

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités d'utilisation, par le Signataire, du Service lui permettant d'apposer une Signature Electronique ou une Signature Electronique avancée sur un Document nativement électronique présenté par BNP Paribas.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation viennent préciser, le cas échéant, les dispositions prévues par les conventions de compte ou par toute convention spécifique relative à l'accès à un espace de banque en ligne ou un espace en ligne par le Signataire, préalablement conclue entre le Signataire et BNP Paribas.

1. DEFINITIONS

Autorité de Certification ou AC : désigne l'autorité chargée de signer et d'émettre les Certificats d'une infrastructure à clés publiques. L'AC émet les Certificats sur demande de l'Autorité d'Enregistrement et assure leur cycle de vie, et ce conformément à sa Politique de Certification. L'AC assurant ce rôle dans le cadre de l'exécution du Service est l'AC MediaCert OTU CA 2021 de Worldline, prestataire de service de confiance au sens de la Réglementation eIDAS, agissant pour le compte de BNP Paribas. Il est précisé, pour les besoins des présentes, que MediaCert est la dénomination du service fourni dans le cadre de l'exécution du Service par Worldline en qualité d'AC.

Autorité d'Enregistrement ou AE : désigne l'autorité chargée d'identifier le Signataire pour notamment, valider ou rejeter les demandes d'émission d'un Certificat, et ce conformément à sa Politique d'Enregistrement. L'AE assurant ce rôle dans le cadre de l'exécution du Service est BNP Paribas.

Certificat : désigne le fichier électronique délivré par l'AC attestant de l'identité du Signataire. Le Certificat est valide pendant une durée précise de 50 minutes. Le Certificat est généré "à la volée" par l'AC au bénéfice du Signataire, sur demande de l'AE pour permettre à ce Signataire de réaliser une Signature Electronique avancée sur un Document. Le Certificat contient notamment les informations relatives à l'identité du Signataire, la durée de vie du Certificat, la clé publique attribuée au Signataire, l'identité de l'AE et la signature de l'AC qui l'a émis. Dans le cadre de l'exécution du Service, le Certificat utilisé permet de réaliser des Signatures Electroniques avancées au sens de la Réglementation eIDAS.

Clé privée : désigne la clé cryptographique attribuée au Signataire pour réaliser une Signature Electronique avancée et générée en même temps que la clé publique (la clé privée et la clé publique formant ensemble la "bi-clé").

Client de BNP Paribas : Toute personne physique agissant pour des besoins non professionnels ou professionnels, pour son compte ou pour le compte d'une personne physique ou morale qu'elle représente, en relation ou en cours d'entrée en relation avec BNP Paribas.

Document : désigne le document nativement électronique présenté au Signataire pour réalisation d'une Signature Electronique ou d'une Signature Electronique avancée.

Fichier de preuve : désigne le fichier constitué par BNP Paribas lors de la réalisation de la Signature Electronique ou Signature Electronique avancée. Le Fichier de preuve s'entend de l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation de l'opération ou de la souscription par Signature Electronique ou Signature Electronique avancée d'un produit ou d'un service, c'est-à-dire : le Document signé et archivé, ainsi que tous les éléments relatifs à l'authentification du Signataire, ses pouvoirs et toutes traces informatiques concernant la réalisation de la Signature Electronique ou Signature Electronique avancée et l'utilisation par le Signataire du Certificat.

Politique de Certification ou PC : désigne l'ensemble de règles identifiées par un OID (identificateur unique) et publiées par l'Autorité de Certification. La Politique de Certification a pour objet de décrire les caractéristiques générales des Certificats délivrés par l'Autorité de Certification et l'ensemble de règles et d'exigences auxquelles se conforme l'Autorité de Certification dans la mise en place et la fourniture du Service de Signature Electronique avancée.

Politique d'Enregistrement ou PE : désigne l'ensemble de règles identifiées par un OID (identificateur unique) et publiées par l'Autorité d'Enregistrement. La Politique d'Enregistrement a pour objet de décrire le processus d'enregistrement mis en œuvre par l'Autorité d'Enregistrement et l'ensemble de règles et d'exigences auxquelles se conforme l'Autorité d'Enregistrement dans la mise en place et la fourniture du Service.

Réglementation eIDAS : désigne le Règlement (UE) n° 910/2014 sur les services électroniques d'identification et les services de confiance pour les transactions électroniques sur le marché intérieur et tous textes subséquents, règlements d'exécution afférents et toutes normes CEN et ETSI, rédigées dans le cadre du mandat M/460, relatives à son application technique.

Service : désigne le service qui permet au Client de réaliser une Signature Electronique ou une Signature Electronique avancée.

Signataire : désigne tout utilisateur du Service, Client de BNP Paribas, réalisant une Signature Electronique ou se voyant délivrer un certificat en rapport avec son état civil pour réaliser une Signature Electronique avancée.

