'initiation de paiement de son choix de pouvoir donner un ordre de paiement sur son compte par l'intermédiaire de ce prestataire.

La Banque ne permettra toutefois à ce(s) prestataires d'accéder au compte que s'il(s) respecte(nt) l'ensemble des prescriptions légales et techniques qui conditionnent cet accès et qu'il (que chacun) s'identifie auprès de la Banque comme un prestataire de services agréé pour fournir ces services. Tout refus d'accès de ces prestataires le sera sur la base de raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux de la part de ce prestataire y compris le cas échéant l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement. L'Abonné sera informé par un appel ou par sms ou courriel du refus d'accès au compte et des raisons de ce refus si possible avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement

justifiées ou soit interdit en vertu de la réglementation applicable.

**4.5. -** Les modifications ultérieures apportées par la Banque dans les modalités d'accès et d'utilisation du service pour tenir compte de l'évolution des technologies et des exigences de sécurité informatique seront portées à la connaissance de l'Abonné par tout moyen à la convenance de la Banque et en particulier par information fournie sur le site, dans un délai raisonnable avant leur entrée en vigueur.

## **ARTICLE V - CHAMP D'APPLICATION DU SERVICE**

### **5.1. - Champ d'application du service de consultation :**

Le service BBVANET permet à l'Abonné (et à son Mandataire Autorisé) de consulter les comptes de dépôts et de paiement (ou suivant le cas le compte courant et de paiement) et le cas échéant les comptes de titres financiers dont l'Abonné est titulaire dans les livres de la Banque selon les modalités stipulées par l'article I.

Sous réserve de disponibilité technique et à titre purement indicatif des montants indiqués, l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) pourra aussi s'informer sur les encours des crédits de l'Abonné et sur ceux des cartes bancaires fonctionnant sur le compte, sous réserve des opérations et régularisations en cours.

Les comptes ultérieurement ouverts au nom de l'Abonné sont automatiquement intégrés dans l'accès au service.

### **5.2. - Champ d'application du service de transaction :**

Avec le service transaction, l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) pourra utiliser le service pour réaliser des virements aux conditions et selon les modalités ci-après stipulées, à partir des comptes qu'il aura désignés.

Certains comptes ne pourront pas, en raison de leurs caractéristiques être intégrés dans le champ du service de transaction. Il s'agit en particulier :

- Des comptes des personnes incapables (du fait de la loi ou parce que placées sous un régime de protection) ;
- Des comptes sur livret et des comptes d'épargne en général (contrats de dépôt à terme, Livret A, CODEVI etc...) ;

- Des comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des co-titulaires ;
- Des comptes à régime dit spécial (comptes liés à l'exercice de certaines professions, comptes bloqués liés à des opérations de ventes immobilières ou à des constitutions ou modifications du capital social de sociétés, comptes en usufruit et en nue-propriété etc.) ;
- Des comptes dont le(s) titulaire(s) fait (font) l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ;
- Des comptes frappés d'opposition (saisie de tout type, avis à tiers détenteur, opposition administrative etc..).

Dans le cas des comptes frappés d'opposition ou dont le(s) titulaire(s) est (sont) interdit(s) d'émission de chèque les prestations transactionnelles seront le cas échéant suspendues par la Banque dès qu'elle aura eu connaissance de la situation.

## **ARTICLE VI - SERVICE DE CONSULTATION**

### **6.1. - Consultations des informations :**

Avec la prestation « Consultation » l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) peut consulter les comptes compris dans le champ d'application de ce service et suivre l'évolution desdits comptes en ligne sur une période d'une durée de 45 jours.

Sous réserve des dispositions des clauses 6.2 et 6.3, la Banque fera ses meilleurs efforts pour fournir les informations sur les opérations et les soldes des comptes mises à jour au fur et à mesure des enregistrements comptables des mouvements affectant les comptes. Cependant, il est bien entendu que les opérations ainsi communiquées le sont sous réserve des opérations et régularisations en cours et sous réserve d'erreurs ou omissions.

Il est rappelé que les remises au crédit du compte s'effectuent en principe sous réserve d'encaissement et que les écritures de débit, telles que paiement d'un chèque ou d'un prélèvement sont susceptibles de donner lieu à un rejet ultérieur, en particulier si la provision disponible n'est pas suffisante, la Banque ayant toujours le droit si les conditions de contrepassation sont réunies, de contre-passer des opérations entrées en compte.

### **6.2. - Contenu des informations :**

Les informations communiquées par la Banque relatives à la position des comptes et aux opérations des cartes bancaires ne prennent en compte que les opérations comptabilisées lors de la consultation, à l'exception des opérations et des régularisations en cours.

Les informations communiquées se rapportant notamment aux instruments financiers valeurs, devises, indices et encours de crédit ne sont données qu'à titre indicatif.

En raison des aléas des télétransmissions susceptibles d'interférer sur le rythme des mises à jour, l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) est invité à comparer l'heure de relevé et la date du cours indiqué avec l'heure à laquelle est effectuée l'interrogation.

La Banque ne pourra être tenue responsable du caractère éventuellement erroné des autres informations accessibles à partir du portail et qui sont fournies par d'autres personnes que la Banque, et notamment, les cotations, indices, dépêches et études, ni de leur mauvaise interprétation ou usage.

Ces informations sont la propriété des entreprises qui les fournissent, et l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) s'engage à ne pas les transmettre et à ne pas les reproduire, quels que soient les moyens utilisés pour ce faire.

### **6.3. - Utilisation des informations :**

Préalablement à toute éventuelle utilisation des informations communiquées, l'Abonné (et son Mandataire Autorisé) doit veiller à la cohérence, et à la pertinence de celles-ci eu égard à la situation habituelle du (des) compte(s), et eu égard aux aléas des transmissions qui impliquent une vérification systématique de l'événement considéré en se rapportant notamment aux sources d'information dont il dispose par ailleurs.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée du fait de l'utilisation faite par l'Abonné (ou par son Mandataire Autorisé), des informations qui lui ont ainsi été communiquées.

