

Conditions générales d'utilisation de l'application mobile et de l'espace client web BforBank

Version en vigueur au 22/04/2025

Sommaire

1. Le Service	3
1.1 Accès au Service	3
1.1.1. Cadre contractuel général	3
1.1.2. Prérequis techniques	4
1.2. Connexion au service	4
1.3. Principes de sécurité	5
1.4. Disponibilité du service	6
1.5. Tarification	6
2. Fonctions du service	6
2.1. Principales fonctionnalités du Service	6
2.2. Réception de push notifications	7
2.3. Gestion de la Carte de paiement	7
2.4. – Accès au service « Bourse »	8
2.5. E-Documents	9
2.6. Service d'authentification forte	9
2.6.1. Définition et périmètre d'utilisation de l'authentification forte	9
2.6.2. Activation de l'authentification forte	10
2.6.3. Fonctionnement de l'authentification forte	10
2.6.4. Perte/Vol/Changement de terminal mobile	10
3. Droits de propriété intellectuelle	11
4. Protection des données à caractère personnel / secret professionnel	11
4.1. Protection des données à caractère personnel	11
4.2. Secret professionnel	14
5. Responsabilité de l'utilisateur	15
6. Modification du Service	15
7. Clôture du service	16
8. Suppression de l'application	16
9. Renseignement, réclamation et médiation	16
10. Loi applicable et compétence du tribunal	17

Éditeur du Service

BforBank, Société anonyme au capital de 409 824 261 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 509 560 272 et dont le siège social est situé Tour Franklin, 100-101 Terrasse Boieldieu, 92042 Paris la Défense Cedex.

BforBank est un établissement de crédit agréé et contrôlé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 - www.banque-france.fr) - Contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (17 place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02).

BforBank est inscrit sous le numéro d'immatriculation ORIAS : 09 050 824. Le numéro d'identifiant unique CITEO pour la filière papiers graphiques de BforBank est FR233437_01RNGO.

Le service de banque à distance de BforBank (ci-après le « Service ») est accessible par Internet depuis un terminal mobile grâce à l'application mobile ("l'App") ou depuis un navigateur web grâce à l'Espace Client Web ("l'Espace Client Web"). En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service qui ont pour objet de préciser les modalités d'accès, les moyens mis à disposition et les règles de fonctionnement des services de BforBank (ci-après désignées les « CGU »), le client s'engage à les respecter.

1. Le Service

1.1 Accès au Service

1.1.1. Cadre contractuel général

Le Service est réservé aux clients de BforBank (ci-après « l'Utilisateur »).

L'utilisation du Service est régie par les conditions des présentes CGU acceptées préalablement par l'Utilisateur sur son App et par les stipulations des contrats BforBank souscrits.

En cas de contradiction ou de divergence entre les stipulations de ces différents documents contractuels relatives au Service, les conventions relatives aux produits souscrits par l'Utilisateur prévaudront sur les présentes CGU.

Il est, par ailleurs, précisé que les conditions d'exécution des opérations réalisées par l'Utilisateur dans le cadre des fonctions du Service telles que décrites à l'article 2 des présentes CGU sont régies par les conventions relatives aux produits souscrits par l'Utilisateur.

1.1.2. Prérequis techniques

L'accès au Service nécessite :

- L'utilisation d'un terminal (Smartphone, Tablette) compatible avec iOS ou Android (Les versions minimales requises d'iOS et Android peuvent être mises à jour. Les utilisateurs sont invités à consulter régulièrement les informations techniques disponibles sur la FAQ disponible sur le site : <https://www.bforbank.com/questions-frequentes>) ;
- Une connexion à Internet, soit via le réseau d'un opérateur téléphonique (sous réserve de disposer d'un abonnement de téléphonie mobile incluant l'option d'accès Internet Mobile), soit via une connexion Internet sans fil – Wifi ;
- Le téléchargement de l'application sur les magasins d'applications App Store® et Google Play et l'installation sur le terminal mobile ;

L'accès au Service via l'Espace Client Web nécessite, en plus des prérequis préalablement cités :

- L'utilisation d'un navigateur web depuis un ordinateur ou une tablette.

L'Utilisateur répond personnellement des nécessités techniques liées à son terminal mobile, notamment :

- La détention dudit terminal mobile ;
- Sa mise en service, sa maintenance, son paramétrage ;
- Ainsi que du raccordement de ce terminal à une connexion Internet adaptée.