Signature Electronique : la Signature Electronique est un procédé technique qui consiste à l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte (le Document) auquel elle s'attache. La Signature Electronique a la même valeur qu'une signature manuscrite.

Signature Electronique avancée : la Signature Electronique est un procédé technique qui consiste à l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte (le Document) auquel elle s'attache. La Signature Electronique a la même valeur qu'une signature manuscrite. Une Signature Electronique avancée est une Signature Electronique qui satisfait aux exigences de l'Article 26 de la Réglementation eIDAS ; c'est-à-dire : être liée au signataire de manière univoque; permettre d'identifier le signataire;) avoir été créée à l'aide de données de création de Signature Electronique que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif; et être liée aux données associées à cette signature de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable.

2. COMPOSITION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les Conditions Générales d'Utilisation du Service de Signature Electronique sont constituées du présent document et, pour la réalisation d'une Signature Electronique avancée, des Conditions Générales des services des AC en ligne MediaCert disponibles à l'adresse : <https://www.mediacert.com>, qui définissent les dispositions essentielles définies dans la Politique de Certification de l'AC, concernant la délivrance de Certificats par l'AC dite "en ligne" à la demande du Signataire, conformément à la Réglementation eIDAS et plus particulièrement à ETSI EN 319 411-1. En acceptant les présentes Conditions Générales d'Utilisation du Service lors de la réalisation d'une Signature Electronique avancée, le Signataire accepte les Conditions Générales des services des AC en ligne MediaCert.

3. OBJET DU SERVICE

Le Service a pour objet de permettre au Signataire de réaliser, selon le choix de BNP Paribas, une Signature Electronique avancée ou une Signature Electronique.

3.1 Service de Signature Electronique avancée

Le Service permet de délivrer au Signataire un Certificat pour lui permettre d'apposer une Signature Electronique avancée sur un Document et, par cette action, de donner son consentement au contenu du Document et aux obligations qu'il contient, soit pour son compte, soit pour le compte d'une personne physique qu'il représente, soit pour le compte d'une personne morale qu'il représente.

Le Service est délivré par BNP Paribas, conformément :

- à la Politique de Certification de l'Autorité de Certification, disponible au public sur le site <https://www.mediacert.com>, et identifiée par les OID (identificateurs uniques) suivants : **AC "OTU CA" n° 1 : 1.2.250.1.111.20.5.6.1** et **AC "OTU CA" n° 2 : 1.2.250.1.111.20.5.6.5**,
- à la Politique d'Enregistrement disponible au public sur le site <https://www.mediacert.com> et identifiée par l'OID (identificateur unique) suivant : **1.2.250.1.62.10.201.6.5.1**.

Le Service a été certifié conforme à la norme ETSI EN 319 411-1 qui définit les exigences de politique et de sécurité applicables aux prestataires de service de confiance délivrant des Certificats de Signature Electronique avancée, en application du règlement européen eIDAS n° 910/2014 du 23 juillet 2014. Tous les deux (2) ans, un audit de contrôle ou de surveillance est mené par un cabinet accrédité par l'organisme d'accréditation français COFRAC sur le Service pour renouveler cette certification.

3.2 Service de Signature Electronique

Le Service permet au Signataire, dûment identifié, de donner son consentement au contenu du Document et aux obligations qu'il contient, soit pour son compte, soit pour le compte d'une personne physique qu'il représente, soit pour le compte d'une personne morale qu'il représente.

4. LIMITATIONS D'USAGE DU SERVICE

Le Service est strictement réservé aux Clients de BNP Paribas pour les usages définis par BNP Paribas.

L'usage des Certificats émis dans le cadre du Service est strictement limité aux cas définis dans la Politique d'Enregistrement de BNP Paribas, et dans la Politique de Certification.

5. VERIFICATION DE L'IDENTITE DU SIGNATAIRE

L'identité du Signataire sera vérifiée par BNP Paribas selon les modalités convenues entre le Signataire et BNP Paribas dans le cadre de leur relation bancaire existante et, définies dans les documents contractuels conclus préalablement, conformément à la PE.

Il pourra être également demandé au signataire de confirmer son identité, notamment :

- En saisissant un code SMS reçu sur le numéro de téléphone dont il a déclaré être propriétaire
- En Communiquant une copie de sa pièce d'identité à BNP Paribas
- Par l'utilisation de tout dispositif de sécurité personnalisé mis à sa disposition par BNP Paribas tel que le dispositif Clé digitale, dont les modalités de réalisation sont prévues dans la convention de compte préalablement signée par le Signataire.

Lorsqu'il est demandé au Signataire de réaliser une Signature Electronique Avancée les données d'identité du Signataire seront portées dans le Certificat utilisé par le Signataire pour signer le Document.

