CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE WERO

APPLICABLE AU 15 JUIN 2025

J'aime ma banque. fortuneo BANQUE

ARTICLE 1 — PRÉAMBULE

En complément des services décrits dans ses conditions générales de banque (les « Conditions Générales »), Fortuneo propose à ses clients éligibles (désignés individuellement l' « Utilisateur ») de souscrire et d'utiliser le service Wero (le « Service »).

Le Service, distribué par Fortuneo, est une solution européenne reposant sur une base de données centralisées utilisée par les PSP adhérents aux règles EPI (l' « Annuaire »), développée et gérée par European Payment Initiative (« EPI ») qui est la société européenne EPI Company SE enregistrée en Belgique, à Havenlaan 2, 1080 Sint-Jans-Molenbeek, agissant en qualité de prestataire de services de Fortuneo.

Le Service permet d'ordonner ou recevoir des virements SEPA instantanés (le ou les « Virement(s) ») vers et en provenance d'un compte de paiement ouvert auprès d'un prestataire de service de paiement (le ou les « PSP ») situé dans un pays européen couvert par le Service.

La devise utilisée est l'euro.

Les présentes conditions générales d'utilisation (le « Contrat ») fixent les conditions d'utilisation du Service et complètent les stipulations des Conditions Générales de Fortuneo auxquelles l'Utilisateur a préalablement adhéré.

En cas de contradiction entre le Contrat et les Conditions Générales, les dispositions du présent Contrat prévalent.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Dans le Contrat, les mots ou expressions commençant par une majuscule auront la signification qui leur est attribuée par les présentes ou à défaut, la signification attribuée par les Conditions Générales.

ARTICLE 3 — CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

Le Service est ouvert à tout Utilisateur majeur capable agissant à titre non professionnel et uniquement depuis l'application mobile Fortuneo, sous réserve que l'Utilisateur :

- **Dispose cumulativement :**
  - d'un compte de dépôt ouvert dans les livres de Fortuneo ;
  - d'un smartphone ou une tablette compatible avec l'application mobile de Fortuneo sur lequel l'application mobile Fortuneo est installée (« Terminal de Confiance ») ;
  - d'un numéro de téléphone mobile ou d'une adresse de messagerie électronique fiabilisé(e) enregistré(e) auprès de Fortuneo.
- **Accepte les stipulations du présent Contrat.**
  À ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à :
  - utiliser le Service à des fins non professionnelles et à ne faire de Virements que vers des bénéficiaires ayant la qualité de consommateurs.
  - mettre à jour les informations communiquées lors de la souscription et dans le cadre de l'exécution du Service, en cas de changement de celles-ci, notamment afin de continuer à recevoir des Virements sur leur compte de dépôt Fortuneo.

ARTICLE 4 — SOUSCRIPTION AU SERVICE

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur doit ouvrir l'application mobile Fortuneo via son Terminal de Confiance et s'authentifier conformément aux stipulations prévues dans les Conditions Générales.

Une fois authentifié, l'Utilisateur se rend dans la (les) rubrique(s) dédiée(s) et sélectionne le Service Wero. L'Utilisateur est invité à lire le Contrat et à en accepter les termes en cochant la case prévue à cet effet. Le Contrat est alors conclu électroniquement.

ARTICLE 5 — DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet à l'Utilisateur d'effectuer des Virements (opération de paiement en euros par virement SEPA instantané) en saisissant depuis son Terminal de Confiance le numéro de téléphone mobile ou adresse électronique du bénéficiaire, sans nécessité de connaître ses coordonnées bancaires (« IBAN »).

EPI se charge de faire la correspondance avec l'IBAN du bénéficiaire depuis l'Annuaire administré par ses soins s'il a été alimenté par un PSP adhérent au Service Wero.

Le Service permet également à l'Utilisateur de recevoir des Virements initiés par d'autres utilisateurs du Service.

Les caractéristiques, modalités et délais d'exécution et de réception des virements SEPA instantanés sont décrits dans les Conditions Générales.