## **ARTICLE VII - SERVICE DE TRANSACTION - ACTIVATION ET DESACTIVATION**

### **7.1. - Activation du Service :**

Le service de transaction est activé à la souscription de l'abonnement et permet à l'Abonné d'effectuer des virements à partir des comptes de paiement qu'il aura choisis.

A cet effet, la Banque adressera sous pli scellé à l'Abonné une carte de coordonnées permettant la composition des mots de passe de transaction.

En cas de compte ayant plusieurs titulaires, chaque co-titulaire Abonné disposera d'une carte de coordonnées personnelles.

Chaque Mandataire Autorisé recevra aussi une carte de coordonnées personnelles.

Pour l'utilisation du service de transaction la carte de coordonnées doit être activée en ligne dans les 30 jours suivant sa réception à partir de l'option « Carte de coordonnées / Activer » du site.

Si l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) ne souhaite pas utiliser le service de transaction, il lui est recommandé de détruire la carte de coordonnées pour éviter sa perte ou son vol.

La carte de coordonnées délivrée à l'Abonné (ou au Mandataire Autorisé) est et demeure la propriété exclusive du BBVA.

La carte de coordonnées contient une série unique de clés correspondant chacune à une combinaison de coordonnées. Pour la validation d'une transaction, l'Abonné (ou le Mandataire Autorisé) devra composer la clé correspondant à la combinaison de coordonnées demandées aléatoirement par le système et qui figurera sur la carte. La clé composée constituera le mot de passe de transaction, devant être utilisé avec l'identifiant de connexion et le mot de passe de connexion ainsi qu'il est à l'article IV. Les règles de sécurité posées audit article lui sont intégralement applicables.

Les prestations transactionnelles nouvelles fournies le cas échéant par le service BBVANET pourront donner lieu à la conclusion d'un avenant définissant leur régime et leurs conditions d'exécution.

### **7.2. - Désactivation et blocage du service à l'initiative de l'Abonné (ou de son Mandataire Autorisé) :**

Lorsque l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de ses données de sécurité personnalisées (identifiant et/ou mot de passe de connexion ou carte de coordonnées servant à l'utilisation du service) **il doit en aviser sans tarder la Banque pour faire bloquer les accès au service et le service de transaction.**

**Cette information doit être faite par courrier électronique à l'adresse :**

[serviceclients@bbva.com](mailto:serviceclients@bbva.com)

**Ou par téléphone au +33 (0) 1.44.86.83.48 du lundi au vendredi de 9 à 17 h ou en dehors de cette plage et le week-end au +34.91.224.94.26**

A compter de la réception de la demande de blocage de l'Abonné (ou du Mandataire Autorisé), la Banque désactive l'accès au service BBVANET.

A la requête de l'Abonné, la Banque fournira à ce dernier le justificatif de sa demande de blocage de l'accès et ce pendant une durée de 18 mois à compter de la réception de cette demande.

Si le blocage intervient à raison du vol, de la perte ou de l'usurpation de la carte de coordonnées, la réactivation de l'accès au service de transaction supposera la demande en ligne d'une nouvelle carte de coordonnées.

### **7.3. - Désactivation et blocage du service à l'initiative de la Banque :**

Sans préjudice des dispositions de la clause 4.3 des présentes conditions générales, la Banque pourra désactiver l'accès au service de transaction et bloquer son utilisation pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité ou à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du service ou au risque sensiblement accru que l'Abonné soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de couverture des paiements ordonnés ou susceptible d'être ordonnés au moyen de l'utilisation du service.

Cette désactivation pourra notamment être décidée par la Banque si elle soupçonne ou constate que son site a été l'objet de piratage ou de tentatives de piratage ou de contrefaçon ou encore si l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) ou d'autres utilisateurs du service ont victimes d'hameçonnage ou de tentative d'hameçonnage visant à l'obtention de leurs données de sécurité personnalisées.

Sauf prohibition légale, ou contraintes objectives de sécurité, la Banque informera l'Abonné en appliquant une procédure sécurisée des motifs de sa décision de blocage si possible avant que le service ne soit bloqué et au plus tard immédiatement après dans un délai maximum d'un jour ouvrable après que l'accès a été bloqué.

Lorsque le refus ou le blocage sera justifié par une erreur matérielle, elle indiquera si possible la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

De même en cas de disparition de la cause objective ayant motivé le blocage des accès et/ou du service de transaction, la Banque débloquera ou rétablira l'accès.

Il est convenu que pour permettre à la Banque de l'informer du blocage, l'Abonné est réputé pouvoir être joignable à ses coordonnées telles que communiquées à la Banque au titre de la convention de compte, étant ici rappelé qu'en vertu de celle-ci l'Abonné s'est obligé à informer la Banque de tout changement de ses coordonnées, et que cette information sera, sauf si la Banque en décide autrement, faite par téléphone au N° de contact communiqué par l'Abonné à la Banque pour permettre à cette dernière de le contacter.

Si l'Abonné est une personne physique n'agissant pas pour des motifs professionnels les frais perçus par la Banque à raison de ce blocage seront limités à ceux qui sont objectivement justifiés et fixés par les Conditions Tarifaires Générales de Banque « Particuliers » en vigueur.

Dans les autres cas les frais seront, par dérogation aux dispositions du paragraphe I de l'article L.133-26 du Code monétaire et financier, fixés librement par la Banque dans ses Conditions Tarifaires Générales de Banque « Entreprises » en vigueur.

## **ARTICLE VIII - SERVICE DE TRANSACTION - VIREMENTS**

### **8.1. - Virements :**

Les virements effectués au moyen du service de transaction sont soumis aux dispositions sur les virements de la convention de compte applicable dans les relations entre l'Abonné et la Banque sous réserve des dispositions du présent article VIII.

Tout virement effectué au moyen du service de transaction nécessite d'être confirmée par l'emploi du mot de passe de transaction constitué par la clé correspondant à la combinaison de coordonnées figurant sur la carte et demandée par le système.