6. OBLIGATIONS DE BNP PARIBAS

BNP Paribas s'engage à :

- Transmettre au Signataire des informations exactes et complètes conformément à la PE et à la PC, en particulier pour ce qui concerne l'enregistrement, c'est-à-dire le processus de vérification de l'identité du Signataire pour réaliser une demande d'émission d'un Certificat.
- Délivrer le Service conformément aux limites d'usage définies dans la PE et dans la PC.
- Prévenir toute utilisation non autorisée de la Clé privée du Signataire.
- Notifier sans délai le Signataire si l'un des événements suivants se produit pendant la période de validité du Certificat :
 - La Clé privée du Signataire a été perdue, volée, ou est potentiellement compromise ;
 - Le contrôle sur la Clé privée du Signataire a été perdu du fait d'une compromission de la donnée d'activation (par ex. un code PIN) ou toute autre raison ;
 - Inexactitudes ou modification du contenu du Certificat porté à la connaissance de BNP Paribas.
- Interdire définitivement l'utilisation de la Clé privée immédiatement après sa compromission.
- S'assurer que le Signataire n'utilise pas sa Clé privée après qu'il ait été informé de la révocation du Certificat ou compromission de l'Autorité de Certification émettrice.
- S'assurer que le Signataire accepte la publication de son Certificat.
- Mettre en place tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations : elle détermine à cet effet la composition de son équipe qui doit répondre aux exigences du ou des Service(s) (profils et qualifications adaptés, expériences professionnelles, etc.).
- Maintenir son équipe au niveau requis en lui assurant les informations et la formation nécessaires à sa prestation par l'organisation de stages, de réunions régulières au sein de l'entreprise, de communication de tout document ou circulaires internes, etc.
- Assurer la mise en œuvre du Service, avec une disponibilité compatible avec le besoin de l'application utilisatrice et des documents structurés répondant à des normes de qualité reconnues dans la profession.
- Ne pas utiliser les moyens cryptographiques générés pour le compte du Signataire à des fins autres que celles pour lesquelles il a mandaté BNP Paribas.
- Assurer le "contrôle exclusif" par le Signataire de la bi-clé générée pour le compte de celui-ci.
- Générer immédiatement le Certificat lors de la demande de ce dernier par le Service en utilisant des tailles et paramètres de clés conformes à la norme ETSI TS 119 312.
- Révoquer immédiatement le Certificat en cas de demande par le Signataire, directement ou indirectement à travers le Service.

7. OBLIGATIONS DU SIGNATAIRE

Le Signataire s'engage à :

- Utiliser le Service conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.
- Vérifier son état civil tel qu'affiché avant toute opération de Signature Electronique réalisée par le Service, et interrompre le processus de Signature Electronique s'il remarque une erreur dans celui-ci.
- Réaliser toute procédure d'authentification demandée par BNP Paribas en qualité d'AE.
- Spécifiquement en cas de réalisation d'une Signature Electronique avancée : Notifier sans délai BNP Paribas si l'un des événements suivants se produit pendant la période de validité du Certificat :
 - Le contrôle sur la Clé privée du Signataire a été perdu du fait d'une compromission de la donnée d'activation (par ex. un code PIN) ou toute autre raison.
 - Inexactitudes ou modification du contenu du Certificat porté à la connaissance du Signataire.

- Présence d'incohérences dans son état civil pour que celui-ci procède ou fasse procéder à la révocation du Certificat généré.

Pour la réalisation d'une Signature Electronique avancée, l'infrastructure de gestion de clés de BNP Paribas est référencée au sein du programme de confiance d'Adobe (programme AATL) et dans ce cadre, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Le Signataire délègue à BNP Paribas la responsabilité de l'utilisation des moyens cryptographiques générés pour son compte dans le cadre du Service.
- Pour la gestion du cycle de vie du Certificat qu'il émet, BNP Paribas est tenu à une obligation de moyens, en conformité avec la PE et la PC.
- BNP Paribas ne saurait être tenu responsable de tout dommage résultant d'une erreur dans l'état civil du Signataire n'ayant pas été reportée par celui-ci, et présente dans les Certificats que BNP Paribas émet dans le cadre du Service.

8. PREUVE

Conformément à l'Article 1368 du Code civil, le Signataire et BNP Paribas entendent fixer, dans le cadre des présentes dispositions, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige dans le cadre de l'utilisation du Service de Signature Electronique. Le Signataire et BNP Paribas reconnaissent et acceptent expressément que :

- Les enregistrements informatiques de BNP Paribas, en qualité d'AE, conservés pendant un délai conforme aux exigences légales, ont valeur probante entre les Parties, et feront preuve en cas de litige des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire pouvant être rapportée par le Signataire par tout moyen.
- Le Fichier de preuve, conservé pendant un délai conforme aux exigences légales, a valeur probante entre les Parties et fera preuve en cas de litige des données et des faits qu'il contient. La preuve contraire pouvant être rapportée par le Signataire par tout moyen.

