Conditions relatives aux Virements

L'exécution des ordres de virement des clients est soumise aux conditions suivantes :

1. Généralités

1.1 Principales caractéristiques d'un virement, notamment d'un ordre de virement permanent

Le Client peut demander à la Banque de remettre des fonds en monnaie scripturale en faveur d'un bénéficiaire par virement au prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Le Client peut également charger la Banque de verser régulièrement un même montant, sur le même compte du bénéficiaire, et à une date fixe (ordre permanent).

1.2 Identifiant unique

Lorsqu'il effectue des virements, le Client doit utiliser l'identifiant unique suivant du bénéficiaire.

Zone de destination	Devise	Identifiant unique du bénéficiaire
France	Euro	IBAN[1]
Transfrontalier au sein de l'Espace Économique Européen [2]	Euro	IBAN
France ou dans l'Espace Économique Européen	Monnaie autre que l'euro	IBAN et BIC[3] **ou** Numéro de compte et BIC
En dehors de l'Espace Économique Européen	Euro ou autre devise	IBAN et BIC **ou** Numéro de compte et BIC

Les informations requises pour l'exécution du virement sont déterminées aux articles 2.1, 3.1.1 et 3.2.1.

La Banque ne sera tenue d'aucune obligation de vérifier s'il existe des incohérences entre l'identifiant unique et une adresse ou un nom, et un ordre de paiement est réputé avoir été correctement exécuté s'il est exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le Client.

1.3 Délivrance des ordres de virement et autorisation

(1) Le Client doit transmettre à la Banque un ordre de virement en fournissant les informations requises par les articles 2.1, 3.1.1 ou 3.2.1, sur un formulaire approuvé par la Banque ou de la manière convenue avec la Banque (par exemple, via la banque en ligne).

Le Client doit s'assurer que ces informations soient lisibles, complètes et exactes. Des informations illisibles, incomplètes ou incorrectes peuvent entraîner des retards ou des erreurs d'acheminement des virements, et donner lieu à des pertes ou des dommages pour le Client. Lorsque des informations illisibles, incomplètes ou incorrectes sont données, la Banque peut refuser d'exécuter le virement (voir également l'article 1.7).

Si le Client estime qu'un virement nécessite une exécution particulièrement rapide, il doit en informer la Banque séparément. Lorsque les ordres de virement sont émis sur un formulaire, il convient de le faire séparément s'il n'est pas possible de l'indiquer sur le formulaire lui-même.

(2) Le Client doit autoriser l'ordre de virement en le signant ou de la manière convenue avec la Banque (en utilisant un code PIN/TAN de banque en ligne, par exemple). Cette autorisation comprend également le consentement exprès de la Banque à extraire (de sa base de données), traiter, transmettre et stocker les données personnelles du Client nécessaires à l'exécution du virement.

(3) Avant d'exécuter un ordre de virement individuel, la Banque indique, à la demande du Client, le délai maximum d'exécution et les frais à payer par le donneur d'ordre et, le cas échéant, une ventilation des montants des frais éventuels.

(4) Le Client est autorisé à utiliser un service d'initiation de paiement conformément à l'article L. 522-1 du code monétaire et financier pour transmettre l'ordre de virement à la Banque, à moins que le compte de paiement du Client ne lui soit pas accessible en ligne.

1.4 Réception des ordres de virement par la Banque

(1) Un ordre de virement est valide dès lors qu'il a été reçu par la Banque. Cela s'applique également si l'ordre de virement est passé via un prestataire de services d'initiation de paiement. La réception a lieu dès que l'ordre est transmis dans le centre de réception désigné de la Banque (par exemple, lorsqu'il est saisi dans un serveur de banque en ligne).

(2) Si le moment de la réception d'un ordre de virement conformément au paragraphe 1, phrase 3, n'est pas un jour ouvré comme indiqué dans la « Liste des Prix et des Services », consultable à l'adresse suivante : http://solarisbank.com/customer-information/france/fr-iban/french/liste-des-prix-et-des-services, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvré suivant.

(3) Si un ordre de virement est reçu après l'heure d'acceptation indiquée dans le centre de réception de la Banque ou dans la « Liste des Prix et des Services », il est réputé, pour déterminer le début du délai d'exécution (voir Article 2.2.2), avoir été reçu le jour ouvré suivant.

1.5 Révocation des ordres de virement

(1) Jusqu'à ce que la Banque ait reçu un ordre de virement (voir Article 1.4, alinéas 1 et 2), le Client peut le révoquer par déclaration adressée à la Banque. D'ici là, le Client peut révoquer l'ordre de virement en adressant à la Banque une déclaration à cet effet. Après réception de l'ordre de virement, la révocation n'est plus possible, sous réserve des alinéas 2 et 3. Si le Client fait appel à un prestataire de services d'initiation de paiement

[1] Numéro de Compte Bancaire International.
[2] L'Espace Économique Européen comprend actuellement, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France (Guyane française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion comprises), Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, République Slovaque, Slovénie, Espagne, Suède.
[3] Code d'Identification de la Banque.

pour la transmission d'un ordre de virement, il ne peut plus révoquer l'ordre de virement vis-à-vis de la Banque, par dérogation à la phrase 1, après avoir donné au prestataire de services d'initiation de paiement son accord pour exécuter le virement.

(2) Si la Banque et le Client ont convenu d'une certaine date pour l'exécution d'un virement (voir Article 2.2.2, alinéa 2), le Client peut révoquer l'ordre de virement ou l'ordre permanent (voir Article 1.1) jusqu'à la fin du jour ouvré précédant la date convenue. Les jours ouvrés sont définis dans la « Liste des Prix et des Services ». Si la révocation d'un ordre permanent est reçue par la Banque en temps opportun, aucun autre virement ne sera exécuté en vertu de cet ordre permanent.

(3) Un ordre de virement peut être révoqué après les délais visés aux paragraphes 1 et 2 seulement si le Client et la Banque en ont convenu. Le présent accord prend effet si la Banque parvient à empêcher l'exécution ou à récupérer le montant du virement. Si le Client fait appel à un prestataire de services d'initiation de paiement pour transmettre un ordre de virement, l'approbation du prestataire de services d'initiation de paiement et du bénéficiaire est également requise. Pour le traitement d'une telle révocation par le Client, la Banque prélève les frais indiqués dans la « Liste des Prix et des Services ».

1.6 Exécution des ordres de virement

(1) La Banque exécute l'ordre de virement d'un Client si les informations nécessaires à l'exécution (voir articles 2.1, 3.1.1 et 3.2.1) sont fournies de la manière requise (voir article 1.3, paragraphe 1), si l'ordre de virement est autorisé par le Client (voir article 1.3, alinéa 2), si le compte présente un solde créditeur suffisant dans la devise de l'ordre de virement, ou si un crédit suffisant a été accordé (conditions d'exécution) et si l'ordre n'entraînerait pas la violation d'une quelconque disposition légale applicable à la Banque (par exemple, et à titre non exhaustif, toute règlementation en matière de sanctions ou d'anti-blanchiment).

(2) La Banque et les autres prestataires de services de paiement intervenant dans l'exécution d'un ordre de virement sont autorisés à exécuter le virement uniquement sur la base de l'identifiant unique du bénéficiaire fourni par le Client (voir article 1.2).

(3) La Banque informe le Client au moins une fois par mois de l'exécution de virements, via le canal d'information sur les comptes convenu. Lorsque les clients ne sont pas des consommateurs, la manière dont ils sont informés et la fréquence à laquelle ils le sont peuvent être convenues séparément.

1.7 Refus d'exécution

(1) Si les conditions d'exécution (voir article 1.6, alinéa 1) ne sont pas respectées, la Banque peut refuser d'exécuter l'ordre de virement. La Banque en informe immédiatement le Client, et en tout état de cause dans le délai convenu aux articles 2.2.1, 3.1.2 ou 3.2.2. Elle peut également le faire via le canal d'information sur les comptes convenu. Ce faisant, la Banque indique, si possible, les raisons du refus et les moyens de corriger les erreurs qui ont conduit au refus.

(2) Si la Banque est manifestement dans l'incapacité d'attribuer un identifiant unique fourni par le Client à un bénéficiaire, à un compte de paiement ou au prestataire de services de paiement du bénéficiaire, elle en informe le Client sans délai et, si nécessaire, lui restitue le montant du virement.

(3) Pour le refus légitime d'exécuter un ordre de virement autorisé, la Banque prélève les frais indiqués dans la « Liste des Prix et des Services ».

1.8 Transmission des données relatives aux ordres de virement

Lors de l'exécution d'un virement, la Banque transmet les détails contenus dans le virement (données du virement) au prestataire de services de paiement du bénéficiaire, soit directement, soit par l'intermédiaire d'établissements intermédiaires. Le prestataire de services de paiement du bénéficiaire peut mettre à la disposition du bénéficiaire, totalement ou partiellement, les données du virement, qui comprennent également l'IBAN du payeur.

Lorsqu'il s'agit de virements transfrontaliers et de virements prioritaires nationaux, les données du virement peuvent également être transmises au prestataire de services de paiement du bénéficiaire par l'intermédiaire de la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (SWIFT), basée en Belgique. Pour des raisons de sécurité du système, SWIFT stocke temporairement les données de virement dans ses centres opérationnels de l'Union européenne, de la Suisse et des États-Unis.

1.9 Notification des virements non autorisés ou exécutés de manière incorrecte

Le Client doit immédiatement informer la Banque lorsqu'il constate qu'un ordre de virement n'a pas été autorisé ou a été exécuté de manière incorrecte. Cela s'applique également en cas de participation d'un prestataire de service d'initiation de paiement.

1.10 Frais

1.10.1 Frais pour les consommateurs

Les frais de virements sont indiqués dans la « Liste des Prix et des Services », consultable ici : http://solarisbank.com/customer-information/france/fr-iban/french/liste-des-prix-et-des-services.
Toute modification des frais de virement doit être proposée au Client par écrit au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur proposée. Si le Client a convenu avec la Banque d'un canal de communication électronique dans le cadre de la relation commerciale, les changements peuvent également être proposés via ce canal. Le Client peut accepter ou refuser les changements avant la date d'entrée en vigueur proposée. Les modifications sont réputées avoir été approuvées par le Client, à moins que celui-ci n'ait manifesté sa désapprobation avant la date d'entrée en vigueur proposée. La Banque attire expressément l'attention du Client sur cette approbation consécutive dans son offre.
Si des modifications de tarifs ont été proposés au Client, ce dernier peut également mettre fin à la relation commerciale gratuitement, avec effet immédiat, avant la date d'entrée en vigueur proposée. La Banque attire expressément l'attention du Client sur ce droit de résiliation dans son offre. La modification des frais pour le contrat-cadre de services de paiement est régie par l'article 12, alinéa 5, des Conditions Générales.

1.10.2 Frais appliqués aux clients non-consommateurs

Les présents frais et modifications relatifs aux virements effectués par des clients qui ne sont pas consommateurs restent régies par les dispositions de l'article 12, alinéas 1 à 6, des Conditions Générales de la Banque.

1.11 Taux de change

Si le Client émet un ordre de virement dans une devise autre que celle du compte, le compte sera néanmoins débité dans la devise du compte. Le taux de change de ces virements est déterminé sur la base de l'accord de conversion visé dans la « Liste des Prix et des Services ».

Toute modification du taux de change de référence spécifié dans l'accord de conversion prend effet immédiatement sans

avis préalable du Client. Le taux de change de référence est rendu accessible par la Banque ou provient d'une source accessible au public.

1.12 Obligations de déclaration relatives aux échanges internationaux

Le Client doit se conformer à toutes obligations de déclaration applicable aux échanges internationaux régies par le droit français, le droit allemand ou tout autre droit applicable au Client ou à la Banque.

2 Virements en France et vers d'autres[4] pays de l'Espace économique européen (EEE) en euros ou dans d'autres devises de l'EEE[5]

2.1 Informations nécessaires

Dans un ordre de virement, le Client doit fournir les informations suivantes :

- Nom du bénéficiaire
- Identifiant unique du bénéficiaire (voir section 1.2) ; si le BIC n'est pas connu dans les virements libellés dans des devises de l'EEE autres que l'euro, le nom et l'adresse complets du prestataire de services de paiement du bénéficiaire doivent être indiqués.
- Devise (si possible, sous forme abrégée, comme indiqué en Annexe 1)
- Montant
- Nom du Client
- IBAN du Client.

2.2 Délai maximum d'exécution

2.2.1 Durée du délai d'exécution

La Banque est tenue de veiller à ce que le montant d'un virement soit reçu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire au plus tard dans le délai d'exécution indiqué dans la « Liste des Prix et des Services ».

2.2.2 Début du délai d'exécution

(1) Le délai d'exécution commence à courir dès que la Banque reçoit l'ordre de virement du Client (voir article 1.4).

(2) Si la Banque et le Client conviennent que l'exécution d'un virement doit commencer à une certaine date ou à la fin d'une certaine période ou à la date à laquelle le Client a fourni à la Banque les fonds dans la devise de l'ordre requis pour l'exécution, la date indiquée dans l'ordre ou autrement convenue détermine le début du délai d'exécution. Si la date convenue n'est pas un jour ouvré, le délai d'exécution commence le jour ouvré suivant. Les jours ouvrés sont définis dans la « Liste des Prix et des Services ».

(3) Le délai d'exécution des ordres de virement dans une devise autre que celle du compte du Client ne commence à courir qu'à partir de la date à laquelle le montant du virement est disponible dans la devise de l'ordre.