### **8.2. - Plafonds de dépenses :**

Les virements effectués au moyen du service de transaction seront plafonnés à 3.000 € (ou la contre-valeur de ce montant dans la devise du virement) par jour et à 12.000€ (ou la contre-valeur de ce montant dans la devise des virements) par mois. Ces plafonds sont définis par défaut. La Banque peut les modifier pour motif légitime comme indiqué à l'article I, ou sur demande de l'Abonné acceptée par la Banque.

### **8.3. - Passation des ordres :**

Sans préjudice des dispositions de la convention de compte sur l'identification du bénéficiaire, la réalisation d'un virement supposera que soient remplis en ligne les champs descriptifs du virement à effectuer puis, sur présentation de l'écran portant rappel de ceux-ci, que l'ordre soit confirmé par l'introduction du mot de passe de transaction constitué par la clé correspondant à la combinaison de coordonnées figurant sur la carte et demandée par le système.

Sera alors présenté à l'écran un résumé de l'opération venant d'être effectuée avec un numéro de référence à conserver pour toute vérification. A partir du site l'utilisateur pourra envoyer par courriel un résumé de l'opération réalisée à la personne de son choix.

## **ARTICLE IX - PREUVE DES OPERATIONS ET DELAIS DE CONTESTATION**

Il est expressément convenu que les enregistrements sur supports informatiques des utilisations du service par l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) qui seront conservés par la Banque, constitueront la preuve des opérations effectuées par l'Abonné, et qu'ils pourront être produits le cas échéant en cas de litige. L'Abonné autorise expressément la Banque à enregistrer, quand cette dernière l'estimera nécessaire, les appels téléphoniques se rapportant à des opérations ou des services régis par le présent contrat et admet la validité de tels enregistrements comme moyen de preuve des conversations maintenues.

Ces enregistrements sont conservés trois mois à compter de l'exécution des opérations effectuées.

Sous réserve des dispositions plus favorables de la convention de compte applicable entre la Banque et l'Abonné et dans toute la mesure permise par la Loi, toute réclamation au sujet du fonctionnement du service doit être formulée dans ce délai. A défaut elle ne sera plus recevable.

En cas de divergence de contenu entre les extraits de compte pouvant être imprimés par l'Abonné à partir du service BBVANET et les extraits de comptes établis par la Banque et envoyés à l'Abonné par courrier (ou laissés à sa disposition en agence), ces derniers prévaudront, sauf erreur manifeste.

## **ARTICLE X - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE - SERVICE DE MEDIATION :**

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (« BBVA ») S. A. de droit espagnol au capital de 3.267.264.424,20 €

Siège social à BILBAO (Espagne) 4 Plaza de San Nicolas R.M. Vizcaya T.2083 L. 1545 Sec.3a F.183 H. 14741 Etablissement principal en France à Paris (1er) 29.

Avenue de l'Opéra RCS Paris 349358887 – Tél. +33.(0)1.44.86.83.00. serviceclients@bbva.com [www.bbva.fr](http://www.bbva.fr).

Contact DPO [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com) ou pour la France [servicedpofr@bbva.com](mailto:servicedpofr@bbva.com) Contact médiateur : M. le Médiateur FBF B.P. n°151 75422 Paris Cedex 09 [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr). Intermédiaire en assurances N°ORIAS n°07207869 consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr). Edition mai 2018.

Pour toute difficulté ou réclamation relative au fonctionnement du service l'Abonné peut se rapprocher de son agence et du service des relations avec la clientèle de la Direction Centrale pour la France de la Banque. Les coordonnées de ce service sont les suivantes : BBVA – Service Relations Clientèle – 29 avenue de l'Opéra 75001 Paris tél. 01.44.86.83.00 email de contact : serviceclients@bbva.com.

La Banque s'engage à accuser réception de la réclamation sous deux jours ouvrables et à y répondre par lettre ou sur tout autre support durable sous dix jours ouvrables sauf si le traitement de celle-ci suppose une analyse approfondie ne permettant pas le respect de ce délai. Dans ce cas l'Abonné en sera informé avant l'expiration du délai de réponse de dix jours, et cette information comportera une date limite de réponse qui ne pourra être postérieure de plus de deux mois à la date de réception de la réclamation. Si la réclamation porte sur une opération de paiement réalisée au moyen du service de banque en ligne BBVANET ces délais de dix jours et de deux mois seront respectivement de quinze et trente-cinq jours ouvrables.

Si l'Abonné n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation ou à défaut de réponse dans ces délais, et qu'un différend persiste, et qu'il est une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, l'Abonné pourra, dans les conditions prévues par l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier (et sur renvoi par celles prévues au titre V du livre Ier du code de la consommation) saisir gratuitement le médiateur désigné par la Banque et qui est le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF). Le dossier de réclamation peut lui être adressé à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur Boîte Postale n°151 75422 PARIS Cedex 09 (ou par courriel : mediateur@fbf.fr) ou être saisi en ligne grâce à un formulaire spécifique sur le site <http://www.lemediateur.fbf.fr/>. La médiation sera conduite conformément à la charte de la médiation FBF figurant en annexe du dernier rapport annuel du Médiateur accessible sur le site <http://www.lemediateur.fbf.fr/>.

La saisine du Médiateur ne peut être le fait que de personnes physiques n'agissant pas pour des motifs professionnels. Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. A l'issue de ce délai, le Médiateur recommande une solution au litige. Le Médiateur ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours. La saisine préalable du Médiateur entraîne, en revanche, la suspension jusqu'à la signification de

l'avis, de tout recours judiciaire initié par la Banque à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

## **ARTICLE XI – REGIME DE RESPONSABILITE**

### **11.1. - Régime général :**

Les pertes financières résultant d'opérations de paiement consécutives à la perte ou au vol des données confidentielles (identifiant et/ou mot de passe de connexion) ou de la carte de coordonnées servant à l'utilisation du service et qui auront été effectuées avant l'exécution par la Banque de la demande de blocage de l'Abonné (ou de son Mandataire Autorisé) suivant les dispositions de la clause 7.2 des présentes conditions générales, seront intégralement supportées par ce dernier.

