

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE WERO

EN VIGUEUR – PAGE 2 à 4

À COMPTER DU 02 DÉCEMBRE 2025 – PAGE 5 à 7

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE WERO

Version en vigueur à compter du 24/06/2025

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions générales ») complètent le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a préalablement conclus avec sa Banque mentionnée en en-tête (ci-après « la Banque »). Elles fixent les conditions d'utilisation du Service Wero (ci-après « le Service » ou « Wero »).

ARTICLE 1. OBJET DU SERVICE

1.1 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est disponible sur l'espace de banque à distance du Client accessible uniquement depuis l'application mobile de la Banque (ci-après « Application mobile » ou « Application mobile de la Banque »).

Le Service Wero, conçu par EPI Company, est commercialisé par la Banque, ainsi que par les autres établissements adhérents à EPI Company situés en Europe. Il repose sur une base de données centralisée administrée par EPI Company et utilisée par l'ensemble des établissements adhérents. Cette base de données centralisée réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile/adresses e-mail et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Wero. Elle est également appelée « annuaire Wero » dans l'Application mobile de la Banque.

L'émetteur (payeur) et le bénéficiaire d'un virement SEPA instantané via Wero doivent être titulaires d'un compte de paiement domicilié dans un établissement adhérent à EPI Company, disposer d'un numéro de téléphone mobile ou une adresse e-mail et être utilisateur de Wero auprès de cet établissement.

Le service comporte les fonctionnalités suivantes.

ENVOI ET RÉCEPTION D'ARGENT

L'activation du Service permet au Client d'initier un virement SEPA instantané, de particulier à particulier, en saisissant le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du bénéficiaire, sans avoir à compléter les coordonnées bancaires du compte (IBAN) de ce dernier. Le Client peut émettre un virement domestique ou transfrontalier via Wero vers un bénéficiaire de virements qui est utilisateur du service Wero.

Par ailleurs, le Client peut recevoir des virements SEPA instantanés domestiques ou transfrontaliers via Wero :

- soit, du fait qu'il a déjà accepté de recevoir de l'argent via Wero, dans le cadre de son contrat de banque à distance.
- soit, s'il ne bénéficie pas encore de cette possibilité avec la Banque, en activant la fonctionnalité « réception d'argent » du Service dans son Application mobile.

Le Client ayant activé le Service est inscrit dans la base de données précitée d'EPI Company.

1.2 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est ouvert aux personnes physiques majeures capables n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Ces personnes sont éligibles au Service si elles disposent cumulativement :

- d'un compte de dépôt auprès de la Banque ;
- d'un téléphone mobile de type « smartphone » avec un accès Internet, compatible avec l'Application mobile permettant l'accès au Service Wero. Le Client doit, le cas échéant, mettre à jour le système d'exploitation de son smartphone en cas de changement de version de cette Application mobile afin de pouvoir continuer à utiliser le Service Wero ;
- d'un numéro de téléphone mobile personnel (ci-après « numéro de téléphone mobile sécurisé ») et/ou une adresse e-mail enregistré(es) auprès de la Banque. Ce numéro de téléphone mobile sécurisé et/ou cette adresse e-mail constituera(ont) l'identifiant Wero ;
- d'un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque et de la dernière version de l'Application mobile, à télécharger préalablement sur son smartphone, pour y accéder ;
- du dispositif d'authentification forte SBESecure requis par la Banque notamment pour activer le Service Wero et dont le Client doit être équipé dans le cadre de son abonnement au service de banque à distance.

Le Client s'engage à notifier, sans délai, à la Banque tout changement de sa situation personnelle qui entraînerait un non-respect de ces conditions d'éligibilité.

ARTICLE 2. ACCÈS ET SOUSCRITION AU SERVICE

2.1 CONDITIONS D'ACCÈS

L'accès au Service se fait sur l'espace de banque à distance du Client, via l'Application mobile.

Les conditions d'accès au service de banque à distance sont décrites dans le contrat de banque à distance souscrit par le Client.

2.2 PROCÉDURE DE SOUSCRITION ET D'ACTIVATION

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero.

Il peut également se rendre dans la rubrique « mon profil/mes accès » de l'application mobile, puis choisir le service Wero.

Le Client doit ensuite cliquer sur « Activer Wero ».

Le Client est invité à lire les présentes Conditions générales (ci-après le « Contrat ») et à les accepter au moyen du dispositif d'authentification forte SBESecure.

Les présentes Conditions générales sont accessibles sur le site netsbe.fr.