2.3 Droit du Client à un remboursement et à une indemnisation

2.3.1 Remboursement des virements non autorisés

Si un virement n'est pas autorisé (voir article 1.3, alinéa 2), la Banque ne peut pas réclamer au Client le remboursement de ses frais. Elle est tenue de rembourser sans délai au Client le montant du virement et, si le montant a été débité sur un compte du Client, de rétablir le solde du compte à ce qu'il aurait été sans le débit du virement non autorisé. Conformément à la « Liste des Prix et des Services », cette obligation doit être exécutée au plus tard à la fin du jour ouvré suivant la date à laquelle la Banque a été informée que le virement n'est pas autorisé ou en a eu connaissance d'une autre manière. Si elle a informé par écrit une autorité compétente de motifs légitimes de soupçonner un comportement frauduleux de la part du Client, la Banque est tenue d'examiner et de s'acquitter immédiatement de ses obligations découlant de la phrase 2 si son soupçon de fraude n'est pas confirmé. Si le virement a été déclenché par un prestataire de services d'initiation de paiement, les obligations prévues aux phrases 2 à 4 sont à la charge de la Banque.

2.3.2 Réclamations en cas de non-exécution, d'exécution incorrecte ou tardive de virements autorisés

(1) Si un virement autorisé n'est pas exécuté ou est exécuté de manière incorrecte, le Client peut demander à la Banque de rembourser immédiatement l'intégralité du montant du virement dans la mesure où le paiement n'a pas été exécuté ou a été exécuté de manière incorrecte. Si le montant a été débité sur le compte du Client, la Banque rétablit le solde de ce compte à ce qu'il aurait été sans le débit de l'opération de paiement non exécutée ou exécutée de manière incorrecte. Si le virement a été déclenché par un prestataire de services d'initiation de paiement, les obligations prévues aux phrases 2 à 4 sont à la charge de la Banque. Si la Banque ou un établissement intermédiaire a déduit des frais du montant du virement, la Banque doit remettre immédiatement le montant déduit en faveur du bénéficiaire.

(2) Outre les termes du paragraphe 1, le Client peut demander à la Banque le remboursement des éventuels frais et intérêts qui lui sont facturés ou qui sont débités de son compte en raison de l'inexécution ou de l'exécution erronée du virement.

(3) En cas de retard dans l'exécution d'un virement autorisé, le Client peut exiger que la Banque demande au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de créditer le montant du paiement sur le compte de paiement du bénéficiaire comme si le virement avait été dûment exécuté. L'obligation prévue à la première phrase s'applique également si le virement est déclenché par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement. Si la Banque prouve que le montant du paiement a été reçu en temps voulu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, cette obligation ne s'applique pas. L'obligation visée à la phrase 1 ne s'applique pas si le Client n'est pas un consommateur.

(4) Si un virement n'a pas été exécuté ou n'a pas été exécuté correctement, la Banque doit, à la demande du Client, procéder à nouveau au traitement du paiement et informer le Client du résultat correspondant.

2.3.3 Indemnisation pour manquement au devoir

(1) En cas de non-exécution, d'exécution incorrecte ou tardive d'un virement autorisé, ou si un virement n'est pas autorisé, le Client peut demander à la Banque de l'indemniser des éventuels pertes ou dommages qui ne sont pas couverts aux termes des articles 2.3.1 et 2.3.2. Cela ne s'applique pas si le manquement au devoir n'est pas imputable à la Banque. La Banque est responsable à cet égard d'une faute commise par un établissement intermédiaire, dans la même mesure que s'il s'agissait de sa propre faute, à moins que la perte ou le dommage ne soit imputable à l'établissement intermédiaire indiqué par le Client. Si le Client a contribué à la survenance d'une perte ou d'un dommage par son comportement fautif, les principes généraux de responsabilité civile déterminent la mesure selon laquelle la

[4] Voir la note de bas de page 2

[5] Les devises de l'EEE sont actuellement : Euro, Leva bulgare, Koruny tchèque, Couronne danoise, Forint hongrois, Couronne islandaise, Couronne estonienne, Kuna croate, Couronne norvégienne, Zlotych polonais, Lei roumain, Couronne suédoise.

Banque et le Client doivent supporter la perte ou le dommage.

(2) Dans la limite autorisée par le droit français, la responsabilité visée au paragraphe 1 est limitée à 12 500 €. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas :

- aux virements non autorisés,
- aux cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque,
- aux risques que la Banque a assumés à titre exceptionnel, et
- si le Client est un consommateur.

2.3.4 Droit d'indemnisation des clients qui ne sont pas consommateurs

Par dérogation au droit prévu aux termes de l'article 2.3.2 et de l'article 2.3.3, les clients qui ne sont pas des consommateurs peuvent uniquement prétendre à l'indemnisation pour un virement autorisé qui n'est pas exécuté, qui est exécuté de manière incorrecte ou qui est exécuté tardivement, conformément aux règles ci-après :

- La Banque est responsable de toute faute de sa part. Si le Client a contribué à la survenance d'une perte ou d'un dommage par un comportement fautif, les principes généraux de responsabilité civile déterminent la mesure selon laquelle la Banque et le Client doivent supporter la perte ou le dommage.
- La Banque ne peut être tenue responsable d'une faute imputable à des établissements intermédiaires qu'elle a choisis. Dans cette hypothèse, la responsabilité de la Banque se limite à la sélection minutieuse et à l'ordre transmis au premier établissement intermédiaire (ordre transmis à un tiers).
- La responsabilité de la Banque pour toute perte ou dommage se limite au montant du prélèvement, majoré des frais et intérêts prélevés par la Banque. En cas de dommages indirects, la responsabilité de la Banque est en outre limitée à un maximum de 12 500 € par virement. Ces limitations de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la Banque, ni aux risques que la Banque a assumés à titre exceptionnel, ni aux virements non autorisés.

2.3.5 Exclusion de responsabilité et objection

(1) Toute responsabilité de la Banque au titre des articles 2.3.2 à 2.3.4 est exclue dans les cas suivants :

- La Banque démontre au Client que le montant total du virement a été reçu en temps voulu par le prestataire de service de paiement du bénéficiaire.
- Le virement a été exécuté conformément à un identifiant unique erroné du bénéficiaire communiqué par le Client (voir article 1.2). Dans ce cas, le Client peut toutefois demander à la Banque de s'efforcer de récupérer le montant du virement dans la mesure du possible. S'il n'est pas possible de récupérer le montant du virement, la Banque est tenue de fournir au Client, à sa demande écrite, toutes les informations disponibles afin que le Client puisse faire valoir une demande de remboursement du montant du virement auprès du bénéficiaire effectif du virement. Pour les activités de la Banque visées aux phrases 2 et 3 du présent point, la Banque devra facturer les frais indiqués dans la « Liste des Prix et des Services ».

(2) Les droits du Client visés aux points 2.3.1– 2.3.4 et les éventuelles objections du Client à l'encontre de la Banque en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des virements ou de virements non autorisés sont exclus si le Client n'en informe pas la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard après avoir été débité d'un virement non autorisé ou exécuté de manière incorrecte. Ce délai ne commence à courir qu'une fois que la Banque a informé le Client de l'inscription au débit du virement par le canal d'information sur les comptes convenu, au plus tard un mois après l'inscription au débit ; sinon, la date à laquelle le Client est informé détermine la date à laquelle le délai commence à courir. Le Client peut faire valoir des droits à indemnisation au titre de l'article 2.3.3, également après l'expiration du délai visé à la phrase 1, s'il s'est trouvé dans l'impossibilité de respecter ce délai sans que cela lui soit imputable. Les phrases 1 à 3 s'appliquent également si le Client déclenche le virement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

(3) Le Client ne peut formuler aucune réclamation si les circonstances la justifiant

- sont fondées sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve de la diligence requise ou
- ont été provoquées par la Banque en raison d'une obligation légale.

3 Virements en France et vers d'autres[6] pays de l'Espace économique européen (EEE) dans la devise d'un pays hors EEE (devise[7]d'un pays tiers) et virements vers des pays hors EEE (pays[8] tiers)

3.1 Virements en France et vers d'autres pays de l'Espace économique européen (EEE) dans la devise d'un pays non-membre de l'EEE (devise d'un pays tiers)

3.1.1 Informations requises

Pour l'exécution d'un ordre de virement, le Client doit fournir les informations suivantes :

- Nom du bénéficiaire,
- Numéro de compte bancaire international (IBAN) ou numéro de compte du bénéficiaire,
- Identifiant unique du bénéficiaire (voir article 1.2) ; si le BIC n'est pas connu dans les virements libellés dans des devises de l'EEE autres que l'euro, le nom et l'adresse complets du prestataire de services de paiement du bénéficiaire doivent être indiqués,
- Pays de destination (si possible, sous forme abrégée ainsi qu'indiqué en Annexe 1),
- Devise (si possible, sous forme abrégée, comme indiqué en Annexe 1),
- Montant,
- Nom du Client,
- Numéro de compte du Client ou IBAN.

3.1.2 Délai d'exécution

Les virements doivent être exécutés dans les plus brefs délais.

[6] Voir note de bas de page 4.
[7] Voir note de bas de page 7.
[8] Les pays tiers sont tous des pays qui n'appartiennent pas à l'EEE (l'EEE comprend actuellement l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, Chypre, la République Tchèque, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, la France (y compris la Guyane française, la Guadeloupe, la Martinique, Mayotte et la Réunion), l'Allemagne, la Grèce, la Hongrie, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Norvège, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, l'Espagne, la Suède.

3.1.3 Droit du Client à un remboursement et à une indemnisation

3.1.3.1 Droit relatif à un virement non autorisé

Si un virement n'est pas autorisé (voir article 1.3, alinéa 2), la Banque ne peut pas réclamer au Client le remboursement de ses frais. Elle est tenue de rembourser sans délai au Client le montant du virement et, si le montant a été débité sur un compte du Client, de rétablir le solde du compte à ce qu'il aurait été sans le débit du virement non autorisé. Conformément à la « Liste des Prix et des Services », cette obligation doit être exécutée au plus tard à la fin du jour ouvré suivant la date à laquelle la Banque a été informée que le virement n'est pas autorisé ou en a eu connaissance d'une autre manière. Si elle a informé par écrit une autorité compétente de motifs légitimes de soupçonner un comportement frauduleux de la part du Client, la Banque est tenue d'examiner et de s'acquitter immédiatement de ses obligations découlant de la phrase 2 si son soupçon de fraude n'est pas confirmé. Si le virement a été déclenché par un prestataire de services d'initiation de paiement, les obligations prévues aux phrases 2 à 4 sont à la charge de la Banque.

3.1.3.2 Réclamations en cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive d'un virement

(1) En cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'un virement autorisé, le Client peut exiger de la Banque le remboursement immédiat et intégral du montant du virement dans la mesure où le paiement n'a pas été effectué ou a été effectué de manière incorrecte. Si le montant a été débité sur le compte du Client, la Banque rétablit le montant au niveau où il se serait trouvé si le paiement n'avait pas eu lieu ou avait été mal exécuté. Si le virement a été déclenché par un prestataire de services d'initiation de paiement, la Banque est soumise aux obligations énoncées dans les phrases 1 et 2. Dans la mesure où des frais auraient dû être déduits du montant du virement par la Banque ou des intermédiaires, la Banque remet immédiatement le montant déduit au profit du bénéficiaire.

(2) Outre les termes du paragraphe 1, le Client peut demander à la Banque le remboursement des éventuels frais et intérêts qui lui sont facturés ou qui sont débités de son compte en raison de l'inexécution ou de l'exécution erronée du virement.

(3) En cas de retard dans l'exécution d'un virement autorisé, le Client peut exiger que la Banque demande au prestataire de services de paiement du bénéficiaire de créditer le montant du virement sur le compte de paiement du bénéficiaire comme si le virement avait été dûment exécuté. L'obligation prévue à la première phrase s'applique également si le virement est déclenché par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'exécution de paiement. Si la Banque prouve que le montant du paiement a été reçu en temps voulu par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, cette obligation ne s'applique pas. L'obligation visée à la phrase 1 ne s'applique pas si le Client n'est pas un consommateur.

(4) Si un virement n'a pas été exécuté ou n'a pas été exécuté correctement, la Banque doit, à la demande du Client, procéder à nouveau au traitement du paiement et informer le Client du résultat correspondant.

3.1.3.3 Indemnisation pour manquement au devoir

En cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive d'un virement autorisé, ou si un virement n'est pas autorisé, le Client peut demander à la Banque de l'indemniser des éventuels pertes ou dommages qui ne sont pas couverts aux termes des articles 3.3.3.1 et 3.1.3.2. La Banque est réputée responsable, comme si elle en était l'auteur, de la faute d'un établissement intermédiaire, à moins que la cause principale ne soit imputable à un établissement intermédiaire désigné par le Client.

Si le Client a contribué à la survenance d'une perte ou d'un dommage par un comportement fautif, les principes généraux de responsabilité civile déterminent la mesure selon laquelle la Banque et le Client doivent supporter la perte ou le dommage.

(2) Dans la limite permise par le droit français, la responsabilité visée au paragraphe 1 est limitée à 12 500 euros. Cette limitation de responsabilité en termes de montant ne s'applique pas :

- aux virements non autorisés,
- aux cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque,
- aux risques que la Banque a assumés à titre exceptionnel et si le Client est un consommateur.

3.1.3.4 Dispositions particulières pour les composantes du transfert effectué en dehors de l'EEE

Contrairement aux stipulations des articles 3.1.3.2 et 3.1.3.3 et dans la limite permise par le droit français, en cas de virement qui n'est pas exécuté de manière incorrecte ou qui n'est pas retardé, il existe, outre les droits à restitution pour les fonds collectés par la Banque au titre du mandat qui lui est donné ou pour tout enrichissement sans cause, les dispositions suivantes pour les transferts de fonds qui sont effectués en dehors de l'EEE, ne comprenant que des réclamations en dommages-intérêts conformément aux dispositions suivantes :

- La Banque est responsable de sa propre faute. Si le Client a contribué à la survenance d'une perte en raison de son comportement fautif, la mesure dans laquelle la Banque et le Client doivent supporter le dommage est déterminée selon les principes généraux de responsabilité civile.
- La Banque n'est pas responsable de la faute des intermédiaires. Dans cette hypothèse, la responsabilité de la Banque se limite à la sélection minutieuse et à l'ordre du premier établissement intermédiaire (ordre transmis).
- La responsabilité de la Banque est limitée à un maximum de 12 500 euros par virement. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux clients consommateurs et aux cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque, et ne s'applique pas aux risques que la Banque a assumés à titre exceptionnel.

3.1.3.5 Exclusion de responsabilité et objection

(1) La responsabilité de la Banque au titre des articles 3.1.3.2 à 3.1.3.4 est exclue dans les cas suivants :

- La Banque démontre au Client que le montant total du virement a été dûment reçu par le prestataire de service de paiement du bénéficiaire.
- Le virement a été exécuté conformément à un identifiant unique erroné du bénéficiaire communiqué par le Client (voir article 1.2). Dans ce cas, le Client peut toutefois exiger que la Banque s'efforce de récupérer le montant du paiement dans la mesure du possible. S'il n'est pas possible de récupérer le montant du virement conformément aux termes de la deuxième phrase, la Banque est tenue de fournir au Client toutes les informations disponibles sur demande écrite afin que ce dernier puisse faire valoir une demande de remboursement du montant du virement auprès du bénéficiaire effectif du virement. Pour les activités de la Banque visées aux phrases 2 et 3 du présent point, la Banque devra facturer les frais indiqués dans la « Liste des Prix et des Services ».

(2) Les droits du Client visés aux points 2.3.3.1 à 2.3.3.4 et les éventuelles objections du Client à l'encontre de la Banque en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des virements ou de virements non autorisés sont exclus si le Client n'en informe pas la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard après avoir été débité d'un virement non autorisé ou exécuté de manière incorrecte. Ce délai ne commence à courir

qu'une fois que la Banque a informé le Client de l'inscription au débit du virement par le canal d'information sur les comptes convenu, au plus tard un mois après l'inscription au débit ; sinon, la date à laquelle le Client est informé détermine la date à laquelle le délai commence à courir. Le Client peut faire valoir des droits à indemnisation au titre de l'Article 3.1.3.3, également après l'expiration du délai visé à la phrase 1, s'il s'est trouvé dans l'impossibilité de respecter ce délai sans que cela lui soit imputable. Les phrases 1 à 3 s'appliquent également si le Client déclenche le virement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

(3) Le Client ne peut formuler aucune réclamation si les circonstances la justifiant :

- sont fondées sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve de la diligence requise, ou
- ont été provoquées par la Banque en raison d'une obligation légale.

3.2 Virement vers des pays n'appartenant pas à l'EEE (pays tiers)

3.2.1 Informations requises

Pour l'exécution d'un ordre de virement, le Client doit fournir les informations suivantes :

- Nom du bénéficiaire,
- Identifiant unique du bénéficiaire (voir article 1.2) ; si le BIC n'est pas connu dans les virements libellés dans des devises de l'EEE autres que l'euro, le nom et l'adresse complets du prestataire de services de paiement du bénéficiaire doivent être indiqués,
- Pays de destination (si possible, sous forme abrégée ainsi qu'indiqué en Annexe 1),
- Devise (si possible, sous forme abrégée, comme indiqué en Annexe 1),
- Montant,
- Nom du Client,
- Numéro de compte du Client ou IBAN.

3.2.2. Délai d'exécution

Les virements doivent être exécutés dans les plus brefs délais.

3.2.3 Droit du Client à un remboursement et à une indemnisation

3.2.3.1 Droit relatif à un virement non autorisé

(1) Si un virement n'est pas autorisé (voir article 1.3, alinéa 2), la Banque ne peut pas réclamer au Client le remboursement de ses frais. Elle est tenue de rembourser sans délai au Client le montant du virement et, si le montant a été débité sur un compte du Client, de rétablir le solde du compte à ce qu'il aurait été sans le débit du virement non autorisé. Conformément à la « Liste des Prix et des Services », cette obligation doit être exécutée au plus tard à la fin du jour ouvré suivant la date à laquelle la Banque a été informée que le virement n'est pas autorisé ou en a eu connaissance d'une autre manière. Si elle a informé par écrit une autorité compétente de motifs légitimes de soupçonner un comportement frauduleux de la part du Client, la Banque est tenue d'examiner et de s'acquitter immédiatement de ses obligations découlant de la phrase 2 si son soupçon de fraude n'est pas confirmé. Si le virement a été déclenché par un prestataire de services d'initiation de paiement, les obligations prévues aux phrases 2 à 4 sont à la charge de la Banque.

(2) En cas d'autres dommages résultant d'un virement non autorisé, la Banque est responsable de ses éventuelles fautes. Si le Client a contribué à la survenance d'une perte ou d'un dommage par un comportement fautif, les principes généraux de responsabilité civile déterminent la mesure selon laquelle la Banque et le Client doivent supporter la perte ou le dommage.