Il en sera de même si l'Abonné est victime d'un piratage informatique consistant par exemple en la création d'un faux site BBVANET ou d'un détournement de ses données confidentielles (identifiant et/ou mot de passe de connexion) ou du contenu de la carte de coordonnées par tout moyen y compris par un hameçonnage (réception d'un courriel semblant provenir du BBVA afin de soutirer à l'Abonné (ou à son Mandataire Autorisé) des informations confidentielles de manière directe ou en le dirigeant vers un site internet frauduleux), sauf si les pertes subies par l'Abonné sont dues en partie à des négligences graves de la Banque dans la définition et la maintenance des systèmes de sécurité de son site ou si la Banque n'a pas fait le nécessaire pour mettre en garde ses clients abonnés au service des risques de piratage ou de tentatives de détournement dont elle aurait eu connaissance et pour adopter les mesures préventives et correctrices généralement employées par les banques pour prévenir ou traiter ces situations.

Les dispositions qui précèdent emportent le cas échéant dérogation expresse aux dispositions des articles L.133-19 et L.133-20 du Code Monétaire et financier dans les cas où ces dispositions seraient applicables.

### **11.2. - Régime particulier applicable aux Abonnés personnes physiques agissant pour des besoins non-professionnels et aux opérations de paiement DSP :**

Si l'Abonné est une personne physique agissant pour des besoins non-professionnels, les pertes financières résultant d'opérations de paiement DSP<sup>1</sup> non autorisées et consécutives à la perte ou

<sup>1</sup> Au sens de la convention de compte à savoir : une opération de paiement au débit du compte dont les autres prestataires que la Banque sont aussi situés dans l'Union Européenne (UE)

au vol des données de sécurité personnalisées, et effectuée avant que l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) n'en ait alerté la Banque en demandant la désactivation de l'accès et le blocage du service ne seront supportées par l'Abonné que dans la limite d'un plafond fixé réglementairement et qui est actuellement de 50€.

La responsabilité de l'Abonné n'est toutefois pas engagée en cas d'opération de paiement DSP non-autorisée effectuée si la perte ou le vol des données de sécurité personnalisées ne pouvait pas être détecté avant le paiement ou si la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque (ou d'une entité vers laquelle la Banque a externalisé des activités) .

L'Abonné est également exonéré de toute responsabilité si l'opération de paiement DSP a été effectuée en détournant à son insu les données de sécurité personnalisées ou si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Banque ait exigé une authentification forte lorsque la réglementation l'impose.

### **11.3. - Régime applicable en cas de négligence ou de comportement fautif de l'Abonné :**

Dans toute la mesure permise par la Loi, toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non-autorisées, si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de la part de l'Abonné (ou de son Mandataire Autorisé) et s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations en matière de préservation de la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées ou d'information immédiate de la Banque dès qu'il a connaissance de leur perte, de leur vol ou de leur détournement. L'Abonné supportera toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées effectuées au moyen du service de transaction.

### **ARTICLE XII – CRYPTAGE ET PROTECTION DE LA SECURITE DES INFORMATIONS**

Les données de sécurité personnalisées et les informations et opérations circulent sous forme cryptée sur les réseaux de télécommunications. Par ailleurs la Banque fera ses meilleurs efforts pour que la transmission des informations et des

ou l'Espace Economique Européen (EEE) et qui sont faites en Euros, ou toute devise autre que l'Euro d'un Etat membre de l'UE ou partie à L'EEE ou en toute devise d'un Etat n'appartenant pas à l'EEE (telle que par exemple le Dollar US ou le Yen japonais) (mais dans ce cas ces dispositions s'appliquent seulement aux parties de l'opération effectuées dans l'Union Européenne).

ordres réalisée au moyen de son service BBVANET utilise des procédés techniques de nature à préserver leur confidentialité et leur intégrité et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès en conformité avec les meilleurs standards de sécurité informatique.

Cependant en l'état de la technologie, ni la confidentialité, ni la protection de l'intégrité des données ne peuvent être intégralement garanties, en particulier si l'Abonné (ou son Mandataire Autorisé) ne respecte pas les règles et recommandations de sécurité figurant dans le présent contrat et dans le « guide de l'internaute » mis en ligne par la Banque.

Dans ces conditions la souscription au service BBVANET et son utilisation impliquent l'acceptation par l'Abonné d'un risque d'accès, par un tiers non autorisé, à des données confidentielles le concernant, et dans toute la mesure permise par la loi entraîne de sa part une renonciation à poursuivre la Banque de ce fait dans la mesure où celle-ci aura effectivement mis en œuvre toutes les précautions en usage dans son domaine d'activité.

Conformément à la réglementation la Banque pourra devoir informer l'autorité de contrôle dont elle dépend de tout incident opérationnel majeur affectant la sécurité du service ou des données qui y sont liées. Dans ce cas et lorsque l'incident a ou est susceptible d'avoir des répercussions sur les intérêts financiers de l'Abonné la Banque l'en informera et lui exposera toutes les mesures disponibles qu'il peut prendre pour atténuer les effets dommageables de l'incident.

### **ARTICLE XIII - TARIFICATION**

En concluant le présent contrat, l'Abonné donne acte à la Banque qu'elle lui a effectivement présentée et remises les conditions tarifaires de l'accès et des prestations du service BBVANET qui sont applicables au jour de la souscription de son abonnement.

En cas de souscription de nouvelles prestations fournies par le service, le coût de celles-ci sera déterminé suivant le tarif en vigueur à la date de leur souscription.

Ces conditions générales de tarification pourront être actualisées, modifiées ou complétées par la Banque. Tout projet de modification des tarifs des produits et services sera communiqué par écrit au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée au moyen de l'avis porté sur ses relevés de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions tarifaires de la Banque et de l'envoi en

annexe desdits relevés du nouveau tarif. Ce délai de préavis de deux mois pourra être réduit à un mois si l'Abonné n'est pas un consommateur.

Le défaut de contestation écrite par l'Abonné avant la date d'application du nouveau tarif vaudra acceptation de celui-ci. En cas de refus des modifications tarifaires proposées, l'Abonné pourra résilier son abonnement au service avant la date d'application du nouveau tarif sans frais.