Le Signataire et BNP Paribas acceptent expressément que, dans le cadre de l'utilisation par le Signataire du Service, le Fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

9. MISE A DISPOSITION DU DOCUMENT SIGNE AU SIGNATAIRE

Une fois le Document signé par le Signataire, celui-ci pourra le télécharger.

Le Document lui sera également communiqué par BNP Paribas :

- Si le Signataire a souscrit auprès de BNP Paribas une offre permettant l'accès à un espace de banque en ligne : par mise à disposition sur l'espace de banque en ligne du Signataire.
- Si le Signataire n'a pas souscrit auprès de BNP Paribas une offre permettant l'accès à un espace de banque en ligne : par courrier électronique sur l'adresse de courrier électronique du Signataire.

10. INFORMATION DES DESTINATAIRES DES DOCUMENTS SIGNES

Il est recommandé aux destinataires des documents signés de vérifier la validité de la Signature Electronique avancée et du Certificat afférent.

A cette fin, l'AE BNP Paribas tient à leur disposition les moyens suivants :

Points de distribution des CRL

- **1.2.250.1.111.20.5.6.1** : <http://pki.mediacert.com/OTU2021S1/crl>
- **1.2.250.1.111.20.5.6.5** : <http://pki-s2.mediacert.com/OTU2021S2/crl>

Répondeurs OSCP

- **1.2.250.1.111.20.5.6.1** : <http://pki.mediacert.com/OTU2021S1/ocsp>
- **1.2.250.1.111.20.5.6.5** : <http://pki-s2.mediacert.com/OTU2021S2/ocsp>

11. CONSERVATION DES INFORMATIONS PAR BNP PARIBAS

Le Signataire reconnaît et accepte que :

1. Les dossiers d'enregistrement contenant les éléments relatifs à l'exécution du Service et les traces techniques assurant l'imputabilité des actions sont conservés à minima 10 ans à compter de la fin du Document concerné, signé avec le Certificat.
2. Lors de la réalisation d'une Signature Electronique avancée, les Certificats et les informations sur le statut des Certificats (CRL, OSCP) sont conservés au moins 7 ans après leur date d'expiration.
3. Conformément à la réglementation, les informations relatives au Service et aux Certificats émis, y compris les dossiers d'enregistrement, pourront être transmises à un autre prestataire de services de confiance en cas d'arrêt des Services et ce à des fins d'assurer le suivi du Service.

12. TARIFICATION

Le service est gratuit, hors coût de fourniture d'accès à Internet facturé directement par les opérateurs de télécommunication au Signataire.

13. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne sera tenue responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution d'une ou de plusieurs obligations en vertu des présentes Conditions Générales d'Utilisation en raison d'un cas de force majeure, tel que défini à l'Article 1218 du Code civil.

14. DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies dans le cadre de l'accès au Service et de son exécution sont traitées par BNP Paribas, responsable du traitement, aux fins de gestion du Service et du respect des obligations légales et réglementaires afférentes. Ces données pourront être communiquées aux prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent pour le compte de BNP Paribas, certaines tâches matérielles et techniques indispensables à la réalisation du Service.

Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Signataire sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie en tant que Client de BNP Paribas.

Ce document est également disponible en agence et sur le site Internet www.hellobank.fr.

15. POINTS DE CONTACT

Pour toute demande concernant l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou du Service, le Client peut contacter :

En premier recours

- **La Hello Team.** Le Client peut contacter directement un Conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé), ou par le formulaire de contact en ligne intégré à son espace personnel sur le site Internet www.hellobank.fr.
- **Le service Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter le service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamations Clients Hello bank!
TSA 80011
75318 Paris CEDEX 09

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas communique au Client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

- **Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF).** Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit le Médiateur, **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le service Réclamations Clients (c'est-à-dire en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation) ;
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, 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'opération 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 BNP Paribas :

- soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers - CS151 - 75422 PARIS CEDEX 09,
- soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr>

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr> et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

16. TRAITEMENT DES PLAINTES ET LITIGES

En cas de plainte ou litige, le Signataire doit contacter les points de contact indiqués dans l'article 15.

17. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation, les Parties donnent compétence expresse et exclusive à la loi française et aux tribunaux français, et ce conformément aux dispositions de l'Article 42 du Code de Procédure Civile.

18. DATE D'EFFET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation prennent effet à compter de leur acceptation par le Signataire et sont applicables pendant toute la durée de conservation du Document.

19. MODALITE D'ACCEPTATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont jointes au Document présenté au Signataire pour qu'il appose une Signature Electronique. En signant le Document, le Signataire accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation.