

## NICKEL PARTICULIERS - CONDITIONS GÉNÉRALES ET TARIFAIRES

Applicables au 22 janvier 2020

■ Le compte NICKEL est un service proposé par Financière des Paiements Electroniques (FPE), société par actions simplifiée au capital de 770.440 euros, immatriculée au RCS de Créteil, sous le numéro 753 886 092, dont le siège social est sis au 1 place des Marseillais, 145 bis rue de Paris 94220 Charenton-le-Pont, représentée par son Président.

FPE est un établissement de paiement agréé sous le numéro 16598 R et soumis à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR : 4 Place de Budapest. CS 9245 75436 PARIS CEDEX 09).

■ Le compte NICKEL est un compte de paiement, sans découvert autorisé, qui vous permet de déposer et retirer de l'argent en espèces, d'effectuer et d'y recevoir des virements, et sur lequel vous pouvez domicilier des prélèvements. Le compte NICKEL comprend une carte Mastercard® à débit immédiat pour les opérations effectuées avec une connexion technique permettant l'interrogation du solde disponible du compte NICKEL (les "Opérations Connectées") et à débit différé pour les opérations effectuées sans connexion technique permettant l'interrogation du solde disponible du compte NICKEL (les "Opérations Hors Connexion").

■ La Convention de compte (la « Convention ») est constituée des Conditions Générales et Tarifaires (en ce comprises les annexes) qui suivent, et de votre dossier individuel de demande d'ouverture de compte NICKEL.

Les Conditions Générales et Tarifaires décrivent le fonctionnement du compte NICKEL et notre relation de l'ouverture à la clôture de votre compte NICKEL.

■ Ce document a été rédigé avec deux ambitions : être facile à comprendre et vous servir de guide.

■ Ces Conditions Générales et Tarifaires sont applicables à partir du 22 janvier 2020. Si vous êtes client NICKEL vous bénéficiez d'un préavis de deux (2) mois, pendant lequel vous pouvez nous faire part de votre accord ou désaccord avec les modifications apportées aux Conditions Générales et Tarifaires, sauf modifications législatives ou réglementaires applicables immédiatement. L'absence de contestation de ces nouvelles conditions dans un délai de deux (2) mois vaut acceptation des nouvelles Conditions Générales et Tarifaires. En cas de refus des modifications apportées aux Conditions Générales et Tarifaires, vous pourrez résilier sans frais, avant cette date les Conditions Générales et Tarifaires.

<b>I. LE COMPTE NICKEL</b>	<b>3</b>
I.1. Définition du compte NICKEL	3
I.2. Ouvrir un compte NICKEL	4
<b>II. UTILISER LE COMPTE NICKEL</b>	<b>5</b>
II.1. Le compte NICKEL sur internet et mobile	5
II.2. Le compte NICKEL ne doit jamais être à découvert	7
II.3. Le compte NICKEL ne peut être utilisé et géré que par une seule personne	7
II.4. Un seul compte NICKEL par personne	8
II.5. L'inscription des opérations sur un compte NICKEL: date de valeur	8
II.6. L'abonnement annuel (voir en sus : Conditions Tarifaires)	8
<b>III. PAYER ET ÊTRE PAYÉ AVEC LE COMPTE NICKEL</b>	<b>9</b>
III.1. Les Cartes du compte NICKEL : la Carte NICKEL et la Carte NICKEL CHROME	9
III.1.1. Dispositions communes	9
III.1.1.1. Présentation	9
III.1.1.2. Préservation des données de sécurité personnalisées	11
III.1.1.3. Code confidentiel et consentement	11
III.1.1.4. Dépôts et retraits d'espèces	12
III.1.1.5. Paiements	13
III.1.1.6. Opposition	14
III.1.1.7. Réclamations	14
III.1.2. La Carte NICKEL	15
III.1.3. La Carte NICKEL CHROME	15
III.2. Les virements	17
III.2.1. Présentation	17
III.2.2. Consentement et exécution	18
III.3. Les prélèvements	19
III.3.1. Présentation	19
III.3.2. Consentement et exécution	19
III.3.3. Opposition – Arrêt	20
III.3.4. Réclamations	20
III.4. Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA	20
III.4.1. Présentation	20
III.4.2. Consentement et exécution	21
III.4.3. Opposition – Arrêt	21
III.4.4. Réclamations	21
III.5. L'alimentation du compte par carte bancaire	21
<b>IV. CE QUE VOUS DEVEZ AUSSI SAVOIR</b>	<b>22</b>
IV.1. Saisie sur un compte NICKEL	22
IV.2. Changements des Conditions Générales et Tarifaires et de votre situation personnelle	22
IV.3. Fermeture d'un compte NICKEL	23
IV.4. Comptes inactifs	23
IV.5. Mobilité bancaire	24
IV.6. Secret professionnel	24
IV.7. Protection des Données personnelles	25
IV.8. Coopération fiscale	26
IV.9. Force majeure	26
IV.10. Médiation et Loi applicable	26
<b>Annexe 1 - NOS CONDITIONS TARIFAIRES ET PLAFONDS</b>	<b>27</b>

Dans tous les articles ci-dessous, “vous/votre” désigne le titulaire du compte NICKEL ou le Représentant Légal d’un mineur de 12 ans au moins agissant afin que ce dernier puisse disposer et utiliser un compte NICKEL.

# I. LE COMPTE NICKEL

## I.1. Définition du compte NICKEL

« Le compte NICKEL » c’est :

■ Un compte de paiement :

- en euros, sans autorisation de découvert, auquel est attachée une seule et unique carte de paiement (la « Carte NICKEL ») à autorisation systématique et à débit immédiat pour les Opérations Connectées ou à débit différé pour les Opérations Hors Connexion;
- réservé à une personne physique pour un usage strictement privé ;
- identifié et reconnu par un relevé d’identité bancaire (RIB) ;
- permettant de :
  - recevoir des paiements (ex : revenus, indemnités, remboursements) ;
  - déposer et retirer de l’argent en espèces au sein des Points NICKEL ;
  - retirer de l’argent en espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ;
  - réaliser des virements ;
  - effectuer des paiements par carte de paiement, prélèvements et titres interbancaires de paiement (TIP SEPA).

Le Point NICKEL est un Détaillant agréé par l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Il commercialise le Coffret NICKEL, procède à la demande d’ouverture du compte NICKEL, active la Carte NICKEL, édite le RIB, reçoit vos versements en espèces, répond à vos demandes de retraits d’espèces.

Il n’a accès ni à vos données personnelles ni aux données de votre compte NICKEL, n’a pas le droit de faire de copie des documents que vous présentez ou des informations que vous saisissez sur la Borne NICKEL.

Il n’a pas non plus le droit de vous demander vos codes confidentiels de carte de paiement ou identifiants d’accès à votre compte par Internet.

■ Un « Espace Client WEB » : service sécurisé, accessible à tout moment sur internet via <https://nickel.eu/> en renseignant un identifiant et un mot de passe, personnels et confidentiels. Dans cet espace dédié sécurisé, vous pouvez notamment consulter les opérations enregistrées sur votre compte NICKEL incluant les Opérations Hors Connexion, consulter, imprimer et télécharger vos relevés de compte, des RIB, transmettre des instructions (virements, plafonds...), programmer des alertes, mettre à jour vos informations personnelles, obtenir des réponses à vos questions, solliciter notre Service Client.

■ Une application mobile (« Application Mobile NICKEL ») utilisable sur un smartphone équipé d'un système d'exploitation iOS ou Android, téléchargeable sur les plateformes officielles App store d'Apple ou Google Play de Google. Dans cette application dédiée sécurisée, vous pouvez notamment consulter les opérations enregistrées sur votre compte NICKEL incluant les Opérations Hors Connexion, consulter et partager votre RIB, transmettre des instructions (virements, plafonds...), programmer des alertes, paramétrer votre Carte NICKEL ou NICKEL CHROME.

■ La possibilité de demander des informations par SMS et notamment le solde de votre compte NICKEL, la liste des dernières opérations incluant les Opérations Hors Connexion, votre RIB ou d'être informé d'un virement entrant, d'un prélèvement à venir, d'une opération hors de France ou réalisée à distance sur Internet ou par téléphone.

■ L'accès au « Service Client NICKEL » par téléphone.

■ L'accès à un service de mise en opposition par téléphone ou via l'Application mobile NICKEL ou via [https:// nickel.eu/](https://nickel.eu/) en cas de perte ou vol de votre Carte NICKEL ou NICKEL CHROME.