Le montant total de la facturation du service sera débité automatiquement sur le compte de l'Abonné, ainsi qu'il l'accepte.

Cette facturation est indépendante des coûts de communications téléphoniques supportés par l'Abonné pour l'utilisation du service, ainsi que des coûts de fonctionnement et de maintenance de ses systèmes informatiques et de son accès à l'Internet, lesquels sont et resteront à sa charge.

#### **ARTICLE XIV - DUREE / RESILIATION**

Le présent contrat prend effet à compter de la signature des présentes pour une durée indéterminée.

L'Abonné peut, à tout moment, résilier son contrat. La résiliation prend effet à la date de réception de l'ordre de résiliation, sous réserve du dénouement des opérations en cours. Etant précisé que le montant des redevances en cours du mois de la résiliation reste acquis à la Banque et/ou à régler à l'échéance mensuelle.

L'Abonné peut, par ailleurs, résilier certains services ou options sans résilier pour autant le présent contrat. La résiliation prend effet au terme du mois qui suit le mois de la résiliation, sous réserve des opérations en cours. En revanche, la résiliation du présent contrat entraînera automatiquement la résiliation des services ou options diverses dudit contrat souscrits par ailleurs.

La Banque peut à tout moment résilier le présent contrat ou seulement certains services ou options inclus dans le présent contrat sous réserve de respecter un préavis d'un mois.

En cas de résiliation totale ou partielle, pour quelque motif que ce soit, les parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

En outre, en cas de résiliation du contrat, ou du service de transaction, l'Abonné et chaque Mandataire Autorisé devra restituer à la Banque la carte de coordonnées en sa possession.

La Banque se réserve également le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets du contrat en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou en cas d'opposition par un tiers ou un co-titulaire sur un ou des comptes inclus dans le périmètre du contrat.

La résiliation du présent contrat n'a pas d'effet sur les autres contrats signés entre la Banque et l'Abonné, ces derniers se poursuivant selon les modalités définies par ailleurs.

En revanche, la clôture du compte à vue de dépôt et de paiement (ou du compte courant et de paiement) de l'Abonné entraînera de plein droit la résiliation du présent contrat. Il est aussi précisé qu'en cas de retrait du compte joint d'un co-titulaire Abonné, l'accès au service du co-titulaire retrayant sera supprimé par la Banque et le service continuera d'être fourni aux éventuels autres co-titulaires Abonnés restants.

#### **ARTICLE XV - MODIFICATION DU CONTRAT**

Du fait du caractère évolutif des technologies utilisées, et des extensions successives des prestations proposées, la Banque pourra proposer à tout moment et par tout moyen la modification des prestations comprises dans le présent contrat.

En cas de désaccord, l'Abonné a la possibilité de résilier le contrat par simple lettre. Sans réponse de sa part à compter d'un délai de trente jours à partir de la proposition, l'Abonné est réputé avoir accepté ces modifications.

#### **ARTICLE XVI - DONNEES PERSONNELLES**

En concluant le présent contrat l'Abonné et chaque Mandataire Autorisé consent à accepter l'implantation de « cookies » dans l'ordinateur, la tablette ou le Smartphone au moyen duquel il accède au service afin de pouvoir utiliser le service BBVANET. Le « cookie » est un fichier que le serveur web de la Banque installe sur l'ordinateur, la tablette ou le Smartphone de l'utilisateur afin de le reconnaître et d'assurer le bon déroulement de ses transactions bancaires, à l'exclusion de toute autre finalité. Pour la suppression des cookies, l'utilisateur est invité à consulter le manuel ou l'aide en ligne de son navigateur. Des informations détaillées sur la politique d'implantation des cookies sont mises à disposition sur le site bbva.fr.

Les données à caractère personnel qui sont recueillies lors de la souscription et du fonctionnement du service de banque en ligne

BBVNET peuvent ressortir des catégories suivantes :

- informations d'identification et de contact;
- données d'identification et d'authentification notamment lors de l'utilisation des services de banque en ligne (tels que logs techniques ou adresse IP) ;
- données fiscales ;
- situation d'état civil et familiale ;
- informations relatives à la formation, à l'emploi et à la valeur et à la composition du patrimoine ;
- informations bancaires, financières et données transactionnelles (telles que données bancaires, données relatives aux opérations de paiement profil d'investisseur) ;
- données relatives à vos habitudes et préférences dans l'utilisation des produits et services souscrits auprès de BBVA et dans vos interactions avec BBVA ;
- vidéo (images de vidéosurveillance), données de géolocalisation (tels que les lieux des retraits et paiements, pour des raisons de sécurité plus proche) ;
- données nécessaires à la lutte contre le surendettement.

BBVA pourra le cas échéant collecter des données sensibles sous réserve de consentement explicite :

- données biométriques (empreintes digitales, voix, visage) à des fins d'identification et de sécurité;
- données de santé (pour la conclusion de contrat d'assurance lorsque cela est nécessaire).

Les données recueillies le seront directement auprès des intéressés mais peuvent aussi être collectées auprès de sources externes : registres et bases de données officiels (exemple FCC ou FICP), organismes de renseignements commerciaux ou de lutte contre la fraude, informations rendues publiques par les intéressés ou par des tiers, en conformité avec la réglementation en matière de protection des données. Elles pourront également être collectées auprès de tiers. Ce sera le cas notamment pour les informations recueillies sur les mandataires, représentants légaux, personnes de contact, bénéficiaires effectifs et ayant-droits, donneurs d'ordres ou bénéficiaires de transactions faites en relation avec le Client.

Ces données personnelles seront traitées par BBVA pour lui permettre de donner accès au service et de le faire fonctionner avec les produits et services y associés ou de satisfaire à une

obligation légale: elles sont nécessaires à la bonne exécution des obligations précontractuelles et de la convention de service et/ou à l'accomplissement par la Banque de ses obligations légales (ou le cas échéant pour répondre à ses intérêts légitimes comme précisé ci-après).

C'est pourquoi les réponses aux questions posées lors de la souscription du service et dans le cours de son fonctionnement sont obligatoires.