1.2. Connexion au service

1. La première connexion au Service nécessite l'acceptation préalable des présentes CGU par l'Utilisateur, lesquelles seront acceptées pour toute la période d'utilisation du Service que ce soit sur l'App ou l'Espace Client Web.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, l'activation de l'authentification forte est obligatoire pour utiliser le Service. Lors du premier accès au Service, après avoir saisi son identifiant, il est proposé à l'Utilisateur d'enregistrer son terminal mobile. Pour satisfaire aux exigences relatives à l'authentification forte, l'Utilisateur doit avoir préalablement transmis une adresse électronique valide à BforBank. Pour activer le dispositif d'authentification forte, BforBank vérifiera préalablement l'adresse électronique personnelle de l'Utilisateur (en transmettant un lien à usage unique). Dès validation, un certificat numérique sera disponible sur le téléphone ayant fait l'objet de la procédure d'enrôlement. L'Utilisateur pourra ensuite saisir, à sa discrétion, l'une des deux types de données confidentielles suivantes :

- les données biométriques appartenant à l'Utilisateur ou, si ce dernier refuse d'utiliser le service de données biométriques ;
- un mot de passe d'accès à six (6) caractères préalablement choisi par l'Utilisateur (ci-après dénommé le "Code") ;

Si l'Utilisateur souhaite utiliser ses données biométriques à des fins d'authentification pour se connecter au Service, il est précisé que :

- Il appartient à l'Utilisateur de configurer / gérer cette fonction dans les paramètres de configuration de son terminal mobile et dans les réglages du Service ;
- Cette fonction n'implique aucune collecte de ses données biométriques par BforBank, ces données étant uniquement stockées dans le terminal. Cette fonction est, par ailleurs, mise en place sous la responsabilité du constructeur du terminal mobile et sa sécurité est assurée par ledit constructeur.

Le nombre de terminaux mobiles pouvant être enregistrés ne fait l'objet d'aucune limitation.

2. La mise à jour des données bancaires et l'utilisation de l'ensemble des fonctionnalités du Service nécessitent que l'Utilisateur procède à son authentification par la saisie des données confidentielles rappelées ci-dessus ou par l'utilisation de tout autre dispositif de sécurité spécifique qui lui aurait été communiqué par BforBank. Par mesure de sécurité, l'utilisation de certaines fonctionnalités nécessite, en complément, que l'Utilisateur s'authentifie de nouveau, par l'utilisation de dispositifs de sécurité spécifiques que BforBank aura mis en place et qui pourront varier en fonction de la sensibilité des fonctionnalités ou des opérations concernées (code SMS, Identifiant, etc.) et/ou des exigences réglementaires en vigueur.

1.3. Principes de sécurité

L'Utilisateur s'engage à protéger et conserver secrets, et en conséquence à ne communiquer à quelque tiers que ce soit, son identifiant et son Code. L'Utilisateur assume seul les conséquences de la divulgation de son identifiant et de son Code, ou de tout autre dispositif de sécurité spécifique qui aura été communiqué par BforBank.

L'Utilisateur s'engage à informer, sans délai, BforBank de toute atteinte à la confidentialité, perte ou anomalie constatée concernant ceux-ci. Tout changement de son Code relève de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

Dans le cadre de l'utilisation du présent Service, l'Utilisateur s'engage à enregistrer uniquement ses propres données biométriques (empreintes digitales, faciales, etc.) et non celles d'un tiers.

L'Utilisateur reconnaît que les actions effectuées sur son compte lui seront imputées lorsque son identifiant (ou tout autre dispositif de sécurité spécifique qui lui aurait été communiqué par BforBank) aura été activé, en l'absence de toute demande de révocation de sa part.

La demande de révocation susvisée devra être effectuée selon les modalités qui lui ont été préalablement indiquées lors la remise de son identifiant, ou lors de la communication du dispositif de sécurité spécifique.

Le Code de l'Utilisateur fait l'objet d'une sauvegarde de façon cryptée dans les serveurs informatiques de BforBank et ne peut être connu ni de tiers ni de BforBank.

L'Utilisateur est informé que par mesure de sécurité, un système d'expiration de session est mis en place : si l'Utilisateur est inactif pendant cinq (5) minutes sur l'Espace Client Web ou l'App, cela entraîne la déconnexion automatique de l'Utilisateur.

La durée de navigation active sur l'Espace Client Web ou l'App est d'une durée maximale de dix (10) heures.

En cas de changement de terminal mobile et afin d'utiliser l'authentification forte sur le nouveau terminal mobile, l'Utilisateur doit procéder à une nouvelle activation comme décrit à l'article 2.6.2 depuis ce nouveau terminal mobile.