## I.2. Ouvrir un compte NICKEL

Pour ouvrir un compte NICKEL, il faut :

- Être résident fiscal d'au moins un pays membre de l'Union Européenne ou de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse) et respecter ses obligations fiscales ;
- N'être ni citoyen ni résident américain, ou en cas de naissance aux États-Unis, être en mesure de fournir un certificat de perte de nationalité ou tout justificatif permettant de prouver la non-obtention ou la non-détention de la nationalité américaine ;
- Avoir 12 ans au moins ;
- Être juridiquement capable ou légalement représenté ;
- Disposer d'un téléphone mobile personnel ;
- Pouvoir et savoir se connecter à Internet ;
- Prendre connaissance des Conditions Générales et Tarifaires NICKEL en vigueur. Celles-ci sont accessibles sur [https:// nickel.eu/](https://nickel.eu/), sur l'Application mobile NICKEL ainsi que sur chaque Borne NICKEL au sein de certains Points NICKEL ;
- Acheter, auprès d'un Point NICKEL, un Coffret NICKEL dans lequel se trouve une Carte NICKEL ;

Le Coffret NICKEL est vendu dans tous les Points NICKEL dont la liste figure sur notre site [nickel.eu](https://nickel.eu/) et sur l'Application mobile NICKEL, ainsi que sur le site Internet de l'ACPR ([www.regafi.fr](http://www.regafi.fr))

- Disposer d'un original de pièce d'identité en cours de validité : Carte Nationale d'Identité française, Passeport français ou document équivalent d'un pays de l'Union Européenne ou de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse), titre de séjour français. Les photocopies sont irrecevables, la pièce d'identité doit être en bon état, lisible et ne doit pas être tronquée.
- Disposer d'une adresse postale valide en France (France métropolitaine, Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte) : la validité de l'adresse postale saisie sera certifiée. Vous recevrez un courrier d'accueil à cette adresse postale comportant un code d'authentification que vous devrez nous renvoyer par SMS ou en le saisissant sur l'Espace Client WEB dans les 15 jours calendaires suivant l'ouverture du compte NICKEL. Tant que ce code n'aura pas été renvoyé, les services du compte NICKEL seront limités : en plus des

plafonds standards applicables à tout nouveau compte, le montant cumulé des opérations au débit du compte ne pourra excéder la somme de 750 euros. Au-delà du délai de 15 jours sans réception du code d'authentification, le compte NICKEL sera automatiquement suspendu. Les boîtes postales ne constituent pas une adresse postale valable ;

- Se rendre à une Borne NICKEL ou sur nickel.eu et suivre toutes les instructions, répondre à toutes les questions destinées à la demande d'ouverture du compte NICKEL.

La Borne NICKEL est un Système interactif (écran tactile) installé dans certains Points NICKEL, auquel peut accéder toute personne souhaitant se renseigner, souscrire au compte NICKEL et/ou remplacer sa carte de paiement NICKEL.

Tous les documents présentés sont numérisés sur la Borne NICKEL et sont archivés électroniquement par FPE.

- Signer sur la Borne NICKEL ou sur nickel.eu la demande d'ouverture de compte NICKEL et la Convention ;
- Faire vérifier son identité au sein d'un Point NICKEL par une personne habilitée.

La demande d'ouverture du compte NICKEL est alors validée immédiatement. FPE pourra, le cas échéant, subordonner l'activation définitive du compte NICKEL à des vérifications additionnelles.

Si la demande d'ouverture du compte NICKEL est validée immédiatement, la personne habilitée du Point NICKEL active la Carte NICKEL et remet un relevé d'identité bancaire (RIB) NICKEL.

Le code personnel et confidentiel de la Carte NICKEL est envoyé automatiquement par SMS au numéro de téléphone mobile déclaré au moment de l'ouverture de compte.

Cas particulier de l'ouverture de compte d'un mineur : le Représentant Légal fournit ses propres justificatifs d'identité ainsi que ceux du mineur, et présente l'original du livret de famille émis par une autorité française. Le numéro de téléphone mobile retenu par FPE pour l'ouverture du compte NICKEL est celui du Représentant Légal.

Il peut alors être effectué auprès du Point NICKEL un premier dépôt en espèces, limité à 250 €, qui sera immédiatement crédité sur le compte NICKEL et pour lequel le Point NICKEL remettra obligatoirement un justificatif de dépôt.

Le compte NICKEL restera limité dans ses fonctions jusqu'à votre réponse au courrier de vérification d'adresse postale et à votre auto-certification relativement aux réglementations fiscales FATCA et AEOI.

## II. UTILISER LE COMPTE NICKEL

### II.1. Le compte NICKEL sur internet et mobile

■ Vous accédez à votre compte NICKEL via votre Espace Client en utilisant un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile (« smartphone »), doté(e) d'une connexion à Internet ou d'un système d'exploitation iOS ou Android et d'une connexion à Internet.

Sauf dans les cas d'opérations de maintenance ou de mise à jour, l'accès au compte NICKEL est possible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Pour accéder, de façon sécurisée, à un compte NICKEL, il faut renseigner un identifiant et un mot de passe strictement personnels et confidentiels que vous ne devez en aucun cas divulguer.

Vous êtes entièrement responsable de l'utilisation de ceux-ci et serez, jusqu'à preuve contraire, réputé être l'auteur de toutes les opérations initiées sur le compte NICKEL, de toutes les instructions données, et plus largement de tout événement et de tout changement intervenus sur le compte NICKEL.

L'identifiant est remis par le Point NICKEL au moment de la demande d'ouverture du compte NICKEL. Lors de la première connexion à votre Espace Client (Espace Client WEB ou Application Mobile NICKEL), un mot de passe provisoire est communiqué par nos soins par SMS au numéro de téléphone mobile que vous nous avez déclaré au cours de la procédure de demande d'ouverture de compte NICKEL. Vous devez ensuite créer un nouveau mot de passe.

La double saisie de l'identifiant et du mot de passe est une signature et permet de reconnaître et d'authentifier l'accès sécurisé du titulaire à son compte NICKEL.

Que cela soit par oral, par écrit ou sur Internet (ex : mail à votre attention, page nouvelle apparaissant sur le site alors que la connexion est en cours...), nul n'est habilité à vous demander vos identifiant et mot de passe. Ceux-ci ne doivent être utilisés que par vous pour votre seul accès à votre compte NICKEL.

En cas de perte de votre identifiant et/ou de votre mot de passe ou bien de soupçon d'utilisation frauduleuse (usurpation), vous devez nous en informer dans les plus brefs délais par tous les moyens de communication à votre disposition (téléphone, formulaire de contact, messageries privées des réseaux Facebook et Twitter (<https://nickel.eu/contact>)) afin que l'accès à votre compte NICKEL soit bloqué. De nouveaux identifiant et mot de passe vous seront communiqués par la suite.

De même, lorsqu'un identifiant et/ou un mot de passe erroné(s) ont été composés, ou lorsque le compte NICKEL a été inactif pendant une certaine période, ou bien encore dans le cas où nous serions amenés à considérer que la sécurité de votre compte NICKEL est incertaine ou pourrait être menacée, nous pouvons être amenés à bloquer votre compte NICKEL.

Nous vous précisons que certaines opérations pourront ponctuellement ou définitivement imposer une authentification supplémentaire pour être effectuées. Cette authentification renforcée pourra notamment passer par l'utilisation d'un code à usage unique adressé par SMS au numéro de téléphone mobile que vous nous avez communiqué et qui est enregistré auprès de nos services ou par tout autre dispositif renforcé de sécurité personnalisé que nous vous aurons préalablement communiqué.

Cas particulier des mineurs : si le mineur n'a pas de téléphone mobile personnel, les codes ne sont envoyés qu'à son Représentant Légal sur le numéro de téléphone mobile déclaré lors de la demande d'ouverture d'un compte NICKEL.

■ En accédant à votre Espace Client, vous pouvez notamment consulter toutes les opérations (cf. III-Être payé et payer avec NICKEL) enregistrées au cours des 2 derniers mois, et imprimer et télécharger les 12 derniers relevés de votre compte NICKEL.

Les relevés du compte NICKEL sont émis chaque mois. Toutes les opérations du mois y figurent, ce qui vous permet de vérifier les dates et intitulés des opérations, les montants, les commissions et taux de change éventuels.

Vous devez imprimer et conserver les relevés de votre compte NICKEL pendant 5 ans.

## **II.2. Le compte NICKEL ne doit jamais être à découvert**

Pour pouvoir effectuer des paiements, des virements, des retraits d'espèces, faire face à des prélèvements, vous devez maintenir sur le compte NICKEL un solde suffisant.

Vous ne devez jamais tenter de dépenser plus, ou retirer plus d'espèces, que le solde qui figure sur votre compte NICKEL, sous peine d'en bloquer le fonctionnement.

Avant d'effectuer des paiements ou des retraits d'espèces, vous devez donc vous assurer que votre compte NICKEL présente une provision disponible et suffisante, y compris s'agissant des opérations que vous aviez déjà autorisées (virements différés ou prélèvements à venir et les Opérations Hors Connexion).

Le compte NICKEL ne doit en effet jamais être en découvert, et nous serions amenés :

- pour les Opérations Connectées, à rejeter les opérations de paiement ou de retrait si le solde du compte n'était pas suffisant pour les régler complètement lors de la demande d'autorisation de paiement ou de retrait ;
- pour les Opérations Hors Connexion, à bloquer votre compte NICKEL si le solde du compte n'était pas suffisant pour imputer le montant total des Opérations Hors Connexion effectuées durant le mois précédent considéré (dans la limite d'un montant mensuel autorisé de 20 euros) et ce jusqu'au versement des sommes suffisantes sur votre compte NICKEL afin de rétablir un solde positif ou nul.

À titre exceptionnel, il peut arriver que nous soyons obligés de payer une, ou plusieurs opérations, dont le montant serait supérieur au solde du compte (notamment retrait ou paiement en devises, opérations cartes sans code PIN ou sans autorisation préalable hors Opérations Hors Connexion, frais liés à l'utilisation du compte NICKEL). Dans cette situation de solde négatif exceptionnel, vous devrez effectuer sans délai un versement sur le compte NICKEL afin de rétablir un solde positif ou nul.

En cas de non-respect de l'une au moins des obligations ci-dessus, nous pourrions prélever en une ou plusieurs fois une somme forfaitaire sur votre compte NICKEL (voir en sus : Conditions Tarifaires en Annexe 1), et/ou désactiver la carte NICKEL associée, recourir à tous moyens pour recouvrer les sommes dues, ou encore fermer le compte NICKEL.

## **II.3. Le compte NICKEL ne peut être utilisé et géré que par une seule personne**

Un compte NICKEL ne peut avoir qu'un utilisateur.

Aucune procuration ne peut être donnée à un tiers pour utiliser et gérer un compte NICKEL. Vous êtes responsable de toutes les opérations enregistrées sur votre compte NICKEL.

## II.4. Un seul compte NICKEL par personne

Il ne peut être ouvert qu'un seul compte NICKEL par personne et toute tentative d'en ouvrir un autre amènera à la cessation de nos relations contractuelles.

## II.5.L'inscription des opérations sur un compte NICKEL: date de valeur

La date de valeur est celle à laquelle nous inscrivons sur un compte NICKEL le montant de toute opération effectuée.

Les Opérations Connectées sont pour la plupart inscrites sur le compte au moment de leur exécution (dépôt ou retrait d'espèces en Point NICKEL, paiement carte, virement sortant...).

Ainsi, les fonds sont à disposition sur votre compte NICKEL dès que nous les avons nous-mêmes reçus pour un virement entrant et instantanément pour un dépôt d'espèces.

Nous les retirons de votre compte NICKEL dès que vous nous transmettez une instruction de payer (virements...) ou que nous recevons l'information d'un paiement ou d'un retrait effectué avec la carte NICKEL associée.

La différence éventuelle entre la date d'opération et celle à laquelle elle est enregistrée sur le compte NICKEL correspond uniquement au délai nécessaire à la transmission de l'information et à la comptabilisation de l'opération.

Les Opérations Hors Connexion autorisées dans la limite d'un montant cumulé maximal de 20 euros par mois sont gérées en débit différé.

Elles sont regroupées et débitées sur votre compte NICKEL une seule fois par mois à une date qui vous sera préalablement notifiée correspondant au 3ème jour ouvré du mois suivant l'exécution des Opérations Hors Connexion concernées.

Un virement différé ou un prélèvement sera inscrit au débit du compte NICKEL, au plus tard un jour ouvrable suivant la date prévue de son exécution.

**Exception : pour votre sécurité, nous pouvons être amenés à différer l'inscription d'opérations sur le compte en cas de suspicion de fraude ou en cas de présentation d'opérations atypiques. A cette occasion, l'exécution d'opérations sur votre compte NICKEL pourra être suspendue dans l'attente d'informations de votre part ou de tout autre tiers concerné.**

## II.6. L'abonnement annuel (voir en sus : Conditions Tarifaires)

Chaque année, à la date-anniversaire de l'ouverture de votre compte NICKEL, nous prélevons une somme forfaitaire sur le compte NICKEL au titre de l'abonnement annuel au compte NICKEL (cf. Annexe 1 – CONDITIONS TARIFAIRES).

Vous êtes prévenu par SMS, par courriel ou sur votre Espace Client WEB au minimum 15 jours calendaires avant la date de prélèvement.

Toute nouvelle année commencée est due dans sa totalité.

Si votre compte NICKEL présente un solde insuffisant pour le prélèvement de l'abonnement annuel, la cotisation sera prélevée partiellement à hauteur du solde disponible et votre compte NICKEL sera bloqué. Pour le débloquent, il vous suffira de créditer, sans délai, votre compte NICKEL (dépôt d'espèces, virement, alimentation par carte...) pour qu'un prélèvement complémentaire soit effectué permettant ainsi le règlement de l'abonnement annuel en intégralité.

Si votre compte NICKEL reste bloqué pendant deux (2) mois sans que l'abonnement annuel soit intégralement réglé, il sera clôturé.

La date anniversaire est toujours calculée par rapport à la date de souscription, et non par rapport à la date de paiement intégral de l'abonnement annuel au compte NICKEL.

## **III. PAYER ET ÊTRE PAYÉ AVEC LE COMPTE NICKEL**

Avant toute opération, qu'elle soit réalisée immédiatement ou après un certain délai, qu'elle soit prévue ou non, vous devez vous assurer que la provision sur le compte NICKEL est ou sera suffisante. Une provision insuffisante pourra empêcher l'exécution de l'opération et déclencher l'application de frais selon les conditions tarifaires en vigueur.

### **III.1. Les Cartes du compte NICKEL : la Carte NICKEL et la Carte NICKEL CHROME**

#### **III.1.1. Dispositions communes**

##### **III.1.1.1. Présentation**

■ Une Carte du compte NICKEL est une carte internationale de paiement Mastercard, à interrogation systématique du solde, à débit immédiat pour les Opérations Connectées et à débit différé pour les Opérations Hors Connection. Vous devez vous assurer de toujours disposer d'un solde suffisant sur le compte NICKEL avant d'effectuer une opération de paiement ou de retrait avec une carte de paiement NICKEL et lors du débit mensuel des Opérations Hors Connexion (cf. Article II.5)

■ Une Carte du compte NICKEL permet de :

- Retirer des espèces dans des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) affichant le logo Mastercard en France et à l'étranger ;
- Retirer et déposer des espèces dans les Points NICKEL ;
- Régler des achats de biens et de prestations de services dans les magasins ou à distance (internet, téléphone, vente par correspondance) qui affichent le logo Mastercard.

■ Une Carte du compte NICKEL est adossée à un compte NICKEL et est attribuée nominativement et exclusivement. Elle est délivrée par nos soins et reste notre propriété.

Vous devez obligatoirement apposer votre signature manuscrite sur l'espace prévu à cet effet au dos de votre carte.

Vous vous engagez à ne pas prêter, donner, modifier ou altérer la carte qui vous est attribuée.

■ Chaque Carte du compte NICKEL permet d'effectuer des Opérations Hors Connexion dans la limite de 20 euros par mois calendaire, à l'exception des Cartes attribuées à des mineurs pour lesquelles cette fonctionnalité est désactivée.

Ce plafond mensuel d'autorisation pour les Opérations Hors Connexion sera réinitialisé le premier jour ouvré suivant la date de débit des Opérations Hors Connexion effectuées le mois précédent sous condition de l'existence d'un solde créditeur suffisant sur votre compte NICKEL permettant d'imputer le montant cumulé des Opérations Hors Connexion passées. A défaut de solde suffisant, il vous sera impossible d'effectuer des Opérations Hors Connexion dès le premier mois suivant la constatation d'un incident de règlement du montant total des Opérations Hors Connexion précédemment effectuées.

La possibilité d'effectuer des Opérations Connectées est activée par défaut sur la Carte. Vous avez la possibilité de suspendre cette fonctionnalité sur votre Espace Client WEB ou via l'application mobile NICKEL.

■ Nous pouvons, à notre seule initiative, à tout moment et sans avertissement préalable, procéder, pour un motif de sécurité ou de non-respect de la Convention, au blocage de la Carte du compte NICKEL. Vous serez informé du blocage par SMS au numéro de téléphone mobile que vous avez déclaré et devrez alors nous restituer votre carte.

■ Toute Carte du Compte NICKEL dispose de la fonctionnalité paiement "sans contact" permettant le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services via les équipements électroniques des accepteurs CB équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte sans frappe du code confidentiel.

La fonctionnalité " sans contact" est activée par défaut sur la Carte. Vous avez toutefois la possibilité de désactiver cette fonctionnalité attachée à votre Carte sur votre Espace Client WEB ou via l'application mobile NICKEL.

Pour des raisons de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est limité à 30 euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" est limité à 150 euros.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec saisie du code confidentiel doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

- Toute Carte du compte NICKEL présente une date de validité au-delà de laquelle elle ne fonctionne plus. A l'échéance, une nouvelle carte (Carte NICKEL ou Carte NICKEL CHROME) vous est automatiquement adressée par voie postale.

### III.1.1.2. Préservation des données de sécurité personnalisées

Nous ne vous demanderons jamais le code confidentiel de votre carte (Carte NICKEL ou Carte NICKEL CHROME) ; aucun de nos collaborateurs, agents ou représentants ne vous demandera ce code, ni oralement, ni par écrit.

Aucun commerçant, aucune autorité, ne peut vous demander ce code confidentiel, ni oralement, ni par écrit.

Aucun site Internet de commerce en ligne ne peut vous demander de saisir le code confidentiel.

Si quelqu'un prétend être autorisé à vous demander ce code, refusez et prévenez-nous dès que possible par téléphone 01.76.49.00.00 ou en écrivant à [fraudeur@nickel.eu](mailto:fraudeur@nickel.eu)

Vous devez TOUJOURS :

- APPRENDRE par cœur le code personnel et confidentiel de votre Carte du compte NICKEL ;
- COMPOSER ce code en prenant soin d'éviter les regards indiscrets ;

Mais NE JAMAIS :

- ÉCRIRE ce code ;
- COMMUNIQUER ce code à une autre personne ;
- COMPOSER ce code ailleurs que sur un Terminal de Paiement Electronique (TPE) affichant le logo Mastercard ou NICKEL ou sur un DAB affichant le logo Mastercard.

### III.1.1.3. Code confidentiel et consentement

- Lors de l'activation de votre Carte du compte NICKEL, il vous est communiqué par SMS au numéro de téléphone mobile déclaré, un code personnel et confidentiel permettant d'utiliser la Carte du compte NICKEL.

Ce code personnel et confidentiel est nécessaire dans deux cas exclusivement :

1. pour régler un bien ou un service auprès d'un commerçant, d'un prestataire de services ou d'un organisme habilité doté d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) ;
2. pour retirer de l'argent en espèces dans un DAB Mastercard ou auprès d'un Point NICKEL.

En cas de trois saisies erronées du code personnel et confidentiel, la Carte du compte NICKEL sera bloquée et il faudra demander le remplacement de votre carte auprès de nos services.

En cas d'oubli du code personnel et confidentiel, vous pouvez le récupérer via votre Espace Client WEB ou via l'application mobile NICKEL selon les conditions tarifaires en vigueur.

■ La signature manuscrite du ticket papier attestant de l'opération de paiement est parfois demandée par le commerçant ou le prestataire, qui le conserve.

■ Les opérations de paiement à distance (par Internet, téléphone) imposent, non pas la composition du code personnel et confidentiel, mais la communication, des données spécifiques de la Carte du compte NICKEL : numéro de la carte, date de fin de validité, trois derniers chiffres du numéro mentionné au dos à côté de l'emplacement prévu pour la signature (le cryptogramme ou code CCV).

■ Dans certains cas, au cours de l'opération de paiement à distance envisagée il est demandé un code de sécurité spécial à usage unique. Nous adressons ce code par SMS au numéro de téléphone mobile déclaré et enregistré auprès de nos services .

■ La saisie du code personnel et confidentiel ou la saisie/communication des données spécifiques de la Carte du compte NICKEL et le cas échéant du code de sécurité spécial ou pour les opérations de paiement effectuées "sans contact", la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact", forment votre consentement à l'opération de paiement présentée et donnent à celle-ci un caractère irrévocable.

### III.1.1.4. Dépôts et retraits d'espèces

#### ■ Dépôt et retraits d'espèces dans les Points NICKEL :

Les dépôts et retraits d'espèces sont possibles dans tous les Points NICKEL en utilisant une Carte du compte NICKEL.

Pour effectuer ces opérations, le code personnel et confidentiel doit être composé sur le TPE présenté par le Point NICKEL.

Le montant correspondant au dépôt ou au retrait effectué sera immédiatement crédité ou débité sur le compte NICKEL et la commission prévue sera elle aussi immédiatement débitée du compte NICKEL.

Le Point NICKEL doit **obligatoirement** remettre au titulaire du compte NICKEL, un ticket justifiant du montant du versement ou du retrait d'espèces.

Vous êtes informé de la possibilité pour un Point NICKEL de refuser / limiter un retrait ou un dépôt d'espèces notamment dans les cas suivants :

- Si le Point NICKEL ne dispose pas du montant sollicité, dans sa caisse ou sur son compte ;
- Si la somme demandée et la commission prévue dépassent le solde disponible du compte NICKEL ;
- Si la somme demandée dépasse le plafond de retraits d'espèces fixé pour une même journée ;
- Si la somme demandée dépasse le plafond de retraits d'espèces fixé pour une période de 30 jours calendaires;
- Si la somme demandée dépasse le plafond de retrait d'espèces que vous avez vous-même fixée ;
- Si la somme déposée dépasse le plafond standard de dépôt d'espèces ;
- Si nous considérons que l'opération représente un risque pour vous.

Il peut être versé en espèces sur un compte NICKEL, au maximum 950€ par période de 30 jours calendaires.

## ■ Retraits d'espèces dans les DAB (Distributeurs Automatiques de Billets)

Les retraits d'espèces sont possibles dans les DAB qui, en France comme à l'étranger, affichent le logo Mastercard.

Pour effectuer une telle opération, il faut composer le code personnel et confidentiel de la Carte du compte NICKEL sur le DAB réseau Mastercard.

Le montant correspondant au retrait effectué sera immédiatement débité du compte NICKEL, la commission prévue ainsi que le taux de change éventuellement applicable seront immédiatement débités.

Un justificatif (ticket) papier relatif à l'opération de retrait peut être émis par le DAB sur sollicitation ou non. En ce cas, il est conseillé de conserver ce ticket.

Vous êtes informé que l'opération de retrait envisagée au DAB peut se révéler impossible dans certains cas, notamment :

- Si le DAB ne dispose pas du montant sollicité ;
- Si la somme demandée et les frais (commission et taux de change éventuel) afférents à l'opération dépassent le solde disponible du compte NICKEL ;
- Si la somme demandée dépasse le plafond de retraits d'espèces fixé pour une même journée ;
- Si la somme demandée dépasse le plafond de retraits d'espèces fixé pour une période de 30 jours calendaires ;
- Si la somme demandée dépasse les limites spécifiques fixées dans certaines zones géographiques ou par Mastercard ou par la banque exploitant le DAB ;
- Si la somme demandée dépasse le plafond que vous avez fixé ;
- Si nous considérons que l'opération représente un risque pour vous.

### III.1.1.5. Paiements

Il est possible d'effectuer des paiements avec une Carte du compte NICKEL, y compris à distance.

Les Opérations Connectées dont nous sommes informés sont immédiatement débitées du compte NICKEL (incluant celles effectuées avec la fonctionnalité "sans contact"). Les Opérations Hors Connexion sont regroupées et débitées en différé (cf. Article II.5).

Un justificatif relatif à l'opération de paiement est émis par le commerçant, le prestataire de services ou l'organisme bénéficiaire du paiement. Il est conseillé de conserver ce justificatif.

Pour les paiements effectués dans une autre devise que l'euro, le montant, incluant un taux de change indicatif sera aussi immédiatement débité. Le montant définitif incluant le taux de change, ne nous étant transmis par Mastercard qu'au bout de quelques jours, une opération de régularisation pourra intervenir.

### **III.1.1.6. Opposition**

■ En cas de perte, vol ou d'utilisation frauduleuse de votre Carte du compte NICKEL, ou des données de celles-ci, vous devez immédiatement en demander le blocage en appelant le 01.76.49.48.10 (Centre d'Appel ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24), en vous rendant sur votre Espace Client WEB ou sur l'Application mobile NICKEL.

La demande de blocage est alors prise en compte et un numéro d'enregistrement de la demande vous sera communiqué.

■ Dans les cas où la Carte du compte NICKEL est utilisée sans le code personnel et confidentiel, les opérations réalisées après le vol, la perte ou la fraude mais avant la demande de blocage, ne seront pas imputées.

Dans les cas où la Carte du compte NICKEL a été utilisée par contrefaçon ou grâce à ses données spécifiques (Numéros, date de validité...), les opérations réalisées après le vol, la perte ou la fraude mais avant la demande de blocage, ne seront pas imputées.

