

## Hello Start – Contrat de Service d'aide au changement de domiciliation bancaire

### CONDITIONS GENERALES

Suite à l'ouverture de votre nouveau compte de dépôt Hello bank!, BNP Paribas vous propose un service d'aide au changement de domiciliation bancaire (ci-après le « Service »).

BNP Paribas (ci-après la « Banque »), S.A au capital social de 2.496.865.996 euros, dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, l'identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735, est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (pour des informations complémentaires sur le sujet, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, 61 rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09).

Le formulaire de souscription en ligne complété en ligne sur le site Internet de Hello bank!, ainsi que les Conditions Générales du Service de changement de domiciliation bancaire, téléchargeables depuis le site de la Banque, constituent votre Contrat (ci-après dénommé « Contrat »).

### TITRE 1 – MODALITES DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Nous vous fournissons le texte du Contrat préalablement à sa souscription et, à tout moment de la relation contractuelle, sur simple demande, sur support papier ou sur un autre support durable.

Votre Contrat est conclu totalement à distance, :

- Soit sous un format électronique, sur l'espace sécurisé du site Internet de Hello bank! selon le process suivant : après vous être authentifié, avoir sélectionné votre compte et avoir rempli le formulaire, vous visualisez la note d'informations pré-contractuelles ainsi que les Conditions Générales du Contrat. Vous validez l'acceptation de celles-ci par un premier clic. Sauf à revenir sur vos choix, vous confirmez votre demande par un second clic valant acceptation et conclusion du Contrat.
- Soit via téléphone sur appel de votre part à la Hello team, qui vous donnera accès au Contrat sur votre espace connecté dans la partie « Votre domiciliation bancaire – Hello Start ». Vous vous engagez à retourner à la société ISILIS, Société par Actions Simplifiée au capital de 303.000 Euros, située au 140, rue Victor Hugo – 92300 LEVALLOIS PERRET, un exemplaire du formulaire de souscription dûment complété et signé dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception dans la messagerie sécurisée.

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de souscription du Contrat sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez compléter le formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions Générales, et également mis à votre disposition sur le Site de Hello bank! et l'adresser en lettre recommandée avec accusé de réception à « Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS CEDEX 09 ».

L'exercice du droit de rétractation est gratuit, hormis les frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception et emportera résiliation du Contrat.

### TITRE 2 – VOTRE SERVICE D'AIDE AU CHANGEMENT DE DOMICILIATION BANCAIRE

#### Article 1 - Objet et descriptif du service d'aide au changement de domiciliation bancaire

Le service de changement de domiciliation bancaire a pour objet de communiquer les coordonnées bancaires de votre nouveau compte Hello bank!, dont les coordonnées bancaires sont précisées sur le formulaire de

**Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas**

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– www.hellobank.fr- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.

ISILIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - www.isilis.fr

souscription en ligne, aux Organismes créanciers et débiteurs, avec lesquels vous avez convenu d'un mode de règlement par prélèvement ou virement automatique sur votre compte bancaire (hors prélèvements relatifs aux prêts immobiliers et virements de compte à compte entre personnes privées).

Par "Organismes" sont désignés les établissements, privés et publics, dont le Client est débiteur ou créancier et avec lesquels le Client a convenu d'un mode de règlement par prélèvement ou virement automatique sur son compte bancaire.

Le service de changement de domiciliation bancaire, étant donné son objet, ne peut être souscrit qu'une seule fois par compte de dépôt au cours de votre relation de clientèle avec la Banque.

Vous devez fournir à la Banque les informations nécessaires à la réalisation de ces démarches, au moyen du formulaire électronique que vous remplissez en ligne directement depuis l'espace sécurisé du site Internet de Hello bank!, à savoir :

- la liste des Organismes auprès desquels vous avez, dès avant la conclusion du présent Contrat, demandé une domiciliation bancaire
- les coordonnées des Organismes concernés
- vos références Client auprès de ces Organismes.