Ces données feront l'objet de traitements automatisés dont les finalités sont les suivantes : connaissance du client, gestion du service et de la relation bancaire et financière et fourniture et gestion des produits et services le cas échéant y associés, preuve des opérations, recouvrement, sécurité, recherche et détection des fraudes notamment en matière de paiements, prévention du blanchiment et du financement du terrorisme. Ces données seront aussi utilisées pour pouvoir respecter les obligations de la Banque en matière de prévention du surendettement, d'évaluation de la solvabilité, de contrôle et de déclaration des risques, et pour mettre en œuvre, lorsqu'il s'applique, son devoir de conseil.

En outre ces données pourront être collectées pour les intérêts légitimes de BBVA qui sont que BBVA puisse mieux répondre aux attentes de ses clients et accroître leur degré de satisfaction en développant son offre commerciale, via le lancement de nouveaux produits et services, et en améliorant la qualité de ses produits et services (par exemple en évaluant leurs nouvelles fonctionnalités ou via des enregistrements de communications téléphoniques pour la formation de ses collaborateurs) ou des produits et services de tiers et distribués par BBVA et en personnalisant la relation commerciale pour qu'elle corresponde au mieux au profil de chaque client et à ses besoins. Pour ce faire BBVA a besoin de mieux connaître chaque client en analysant non seulement ses données propres d'identification mais aussi son comportement dans le domaine financier et celui des produits et services contractés avec BBVA ou dont BBVA a été le distributeur, ainsi que les opérations effectuées (paiement, revenus, transferts, prélèvements, encaissements) et l'utilisation faite des produits et services et canaux de distribution du BBVA. Pour répondre à ces intérêts légitimes BBVA appliquera en complément, des méthodes statistiques et de classement pour ajuster correctement le profil de son client, ainsi que pour réaliser des statistiques, enquêtes et études de marché qui soient de l'intérêt de BBVA. Ces intérêts légitimes respectent les droits à la protection des données, à l'intimité personnelle et familiale et à la réputation de chaque personne

dont des données ont été collectées et traitées par BBVA.

Par ailleurs, le consentement de chaque personne à laquelle des données à caractère personnel seront demandées sera le cas échéant expressément recueilli dans les conditions particulières pour la fourniture des données à caractère personnel non strictement nécessaires à la mise en place et au fonctionnement du service et à l'exécution de sa convention, ou au respect par la Banque de ses obligations légales ou pour servir à ses intérêts légitimes, telles que la réalisation d'actions de prospection commerciale.

Chacune de ces personnes pourra à tout moment exercer son droit d'opposition pour que cesse l'envoi des propositions personnalisées susceptibles de lui être adressées à l'adresse [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) et pour la succursale du BBVA en France à l'adresse : [servicedpofr@bbva.com](mailto:servicedpofr@bbva.com)

BBVA pourra aussi utiliser les informations personnelles collectées mais à condition de les avoir rendues anonymes pour qu'elles ne puissent plus être qualifiées de données personnelles afin (i) d'améliorer le degré de satisfaction de sa clientèle et de mieux répondre à ses attentes, (ii) d'affiner ses process internes, (iii) d'améliorer la qualité de ses produits et services existants, (iv) de développer de nouveaux produits et services en propre ou de tiers, (v) de produire des statistiques, études, calculs actuariels et autres études de marché pouvant intéresser BBVA ou des tiers et (vi) d'améliorer les instruments de lutte contre la fraude.

Ces informations seront collectées à partir de l'utilisation des produits, services et canaux de distribution du BBVA. Elles seront traitées en utilisant en permanence des procédures sûres et tenues à jour.

Les données à caractère personnel seront conservées pendant toute la durée de la convention de service. Une fois terminées ces relations contractuelles BBVA conservera ces données archivées jusqu'à l'expiration des plus longs délais de conservation ou de prescription prévus par la loi applicable, soit en général et sous réserve de dispositions plus contraignantes et de modifications législatives, 10 ans pour les données à conserver pour l'application de la législation de prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme et, en France, 5 ans pour la durée légale de prescription des obligations nées à l'occasion de l'exercice de ses activités. Ces données seront détruites à l'expiration des délais de conservation qui leur sont applicables.

Les données personnelles collectées sont destinées à la Banque en France à son siège et à ses succursales et filiales en Espagne et dans le reste du monde (s'agissant des filiales pour autant toutefois que ces données soient transmises conformément aux finalités convenues et nécessaires à l'étude ou à la réalisation d'une opération), dans chaque cas sous réserve de l'application de la réglementation relative à la protection des données personnelles en cas de transfert de données personnelles en dehors de l'Union Européenne, à ses sous-traitants, partenaires, courtiers et assureurs, dans la mesure où ces derniers participent à la gestion du service et à l'offre de produits bancaires et financiers et pour les seuls besoins de cette gestion et du bon fonctionnement de ces produits, ainsi qu'aux autorités de tutelle, judiciaires, administratives ou fiscales ou à la Banque de France suivant la réglementation applicable.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement (UE) 2015/847 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 sur les informations accompagnant les transferts de fonds, certaines des données nominatives collectées doivent être transmises à l'occasion des transferts de fonds à la banque du bénéficiaire du transfert située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Les données à caractère personnel communiquées conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, également faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Pour plus d'informations à ce sujet, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données de BBVA à l'adresse suivante : [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com) .

La personne chargée de protéger le droit fondamental à la protection des données personnelles au sein du BBVA et de la bonne application de la législation sur la protection des données personnelles est le Délégué à la Protection des Données du BBVA. Il peut être contacté à l'adresse: [dpogrupobbva@bbva.com](mailto:dpogrupobbva@bbva.com) . Chaque personne ayant fourni des données à caractère personnel dans le cadre de la mise en place ou du fonctionnement du service et des

produits et services y associés peut aussi le contacter à l'adresse [servicedpofr@bbva.com](mailto:servicedpofr@bbva.com).