3.2.3.2 Réclamations en cas d'inexécution, d'exécution incorrecte ou tardive d'un virement

En cas d'inexécution ou d'exécution incorrecte d'un virement autorisé, le Client est en droit, outre les éventuels droits octroyés par le droit civil français, de demander des dommages et intérêts conformément aux dispositions suivantes :

- La Banque est responsable de sa propre faute. Si le Client a contribué à la survenance d'une perte en raison de son comportement fautif, la mesure dans laquelle la Banque et le Client doivent supporter le dommage est déterminé selon les principes généraux de responsabilité civile.
- La Banque n'est pas responsable de la faute des intermédiaires. Dans cette hypothèse, la responsabilité de la Banque se limite à la sélection minutieuse et à l'ordre du premier établissement intermédiaire (ordre transmis).
- Dans la limite permise par le droit français, la responsabilité de la Banque est limitée à un maximum de 12 500 euros par virement. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux clients consommateurs et aux cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de la Banque, et ne s'applique pas aux risques que la Banque a assumés à titre exceptionnel.

3.2.3.3 Exclusion de responsabilité et objection

(1) La responsabilité de la Banque au titre des articles 3.2.3.2 est exclue dans les cas suivants :

- La Banque démontre au Client que le montant total du virement a été dûment reçu par le prestataire de service de paiement du bénéficiaire.
- Le virement a été exécuté conformément à un identifiant unique erroné du bénéficiaire communiqué par le Client (voir article 1.2). Dans ce cas, le Client peut toutefois exiger que la Banque s'efforce de récupérer le montant du paiement dans la mesure du possible. Pour les activités de la Banque conformément à la phrase 2 du présent point, la Banque devra facturer les frais indiqués dans la « Liste des Prix et des Services ».

(2) Les droits du Client visées aux points 2.2.3.1 à 3.2.3.2 et les éventuelles objections du Client à l'encontre de la Banque en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des virements ou de virements non autorisés sont exclus si le Client n'en informe pas dûment la Banque dans un délai de 13 mois au plus tard après avoir été débité d'un virement non autorisé ou exécuté de manière incorrecte. Ce délai ne commence à courir qu'une fois que la Banque a informé le Client de l'inscription au débit du virement par le canal d'information sur les comptes convenu, au plus tard un mois après l'inscription au débit ; sinon, la date à laquelle le Client est informé détermine la date à laquelle le délai commence à courir. Les phrases 1 à 3 s'appliquent également si le Client déclenche le virement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement.

(3) Le Client ne peut formuler aucune réclamation si les circonstances la justifiant

- sont fondées sur un événement exceptionnel et imprévisible sur lequel la Banque n'a aucune influence et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même en faisant preuve de la diligence requise, ou
- ont été provoquées par la Banque en raison d'une obligation légale.

Annexe 1 : Liste des : pays de destination et abréviations des devises			
Pays de destination	**Abréviations**	**Devise**	**Abréviations**
Autriche	AT	Euro	EUR
Belgique	BE	Euro	EUR
Bulgarie	BG	Lev bulgare	BGN
Canada	CA	Dollar canadien	CAD
Croatie	HR	Kuna croate	HRK
Chypre	CY	Euro	EUR
République tchèque	CZ	Couronne tchèque	CZK
Danemark	DK	Couronne danoise	DKK
Estonie	ES	Euro	EUR
Finlande	FI	Euro	EUR
France	FR	Euro	EUR
Grèce	GR	Euro	EUR
Hongrie	HU	Forint hongrois	HUF
Islande	SI (Site Industriel)	Couronne islandaise	ISK
Irlande	IE	Euro	EUR
Italie	IT	Euro	EUR
Japon	JP	Yen japonais	PPY
Lettonie	LV	Euro	EUR
Lichtenstein	LI	Franc suisse*	CHF
Lithuanie	LT	Euro	EUR
Luxembourg	LU	Euro	EUR
Malte	MT	Euro	EUR
Pays-Bas	NL	Euro	EUR
Norvège	NON	Couronne norvégienne	NOK
Pologne	PL	Polish zloty	PLN
Portugal	PT	Euro	EUR
Roumanie	RO	Lei roumain	RON
Fédération de Russie	RU	Rouble russe	RUB

* Le franc suisse est la monnaie légale au Liechtenstein.

République Slovaque	SK	Euro	EUR
Slovénie	SI	Euro	EUR
Espagne	ES	Euro	EUR
Suède	SE	Couronne suèdoise	SEK
Suisse	CH	Franc suisse	CHF
Turquie	TR	Livre turque	TRY
Royaume Uni de Grande Bretagne et Irlande du Nord	Royaume-Uni	Livre sterling	GBP
États-Unis	US	Dollar américain	USD