Le Service intègre également des fonctionnalités telles que l'émission et la réception de demandes de Virements vers ou en provenance d'autres utilisateurs du Service (« Demande de paiement ») ainsi que l'utilisation de QR code Wero.

Le Service fonctionne sous réserve :

- Que le bénéficiaire dispose d'un numéro de téléphone mobile ou d'une adresse électronique ;
- Que le compte tenu par le PSP du bénéficiaire soit éligible à la réception de fonds externes ;
- Que l'IBAN fourni par le bénéficiaire soit français, allemand ou belge (liste valable pour l'année 2026, susceptible d'évolution sans modification contractuelle), auprès d'un PSP ayant également adhéré à ce Service.

ARTICLE 6 — UTILISATION DU SERVICE

Article 6.1 — Émission d'un Virement

À compter de la souscription au Service, l'Utilisateur peut utiliser le Service en qualité de donneur d'ordre pour effectuer un Virement.

L'Utilisateur prépare l'ordre de Virement en renseignant :

- Le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire ou en le sélectionnant à partir de la liste de ses contacts figurant dans son Terminal de Confiance (sous réserve que l'Utilisateur ait au préalable autorisé l'application mobile Fortuneo à accéder à ladite liste) ou son adresse électronique. À cette étape, le cas échéant, le bénéficiaire est identifié comme étant connu de l'Annuaire au moyen d'un pictogramme ;
- Le montant du Virement ;
- Le compte de dépôt à débiter ;
- Un message qui sera transmis au bénéficiaire (optionnel).

Le nom du bénéficiaire du Virement apparaît sous une forme anonymisée sauf :

- s'il a expressément accepté de faire apparaître son nom de façon complète ;
- ou s'il s'agit d'un Virement dont le PSP du donneur d'ordre et celui du bénéficiaire ne sont pas établis dans le même pays (« Virement Transfrontalier »).

L'Utilisateur valide ensuite le Virement au moyen du dispositif d'authentification proposé par Fortuneo, ce qui matérialise son consentement à l'opération de paiement.

Lorsque le bénéficiaire du Virement est connu de l'Annuaire, Fortuneo reçoit automatiquement son IBAN. Le cas échéant, l'ordre de Virement de l'Utilisateur sera réputé reçu à compter de la validation de l'ordre de virement tel que précisé ci-dessus.

Lorsque le bénéficiaire du Virement n'est pas connu dans l'Annuaire, l'ordre de Virement ne peut pas aboutir et un message d'erreur apparaît.

Le Service est disponible dans la limite d'un montant maximum cumulé de 300 euros par jour et des plafonds de virement de l'Utilisateur. Pour des raisons de sécurité, ces plafonds sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par Fortuneo qui en avertira au préalable l'Utilisateur, par tous moyens.

Article 6.2 — Réception d'un Virement

L'utilisation du Service en tant que bénéficiaire d'un Virement implique que l'Utilisateur ait procédé à l'association de son IBAN à son numéro de téléphone mobile ou à son adresse électronique fiabilisé(e).

L'Utilisateur doit satisfaire aux étapes successives décrites ci-après :

- Vérifier et sélectionner le numéro de téléphone mobile et/ou l'adresse électronique fiabilisé(e) pré-renseigné(e).
- Vérifier et sélectionner le compte de dépôt qui sera associé au numéro de téléphone et/ou l'adresse électronique fiabilisé(e).

L'Utilisateur autorise Fortuneo à enregistrer les informations susvisées dans l'Annuaire et à positionner l'IBAN du compte ouvert dans les livres de Fortuneo en tant que compte prioritaire de réception des fonds, le cas échéant.

À compter de la souscription effective au Service, l'Utilisateur peut recevoir des Virements via le Service par un tiers ayant également souscrit au Service auprès d'un PSP.

Article 6.3 — Émission ou réception d'une Demande de paiement

Cette fonctionnalité permet à l'Utilisateur d'envoyer une demande de Virement à un autre utilisateur Wero et de recevoir le Virement si la demande est acceptée par ce dernier. L'Utilisateur peut également recevoir des Demandes de paiement.