1.4. Disponibilité du service

Le Service est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, fait(s) de tiers et/ou travaux de maintenance correctives et interventions d'ordre technique nécessaires à son bon fonctionnement, ce compris pour des raisons de sécurité. En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur a toujours la possibilité de s'adresser à un conseiller relation clientèle BforBank pendant les horaires d'ouverture du Service Relation Client pour effectuer ses opérations et/ou se rendre sur le site Internet de BforBank (www.bforbank.com).

1.5. Tarification

Le téléchargement de l'App, nécessaire à l'exécution du Service, est gratuit, hors coûts éventuels facturés par les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès Internet.

L'utilisation du Service est également gratuite, hors coûts facturés par les opérateurs téléphoniques. L'utilisation de certaines fonctions du Service peut être soumise à facturation selon les conditions tarifaires de BforBank en vigueur préalablement communiquées, accessibles directement depuis le Service, sur simple demande auprès de BforBank ou sur son site Internet.

Dans ce cas, l'Utilisateur en sera informé lors de la demande d'opération, réalisée dans le cadre de l'utilisation du Service et préalablement à la validation de l'opération.

2. Fonctions du service

En utilisant le Service, l'Utilisateur pourra accéder à tout ou partie des fonctions décrites au présent article. Celles-ci peuvent varier en fonction :

- du système d'exploitation du terminal mobile de l'Utilisateur (iOS ou Android);
- du contrat que l'Utilisateur aura souscrit avec BforBank,
- du canal utilisé (l'App ou l'Espace Client Web) ;
- des règles de sécurité.

2.1. Principales fonctionnalités du Service

Le Service permet à l'Utilisateur de réaliser diverses opérations, notamment de :

- Procéder à la souscription de produits et services commercialisés par BforBank ;
- Consulter tout ou partie des comptes ouverts dans les livres de BforBank dont l'Utilisateur est titulaire ainsi que son profil client ;

- Transmettre des ordres ou des demandes (virement, prélèvement etc.) relativement aux comptes précités ou aux produits et services détenus par l'Utilisateur et ce dans le respect des contrats préalablement signés par ce dernier. Dans le cas d'ordres de virements, ceux-ci pourront être réalisés entre les comptes préalablement enregistrés par l'Utilisateur sur son espace personnel accessible sur ledit Service ;
- Accéder à l'espace de gestion dédié à la bourse « BforBourse » dans les conditions décrites à l'article 2.4 des présentes CGU ;
- Accéder à l'espace de gestion dédié à l'assurance vie « Sylvéa » du partenaire de BforBank, Spirica ;
- Accéder à des informations qui sont relatives à tout ou partie des contrats, produits ou services qu'il a souscrits auprès de BforBank ;
- Accéder à des informations relatives à des produits ou services commercialisés par BforBank ; l'Utilisateur est informé que ces informations ne présument en aucun cas de l'acceptation de son dossier par BforBank ;
- Contacter un conseiller relation clientèle via le Live Chat pour toute demande ou réclamations. ;
- Accéder aux numéros d'urgence à contacter concernant, notamment, la gestion de ses moyens de paiement.
- Souscrire, gérer et résilier ses produits souscrits auprès de BforBank

2.2. Réception de push notifications

L'utilisateur pourra recevoir, notamment, les notifications push suivantes sur son terminal mobile dans le cadre de l'utilisation du Service pour l'informer :

- d'une opération à valider (exemple : ordre de paiement initié depuis un site marchand en ligne) ;
- de l'état de son compte bancaire en temps réel ;
- d'une information d'ordre commercial envoyée par BforBank (avec l'accord préalable de l'Utilisateur) ;
- d'une information relative aux services BforBank.

Le paramétrage des notifications est à la charge de l'Utilisateur, qui pourra configurer l'activation ou la désactivation de celles-ci depuis le menu des paramètres de son terminal mobile.

2.3. Gestion de la Carte de paiement

Le Service peut permettre à l'Utilisateur d'accéder à différentes fonctionnalités de gestion de sa carte de paiement, notamment :

- Activation/désactivation de la fonction « paiements sans contact » de sa carte de paiement ;
- Affichage du code PIN de sa carte de paiement ;
- Affichage des numéros de la carte de paiement (PAN), de la date d'expiration et du cryptogramme de ladite carte ;
- Ajout de la carte de paiement aux solutions Google Pay et/ou Apple Pay.
- Affichage des plafonds de paiement et de retrait, ainsi que de l'état des dépenses en cours ;
- Affichage des assurances et assistances liées à la carte de paiement ;