Dans son parcours de souscription, le Client doit :

- vérifier son numéro de téléphone mobile sécurisé et son adresse e-mail si prérenseignés, et procéder éventuellement à leur mise à jour ;
- sélectionner le compte de dépôt dont il est titulaire, pour pouvoir utiliser le Service Wero en émission. Ce compte pourra être modifié par le Client, à tout moment, dans la rubrique « Virement » puis « Wero » ;
- terminer en cliquant sur « Activer le service ».

Dans ce parcours, il peut aussi être proposé au Client d'activer la fonctionnalité « réception d'argent ».

Dans le cas où son numéro de téléphone mobile personnel ou son adresse e-mail est déjà associé(e) à un compte de dépôt tenu dans un autre établissement (IBAN) dans la base de données d'EPI Company ; le Client peut choisir de s'enrôler en réception Wero à la SBE en acceptant de transférer le service Wero en réception à la SBE.

Le Contrat est conclu à compter de cette activation du Service par authentification forte.

Dans le cas où le Client a seulement activé la fonctionnalité « envoi d'argent », il peut ensuite, à tout moment, activer la fonctionnalité « réception d'argent », dans l'Application mobile. Il doit, à cette fin, désigner un compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque associé à son numéro de téléphone sécurisé ou son adresse e-mail.

Les présentes Conditions générales sont accessibles en permanence dans l'Application mobile et sur le site Internet de la Banque, en format pdf et peuvent être téléchargées et imprimées par le Client.

ARTICLE 3. MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 ENVOI ET RÉCEPTION D'ARGENT : MODALITÉS D'UTILISATION

3.1.1 ENVOI D'ARGENT

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero pour effectuer un virement SEPA instantané occasionnel immédiat si les conditions d'éligibilité et d'exécution sont remplies.

Le Client prépare l'ordre de virement en renseignant :

- le montant en euros du virement,
- son compte à débiter,
- le bénéficiaire utilisateur de Wero, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone, déjà enregistrés dans la base de données d'EPI Company ou dans la base de données de Paylib Services pendant « la période de transition » (sous réserve d'avoir autorisé l'accès à cette liste) ou en mentionnant l'adresse e-mail de ce dernier. Le nom du bénéficiaire apparaît sous une forme anonymisée dans le cas d'un virement domestique, sauf si le bénéficiaire décide de faire apparaître son nom de façon complète. Dans le cas d'un virement transfrontalier, son nom apparaîtra systématiquement de façon complète.

- Le Client est informé si le numéro de téléphone du bénéficiaire n'est pas enregistré dans la base de données d'EPI Company et que, dans ce cas, le virement ne peut être exécuté.



- une référence pour le virement,
- un message (250 caractères maximum) qui sera transmis au bénéficiaire et figurera dans l'historique des virements du Client disponible dans l'Application mobile.

Le Client s'engage à vérifier :

- que la provision de son compte est suffisante et disponible pour l'exécution du virement SEPA instantané via Wero,
- que le bénéficiaire sélectionné est correct,
- le montant de la transaction.

Le Client confirme puis valide son ordre de virement, en utilisant le dispositif d'authentification forte SBESecure.

Le bénéficiaire reçoit une notification mobile et un courrier électronique pour lui confirmer que le virement a été exécuté.

Le Client est également informé lorsque le virement ne peut être effectué.

Les caractéristiques, plafonds, modalités et délais d'exécution du virement SEPA instantané, effectué via le Service, sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, dans le contrat de banque à distance du Client.

Il est précisé que l'ordre de virement SEPA instantané n'est reçu par la Banque que lorsque l'ordre est complété avec les coordonnées bancaires du bénéficiaire. Le délai d'exécution ne part qu'à compter de ce moment-là.

3.1.2 RÉCEPTION D'ARGENT

Pour bénéficier de la fonctionnalité « réception d'argent » du Service auprès de la Banque, le Client l'autorise à lier son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, à l'IBAN de son compte détenu auprès de la Banque et à les communiquer dans la base de données centralisée mentionnée à l'article 1.1, dans le cadre de ce Service.

Lorsqu'il change son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, le Client autorise également la Banque à lier son nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou sa nouvelle adresse e-mail à l'IBAN de ce compte et à communiquer cette mise à jour dans la base de données centralisée.

Les données sont conservées dans la base de données centralisée seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client désactive (résilie) le Service Wero via l'Application mobile de la Banque, les données sont supprimées.

Le Client est informé que, lorsqu'il est bénéficiaire des fonds, son IBAN pourra, le cas échéant, être communiqué à la personne qui les lui a envoyés.