L'historique des Demandes de paiement émises et reçues ainsi que leur statut (acceptées ou refusées) est disponible dans la rubrique « historique » de l'application mobile de Fortuneo.

a) Émission d'une Demande de paiement

Pour émettre une Demande de paiement, l'Utilisateur doit :

- cliquer sur la rubrique "Demander de l'argent" dans la fenêtre principale du Service Wero (dans l'application mobile Fortuneo),
- sélectionner le destinataire dans son répertoire de contacts ou le saisir manuellement (numéro de téléphone mobile, adresse email ou via QR code Wero),
- saisir et valider le montant du paiement demandé,
- de façon optionnelle, ajouter un message accompagnant la demande,
- confirmer l'envoi de la Demande de paiement.

Le destinataire a trente (30) jours pour accepter ou refuser la Demande de paiement.

Durant ce délai, l'Utilisateur peut annuler l'émission de la demande tant que le destinataire n'y a pas répondu favorablement. En cas d'acceptation, le Virement est exécuté si les conditions requises par le PSP du destinataire sont remplies.

À défaut de réponse du destinataire à l'issue du délai de trente (30) jours, la Demande de paiement expire.

L'Utilisateur est informé de l'acceptation ou du refus de la Demande de paiement par notification push.

b) Réception d'une Demande de paiement

En cas de réception d'une Demande de paiement émise par un autre utilisateur du Service, l'Utilisateur en est informé dans son application mobile Fortuneo, précisant notamment le montant du paiement requis ainsi que le nom de l'émetteur de la Demande de paiement.

L'Utilisateur dispose d'un délai de trente (30) jours pour accepter cette transaction en confirmant le paiement. La confirmation du paiement équivaut à l'exécution d'un Virement dans les conditions décrites à l'article 6.1.

Article 6.4 — QR code Wero

La fonctionnalité QR code Wero permet à l'Utilisateur de fournir à un autre utilisateur du Service un moyen de l'identifier, en lieu et place de son numéro de téléphone ou de son adresse électronique fiabilisés.

Un QR code Wero comporte les informations relatives à un utilisateur du Service qu'il soit bénéficiaire ou donneur d'ordre d'un Virement.

L'Utilisateur peut également émettre un Virement ou répondre à une Demande de paiement via l'utilisation d'un QR code.

Pour générer un QR code Wero, l'Utilisateur doit cliquer sur la rubrique "Partager votre QR Code" dans la fenêtre principale du Service Wero (application Fortuneo). Le QR code Wero s'affiche sur l'écran mobile et peut directement être scanné par un autre utilisateur Wero ou bien le QR code Wero peut être généré au format PNG (image) pour envoi.

a) Effectuer un Virement par QR code

L'Utilisateur qui souhaite effectuer un Virement par QR code Wero doit :

- cliquer sur la rubrique "Scanner un QR Code" dans la fenêtre principale du service Wero (application Fortuneo).
- scanner un QR code Wero via l'appareil photo de son Terminal de confiance (il faut au préalable autoriser la permission système du téléphone d'accès à l'appareil photo) et l'identifiant (nom et prénom) du propriétaire du QR code Wero s'affiche.
- cliquer sur "Envoyer de l'argent".

En cas de désactivation de la permission système d'accès à l'appareil photo du Terminal de Confiance, la fonctionnalité sera indisponible.

b) Répondre à une demande de paiement par QR code

L'Utilisateur scanne le QR code Wero de Demande de paiement que lui présente l'émetteur de la demande.

Ce QR code Wero est prérempli des informations pour permettre à l'Utilisateur d'ordonner un Virement, à l'exception parfois du montant du paiement sollicité, auquel cas l'Utilisateur détermine lui-même le montant du Virement qu'il ordonne. L'Utilisateur qui accepte la Demande de paiement ne peut pas modifier les informations restituées à l'écran. S'il y consent, l'Utilisateur valide le Virement dans les conditions prévues à l'article 6.1. À défaut, il refuse la Demande de paiement.