Une aide au recensement de vos domiciliations et de vos références auprès des Organismes peut vous être fournie au travers d'un service d'assistance joignable :

- Soit en remplissant le formulaire en ligne dans l'onglet « Nous contacter » sur la page Internet dédiée au Service ;
- Soit par téléphone, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00, via le numéro ci-dessous :

**0 811 262 855** Service 0,05 € / min  
+ prix appel

Le présent Service ne concerne que les domiciliations bancaires qui ont déjà été mises en place entre les Organismes et vous-même, et n'a pas pour objet de créer de nouvelles domiciliations.

La Banque communiquera la demande de changement de domiciliation bancaire aux Organismes concernés dans un délai de 5 jours ouvrés, après réception de l'ensemble des informations nécessaires que vous nous aurez fournies.

La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du délai propre à chaque Organisme pour mettre en place le changement de domiciliation, ce délai pouvant parfois aller jusqu'à 45 jours (délai indicatif). Dans cet intervalle, il vous appartient de veiller à prendre les dispositions utiles pour éviter tout incident de règlement qui pourrait conduire à une interruption des prestations fournies par les Organismes.

## Article 2 - Fonctionnement des domiciliations

- Domiciliations créditrices (virements) :

Les domiciliations créditrices qui entrent dans le cadre de la prestation Hello Start fonctionneront conformément au service d'encaissement des virements prévu dans votre Convention de compte de dépôt Hello bank!

- Domiciliations débitrices (prélèvements) :

Vous autorisez expressément la Banque à débiter votre compte de dépôt Hello bank! dont les coordonnées bancaires figurent sur le formulaire de souscription en ligne, les prélèvements ordonnés par les organismes sélectionnés sous réserve d'une provision suffisante.

### Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– www.hellobank.fr- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.  
ISILIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - www.isilis.fr

En cas de désaccord avec un organisme créancier à propos d'un prélèvement, vous pourrez faire suspendre l'exécution des prélèvements sur simple demande auprès de la Banque. Vous réglerez le différend avec l'organisme, le cas échéant.

Les prélèvements qui feront l'objet du changement de domiciliation bancaire sur votre demande expresse pourront, à tout moment, être révoqués quelles que soient les clauses du contrat conclu entre votre créancier et vous-même. Vous devrez notifier la révocation par écrit à la Banque et également en informer votre créancier.

### **Article 3 - Tarification du Service**

La souscription au Service d'aide au changement de domiciliation bancaire n'est pas soumise à facturation par la Banque.

### **Article 4 - Mandat donné à la Banque pour les besoins de l'exécution de la prestation**

Vous donnez mandat à la Banque, qui l'accepte, d'accomplir en votre nom et pour votre compte, toutes les démarches auprès des organismes, dont les coordonnées seront transmises par vos soins conformément aux modalités convenues à l'article 1er, en vue de domicilier les prélèvements et/ou les virements effectués par lesdits Organismes sur votre compte de dépôt Hello bank!, dont les coordonnées bancaires figurent sur le formulaire de souscription en ligne, sous réserve de la réception des informations complètes et exactes relatives à ces Organismes.

Pour permettre à la Banque de réaliser la mission confiée dans le cadre du service Hello Start, vous autorisez la Banque à communiquer aux Organismes auprès desquels vous souhaitez faire effectuer le changement de domiciliation bancaire, les coordonnées bancaires de votre nouveau compte de dépôt Hello bank!.

Le présent mandat est conclu pour une durée de six mois à compter de la date de conclusion du présent Contrat. Pendant toute la durée du présent mandat, vous pouvez indiquer à la Banque les coordonnées d'Organismes dont vous souhaitez voir domicilier le virement ou le prélèvement sur votre nouveau compte de dépôt Hello bank!, conformément aux modalités convenues à l'article 2 du présent Contrat.

Les Parties conviennent que le présent mandat est irrévocable. Cette irrévocabilité n'interfère en rien sur la révocabilité des autorisations de prélèvements, ainsi qu'il est exposé plus haut à l'article 3.