### Informations sur les droits de chaque personne ayant fourni des données à caractère personnel :

Droit	Contenu
<b>Droit d'accès</b>	Droit d'accéder à vos données personnelles incluses dans des fichiers du BBVA
<b>Droit de rectification</b>	Droit de faire modifier (ou compléter) vos données personnelles lorsqu'elles sont inexactes (ou incomplètes)
<b>Droit à l'effacement</b>	Droit d'exiger l'effacement de vos données personnelles (dans la limite de ce qui est permis par la réglementation).
<b>Droit d'opposition</b>	Droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles (notamment pour vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale, y compris le profilage lié à cette prospection).
<b>Droit à la limitation du traitement</b>	Droit de demander la limitation de traitement de vos données personnelles. Ce droit peut être exercé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- En cours de vérification d'une contestation sur l'exactitude des données</li> <li>- Lorsque le traitement est illicite mais que vous vous opposez à la suppression de vos données</li> <li>- Lorsque BBVA n'a pas besoin de traiter vos données mais que vous en avez besoin pour exercer vos droits ou défendre vos intérêts.</li> <li>- Lorsque vous vous êtes opposé(e) au traitement de vos données pour l'accomplissement d'une mission d'intérêt public ou pour la satisfaction d'un intérêt légitime le temps que soit vérifié que les intérêts légitimes du traitement prévalent sur les vôtres.</li> </ul>
<b>Droit à la portabilité</b>	Droit que vos données personnelles collectées par BBVA vous soient rendues ou (sous réserve que ce soit techniquement possible) de les transférer à un tiers.
<b>Droits post-mortem (= donner des directives relatives à la conservation communication et effacement des données après décès).</b>	Droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement ou à la communication de vos données personnelles qui seront applicables après votre décès.
<b>Services à contacter pour exercer ces droits</b>	<b>derechosprotecciondatos@bbva.com</b> Service d'attention au Client Grupo BBVA APDO : 1598 -28080 MADRID <b>servicedpofr@bbva.com</b>
Si vous considérez que nous n'avons pas traité vos données personnelles en conformité avec la réglementation applicable, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du BBVA à l'adresse : <a href="mailto:dpogrupobbva@bbva.com">dpogrupobbva@bbva.com</a> ou à	

l'adresse [servicedpofr@bbva.com](mailto:servicedpofr@bbva.com)

Vous pouvez également présenter une réclamation auprès l'Agence Espagnole de Protection des Données ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)) ou, pour toute réclamation liées à ce contrat auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

L'exercice de ces droits est gratuit.

Vous pouvez de même retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données sans que cela affecte la légalité du traitement en envoyant votre demande à l'adresse e-mail [derechosprotecciondatos@bbva.com](mailto:derechosprotecciondatos@bbva.com) ainsi qu'au Service d'Attention à la Clientèle du Groupe BBVA APDO: 1598 - 28080 Madrid ou, si votre consentement a été donné à la succursale en France de BBVA à l'adresse [servicedpofr@bbva.com](mailto:servicedpofr@bbva.com).

Cependant en cas d'opposition à leur utilisation ou de demande d'effacement la Banque pourra alors se trouver dans l'impossibilité de continuer à faire fonctionner le service et tout ou partie des produits et services y associés faute de pouvoir traiter les données à caractère personnel qui sont indispensables à la bonne exécution de la convention de service et/ou à l'accomplissement par la Banque de ses obligations légales. Dans ce cas la Banque en informera l'Abonné.

Des informations détaillées sur la politique générale de protection des données personnelles du BBVA, la politique d'implantation des cookies et sur l'application par BBVA de la réglementation protectrice des données personnelles à ses clients personnes physiques et aux représentants et personnes de contact des clients personnes morales du BBVA sont disponibles en ligne sur le site [bbva.fr](http://bbva.fr).

### ARTICLE XVII - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent contrat est soumis à la loi française. Sous réserve des dispositions de l'article 48 du Code de Procédure Civile, toute contestation née de son interprétation, de son exécution ou de sa résiliation, sera soumise aux tribunaux français compétents dans le ressort desquels se trouve l'agence de la Banque auprès de laquelle le service aura été souscrit, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Pour l'exécution des présentes, chacune des parties fait élection de domicile, savoir :

L'Abonné à son domicile indiqué dans le formulaire d'adhésion.

La Banque à l'agence auprès de laquelle le service a été souscrit.

**FORMULAIRE D'ADHESION ABONNEMENT SERVICE EN LIGNE BBVANET**M/Mme<sup>2</sup> **APELLIDOS Y NOMBRE (Solicitud)**, **[FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO]**, **[NACIONALIDAD]** **[ESTADO CIVIL]** **[DIRECCIÓN]**Adresse de courrier électronique : **EMAIL (Solicitud)**Numéro du compte : **\_\_\_\_\_** CM **\_\_\_\_\_** <sup>3</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : **\_\_\_\_\_**Numéro du compte : **\_\_\_\_\_** CM **\_\_\_\_\_** <sup>2</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : **\_\_\_\_\_**Numéro du compte : **\_\_\_\_\_** CM **\_\_\_\_\_** <sup>2</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : **\_\_\_\_\_****APRES AVOIR PRIS CONNAISSANCE :**

- **Des conditions générales du contrat d'abonnement au service de banque en ligne « BBVANET » dont un exemplaire m'a été remis ;**
- **Des tarifs de l'abonnement au service de banque en ligne « BBVANET » dont un exemplaire m'a été remis,**
- **De la notice des mentions légales du site « bbva.fr »**

**1/ S'abonne au service de banque en ligne « BBVANET », conformément aux CONDITIONS GENERALES DE L'ABONNEMENT AU SERVICE EN LIGNE BBVANET auquel est joint le présent formulaire et auxquelles il (elle) adhère pleinement et autorise dès à présent le BBVA à prélever sur son compte le coût de l'abonnement au service BBVANET ainsi que les frais afférents aux services et opérations réalisées au moyen de ce service et ce,** aux conditions tarifaires susceptibles de révision qui lui ont été remises.

**2/ Reconnaît avoir été informé(e) des règles et conseils de sécurité** figurant dans le contrat d'abonnement, dans la notice des conditions d'utilisation de la carte de coordonnées et dans le « guide de l'internaute » mis en ligne sur le site « bbva.fr ».