- Augmentation exceptionnelle des plafonds de paiements/retraits à l'étranger et en France de sa carte de paiement : Il est précisé que toute demande d'augmentation des plafonds reste soumise à l'examen et à l'accord de BforBank;
- Blocage des opérations de paiement et de retrait effectuées à l'étranger ;
- Blocage des opérations de paiement et de retrait effectués avec lecture de la bande magnétique ;
- Blocage temporaire de la carte de paiement (ce blocage ne valant pas opposition) ;
- Opposition de la carte à la suite d'une perte, d'un vol ou d'une utilisation frauduleuse. Cette fonction est possible depuis l'App ou par téléphone en appelant le numéro correspondant affiché dans l'application et en transmettant à l'adresse indiquée le formulaire complété ;
- Fonction de notification d'alerte relative aux opérations réalisées avec la Carte de paiement.

L'Utilisateur est informé que ces fonctionnalités sont accessibles dans le respect des conditions fixées dans le contrat porteur de carte de paiement qu'il a préalablement signé et qu'il s'engage à respecter.

2.4. – Accès au service « Bourse »

A partir de son Espace Client Web ou de son App, l'Utilisateur ayant souscrit à un produit « Bourse » peut, notamment et conformément à sa Convention de tenue de compte d'instruments financiers et de services :

- Accéder à son portefeuille bourse (ses ordres, son historique d'opérations et à ses statistiques) ;
- Émettre des ordres sur instruments financiers en France ou à l'étranger en saisissant le mot de passe trading déterminé par ses soins lors de sa première connexion ;
- Accéder aux avis des opérations sur titre (OST) initiées par l'émetteur des instruments financiers inscrits au compte de l'Utilisateur ;
- Participer aux assemblées générales ;
- Accéder à la synthèse de la fiscalité de son portefeuille ;
- Paramétrer des alertes sur cours ;
- Paramétrer des listes de valeurs suivies et portefeuilles fictifs ;
- Accéder à l'information boursière avec diffusion des derniers cours connus.

L'information boursière est fournie selon les modalités suivantes :

- En temps réel pour les valeurs cotées en France ;
- À la dernière valeur liquidative pour les sociétés d'investissement à capital variable (SICAV) et les fonds communs de placement (FCP) ;
- Avec un différé d'au moins quinze (15) minutes pour les valeurs cotées sur les principales places financières à l'étranger ;
- Au cours de clôture veille pour les valeurs cotées sur les autres places financières à l'étranger.
- Bénéficier du Service de Règlement Différé pour les Utilisateurs éligibles conformément à leur Convention de tenue de compte d'instruments financiers et de services ;
- Accéder aux warrants ;
- Accéder à une plate-forme d'assistance clients.

L'Utilisateur est informé que la déconnexion de son Service « Bourse » n'entraîne pas la déconnexion automatique de l'App ou l'Espace Client Web. La déconnexion de l'App et de l'Espace Client Web entraîne, inversement, la déconnexion du Service « Bourse » dans un délai de cinq (5) minutes.

La durée de navigation active sur le Service « Bourse » est d'une durée maximale de douze (12) heures.

2.5. E-Documents

Le Service permet à l'Utilisateur d'accéder à certains documents au format électronique, ci-après désignés sous le terme « e-Documents », notamment les relevés de comptes de l'Utilisateur.

La liste des e-Documents pouvant être disponibles au sein du Service est susceptible d'évolution.

Les e-Documents présents au sein du Service sont librement consultables et peuvent être enregistrés par l'Utilisateur sur ses espaces de stockage personnels. En conséquence, il prendra toutes les dispositions nécessaires pour procéder à l'enregistrement ou à la conservation, par tous les moyens qu'il jugera adaptés, des e-Documents mis à sa disposition.

L'Utilisateur s'engage à signaler immédiatement à BforBank toute anomalie qu'il constaterait dans le contenu des e-Documents. Il s'engage également à signaler au plus tôt les éventuelles difficultés d'accès rencontrées afin de permettre à BforBank de maintenir la qualité du Service. En cas de difficulté technique rendant impossible l'accès aux e-Documents, BforBank pourra procéder, à la demande de l'Utilisateur, à l'envoi de ces documents sous format papier.

2.6. Service d'authentification forte

2.6.1. Définition et périmètre d'utilisation de l'authentification forte

La fonctionnalité d'authentification forte permet à BforBank de vérifier l'identité de l'Utilisateur afin de valider les opérations listées ci-après :

- Lors de la première connexion au présent Service via l'App, l'Utilisateur est invité à cliquer sur un lien temporaire envoyé sur son adresse électronique personnelle. À défaut, si sa boîte électronique personnelle n'est pas reliée à son terminal mobile, l'Utilisateur peut également renseigner un code temporaire qui lui sera transmis par BforBank ;
- La validation d'une connexion à l'Espace Client web ;
- La validation d'une opération de paiement depuis un site commerçant en ligne, utilisant le protocole sécurisé de paiement sur Internet. Une fois l'Utilisateur authentifié conformément aux exigences réglementaires en vigueur, l'initiation du paiement est ainsi validée.
- L'ajout par l'Utilisateur d'un relevé d'identité bancaire (RIB) bénéficiaire de virement
- La transmission des ordres de virements au débit des comptes ouverts dans les livres de BforBank, dont l'Utilisateur est titulaire ;
- La gestion de certaines fonctionnalités liées à la carte de paiement (augmentation de plafond, déblocage de la carte de paiement etc.) ;
- La modification de certaines données personnelles de l'Utilisateur.

2.6.2. Activation de l'authentification forte

Le Service intègre la fonctionnalité d'authentification qui permet à BforBank de vérifier l'identité de l'Utilisateur et ainsi l'authentifier pour autoriser la validation de certaines opérations, en lieu et place, notamment, de la saisie d'un code temporaire à usage unique (ou One Time Password – OTP) transmis par SMS.

2.6.3. Fonctionnement de l'authentification forte

Une fois le terminal mobile enregistré, pour chaque opération pour laquelle une authentification forte est requise, l'Utilisateur reçoit une notification sur ledit terminal depuis lequel le dispositif d'authentification forte a été activé.

Avant de valider l'opération concernée, l'Utilisateur pourra en consulter le détail avant de saisir le Code ou utiliser la fonction biométrique intégrée dans le terminal mobile de ce dernier.

Le Code ou la fonctionnalité biométrique énoncés à l'article 1.2 permettent de valider les opérations énoncées à l'article 2.6.1, à l'exception du code temporaire transmis lors de la première connexion.

Propres au Service, ces éléments font partie des données de sécurité personnalisées de l'Utilisateur.

L'utilisation du Code ou de la fonctionnalité biométrique constitue la preuve de l'identification de l'Utilisateur et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En conséquence, toute opération effectuée dans le cadre du présent Service est présumée émaner de l'Utilisateur, sauf preuve contraire.

Après trois (3) tentatives infructueuses de saisie du Code et/ ou deux (2) tentatives de la fonctionnalité biométrique, la demande de validation d'une opération est interrompue par mesure de sécurité.

En tout état de cause, l'Utilisateur demeure seul responsable :

- du choix et des paramétrages du terminal mobile ;
- du choix d'opérateur téléphonique;
- de la conservation de ses données de sécurité personnalisées ;
- des précautions qui lui incombent afin de préserver la confidentialité des accès à son terminal mobile.

2.6.4. Perte/Vol/Changement de terminal mobile

En cas de perte ou vol du terminal mobile, l'utilisation du présent Service sera rendue impossible.

L'Utilisateur devra contacter immédiatement le Service Relation Client afin de demander la désactivation de l'authentification forte sur son terminal.

En cas de changement de terminal mobile et afin d'utiliser l'authentification forte sur le nouveau terminal mobile, l'Utilisateur doit procéder à une nouvelle activation de ce terminal comme énoncé à l'article 1.2

des présentes CGU. L'Utilisateur pourra alors uniquement valider les opérations nécessitant une authentification depuis le nouveau terminal mobile.

3. Droits de propriété intellectuelle

Le présent Service et l'ensemble des éléments y figurant (informations, données, texte, sons, images, dessins, graphismes, signes distinctifs, logos, marques, etc.) sont la propriété exclusive de l'éditeur ou de ses partenaires.

L'ensemble de ces éléments est soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle et, à ce titre, protégé contre toute utilisation non autorisée par la loi ou les présentes CGU.

BforBank concède à l'Utilisateur une licence d'utilisation gratuite et non exclusive du présent Service, strictement personnelle et incessible. Cette licence est valable uniquement sur les terminaux mobiles compatibles avec les systèmes Apple Inc. ou Android™ des Utilisateurs pour la durée de la relation bancaire avec BforBank.

Toute autre reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie, du contenu du présent Service, sur quelque support ou par tout procédé que ce soit, est interdite. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Il est notamment strictement interdit d'utiliser ou de reproduire le nom « BforBank » et/ou son logo, seuls ou associés, à quelque titre que ce soit, et notamment à des fins publicitaires, sans l'accord préalable écrit de BforBank.