En cas de réception d'un virement via Wero, le Client en est informé par une notification hors Application mobile de la Banque, précisant notamment le montant du virement reçu ainsi que le nom du payeur :

- soit, sous une forme anonymisée par défaut,
- soit, de façon complète, si le payeur a accepté que son nom soit communiqué, dans le cas d'un virement domestique,
- soit, de façon complète, dans le cas d'un virement transfrontalier.

Les règles concernant le crédit du virement SEPA instantané sur le compte du Client sont décrites dans sa convention de compte de dépôt.

3.2 GESTION DU SERVICE

Dans la rubrique « mon profil/mes accès », le Client a la possibilité de visualiser la liste des comptes inscrits en émission, consulter le détail d'un compte inscrit, ajouter ou supprimer un compte en émission, activer / désactiver la fonctionnalité « réception d'argent » qui ne peut fonctionner que sur un seul compte.

3.3 HISTORIQUE DES TRANSACTIONS

Les virements SEPA instantanés émis ou reçus via Wero figurent dans l'historique des virements, disponible dans l'Application mobile de la Banque.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions générales du Service ainsi que les conditions d'utilisation de son espace de banque à distance et les dispositions liées au virement SEPA instantané prévues dans son contrat de banque à distance et sa convention de compte de dépôt conclus avec la Banque.

Le Client s'engage à utiliser le Service à des fins non professionnelles et à ne faire que des virements SEPA instantanés vers des particuliers.

Dans le cas où le Client change de numéro de téléphone mobile sécurisé ou d'adresse e-mail, le Client s'engage à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile ou sa nouvelle adresse e-mail à son agence. Le Service sera alors automatiquement mis à jour au plus tard à J+1 avec ce nouveau numéro de téléphone mobile ou cette nouvelle adresse e-mail afin que le Client puisse ainsi continuer à utiliser ce Service notamment en tant que

bénéficiaire de virement, avec ce nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou cette nouvelle adresse e-mail associé(e) à l'IBAN du compte concerné.

Ce changement est confirmé au Client par courrier électronique.

Dans le cas où le Client change uniquement de téléphone mobile, il lui incombe, afin de pouvoir continuer d'utiliser le Service, de télécharger l'Application mobile puis d'y activer le Service sur ce nouveau téléphone. Ceci entraîne la désactivation du Service sur son ancien téléphone.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA BANQUE

Outre celles décrites dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a conclus avec la Banque, les obligations et responsabilités de la Banque sont les suivantes.

La Banque est responsable de la bonne exécution du virement SEPA instantané dans les conditions de la convention de compte de dépôt du Client. En cas de virement frauduleux ou mal exécuté, les règles de contestation et de responsabilité sont celles figurant dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt du Client.

La Banque se réserve le droit d'interrompre l'accès au Service, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation du Service ou de l'Application mobile de la Banque.

En cas de soupçon de fraude ou de non-respect des présentes Conditions Générales par le Client, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 8.

La Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux Internet et de télécommunication.

ARTICLE 6. TARIFICATION

Le Service et les virements SEPA instantanés effectués via Wero sont gratuits.

Le Client conserve à sa charge les éventuels coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service.

ARTICLE 7. MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement le présent Contrat. À cet effet, la Banque informera le Client par écrit, au plus tard deux mois (2) avant la date d'application envisagée, du projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent Contrat. À défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Les modifications de tout ou partie du présent Contrat, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

ARTICLE 8. DURÉE - RÉSILIATION - ARRÊT DU SERVICE

Le Service est souscrit et le présent Contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'activation du Service, conformément à la procédure décrite à l'article 2.2 des présentes.

Sous réserve des opérations en cours, le Client peut résilier le présent Contrat, à tout moment, en cliquant sur « désactiver le service Wero » dans son Application mobile.

De même, la suppression de l'unique compte de dépôt en émission entraîne la résiliation automatique du présent Contrat et la désactivation du Service. Le Client recevra un message de confirmation de cette désactivation par notification mobile et /ou par courrier électronique.

La Banque peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois (2) à compter de la date d'envoi de cette notification au Client.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance et/ou de la convention de compte de dépôt conclue entre le Client et la Banque, le Client reconnaît que le présent Contrat sera résilié de plein droit.

Dans tous les cas énoncés précédemment, la résiliation du Contrat entraîne la désactivation du Service et la fermeture de l'accès en ligne au



Service. Le Client ne disposera plus d'aucune fonctionnalité du service Wero. Ses données seront supprimées de la base de données d'EPI Company.

En cas d'arrêt du Service, le Client sera informé avec un préavis de deux (2) mois des dates et conditions d'arrêt du Service.

ARTICLE 9. MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes Conditions Générales du Service et d'activer le Service manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du Contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par notifications, SMS ou sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques, SMS, messages et notifications échangés entre eux.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

ARTICLE 10. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

10.1 SECRET PROFESSIONNEL

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L.511-33 du code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de certaines administrations, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier, la Banque peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

C'est pourquoi le Client autorise expressément la Banque à communiquer et à partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour à EPI Company et à ses éventuels sous-traitants pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 3.

10.2 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Sur la base juridique de l'exécution du Contrat, la Banque traite des données à caractère personnel du Client aux fins d'exécuter le Service Wero.

Ces données à caractère personnel sont communiquées à son sous-traitant EPI Company.

Les données sont conservées seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client résilie/désactive le Service Wero via son Application mobile, les données sont supprimées.

Les droits dont dispose le Client sur ses données (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité, etc.) ainsi que les modalités

d'exercice de ces droits sont détaillés dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Le Client peut accéder à cette notice, à tout moment, via l'adresse suivante : https://www.netsbe.fr/pdf/footer/informations-reglementaires/1803_rgpd_notice-traitement-donnees-personnelles_sbe ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

ARTICLE 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service (notamment nom, logo etc.) sont réservés.

Les présentes Conditions générales n'emportent aucune cession de droit de propriété intellectuelle sur les éléments susvisés au bénéfice du Client.

Toute reproduction et / ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse du titulaire de droits, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefauteur.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Les conditions pour formuler une réclamation auprès de la Banque ou saisir le Médiateur sont celles décrites dans la Convention de compte de dépôt et le contrat de banque à distance conclus avec le Client, ainsi que dans les Conditions tarifaires de la Banque applicables à la Clientèle des particuliers.

ARTICLE 13. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

À compter du jour de la souscription à distance du Service, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution du Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client peut désactiver le Service, dans l'Application mobile de la Banque. Il peut aussi adresser sa demande par courrier à la Banque. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant à _____ adresse) déclare renoncer au Service Wero auquel j'ai souscrit. Fait à _____ le _____ et signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit. Toutefois, il ne lui sera pas possible de révoquer les ordres de virement SEPA instantané qui auront déjà été donnés dans le cadre du Service.

ARTICLE 14. LANGUE ET DROIT APPLICABLES - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le présent Contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le Contrat est soumis à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE WERO

Version en vigueur à compter du 02 décembre 2025

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions générales ») complètent le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a préalablement conclus avec sa Banque mentionnée en en-tête (ci-après « la Banque »). Elles fixent les conditions d'utilisation du Service Wero (ci-après « le Service » ou « Wero »).

ARTICLE 1. OBJET DU SERVICE

1.1 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est disponible sur l'espace de banque à distance du Client accessible uniquement depuis l'application mobile de la Banque (ci-après « Application mobile » ou « Application mobile de la Banque »).

Le Service Wero, conçu par EPI Company, est commercialisé par la Banque, ainsi que par les autres établissements adhérents à EPI Company situés en Europe. Il repose sur une base de données centralisée administrée par EPI Company et utilisée par l'ensemble des établissements adhérents. Cette base de données centralisée réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile/adresses e-mail et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Wero. Elle est également appelée « annuaire Wero » dans l'Application mobile de la Banque.

L'émetteur (payeur) et le bénéficiaire d'un virement SEPA instantané via Wero doivent être titulaires d'un compte de paiement domicilié dans un établissement adhérent à EPI Company, disposer d'un numéro de téléphone mobile ou une adresse e-mail et être utilisateur de Wero auprès de cet établissement.

Le service comporte les fonctionnalités suivantes.

1.1.1 Envoi et réception d'argent

L'activation du Service permet au Client d'initier un virement SEPA instantané, de particulier à particulier, en saisissant le numéro de téléphone mobile ou l'adresse e-mail du bénéficiaire, sans avoir à compléter les coordonnées bancaires du compte (IBAN) de ce dernier. Le Client peut émettre un virement domestique ou transfrontalier via Wero vers un bénéficiaire de virements qui est utilisateur du service Wero.

Par ailleurs, le Client peut recevoir des virements SEPA instantanés domestiques ou transfrontaliers via Wero :

- soit, du fait qu'il a déjà accepté de recevoir de l'argent via Wero, dans le cadre de son contrat de banque à distance.
- soit, s'il ne bénéficie pas encore de cette possibilité avec la Banque, en activant la fonctionnalité « réception d'argent » du Service dans son Application mobile.

Le Client ayant activé le Service est inscrit dans la base de données précitée d'EPI Company.

1.1.2 Envoi et réception de demandes d'argent

Le Service Wero permet également au Client ayant activé le Service et bénéficiant de la fonctionnalité « réception d'argent », d'adresser des demandes d'argent aux autres utilisateurs ayant activé le Service auprès de leur établissement adhérent à EPI Company et figurant à ce titre dans la base de données d'EPI Company. Il pourra aussi recevoir des demandes d'argent en provenance des utilisateurs Wero.

1.2 Conditions d'éligibilité au Service

Le Service est ouvert aux personnes physiques majeures capables n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Ces personnes sont éligibles au Service si elles disposent cumulativement :

- d'un compte de dépôt auprès de la Banque;
- d'un téléphone mobile de type « smartphone » avec un accès Internet, compatible avec l'Application mobile permettant l'accès au Service Wero. Le Client doit, le cas échéant, mettre à jour le système d'exploitation de son smartphone en cas de changement de version de cette Application mobile afin de pouvoir continuer à utiliser le Service Wero; - d'un numéro de téléphone mobile personnel (ci-après « numéro de téléphone mobile sécurisé ») et/ou une adresse e-mail enregistré(es) auprès de la Banque. Ce numéro de téléphone mobile sécurisé et/ou cette adresse e-mail constituera(ont) l'identifiant Wero;
- d'un abonnement au service de banque à distance proposé par la Banque et de la dernière version de l'Application mobile, à télécharger préalablement sur son smartphone, pour y accéder;
- du dispositif d'authentification forte SBESecure requis par la Banque notamment pour activer le Service Wero et dont le Client doit être équipé dans le cadre de son abonnement au service de banque à distance.

Le Client s'engage à notifier, sans délai, à la Banque tout changement de sa situation personnelle qui entraînerait un non-respect de ces conditions d'éligibilité.

ARTICLE 2 – ACCÈS ET SOUSCRITION AU SERVICE

2.1 Conditions d'accès

L'accès au Service se fait sur l'espace de banque à distance du Client, via l'Application mobile.

Les conditions d'accès au service de banque à distance sont décrites dans le contrat de banque à distance souscrit par le Client.

2.2 Procédure de souscription et d'activation

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero.

Il peut également se rendre dans la rubrique « mon profil/mes accès » de l'application mobile, puis choisir le service Wero.

Le Client doit ensuite cliquer sur « Activer Wero ». Le Client est invité à lire les présentes Conditions générales (ci-après le « Contrat ») et à les accepter au moyen du dispositif d'authentification forte SBESecure.

Les présentes Conditions générales sont accessibles sur le site netsbe.fr.

Dans son parcours de souscription, le Client doit :

- vérifier son numéro de téléphone mobile sécurisé et son adresse e-mail si prérenseignés, et procéder éventuellement à leur mise à jour;
- sélectionner le compte de dépôt dont il est titulaire, pour pouvoir utiliser le Service Wero en émission. Ce compte pourra être modifié par le Client, à tout moment, dans la rubrique « Virement » puis « Wero » ; - terminer en cliquant sur « Activer le service ».

Dans ce parcours, il peut aussi être proposé au Client d'activer la fonctionnalité « réception d'argent ».

Dans le cas où son numéro de téléphone mobile personnel ou son adresse e-mail est déjà associé(e) à un compte de dépôt tenu dans un autre établissement (IBAN) dans la base de données d'EPI Company ; le Client peut choisir de s'enrôler en réception Wero à la SBE en acceptant de transférer le service Wero en réception à la SBE.

Le Contrat est conclu à compter de cette activation du Service par authentification forte.

Dans le cas où le Client a seulement activé la fonctionnalité « envoi d'argent », il peut ensuite, à tout moment, activer la fonctionnalité « réception d'argent », dans l'Application mobile. Il doit, à cette fin, désigner un compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque associé à son numéro de téléphone sécurisé ou son adresse e-mail.

Les présentes Conditions générales sont accessibles en permanence dans l'Application mobile et sur le site Internet de la Banque, en format pdf et peuvent être téléchargées et imprimées par le Client.

ARTICLE 3 – MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE

3.1 Envoi et réception d'argent : modalités d'utilisation

3.1.1 Envoi d'argent

Une fois connecté à son espace de banque à distance, via l'Application mobile, le Client se rend dans la rubrique « Virement » et choisit le Service Wero pour effectuer un virement SEPA instantané occasionnel immédiat si les conditions d'éligibilité et d'exécution sont remplies.

3.1.1.1 Identification du bénéficiaire par numéro de téléphone mobile ou adresse e-mail

Le Client prépare l'ordre de virement en renseignant :

- le montant en euro du virement,
- son compte à débiter,
- le bénéficiaire utilisateur de Wero, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone, déjà enregistrés dans la base de données d'EPI Company (sous réserve d'avoir autorisé l'accès à cette liste) ou en mentionnant l'adresse e-mail de ce dernier. Le nom du bénéficiaire apparaît sous une forme anonymisée dans le cas d'un virement domestique, sauf si le bénéficiaire décide de faire apparaître son nom de façon complète. Dans le cas d'un virement transfrontalier, son nom apparaîtra systématiquement de façon complète.

Le Client est informé si le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail du bénéficiaire n'est pas enregistré dans la base de données d'EPI Company et que, dans ce cas, le virement ne peut être exécuté.

- une référence pour le virement,
- un message (250 caractères maximum) qui sera transmis au bénéficiaire et



figurera dans l'historique des virements du Client disponible dans l'Application mobile.

Le Client s'engage à vérifier :

- que la provision de son compte est suffisante et disponible pour l'exécution du virement SEPA instantané via Wero,
- que le bénéficiaire sélectionné est correct,
- le montant de la transaction.

Le Client confirme puis valide son ordre de virement, en utilisant le dispositif d'authentification forte SBESecure.

Le bénéficiaire reçoit une notification mobile et un courrier électronique pour lui confirmer que le virement a été exécuté.

Le Client est également informé lorsque le virement ne peut être effectué.

Les caractéristiques, plafonds, modalités et délais d'exécution du virement SEPA instantané, effectué via le Service, sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, dans le contrat de banque à distance du Client.

Il est précisé que l'ordre de virement SEPA instantané n'est reçu par la Banque que lorsque l'ordre est complété avec les coordonnées bancaires du bénéficiaire. Le délai d'exécution ne part qu'à compter de ce moment-là.

3.1.1.2 Identification du bénéficiaire par QR Code

Si le Client le souhaite, il peut identifier un utilisateur Wero en scannant un QR Code présenté par son contact depuis la rubrique « Scanner un QR Code ». Une fois son bénéficiaire identifié, le Client peut lui envoyer de l'argent. Le parcours d'envoi d'argent est ensuite identique à celui décrit à l'article 3.1.1.1, hormis la sélection du bénéficiaire du virement qui aura préalablement été identifié par QR Code.

3.1.2 Réception d'argent

Pour bénéficier de la fonctionnalité « réception d'argent » du Service auprès de la Banque, le Client l'autorise à lier son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, à l'IBAN de son compte détenu auprès de la Banque et à les communiquer dans la base de données centralisée mentionnée à l'article 1.1, dans le cadre de ce Service.

Lorsqu'il change son numéro de téléphone mobile sécurisé ou son adresse e-mail, le Client autorise également la Banque à lier son nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou sa nouvelle adresse e-mail à l'IBAN de ce compte et à communiquer cette mise à jour dans la base de données centralisée.

Les données sont conservées dans la base de données centralisée seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client désactive (résilie) le Service Wero via l'Application mobile de la Banque, les données sont supprimées.

Le Client est informé que, lorsqu'il est bénéficiaire des fonds, son IBAN pourra, le cas échéant, être communiqué à la personne qui les lui a envoyés.

En tant que bénéficiaire, le Client peut également générer un QR Code depuis la rubrique « Afficher mon QR Code », associé à l'un de ses comptes sélectionnés parmi ceux ajoutés au Service. Ce QR Code peut alors être scanné par le payeur pour effectuer le virement.

Si le Client le souhaite, il peut personnaliser son QR Code avec un montant prédéfini.

En cas de réception d'un virement via Wero, le Client en est informé par une notification hors Application mobile de la Banque, précisant notamment le montant du virement reçu ainsi que le nom du payeur :

- soit, sous une forme anonymisée par défaut,
- soit, de façon complète, si le payeur a accepté que son nom soit communiqué, dans le cas d'un virement domestique,
- soit, de façon complète, dans le cas d'un virement transfrontalier.

Les règles concernant le crédit du virement SEPA instantané sur le compte du Client sont décrites dans sa convention de compte de dépôt.

3.2 Envoi et réception de demande d'argent : modalités d'utilisation

3.2.1 Envoi d'une demande d'argent

Le Client peut émettre une demande d'argent vers un autre utilisateur Wero ayant activé le Service auprès de son établissement adhérent à EPI Company et figurant à ce titre dans la base de données d'EPI Company.

3.2.1.1 Identification du destinataire par numéro de téléphone mobile ou adresse e-mail

Dans son parcours, le Client :

- sélectionne le compte sur lequel il souhaite recevoir l'argent,
- recherche et sélectionne l'utilisateur Wero à qui il veut adresser sa demande, en indiquant un numéro de téléphone mobile ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son smartphone, déjà enregistrés dans la base de données d'EPI Company (sous réserve d'avoir autorisé l'accès à cette liste) ou en mentionnant l'adresse e-mail de ce dernier.
- renseigne le montant en euro de la somme demandée,
- valide l'envoi de la demande.

Le Client reçoit la confirmation, par courrier électronique, de l'envoi de la demande d'argent au destinataire.

Après cet envoi, la demande d'argent ne peut plus être modifiée par le Client.

Toutefois, le Client ayant généré une demande d'argent, peut l'annuler tant qu'elle

n'a pas été acceptée ou rejetée par le destinataire.

Si le destinataire refuse la demande d'argent, le Client en reçoit la confirmation par courrier électronique et notification hors Application mobile.

Dans le cas où le destinataire de cette demande n'y répond pas, cette demande d'argent expire au bout de 30 jours.

3.2.1.2 Identification du destinataire par QR Code

Si le Client le souhaite, il peut identifier un utilisateur Wero en scannant le QR Code présenté par son contact depuis la rubrique « Scanner un QR Code ». Une fois son bénéficiaire identifié, le client peut lui demander de l'argent. Le parcours de demande d'argent est ensuite identique à celui décrit à l'article 3.2.1.1, hormis la sélection du destinataire de la demande d'argent qui aura préalablement été identifié par QR Code.

3.2.2 Réception d'une demande d'argent

Lorsque le Client reçoit une demande d'argent, il peut, dès réception ou plus tard, donner une suite favorable à cette demande ou la refuser.

La réception d'une demande d'argent est confirmée au Client, par courrier électronique et notification hors Application mobile.

Dans le cas où il choisit d'y donner suite, il est invité, le cas échéant, à sélectionner le compte à partir duquel l'ordre de virement SEPA instantané va être émis en réponse à cette demande.

Puis, il doit confirmer son ordre de virement SEPA instantané, prérempli à partir de la demande d'argent. Il ne peut pas modifier cet ordre prérempli.

Le parcours d'envoi d'argent est ensuite identique à celui décrit à l'article 3.1.1.1.

Dans le cas où le montant de l'ordre de virement SEPA instantané dépasse le plafond autorisé par la Banque, l'ordre de virement est refusé.

3.3 Gestion du Service

Dans la rubrique « Réglages », le Client a la possibilité de visualiser la liste des comptes inscrits en émission, consulter le détail d'un compte inscrit, ajouter ou supprimer un compte en émission, activer/désactiver la fonctionnalité « réception d'argent » qui ne peut fonctionner que sur un seul compte.

3.4 Historique des transactions

Les virements SEPA instantanés émis ou reçus via Wero figurent dans l'historique des virements, disponible dans l'Application mobile de la Banque.

Dans la rubrique « Wero » de l'Application mobile de la Banque, le Client peut également consulter le détail des demandes d'argent envoyées, reçues, annulées, approuvées, refusées, en attente ou expirées.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions Générales du Service ainsi que les conditions d'utilisation de son espace de banque à distance et les dispositions liées au virement SEPA instantané prévues dans son contrat de banque à distance et sa convention de compte de dépôt conclus avec la Banque.

Le Client s'engage à utiliser le Service à des fins non professionnelles et à ne faire que des virements SEPA instantanés vers des particuliers.

Dans le cas où le Client change de numéro de téléphone mobile sécurisé ou d'adresse e-mail, le Client s'engage à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile ou sa nouvelle adresse e-mail à son agence. Le Service sera alors automatiquement mis à jour au plus tard à J+1 avec ce nouveau numéro de téléphone mobile ou cette nouvelle adresse e-mail afin que le Client puisse ainsi continuer à utiliser ce Service notamment en tant que bénéficiaire de virement, avec ce nouveau numéro de téléphone mobile sécurisé ou cette nouvelle adresse e-mail associé(e) à l'IBAN du compte concerné.

Ce changement est confirmé au Client par courrier électronique.

Dans le cas où le Client change uniquement de téléphone mobile, il lui incombe, afin de pouvoir continuer d'utiliser le Service, de télécharger l'Application mobile puis d'y activer le Service sur le nouveau téléphone. Ceci entraîne la désactivation du Service sur son ancien téléphone.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA BANQUE

Outre celles décrites dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt que le Client a conclus avec la Banque, les obligations et responsabilités de la Banque sont les suivantes.

La Banque est responsable de la bonne exécution du virement SEPA instantané dans les conditions de la convention de compte de dépôt du Client. En cas de virement frauduleux ou mal exécuté, les règles de contestation et de responsabilité sont celles figurant dans le contrat de banque à distance et la convention de compte de dépôt du Client.