Dans les cas où la Carte NICKEL a été utilisée avec le code personnel et confidentiel, les opérations réalisées après le vol, la perte ou la fraude mais avant la demande de blocage, seront globalement imputées dans la limite de cinquante (50) euros.

Aucune opération effectuée après la demande de blocage ne sera imputée.

En fonction de l'ensemble de ces règles, si votre bonne foi est retenue, une ou plusieurs opérations seront remboursées.

Il est acquis qu'en cas d'agissement frauduleux ou lorsque vous n'avez pas satisfait soit de manière intentionnelle soit par négligence grave aux obligations de préservation de vos données sécurisées personnelles (cf. III.1.1.2.) ou d'information aux fins de blocage de votre Carte du compte NICKEL conformément au présent article, toutes les opérations non émises ou prétendument non émises seront imputées.

■ Nous nous réservons la possibilité de vous demander un document (déclaration écrite, copie dépôt de plainte...) apportant la preuve du motif de blocage annoncé. A défaut, toutes les opérations enregistrées seront imputées sur votre compte NICKEL.

■ Vous avez également la possibilité de verrouiller temporairement votre Carte du compte NICKEL sur votre Espace Client WEB ou sur votre Application mobile NICKEL : la prise en compte est immédiate et réversible. Vous pouvez choisir 3 niveaux de verrouillage : achats Vente à Distance (VAD), transactions à l'étranger ou toutes les transactions.

### **III.1.1.7. Réclamations**

Vous disposez d'un délai de :

- 13 mois pour contester une opération Carte du compte NICKEL que vous n'avez pas autorisée ou qui a été mal exécutée. Ce délai est réduit à 70 jours lorsque le prestataire de

service de paiement du bénéficiaire de l'opération est situé en dehors de l'Espace Économique Européen, de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mayotte.

L'Espace Economique Européen comprend : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

- 8 semaines pour contester une opération Carte du compte NICKEL Mastercard que vous avez autorisée mais dont vous ne connaissiez pas le montant exact et dès lors que ce montant a été supérieur à celui auquel vous vous attendiez raisonnablement.

Le délai commence à courir au jour de débit effectif de l'opération sur le compte NICKEL.

Nous nous réservons la possibilité de vous demander un document (justificatif, déclaration écrite...) soutenant votre réclamation.

Tous les remboursements requis seront crédités sur le compte NICKEL soit à titre provisoire soit à titre définitif.

### **III.1.2. La Carte NICKEL**

- La première Carte NICKEL est activée au sein d'un Point NICKEL lors de la demande d'ouverture d'un compte NICKEL.
- En cas d'opposition (cf. Article III.1.1.6.) ou de détérioration de votre Carte NICKEL nécessitant son remplacement, vous devrez, pour obtenir une nouvelle Carte NICKEL, acheter un nouveau Coffret NICKEL et faire activer cette nouvelle Carte NICKEL au sein d'un Point NICKEL. La différence entre le prix du Coffret NICKEL et le prix du remplacement, tel qu'il figure dans les conditions tarifaires, sera automatiquement remboursée sur le compte NICKEL.
- La Carte NICKEL ne présentant pas de nom ou de prénom, il conviendra lorsque cela s'avèrera nécessaire (paiement par internet) de saisir les nom et prénom tels qu'ils apparaissent sur votre pièce d'identité.
- La Carte NICKEL étant une carte Mastercard, vous êtes assurés à ce titre contre certains sinistres lors de voyages privés ou professionnels. Pour en savoir plus, consultez la notice d'assurance Nickel dédiée (accessible dans l'onglet "Documents légaux - Notice d'Assurance Nickel" et également dans le Centre d'Aide, rubrique "Assurances et Assurances de ma carte Nickel").

### **III.1.3. La Carte NICKEL CHROME**

- La Carte NICKEL CHROME est :
  - une Carte du compte NICKEL nominative avec votre nom imprimé en relief sur la carte ;
  - avec une tarification avantageuse des opérations hors zone SEPA (voir Annexe 1) ;
  - des prestations d'assurance et d'assistance dédiées (voir notice d'assurance consultable ici : [https:// nickel.eu/\\_files/notice-assurance-assistance-nickel-chrome.pdf](https://nickel.eu/_files/notice-assurance-assistance-nickel-chrome.pdf). Les notices sont

également accessibles depuis notre site [https:// nickel.eu](https://nickel.eu), sur l'Espace Client WEB et l'Application mobile NICKEL.

A titre informatif et non-exhaustif, vous trouverez ci-dessous les principales caractéristiques des garanties d'assurance et d'assistance :

**Assurance :**

- vol et dommages matériels au véhicule de location ;
- accident entraînant le décès ou l'invalidité ;
- retard d'avion ou de train ;
- perte, vol ou détérioration de bagages ;
- modification ou annulation de voyage ;
- responsabilité civile à l'étranger ;
- neige et montagne (frais de recherche, frais médicaux) ;
- utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement (remboursement de la franchise applicable de 50 euros) ;
- vol de vos effets personnels (maroquinerie, papiers d'identité, clés du domicile) ;
- non-livraison ou livraison non-conforme lors de vos achats sur internet.

**Assistance :**

- aux personnes en cas de maladie ou blessure ;
- frais médicaux ;
- décès ;
- voyage.

Les garanties d'assurance et d'assistance ne prendront effet qu'à compter de la date telle que notifiée par NICKEL de l'activation des avantages attachés à votre Carte NICKEL CHROME.

Avant cette date, conformément à l'Article L121-20-12 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de souscription pour tout achat par internet ou en point de vente d'une Carte NICKEL CHROME, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Si vous exercez ce droit en notifiant par écrit FPE, FPE procédera au remboursement du montant de la souscription et à l'annulation des garanties d'assurance et d'assistance dédiées dans les 30 jours à compter de la réception de la notification de rétractation.

■ Pour obtenir une Carte NICKEL CHROME il faut :

- être Titulaire d'un compte NICKEL ;
- être majeur et juridiquement capable ;
- souscrire à la Carte NICKEL CHROME depuis votre Espace Client WEB ou votre Application mobile NICKEL.

La souscription à la Carte NICKEL CHROME est pour une durée indéterminée et emporte renonciation à la Carte NICKEL. Vous ne pouvez pas être titulaire à la fois d'une Carte NICKEL et d'une Carte NICKEL CHROME. Votre Carte NICKEL reste valable jusqu'à l'activation de votre Carte NICKEL CHROME.

La Carte NICKEL CHROME vous est envoyée par voie postale, et dès réception vous pouvez l'activer depuis votre Espace Client WEB. Vous êtes alors invité à saisir le code à 10 chiffres situé au dos de votre Carte NICKEL CHROME puis recevrez par SMS ou par tout autre moyen un code de sécurité à saisir. Une fois ce code de sécurité validé, vous recevez votre code confidentiel par SMS.

Vous pouvez, à tout moment, et sans motif, résilier votre abonnement à la Carte NICKEL CHROME depuis votre Espace Client WEB. Vous bénéficierez alors des services de la Carte NICKEL CHROME jusqu'à la prochaine date anniversaire de votre abonnement.

À la date anniversaire de votre abonnement, et sous réserve d'avoir décoché la case de reconduction tacite (dans votre Espace Client WEB), votre abonnement à la Carte NICKEL CHROME (dont les avantages qui y sont attachés) sera automatiquement résilié. Vous pourrez toutefois conserver votre Carte NICKEL CHROME qui alors fonctionnera comme la Carte NICKEL.

■ Lors de la souscription puis chaque année, à la date-anniversaire de l'activation de la Carte NICKEL CHROME, nous prélevons, sur votre compte NICKEL, une somme forfaitaire (cf. Annexe 1) sur votre compte NICKEL au titre de l'abonnement annuel à la Carte NICKEL CHROME.

Vous êtes prévenu par SMS ou courriel et sur votre Espace Client WEB au minimum 30 jours calendaires avant la date de prélèvement. Toute nouvelle année commencée est due dans sa totalité.

Si votre Compte NICKEL présente un solde insuffisant pour le prélèvement de l'abonnement annuel à la Carte NICKEL CHROME, vous disposez d'un mois pour alimenter votre compte. Au-delà de cette période, votre abonnement à la Carte NICKEL CHROME (dont tous les avantages qui y sont attachés) sera automatiquement résilié. Vous pourrez toutefois conserver votre Carte NICKEL CHROME qui alors fonctionnera comme la Carte NICKEL.

La date anniversaire est toujours calculée par rapport à la date d'activation de la première Carte NICKEL CHROME délivrée, et non par rapport à la date de paiement intégral de l'abonnement annuel à la Carte NICKEL CHROME.

■ En cas d'opposition à votre Carte NICKEL CHROME, il vous sera automatiquement proposé de confirmer la commande d'une nouvelle Carte NICKEL CHROME. Vous pourrez également en commander une depuis votre Espace Client WEB ou votre Application mobile NICKEL. En cas de détérioration de votre Carte NICKEL CHROME nécessitant son remplacement, vous devez en commander une nouvelle via votre Espace Client WEB ou votre Application mobile NICKEL..

## III.2. Les virements

### III.2.1. Présentation

■ Un virement sortant correspond au transfert d'une somme d'argent du compte NICKEL vers le compte NICKEL d'un autre Client NICKEL ou vers un compte bancaire ouvert dans un autre établissement.

Un virement sortant ne peut être émis qu'en euro vers un pays de l'espace unique de paiement en euros (c'est-à-dire Union européenne plus l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Saint Marin et Monaco).

■ Un virement entrant correspond au transfert d'une somme d'argent par un tiers vers un compte NICKEL.

Un virement entrant ne peut être émis qu'en euro et uniquement depuis un pays de l'espace unique de paiement en euros via le réseau SEPA. Les virements entrants via le réseau SWIFT ne sont pas acceptés.

■ Qu'il soit sortant ou entrant, le virement est unique (« virement ponctuel / occasionnel ») et est transmis immédiatement. Une demande immédiate ne peut pas être annulée.

■ Par sécurité, des plafonds s'appliquent aux montants des virements.

### **III.2.2. Consentement et exécution**

■ Pour émettre un virement, vous devez :

- accéder à votre compte NICKEL via votre Espace Client WEB ou sur l'application mobile NICKEL ;
- disposer des coordonnées bancaires (IBAN) de la personne destinataire de la somme d'argent ;
- disposer du nom / prénom ou dénomination sociale du destinataire ;
- préciser le montant du virement ;
- indiquer, pour un virement ponctuel, la date d'exécution souhaitée ;
- préciser le motif du virement.

■ Nous ne pouvons pas exécuter un ordre de virement à partir de votre compte NICKEL :

- si le montant disponible sur le compte NICKEL est inférieur au montant du virement ;
- si l'exécution du virement entraîne un dépassement du plafond de virements fixé pour une même journée ;
- si l'exécution du virement entraîne un dépassement du plafond de virements fixé pour une période de 30 jours calendaires ;
- si les informations saisies pour le virement sont erronées ou incomplètes.

Sauf interdiction légale, nous vous informerons du motif du refus sur votre Espace Client WEB.

Un ordre de virement incomplet, inachevé ou non validé sur votre Espace Client WEB ou votre Application mobile NICKEL ne peut pas être exécuté et n'a pas d'existence.

Sauf si nous devons le refuser, le virement est transmis, au plus tard, à la fin du premier jour ouvrable qui suit celui au cours duquel l'ordre de virement nous a été donné.

■ Pour recevoir un virement, il convient de communiquer ses nom, prénom, le BIC et l'IBAN du compte NICKEL à la personne tierce qui souhaite transférer une somme d'argent.

Le montant d'un virement entrant est crédité sur le compte NICKEL le jour de sa réception et au plus tard le jour ouvré suivant.

Cas particulier des mineurs : seul le Représentant Légal peut ajouter des bénéficiaires de virements.

### **III.2.3. Réclamations**

Vous disposez d'un délai de 13 mois pour contester une opération de virement non autorisée ou qui a été mal exécutée.

Le délai commence à courir au jour de débit effectif de l'opération de virement de votre compte NICKEL.

Nous nous réservons la possibilité de vous demander un document (justificatif, déclaration écrite...) soutenant votre réclamation.

Tous les remboursements requis seront crédités sur le compte NICKEL soit à titre provisoire soit à titre définitif.

## III.3. Les prélèvements

### III.3.1. Présentation

Le prélèvement permet de payer simplement, directement avec le compte NICKEL, des dépenses, éventuellement répétitives, comme une facture d'électricité ou de gaz, des impôts, un loyer...

Quand vous mettez en place un prélèvement, vous ne connaissez pas toujours à l'avance le montant des sommes qui seront prélevées, ni la date exacte des prélèvements.

Un prélèvement ne peut être effectué qu'en euro par un créancier dont le compte se situe dans l'espace unique de paiement en euros (c'est-à-dire Union européenne + l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Saint Marin et Monaco).

### III.3.2. Consentement et exécution

■ Vous devez autoriser le créancier à émettre le ou les prélèvements à débiter sur le compte NICKEL et nous donner l'autorisation de débiter ce même compte.

Pour la mise en place vous devez :

- remplir et signer une « demande de prélèvement » et une « autorisation de prélèvement » ou un « mandat de prélèvement SEPA » ;
- renvoyer ou remettre ce ou ces documents et un RIB - IBAN au créancier.

■ Le créancier est tenu de vous informer (par exemple en vous adressant une facture ou un échéancier) du montant et de la date de prélèvement, avant de nous demander le prélèvement à son profit. En cas de « mandat de prélèvement SEPA », le créancier doit vous communiquer cette information, 14 jours calendaires au moins avant la date du prélèvement.

Lorsque le créancier nous transmet un avis de prélèvement, nous vous en informons par SMS au numéro de téléphone mobile déclaré. Vous devrez vous assurer que le solde de votre compte NICKEL permettra de régler cette facture à date.

Dans le cas où les informations transmises par le créancier ne correspondent pas à celles prévues, vous devez contacter immédiatement le créancier.

■ Sauf si nous devons le refuser, le prélèvement est exécuté par débit du compte NICKEL au jour prévu. En cas de refus d'exécuter de notre part, nous vous en informons par tout moyen (SMS, courriel...) en précisant, si possible, le motif.

A partir du 2<sup>ème</sup> prélèvement rejeté sur un même mois calendaire, nous prélèverons en application des conditions tarifaires en vigueur une somme forfaitaire sur votre compte NICKEL au titre de chaque prélèvement rejeté dans la limite du montant de prélèvement rejeté. Si votre compte NICKEL présente un solde insuffisant pour le prélèvement de cette somme forfaitaire, elle sera prélevée partiellement à hauteur du solde disponible et nous effectuerons un ou plusieurs prélèvements complémentaires dès que le crédit de votre compte NICKEL permettra le règlement de l'intégralité de la somme forfaitaire due.

Cas particulier des mineurs : seul le Représentant Légal peut autoriser des prélèvements sur le compte du mineur.

### **III.3.3. Opposition – Arrêt**

■ Jusqu'à la veille de la date d'exécution prévue d'un prélèvement, vous pouvez vous y opposer en accédant à votre Espace Client WEB.

Cette opposition peut être valable pour une ou plusieurs échéances de prélèvements prévues. Vous pouvez aussi demander l'arrêt définitif (« révocation ») d'un mandat de prélèvement, voire bloquer l'émetteur lui-même.

Dans tous ces cas, vous devez en informer le créancier.

■ En cas de « mandat de prélèvement SEPA » si aucune demande de prélèvement n'a été présentée pendant une période de 36 mois, le mandat est annulé.

### **III.3.4. Réclamations**

Vous disposez d'un délai de :

- 13 mois pour contester un prélèvement que vous n'avez pas autorisé ;
- 8 semaines pour contester un prélèvement que vous avez autorisé mais dont vous ne connaissiez pas le montant exact et dès lors que ce montant a été supérieur à celui auquel vous vous attendiez raisonnablement.

Le délai commence à courir au jour de débit de l'opération de prélèvement sur le compte NICKEL.

Tous les remboursements requis seront crédités sur votre compte NICKEL soit à titre provisoire soit à titre définitif.

## **III.4. Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA**

### **III.4.1 Présentation**

Certaines dépenses peuvent être réglées par TIP SEPA.

Le TIP SEPA accompagne une facture ou un avis établi par un créancier, l'émetteur, qui vous propose de lui renvoyer cette facture ou cet avis en le datant, le signant et lui joignant, la première fois, un RIB.

Ces informations sont par la suite conservées par l'émetteur de la facture qui lors de l'envoi d'une nouvelle facture vous demandera de lui retourner le TIP SEPA daté et signé uniquement. Vous devrez alors vous assurer qu'un solde suffisant soit disponible sur votre compte NICKEL.

Cas particulier des mineurs : seul le Représentant Légal peut autoriser un paiement par TIP SEPA sur le compte du mineur.

### **III.4.2. Consentement et exécution**

A réception du TIP SEPA, l'émetteur de la facture le remettra à sa banque qui elle nous sollicitera pour débiter le compte NICKEL. Sauf cas de refus, le compte NICKEL sera alors débité de la somme demandée.

### **III.4.3. Opposition – Arrêt**

Jusqu'à la veille de la date d'exécution prévue d'un TIP SEPA, vous pouvez vous y opposer en accédant à votre Espace Client WEB.

Vous devez en informer le créancier.

### **III.4.4. Réclamations**

Vous disposez d'un délai de 13 mois pour contester un paiement que vous n'avez pas autorisé. Le délai commence à courir au jour de débit effectif de l'opération de paiement sur votre compte NICKEL.

Tous les remboursements requis seront crédités sur votre compte NICKEL soit à titre provisoire soit à titre définitif.

## **III.5. L'alimentation du compte par carte bancaire**

■ Vous avez la possibilité de créditer votre compte NICKEL en effectuant un paiement en ligne à l'aide d'une carte bancaire. Sous réserve de confirmation de l'opération, le montant correspondant au dépôt effectué sera immédiatement crédité sur votre compte NICKEL et la commission prévue sera elle aussi immédiatement débitée de votre compte NICKEL.

Un justificatif relatif à l'opération de paiement est émis par le prestataire de services gérant la plateforme de paiement. Il est conseillé de conserver ce justificatif.

■ Les opérations d'alimentation de votre compte NICKEL par carte bancaire ne pourront être effectuées que pour des montants supérieurs à 10 € et sont soumises à une limitation commune avec le dépôt d'espèces : 950 € maximum par période de 30 jours calendaires.

## IV. CE QUE VOUS DEVEZ AUSSI SAVOIR

### IV.1. Saisie sur un compte NICKEL

Quand vous devez de l'argent à quelqu'un, qu'il s'agisse d'un créancier privé ou public, votre compte NICKEL peut faire l'objet d'une saisie.

■ Lorsqu'un Huissier de justice nous le demande ou lorsque nous recevons une Saisie Administrative à Tiers Détenteur (SATD), nous avons l'obligation d'une part, de leur faire connaître le solde de votre compte NICKEL, d'autre part, de bloquer votre compte NICKEL.

■ Nous laissons à votre disposition, si le solde de votre compte NICKEL est suffisant, une somme égale au montant du Revenu de Solidarité Active (RSA) pour une personne seule sans enfant. Vous disposez par ailleurs d'un délai de 15 jours pour nous fournir les justificatifs de toutes les sommes insaisissables (notamment : remboursements de frais médicaux, allocations de solidarité spécifique, allocations d'insertions) qui pourraient être créditées sur votre compte NICKEL.

A l'issue d'une période de 15 jours suivant le blocage, si le solde de votre compte NICKEL est suffisant, nous isolons le montant de la dette pour que puissiez librement utiliser votre compte NICKEL.

■ Vous disposez d'un délai de :

- 1 mois pour contester une saisie auprès du Juge de l'exécution ;
- 30 jours pour contester une SATD auprès du créancier public concerné

■ En cas de saisie, nous versons la somme prévue au créancier lorsque nous recevons un certificat de non-contestation ou si vous nous déclarez ne pas contester.

En cas de SATD, nous versons la somme à l'issue d'un délai de 30 jours sauf si le Trésor Public nous a fait savoir que vous avez réglé votre dette.

En cas de saisie, saisie à tiers détenteur sur votre compte NICKEL, une somme forfaitaire sera, pour le traitement de chaque incident, prélevée sur votre compte NICKEL en application des conditions tarifaires en vigueur. Si votre compte NICKEL présente un solde insuffisant pour le prélèvement de cette somme forfaitaire, elle sera prélevée partiellement à hauteur du solde disponible et nous effectuerons un ou plusieurs prélèvements complémentaires dès que le crédit de votre NICKEL permettra le règlement de l'intégralité de la somme forfaitaire due.

### IV.2. Changements des Conditions Générales et Tarifaires et de votre situation personnelle

■ Les Conditions Générales et Tarifaires sont consultables, imprimables et téléchargeables via [https:// nickel.eu](https://nickel.eu) à tout moment, ou consultables à tout moment sur l'Application mobile NICKEL ainsi que sur les Bornes NICKEL dans les Points NICKEL.

Si nous souhaitons modifier les Conditions Générales et Tarifaires, les nouvelles Conditions Générales et Tarifaires seront à disposition 2 mois au moins avant leur entrée en vigueur. Si les modifications sont imposées par la Loi, les nouvelles Conditions Générales et Tarifaires seront applicables dès l'entrée en vigueur de la Loi.

■ Si les informations communiquées par vos soins au moment de l'ouverture de votre compte NICKEL changent ou sont incomplètes, vous vous engagez à les modifier dans les meilleurs délais via votre Espace Client WEB et à nous communiquer des justificatifs, sur notre simple demande.

Si la Loi nous impose la collecte d'informations additionnelles sur votre situation personnelle ou la mise à jour d'informations déjà communiquées par vos soins, vous vous engagez à les renseigner dans les meilleurs délais via votre Espace Client WEB et à nous communiquer des justificatifs, sur notre simple demande.

Si vous ne respectez pas ces engagements, nous pourrions être amenés à clôturer votre compte NICKEL.

### **IV.3. Fermeture d'un compte NICKEL**

Le compte NICKEL est ouvert pour une durée indéterminée.

■ Vous pouvez, à tout moment, et sans motif, clôturer votre compte NICKEL, via votre Espace Client WEB ou par courrier. L'éventuel solde créditeur sera restitué à l'issue d'une période de 30 jours ouvrés par virement vers le compte bancaire personnel que vous nous indiquerez.

■ Nous pouvons, à tout moment mais en respectant, sauf comportement grave, un préavis de 2 mois, clôturer le compte NICKEL, en vous adressant un courrier ou un courriel. L'éventuel solde créditeur sera restitué à l'issue du préavis.

■ Le décès ou la survenance d'une incapacité juridique (placement sous tutelle ou curatelle) d'un Client nous amène à fermer le compte NICKEL visé lorsque l'information nous est communiquée. Nous restituerons l'éventuel solde créditeur à une personne habilitée à le recevoir.

■ Dans tous ces cas, le compte NICKEL, tel que défini au I.1, sera définitivement clôturé.

Cas particulier des mineurs : seul le Représentant Légal peut demander la clôture du compte du mineur.

### **IV.4. Comptes inactifs**

FPE, conformément au dispositif de la Loi Eckert, prévoit le transfert du solde des comptes en déshérence vers la Caisse des dépôts et Consignations après un délai de 10 ans d'inactivité (ou 3 ans après le décès en cas de décès du client dont le compte est inactif).

Par inactivité, il faut entendre au moins 12 mois sans mouvement sur le compte (sauf prélèvements de notre part) et sans communication du client vers nous.

FPE vérifie chaque année, via le Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques, si les titulaires des comptes inactifs sont vivants ou décédés.

Les comptes impliqués dans une procédure de succession ne font pas partie du périmètre d'application de la loi Eckert.

À l'issue du délai légal de 10 ans (ou 3 ans pour les comptes inactifs de clients décédés), si le solde du compte inactif est strictement positif, celui-ci est transféré à la Caisse des Dépôts et Consignations et nous procédons à la fermeture du compte.

Les sommes sont définitivement acquises par l'État 30 ans après la dernière opération, la dernière manifestation du client ou la date du décès selon les situations.

## IV.5. Mobilité bancaire

Nous proposons un service gratuit de mobilité bancaire.

Ce dispositif vous permet de transférer automatiquement la domiciliation d'opérations récurrentes (virements entrants ou prélèvements) depuis un compte d'une banque tierce vers votre compte NICKEL ou inversement. Vous pouvez également demander par ce service la clôture du compte dans la banque quittée.

Si vous souhaitez quitter votre banque pour FPE, vous pouvez vous connecter sur votre Espace Client WEB et cliquer sur "quitter votre banque pour NICKEL".

## IV.6. Secret professionnel

■ Toutes les informations que nous détenons ou enregistrons sur vous relèvent du secret professionnel auquel FPE est tenue.

A ce titre, vous acceptez expressément et pendant toute la durée de notre relation contractuelle que les données vous concernant puissent être transmises :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à FPE, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites dans notre Politique d'Utilisation des Données (cf. Article IV.7);
- aux partenaires de FPE intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service auquel vous êtes sur le point de souscrire ou avez souscrit, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la FPE ou de vous, suivant information préalable de notre part ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en vue de la présentation des produits et services gérés par ces sociétés ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas avec lesquelles vous êtes ou entrez en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à votre statut fiscal ;
- à des organismes publics, autorités administratives, fiscales ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à FPE, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme notamment.

Par ailleurs, dans le cadre de virement de fonds, conformément au Règlement européen n° 2015/847 du 20 mai 2015, certaines de vos données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement en vue de permettre leur réalisation.

## IV.7. Protection des Données personnelles

FPE, en tant qu'établissement de paiement, à ce titre soumis notamment aux dispositions du Code Monétaire et Financier, agit en qualité de responsable du traitement en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit "RGPD").

FPE met en œuvre un traitement des données à caractère personnel, notamment pour procéder à :

- l'ouverture d'un compte NICKEL ;
- l'activation d'une Carte du compte NICKEL et ainsi, disposer du moyen de paiement attaché au compte NICKEL ;
- la fourniture des services attachés au compte NICKEL
- l'utilisation et gestion par le client de son compte NICKEL et ainsi, accéder à son Espace Client (WEB ou Application Mobile NICKEL) ;
- l'autorisation et réalisation des opérations avec une Carte du compte NICKEL ;
- la prévention et lutte contre la fraude ;
- la gestion des incidents de paiements ;
- l'exécution des garanties d'assistance et d'assurance liée à une Carte du compte NICKEL ;
- la mise en place un dispositif dédié à la lutte anti-blanchiment et au financement du terrorisme;
- la gestion du risque ;
- prévention des impayés et de la fraude ;
- la gestion des contentieux avec notre société.

Ces informations sont conservées par FPE conformément aux durées de conservations réglementaires.

L'ensemble de vos données est disponible sur votre Espace Client WEB.

En tant que client NICKEL, vous communiquez ces informations lors de votre demande d'ouverture de compte NICKEL. Nous pouvons être amenés à collecter certaines données tout au long de l'utilisation de votre compte NICKEL.

Les données ainsi collectées sont obligatoires. A défaut d'obtenir de votre part ces informations, nous ne pourrions garantir l'ouverture et l'usage de votre compte NICKEL.

Vous reconnaissez que vous communiquez ces données à FPE, responsable du traitement, et le cas échéant, à ses partenaires, sous-traitants, prestataires et tout tiers avec qui FPE est amenée à travailler dans le cadre des traitements décrits ci-dessus.

Vous êtes informé et acceptez que, dans le cadre des traitements décrits ci-dessus, vos données à caractère personnel soient communiquées à des destinataires situés dans des pays tiers non membres de l'Union Européenne, disposant d'une protection équivalente, et ce, conformément à la réglementation applicable à de tels transferts.

En application de la présente Convention, vous reconnaissez être informé et accepter que vos données personnelles soient traitées pour les finalités précitées.

■ Vous disposez, en nous écrivant par mail à l'adresse [donneespersonnelles@nickel.eu](mailto:donneespersonnelles@nickel.eu) pour toute demande d'information relative à la protection des données, ou via votre Espace Client WEB pour tout ce qui concerne les demandes liées à la conservation, restitution, communication, modification ou suppression des données personnelles, d'un droit d'accès aux données à caractère personnel qui vous concernent. Vous pouvez, sous réserve de justifier d'un motif légitime, vous opposer à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, étant entendu que votre opposition peut empêcher le fonctionnement du compte NICKEL et que dès lors nous serons amenés à le clôturer.

Nous tenons à votre disposition notre Politique d'Utilisation des Données, disponible sur le site <https://nickel.eu> et en suivant le lien <https://nickel.eu/politique-utilisation-donnees-personnelles>.

## IV.8. Coopération fiscale

■ Des données personnelles peuvent être transférées à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) dans le cadre des réglementations fiscales FATCA (qui concerne les citoyens et résidents américains) et AEOI (qui concerne les résidents fiscaux des pays signataires de l'accord AEOI).

## IV.9. Force majeure

Notre responsabilité ne pourrait être retenue en cas de force majeure telle que définie par les juridictions françaises.

## IV.10. Médiation et Loi applicable

Si vous rencontrez des difficultés ou n'êtes pas satisfait des services proposés par FPE, vous pouvez :

- en premier lieu, joindre notre Service Client au 01.76.49.00.00 (du Lundi au Vendredi de 8h30 à 19h00 et le Samedi de 9h00 à 18h00) ;
- en second lieu, adresser une réclamation par courrier à FPE - NICKEL, TSA 30501, 442015 NANTES CEDEX 2 ;
- enfin, contacter notre Médiateur par courrier, à l'adresse suivante : M. le Médiateur de l'ASF, 75854 PARIS CEDEX 17 ou par email, directement sur le site de l'Association des Sociétés Financières

Seule la loi française s'applique dans le cadre de nos relations avec chaque client.

## ANNEXE 1 - NICKEL PARTICULIERS - CONDITIONS TARIFAIRES ET PLAFONDS - JANVIER 2020

Toutes les prestations qui ne figurent pas dans la liste suivante sont gratuites:

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc...)	<b>Gratuit (hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet)</b>
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS par mois	<b>Gratuit (Au-delà de 60 SMS par an : 1 € par tranche de 10 SMS supplémentaires)</b>
Tenue de compte	<b>20 €</b>
Versement d'espèces en Point de Vente NICKEL (dépôt)	<b>2% du montant déposé</b>
Alimentation d'un compte NICKEL par carte bancaire	<b>2% du montant déposé</b>
Retrait d'espèces en Distributeur Automatique de Billets (DAB) en France et zone SEPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Carte NICKEL : 1 € par retrait</b></li> <li>○ <b>Carte NICKEL CHROME : Gratuit</b></li> </ul>
Retrait d'espèces en Point de Vente NICKEL	<b>0,50 €</b>
Retrait d'espèces en Distributeur Automatique de Billets (DAB) hors zone SEPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Avec la Carte NICKEL : 2 € (+ commission éventuelle de la banque tierce exploitant le DAB)</b></li> <li>○ <b>Avec la Carte NICKEL CHROME : 1 € (+ commission éventuelle de la banque tierce exploitant le DAB)</b></li> </ul>
Paiement par carte de biens et de prestations de services dans les commerces ou à distance hors de la zone SEPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Avec la Carte NICKEL : 1 € par opération de paiement</b></li> <li>○ <b>Avec la Carte NICKEL CHROME : Gratuit</b></li> </ul>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	<b>Gratuit</b>
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
Fourniture d'une carte de paiement international à autorisation systématique	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Carte Nickel : Gratuit</b></li> <li>○ <b>Carte Nickel Chrome: 30 € par an</b></li> </ul>
Commissions d'intervention	<b>Gratuit</b>
Opérations particulières	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Traitement de saisie, saisie administrative à tiers détenteur, paiement direct, ordre de virement par un tiers: 20 € par dossier</b></li> <li>○ <b>Frais de rejet de prélèvement pour solde insuffisant : 10 € par prélèvement rejeté, à partir du 2ème 0 prélèvement rejeté du mois, dans la limite du montant du prélèvement rejeté</b></li> </ul>

Réédition du code personnel et confidentiel d'une Carte	<b>1 €</b>
Remplacement de carte après perte, vol, carte abîmée, défectueuse ou opposition ou bloquée suite à 3 codes erronés	<b>10 €</b>
Édition d'un RIB en Point de Vente NICKEL	<b>1 €</b>
Utilisation irrégulière du compte NICKEL (tentative ou réalisation d'actes en contravention avec la loi et/ou la présente Convention de compte)	<b>165 €</b>
Frais de recherche suite à utilisation irrégulière du compte NICKEL	<b>150 €</b>

### Plafonds

*Des plafonds par défaut sont fixés pour tout nouveau compte et sont indiqués ci-dessous. Ils sont applicables dès réception du code d'authentification d'adresse postale (cf. Article I.2). Ces plafonds sont susceptibles de modification en fonction des renseignements communiqués par le client ou conformément aux stipulations de l'Article III.*

<b>Les plafonds de retrait</b>	
Plafond par défaut	<b>300 € / 7 jours calendaires</b>
Plafond niveau 2	<b>500 € / 7 jours calendaires</b>
Plafond niveau 3	<b>800 € / 7 jours calendaires</b>

<b>Les plafonds de paiement</b>	
Plafond par défaut	<b>1 500 € / 30 jours calendaires</b>
Plafond niveau 2	<b>3 000 € / 30 jours calendaires</b>
Plafond niveau 3	<b>5 000 € / 30 jours calendaires</b>

*Les plafonds de dépôts d'espèces en Point Nickel et d'alimentation du compte NICKEL par carte bancaire ne sont pas évolutifs et sont fixés à 950 € en cumul sur 30 jours calendaires. Le premier dépôt effectué au moment de l'activation de la Carte NICKEL est limité à 250€.*

<b>Les plafonds des mineurs</b>	
Paiements carte	<b>350 € / 30 jours calendaires</b>

Retrait cash	<b>150 € / 7 jours calendaires</b>
Dépôt cash et alimentation par carte bancaire	<b>250 € / 30 jours calendaires</b>
Virements sortants	<b>100 € / 30 jours calendaires</b>