Il est également interdit à l'Utilisateur de décompiler ou de désassembler le présent Service, de l'utiliser à des fins commerciales ou de représentation publique ou de porter atteinte de quelque manière aux droits d'auteur et de propriété intellectuelle de BforBank ou de ses partenaires.

4. Protection des données à caractère personnel / secret professionnel

4.1. Protection des données à caractère personnel

Le présent article vise à informer l'Utilisateur de la manière dont ses données personnelles sont traitées dans le cadre du Service.

L'Utilisateur est susceptible de communiquer à BforBank, éditeur du Service, des données à caractère personnel le concernant en utilisant les différents supports de collecte, outils et fonctionnalités mis à sa disposition sur le Service.

Les données collectées pourront faire l'objet de traitement, automatisé ou non, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données « RGPD » du 27 avril 2016 et dans les conditions attachées à chaque support de collecte ou fonctionnalités, décrites dans les CGU et le présent article.

Responsable du traitement et finalités

Les données à caractère personnel collectées via les différentes fonctionnalités ou supports de collecte de données du Service le sont par BforBank, éditeur du Service et agissant en qualité de responsable du traitement au sens du RGPD, sauf lorsqu'il sera expressément mentionné sur le support de collecte des données que le responsable de traitement est un tiers. Dans ce cas, conformément aux dispositions légales en vigueur, le responsable de traitement précisera à l'Utilisateur les caractéristiques du traitement qu'il met en œuvre sous sa seule responsabilité.

Dans le cadre de l'utilisation du Service, les données à caractère personnel que l'Utilisateur communique sont collectées et traitées par BforBank pour créer le Profil, permettre l'accès et l'utilisation du Service, répondre à ses demandes exprimées via les formulaires, outils et fonctionnalités mis à sa disposition, exécuter une obligation contractuelle ou précontractuelle à sa demande, produire des statistiques d'utilisation, résoudre des incidents fonctionnels, et respecter les obligations légales du responsable de traitement ou satisfaire la poursuite de l'intérêt légitime de l'éditeur du site ou d'un tiers sans méconnaître les droits de l'utilisateur.

Dans une démarche de simplification de l'expérience Utilisateur, BforBank est amenée à transmettre des données à caractère personnel recueillies au moment de l'entrée en relation de l'Utilisateur à différents partenaires au sein du Groupe Crédit Agricole, notamment : Crédit Agricole Personnel Finance & Mobility pour les produits de crédits aux consommateurs, Crédit Agricole Assurance pour les produits d'assurance ou Crédit Agricole Titres pour les produits financiers.

Sur le fondement juridique de l'intérêt légitime ou du consentement selon le cas, les données sont susceptibles d'être traitées à des fins de prospection commerciale, sous réserve du respect de la réglementation applicable en la matière (droit d'opposition pour la prospection par voie postale et téléphonique – consentement préalable pour la prospection réalisée par voie électronique).

Par ailleurs, les cookies ou traceurs présents sur le Service ont pour finalité de permettre le bon fonctionnement du Service et de mesurer son audience.

En tant que client de BforBank, les données de l'Utilisateur collectées peuvent être utilisées par BforBank dans le cadre de la gestion de la relation bancaire. L'information relative au traitement des données que l'Utilisateur communique figure alors dans la Politique de protection des données personnelles disponible sur le Site Internet de BforBank (www.bforbank.com).

Caractéristiques sur l'usage et la collecte de données

Afin de bénéficier du Service, l'Utilisateur n'est pas contraint de répondre à toutes les questions qui lui sont posées.

Le caractère obligatoire des informations qui sont récoltées par BforBank est indiqué par la présence d'un astérisque. Le défaut de communication de ces données aura pour conséquence l'impossibilité pour BforBank de traiter la demande de l'Utilisateur ou de pouvoir utiliser le Service.

Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont conservées et traitées pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie et au maximum pour les durées mentionnées dans la Politique de protection des données personnelles disponible sur le Site Internet de BforBank (www.bforbank.com).

Modalités d'exercice des droits de l'Utilisateur

Conformément aux dispositions en vigueur, l'Utilisateur dispose de droits sur ses données à caractère personnel que BforBank collecte et traite dans le cadre de l'utilisation du Service et des demandes de l'Utilisateur, notamment :

- un droit d'accès, de rectification et de d'effacement des données (inexactes, incomplètes, équivoques, ou périmées);
- un droit d'opposition au traitement des données à tout moment dans le cadre de la prospection commerciale ;
- un droit à la limitation du traitement des données ;
- un droit à la portabilité des données ;
- un droit de retirer votre consentement à tout moment ;
- un droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

L'Utilisateur peut exercer ces droits auprès du Délégué à la Protection des Données de BforBank, éditeur du Service, en adressant une demande par courrier électronique à dpo@bforbank.com ou en adressant un courrier à l'adresse suivante: BforBank – DPO – Tour Franklin, 100/101 Terrasse Boieldieu, 92042 Paris La Défense Cedex. Lors de sa demande, il devra justifier de son identité par l'envoi d'une copie recto/verso de sa carte d'identité.