Cependant, en cas de clôture de votre nouveau compte de dépôt Hello bank! pendant la durée de validité du mandat, celui-ci cessera de plein droit. Dans ce cas, les changements de domiciliations déjà demandées par la Banque pour votre compte devront être révoquées ou modifiées directement par vos soins auprès des Organismes, la clôture du compte valant révocation auprès de la Banque.

La Banque vous rendra compte de la réalisation de sa mission au moyen de "bilans" reprenant la liste des Organismes informés et la date à laquelle l'information aura ainsi été réalisée par la Banque auprès desdits Organismes.

Si à l'occasion de l'exécution de sa mission, un Organisme venait à demander la signature d'un document particulier pour la mise en place du changement de domiciliation bancaire, la Banque vous le fera parvenir et vous devrez nous le retourner dûment signé.

### **Article 5 - Substitution de Mandataire – levée de secret bancaire**

Vous reconnaissez être informé et acceptez que la prestation objet du présent contrat soit assurée par la société ISILIS, Société par Actions Simplifiée au capital de 303.000 Euros, située au 140, rue Victor Hugo – 92300 LEVALLOIS PERRET, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 452 818 958, agissant en qualité de Prestataire chargé par BNP Paribas d'exécuter les prestations de modification de domiciliation bancaire.

#### **Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas**

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.  
ISILIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - [www.isilis.fr](http://www.isilis.fr)

A cet effet, vous déliez la Banque de son obligation au secret professionnel et autorisez la Banque à communiquer à ISILIS, vos données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de la prestation Hello Start, et exclusivement pour l'exécution de cette Prestation. ISILIS utilisera les informations communiquées par la Banque pour les seuls besoins de la mission confiée et s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations professionnelles et la réglementation en vigueur.

## Article 6 : Résoudre un litige

### En premier recours

Vous pouvez 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 votre espace personnel sur le site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr) (Coût de fourniture d'accès à internet.)

Si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez aussi contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Reclamations Clients Hello bank!  
TSA 80 011  
75318 PARIS CEDEX 09

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par Hello bank !, vous recevez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive vous est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement (opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire), Hello bank ! vous communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

### En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller Hello bank ! et par le Service Réclamations Clients (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 votre réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement (opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire),
  - Le Médiateur auprès de BNP Paribas doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance (sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.),
- > Pour la clientèle des Particuliers :
- Soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas  
Clientèle des Particuliers  
TSA 62000  
92308 Levallois-Perret Cedex

- Soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net>. Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net> (coût de fourniture d'accès à internet.). Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite.

### **Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas**

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.  
ISILIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - [www.isilis.fr](http://www.isilis.fr)

> La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

> Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), exclusivement (ce recours vous concerne si vous exercez à titre individuel une activité commerciale, libérale, artisanale, agricole, ou si vous exercez sous forme de société de moins de 20 salariés et que votre Chiffre d'affaire est inférieur à 2 million d'euros.) pour les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission des ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,  
- Soit par voie postale :

Le Médiateur – Autorité des Marchés Financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris CEDEX 02

- Soit par voie électronique : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF) (coût de fourniture d'accès à internet.). Par la saisine du Médiateur de l'AMF, vous autorisez BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

#### Article 7 - Loi informatique, Fichiers et Libertés

La société ISILIS, société par actions simplifiée immatriculée au registre de commerce de Nanterre sous le n° 452 818 958 dont le siège social est situé au 140, rue Victor Hugo, 92300 Levallois Perret, fournit la prestation d'intermédiation auprès des organismes que vous désignez en vue d'opérer le changement de domiciliation bancaire.

ISILIS collecte des informations, données personnelles vous concernant et références particulières obligatoires que vous communiquez pour cette finalité et qui seront fournies aux organismes, permettant votre identification auprès de ces organismes (ainsi : le numéro de contrat, le numéro de sociétaire si l'organisme est une compagnie d'assurance).

Ces informations ne seront utilisées par ISILIS et ses sous-traitants éventuels que pour cette finalité.

Hello Bank ! n'est pas destinataire de ces données, celles-ci étant traitées par ISILIS, et ses sous-traitants, pour les besoins exclusifs de la prestation d'intermédiation.

Les données sont conservées pour une durée de deux ans à compter de la signature du présent mandat. A l'expiration de ce délai, l'intégralité de vos données sera détruite.

Par ailleurs, les conversations téléphoniques avec le service clientèle d'ISILIS peuvent être enregistrées dans le but d'améliorer la qualité du service. Les enregistrements des conversations téléphoniques avec notre service clientèle sont conservés pour une durée de 6 mois.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent, ainsi qu'un droit d'opposition (art. 38, 39 et 40 de la loi "Informatique et Libertés") en écrivant à:

ISILIS  
140 rue Victor Hugo  
92300 Levallois Perret

Les frais d'envoi de ce courrier vous seront remboursés au tarif lent en vigueur sur simple demande.

#### Article 8 – Fonds de garantie des dépôts et de résolution

En application des articles L.312-4 et suivants du Code monétaire et financier relatifs à la garantie des dépôts, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution.

#### Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.

ISILIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - [www.isilis.fr](http://www.isilis.fr)

#### **Article 9 - Loi applicable - Tribunaux compétents - Langue**

La loi applicable aux relations précontractuelles et au Contrat est la loi française.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous litiges relatifs au présent Contrat ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront de la compétence exclusive des tribunaux français.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle, comme la langue du Contrat, est le français. D'un commun accord avec la Banque, vous choisissez d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

CONTRAT DE DOMICILIATION BANCAIRE – HELLO START

Contrat de Service de changement de domiciliation bancaire

A renvoyer au plus tard 7 jours après la souscription téléphonique via la Hello Team et à renvoyer à l'adresse suivante :

Société ISILLIS  
Hello bank!  
140, rue Victor Hugo  
92300 LEVALLOIS PERRET

Je soussigné (e)

\_\_\_\_\_

(<sup>1</sup>) déclare accepter les conditions générales du Contrat de domiciliation bancaire avec BNP Paribas, dont le siège social est à Paris 9<sup>ème</sup>, 16 boulevard des Italiens.

Fait à

le 

J	J	M	M	A	A	A	A

Le titulaire



Signature

(1) Nom et Prénom du Client

Hello bank! est une marque 100% digitale de BNP Paribas

BNP PARIBAS, SA au capital social de 2.496.865.996 euros dont le siège social est au 16, Bd des Italiens à Paris (75009), immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 662 042 449, identifiant CE FR 76662042449, ORIAS n° 07 022 735 - Centre de Relations Clients : 0 820 820 001 (Appel surtaxé : prix d'un appel normal + 0,12 € TTC/min)– www.hellobank.fr- Réclamations/Contestations : 01 43 63 15 15.

ISILLIS - S.A.S au capital de 303.000 euros - RCS Nanterre 452 818 958 - Siège social : 140, rue Victor Hugo 92300 Levallois-Perret - www.isilis.fr

**FORMULAIRE RELATIF AU DELAI DE RETRACTATION**  
(prévu par l'article L.341-16 du Code Monétaire et Financier et par les articles L.222-7 et suivants du Code de la consommation)

**Rétractation sur le Contrat de Service de changement de domiciliation bancaire**

A renvoyer au plus tard 14 jours à compter de la conclusion du Contrat **par lettre recommandée avec avis de réception** à BNP Paribas à l'adresse suivante :

**Service Relations Clients**  
Hello bank!  
TSA 80 011  
75318 PARIS CEDEX 09

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article L.341-16 du Code Monétaire et Financier et par les articles L.222-7 et suivants du Code de la consommation.

Je soussigné (e)

\_\_\_\_\_

<sup>(1)</sup> déclare renoncer au Contrat que j'ai conclu le   /  /   <sup>(2)</sup> avec BNP Paribas, dont le siège social est à Paris 9<sup>ème</sup>, 16 boulevard des Italiens.

Fait à

le 

	J	J		M	M		A	A	A	A

Le titulaire

▼

▼ *Signature*

(1) Nom et Prénom du Client  
(2) Date de conclusion du Contrat