La Banque se réserve le droit d'interrompre l'accès au Service, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation du Service ou de l'Application mobile de la Banque.

En cas de soupçon de fraude ou de non-respect des présentes Conditions Générales par le Client, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 8.

La Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce



soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux Internet et de télécommunication.

ARTICLE 6 - TARIFICATION

Le Service et les virements SEPA instantanés effectués via Wero sont gratuits.

Le Client conserve à sa charge les éventuels coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès internet lors de l'utilisation du Service.

ARTICLE 7 - MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement le présent Contrat. A cet effet, la Banque informera le Client par écrit, au plus tard deux mois (2) avant la date d'application envisagée, du projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent Contrat. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Les modifications de tout ou partie du présent Contrat, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives, réglementaires seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

ARTICLE 8 - DURÉE – RÉSILIATION – ARRÊT DU SERVICE

Le Service est souscrit et le présent Contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'activation du Service, conformément à la procédure décrite à l'article 2.2 des présentes.

Sous réserve des opérations en cours, le Client peut résilier le présent Contrat, à tout moment, en cliquant sur « désactiver le service Wero » dans son Application mobile.

De même, la suppression de l'unique compte de dépôt en émission entraîne la résiliation automatique du présent Contrat et la désactivation du Service.

Le Client recevra un message de confirmation de cette désactivation par notification mobile et/ou par courrier électronique.

La Banque peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois (2) à compter de la date d'envoi de cette notification au Client.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance et/ou de la convention de compte de dépôt conclue entre le Client et la Banque, le Client reconnaît que le présent Contrat sera résilié de plein droit.

Dans tous les cas énoncés précédemment, la résiliation du Contrat entraîne la désactivation du Service et la fermeture de l'accès en ligne au Service. Le Client ne disposera plus daucune fonctionnalité du service Wero. Ses données seront supprimées de la base de données d'EPI Company.

En cas d'arrêt du Service, le Client sera informé avec un préavis de deux (2) mois des dates et conditions d'arrêt du Service.

ARTICLE 9 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes Conditions Générales du Service et d'activer le Service manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du Contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives au Service et à son exécution pourront être adressées par notifications, SMS ou sur sa messagerie de son espace de banque à distance ou, s'il n'en dispose pas, par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante de ces courriers électroniques, SMS, messages et notifications échangés entre eux.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

ARTICLE 10. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

10.1 SECRET PROFESSIONNEL

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L.511-33 du code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de certaines administrations, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte

spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier, la Banque peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

C'est pourquoi le Client autorise expressément la Banque à communiquer et à partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour à EPI Company et à ses éventuels sous-traitants pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 3.

10.2 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Sur la base juridique de l'exécution du Contrat, la Banque traite des données à caractère personnel du Client aux fins d'exécuter le Service Wero.

Ces données à caractère personnel sont communiquées à son sous-traitant EPI Company.

Les données sont conservées seulement pour la durée du Service. Dès lors que le Client résilie/désactive le Service Wero via son Application mobile, les données sont supprimées.

Les droits dont dispose le Client sur ses données (accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité, etc.) ainsi que les modalités d'exercice de ces droits sont détaillés dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Le Client peut accéder à cette notice, à tout moment, via l'adresse suivante : https://www.netsbe.fr/pdf/footer/informations-reglementaires/1803_rgpd_notice-traitement-donnees-personnelles_sbe ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

ARTICLE 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle afférents au Service (notamment nom, logo etc.) sont réservés.

Les présentes Conditions générales n'emportent aucune cession de droit de propriété intellectuelle sur les éléments susvisés au bénéfice du Client.

Toute reproduction et / ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse du titulaire de droits, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Les conditions pour formuler une réclamation auprès de la Banque ou saisir le Médiateur sont celles décrites dans la Convention de compte de dépôt et le contrat de banque à distance conclus avec le Client, ainsi que dans les Conditions tarifaires de la Banque applicables à la Clientèle des particuliers.

ARTICLE 13. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

À compter du jour de la souscription à distance du Service, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution du Service a commencé avant l'expiration du délai de rétraction.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client peut désactiver le Service, dans l'Application mobile de la Banque. Il peut aussi adresser sa demande par courrier à la Banque. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant à _____ adresse) déclare renoncer au Service Wero auquel j'ai souscrit. Fait à _____ le _____ et signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit. Toutefois, il ne lui sera pas possible de révoquer les ordres de virement SEPA instantané qui auront déjà été donnés dans le cadre du Service.

ARTICLE 14. LANGUE ET DROIT APPLICABLES - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le présent Contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le Contrat est soumis à la loi française et à la compétence des juridictions françaises.