L'Utilisateur peut, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Destinataires des données

Les données à caractère personnel de l'Utilisateur sont susceptibles d'être transmises aux destinataires mentionnés à l'article 4.2 « Secret professionnel » des CGU.

Utilisation des données à des fins de prospection

Conformément à la Réglementation applicable, toute prospection par automate d'appel, courrier électronique, SMS/MMS ou Fax, ainsi que toute cession ou location des données à des fins de prospection utilisant ces moyens, ne seront réalisées qu'avec le consentement préalable de l'Utilisateur.

Si l'Utilisateur accepte de recevoir de tels messages de prospection de BforBank, il sera possible à tout moment de revenir sur ce consentement.

4.2. Secret professionnel

Les informations, opérations et données personnelles détenues par BforBank dans le cadre de l'utilisation du Service sont couvertes par le secret professionnel auquel BforBank est tenue.

Toutefois, conformément aux conditions générales de la convention de compte consenties par l'Utilisateur, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, BforBank est parfois tenue de communiquer des informations aux autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. Ainsi, par exemple, certaines informations doivent être adressées à l'administration fiscale (déclaration des ouvertures de comptes, déclaration de revenus de capitaux mobiliers) ou encore à la Banque de France (fichier des interdictions bancaires, fichier des incidents de remboursement de crédit).

Par ailleurs, l'Utilisateur autorise expressément BforBank à partager les données le concernant et leurs mises à jour avec les tiers suivants :

- a) L'organe central du Groupe Crédit Agricole, tel que défini par le Code monétaire et financier, afin que celui-ci puisse satisfaire, au bénéfice de l'ensemble du Groupe, à ses obligations légales et réglementaires, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité ou tout régulateur compétent ;
- b) Toute entité du Groupe Crédit Agricole, à des fins de prospection commerciale ou de conclusion de contrats ;
- c) Les médiateurs, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leurs missions de recouvrement de créances, ainsi que les personnes intervenant dans le cadre de la cession ou du transfert de créances ou de contrats ;
- d) Les bénéficiaires de virement de fonds et à leur prestataire de service de paiement à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et dans le respect de la réglementation en matière d'embargos et de sanctions internationales ;
- e) Les partenaires de BforBank, pour permettre aux clients de bénéficier des avantages du partenariat auquel elle a adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- f) Les sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion ou de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe ;
- g) Toute entité du Groupe Crédit Agricole en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés afin de permettre à ces entités de réaliser les missions faisant l'objet de cette mise en commun ;
- h) Les sous-traitants de BforBank, notamment ceux participant à la gestion du compte et à l'offre de produits bancaires ou financiers, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;
- i) Crédit Agricole SA ou toute entité du Groupe, et leurs sous-traitants, dans le cadre de la mise en place de systèmes informatisés d'analyse des données des clients des entités du Groupe Crédit Agricole ayant pour objet l'élaboration de modèles algorithmiques prédictifs avec comme finalités (i) la passation, la gestion et l'exécution de contrats relatifs à des produits bancaires et/ ou assurantiels, (ii) l'amélioration des services rendus aux Clients et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels proposés aux Clients, (iii) l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la banque et (iv) la lutte contre la fraude ;
- j) L'Utilisateur autorise également BforBank à communiquer ses coordonnées personnelles (dans la limite de ce qui est nécessaire à l'enquête) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant

pour le compte exclusif de BforBank, à des fins statistiques, sachant qu'il n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que ses données sont détruites après traitement.

5. Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur est responsable de la confidentialité de l'adresse de courrier électronique renseignée et du Code choisi pour accéder au Service.