**Consentement exprès pour l'accès, le traitement et la conservation des données à caractère personnelle nécessaires à la prestation des**

<sup>2</sup> Indiquer Nom et prénoms, *date et lieu de naissance*, le cas échéant et domicile.

<sup>3</sup> Cocher la case correspondante – Faire signer le contrat d'adhésion au service avec le formulaire

**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (« BBVA »)** S. A. de droit espagnol au capital de 3.267.264.424,20 € Siège social à BILBAO (Espagne) 4 Plaza de San Nicolas R.M. Vizcaya T.2083 L. 1545 Sec.3a F.183 H. 14741  
Etablissement principal en France à Paris (1er) 29. Avenue de l'Opéra RCS Paris 349358887 – Tél. +33.(0)1.44.86.83.00. serviceclients@bbva.com www.bbva.fr. Contact DPO dpogrupobbva@bbva.com ou pour la France servicedpofr@bbva.com Contact médiateur : M. le Médiateur FBF B.P. n°151 75422 Paris Cedex 09 mediateur@fbf.fr. Intermédiaire en assurances N°ORIAS n°07207869 consultable sur www.orias.fr. Edition mai 2018.

**services de paiement fournis par la plateforme BBVANET.**

N.B. A défaut de consentement les services en question ne pourront pas être fournis et la Banque ne pourra poursuivre le processus de souscription du service faute de pouvoir faire fonctionner BBVANET conformément à la convention.

Titulaire

 OUI NON

Co-titulaire

 OUI NON

(Chaque) soussigné(e) déclare avoir choisi son premier mot de passe de connexion (6 caractères alphanumériques) dans sa demande d'abonnement au service et avoir été informé(e) qu'il lui était vivement recommandé de le modifier lors de sa première connexion, de ne pas le noter et de ne le communiquer à personne.

Fait en deux exemplaires à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (signature)

Les informations nominatives recueillies aux présentes sont indispensables pour la souscription au présent contrat et pour sa gestion. La conservation de ces données sera effectuée conformément à la loi et elles ne sont communiquées à la banque et à ses sous-traitants que pour les besoins de la fourniture et de la gestion du service BBVANET ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires conformément aux dispositions de l'article XVI des conditions générales d'abonnement au service. Pour plus de détail sur les traitements auxquels donnent lieu les données à caractère personnel et les droits des utilisateurs à la protection de leurs données personnelles consulter l'article XVI des conditions générales d'abonnement au service.

**FORMULAIRE D'ADHESION ABONNEMENT SERVICE EN LIGNE BBVANET**M/Mme<sup>4</sup> **APELLIDOS Y NOMBRE (Solicitud)**, **[FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO]**, **[NACIONALIDAD]** **[ESTADO CIVIL]** **[DIRECCIÓN]**Adresse de courrier électronique : **EMAIL (Solicitud)**Numéro du compte : \_\_\_\_\_ CM \_\_\_\_\_ <sup>5</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : \_\_\_\_\_Numéro du compte : \_\_\_\_\_ CM \_\_\_\_\_ <sup>2</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : \_\_\_\_\_Numéro du compte : \_\_\_\_\_ CM \_\_\_\_\_ <sup>2</sup> Titulaire Unique ou <sup>2</sup> Co-titulaire  
Agence BBVA France : \_\_\_\_\_**APRES AVOIR PRIS CONNAISSANCE :**

- Des conditions générales du contrat d'abonnement au service de banque en ligne « BBVANET » dont un exemplaire m'a été remis ;
- Des tarifs de l'abonnement au service de banque en ligne « BBVANET » dont un exemplaire m'a été remis,
- De la notice des mentions légales du site « bbva.fr »

1/ S'abonne au service de banque en ligne « BBVANET », conformément aux **CONDITIONS GENERALES DE L'ABONNEMENT AU SERVICE EN LIGNE BBVANET** auquel est joint le présent formulaire et auxquelles il (elle) adhère pleinement et autorise dès à présent le BBVA à prélever sur son compte le coût de l'abonnement au service BBVANET ainsi que les frais afférents aux services et opérations réalisées au moyen du service et ce, aux conditions tarifaires susceptibles de révision qui lui ont été remises.

2/ Reconnaît avoir été informé(e) des règles et conseils de sécurité figurant dans le contrat d'abonnement, dans la notice des conditions d'utilisation de la carte de coordonnées et dans le « guide de l'internaute » mis en ligne sur le site « bbva.fr ».

**Consentement exprès pour l'accès, le traitement et la conservation des données à caractère personnelle nécessaires à la prestation des**

<sup>4</sup> Indiquer Nom et prénoms, date et lieu de naissance, le cas échéant et domicile.

<sup>5</sup> Cocher la case correspondante – Faire signer le contrat d'adhésion au service avec le formulaire

**services de paiement fournis par la plateforme BBVANET.**

N.B. A défaut de consentement les services en question ne pourront pas être fournis et la Banque ne pourra poursuivre le processus de souscription du service faute de pouvoir faire fonctionner BBVANET conformément à la convention.

Titulaire

 OUI NON

Co-titulaire

 OUI NON

(Chaque) soussigné(e) déclare avoir choisi son premier mot de passe de connexion (6 caractères alphanumériques) dans sa demande d'abonnement au service et avoir été informé(e) qu'il lui était vivement recommandé de le modifier lors de sa première connexion, de ne pas le noter et de ne le communiquer à personne.

Fait en deux exemplaires à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (signature)

Les informations nominatives recueillies aux présentes sont indispensables pour la souscription au présent contrat et pour sa gestion. La conservation de ces données sera effectuée conformément à la loi et elles ne sont communiquées à la banque et à ses sous-traitants que pour les besoins de la fourniture et de la gestion du service BBVANET ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires conformément aux dispositions de l'article XVI des conditions générales d'abonnement au service. Pour plus de détail sur les traitements auxquels donnent lieu les données à caractère personnel et les droits des utilisateurs à la protection de leurs données personnelles consulter l'article XVI des conditions générales d'abonnement au service.