MISE EN GARDE : L'attention de l'utilisateur est attirée sur la nécessité de sortir de l'App ou de se déconnecter de l'Espace Client Web en fin de session d'utilisation du Service, ainsi que sur la protection de ses codes confidentiels (regards indiscrets lors de la composition de ses codes confidentiels par exemple, vols de portable, stockage des codes en clair, etc.). L'utilisateur reconnaît avoir été informé qu'à défaut de mettre fin à la navigation dans le Service, son contenu et notamment les données relatives au fonctionnement des comptes seront consultables par tout tiers détenteurs du terminal mobile ou de tout autre appareil (tablette, ordinateur) de l'utilisateur par suite d'une non-surveillance, d'une perte ou d'un vol de celui-ci. L'utilisateur reconnaît qu'en pareilles circonstances, et en l'absence de faute commise par BforBank, la responsabilité de celle-ci ne pourra pas être engagée pour violation du secret professionnel.

6. Modification du Service

L'éditeur du Service se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment afin, notamment, de les adapter aux évolutions du Service. Chaque modification des présentes CGU fera l'objet d'une présentation à l'utilisateur pour acceptation préalable pour poursuivre sa navigation.

BforBank peut, notamment pour des raisons techniques, modifier les conditions d'accès et d'utilisation du Service. BforBank peut également proposer de nouvelles fonctions.

Toute modification du Service disponible sur l'App sera proposée sous la forme d'une mise à jour de l'application sur les magasins d'applications (Appstore, Google Play). L'utilisateur restera libre de télécharger la nouvelle version du Service. Si la nouvelle version du Service n'est pas téléchargée, l'utilisateur ne bénéficiera pas des nouvelles fonctionnalités. Toute modification du Service disponible sur l'Espace Client Web sera proposée sans action de l'utilisateur.

BforBank se réserve le droit de bloquer l'accès au Service lorsqu'une mise à jour de celui-ci est nécessaire pour des raisons de sécurité. Dans le cadre de l'App, l'utilisateur pourra accéder à nouveau au Service en téléchargeant la nouvelle version. Dans le cadre de l'Espace Client Web, la mise à jour sera mise à disposition sans intervention de l'utilisateur.

7. Clôture du service

L'Utilisateur a accès à l'Espace Client Web pendant soixante (60) jours à compter de la clôture de l'ensemble de ses produits ou services pour télécharger ou imprimer les documents mis à sa disposition. A l'issue de ce délai, l'Utilisateur ne peut plus accéder au Service et doit, pour toute demande, contacter le Service Relation Client.

8. Suppression de l'application

L'Utilisateur peut à tout moment supprimer l'App comme pour toute autre application sur son terminal mobile. La suppression de l'App entraîne l'impossibilité pour l'Utilisateur de se connecter à son Espace Client Web, à défaut de pouvoir s'authentifier fortement.

9. Renseignement, réclamation et médiation

Le Service Relation Client est à la disposition de l'Utilisateur dans les conditions prévues dans la ou les conventions de service liant le Client et BforBank, pour traiter ses demandes de renseignement ou ses réclamations.

En premier recours : l'Utilisateur peut contacter directement BforBank pour exprimer son mécontentement par téléphone, par chat ou via le formulaire en ligne. Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la réponse apportée, il peut contacter le Service Réclamations Clients, par mail, via le formulaire ou bien par voie postale à l'adresse suivante :

BforBank – Service Réclamations Clients
Tour Franklin – 100/101 Terrasse Boieldieu
92042 Paris La Défense Cedex.

BforBank s'engage à accuser réception de la réclamation sous dix (10) jours ouvrés et à apporter une réponse à l'Utilisateur sous trente (30) jours, sauf cas exceptionnels où un délai complémentaire est nécessaire, l'Utilisateur en sera alors informé. Le délai de réponse ne pourra, toutefois, pas excéder deux (2) mois.

Si la réclamation porte sur l'opération de paiement, BforBank s'engage à apporter une réponse à l'Utilisateur dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de la réclamation, sauf situations exceptionnelles (sans que celui-ci ne puisse excéder un délai de trente-cinq (35) jours).

Si, toutefois, l'Utilisateur, est toujours en désaccord avec la réponse apportée par le Service Réclamations, ou sans réponse dans le délai imparti, il peut s'adresser gratuitement au Médiateur :

- par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française
Clientèle des Particuliers
Course Spéciale 151
75422 Paris Cedex 9

- soit par voie électronique :

www.lemediateur.fbf.fr

Il doit être saisi uniquement par écrit, par un client personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BforBank.

Si la réclamation porte sur un produit du service « BforBourse », l'Utilisateur doit contacter Madame la médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de l'AMF
17 place de la Bourse
75 082 Paris Cedex 2

- soit par voie électronique :

www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation

10. Loi applicable et compétence du tribunal

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

Tout différend portant sur leur validité, leur interprétation ou leur exécution relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre BforBank et l'Utilisateur, des tribunaux français compétents.