ARTICLE 7 — OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Article 7.1 — Obligations et responsabilités de l'Utilisateur

En complément des responsabilités et obligations mises à sa charge dans les Conditions Générales, l'Utilisateur s'engage à :

- Respecter les termes du Contrat ;
- N'utiliser le Service qu'à des fins non professionnelles ;
- Informer Fortuneo de tout changement susceptible d'affecter le bon fonctionnement du Service (ex. : changement de numéro de téléphone mobile ou d'adresse électronique) ;
- Veiller à conserver la confidentialité de ses données de sécurité personnalisées permettant d'accéder au Service.

L'Utilisateur est pleinement responsable de toutes les conséquences susceptibles de survenir en cas de cession du Terminal de Confiance associé au Service sans avoir, au préalable, pris les dispositions nécessaires pour prévenir toute utilisation frauduleuse du Service.

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son Terminal de Confiance, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse du Service, l'Utilisateur doit en informer sans tarder Fortuneo aux fins de suspension du Service.

L'Utilisateur est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

Article 7.2 — Obligations et responsabilités de Fortuneo

Fortuneo n'est responsable que des dommages causés de son propre fait.

En complément des stipulations des Conditions Générales, Fortuneo n'est pas responsable :

- De l'interruption éventuelle du Service ;
- Si l'Utilisateur ne supprime pas ou supprime tardivement le Terminal de Confiance associé au Service en cas de perte ou de vol dudit téléphone ;
- Des paramétrages (codes, données biométriques) enregistrés dans le Terminal de Confiance associé au Service.

Fortuneo est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Utilisateur et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de Fortuneo, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute.

Le Terminal de Confiance utilisé dans le cadre de l'utilisation du Service est sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. Ainsi, Fortuneo ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Utilisateur. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Utilisateur.

Fortuneo est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure, notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au système informatique de l'Utilisateur.

De même, Fortuneo n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du Terminal de Confiance utilisé par l'Utilisateur.

ARTICLE 8 — TARIFICATION

L'accès au Service et son utilisation sont gratuits, ainsi que l'émission et la réception de chaque virement SEPA instantané. L'Utilisa-

teur conserve à sa charge les coûts de connexion et de communication téléphonique facturés par son fournisseur d'accès internet et/ou de son opérateur de téléphonie.

Toute éventuelle modification tarifaire sera communiquée à l'Utilisateur selon les dispositions prévues à l'article 9.

ARTICLE 9 — MODIFICATION DU CONTRAT

Tout projet de modification du Contrat sera communiqué sur support durable, par tous moyens, au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'application envisagée.

Cependant, lorsqu'une modification est imposée par la réglementation ou survient pour des raisons techniques, pour proposer de nouvelles fonctionnalités ou encore pour améliorer le Service, celle-ci peut être applicable immédiatement. Ces modifications seront portées à la connaissance de l'Utilisateur par tout moyen.

Par ailleurs, Fortuneo n'est pas responsable des éventuelles modifications effectuées par EPI concernant les conditions d'utilisation du Service.

ARTICLE 10 — DURÉE DU CONTRAT – INTERRUPTION/ARRÊT DU SERVICE – RÉSILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Article 10.1 — Interruption du Service

Fortuneo peut interrompre provisoirement, que ce soit partiellement ou intégralement, l'accès et l'utilisation du Service notamment :

- Si des travaux de contrôle, d'entretien, de maintenance, d'amélioration ou de réparation, de quelque nature que ce soit, s'avèrent nécessaires (notamment en raison d'une mise en production ou d'une surcharge) et plus généralement encore de tout cas de force majeure indépendant de la volonté de Fortuneo ;
- Si une telle interruption s'avère utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou en vue de garantir les intérêts de Fortuneo et/ou de l'Utilisateur ;
- Si une telle interruption est requise ou souhaitable en vertu d'une disposition réglementaire ;
- Pour toute autre raison légitime.

Article 10.2 — Arrêt du Service/Résiliation du Contrat

(i) À l'initiative de l'Utilisateur

- L'Utilisateur peut désactiver le Service à tout moment via l'application mobile de Fortuneo. La désactivation du Service emporte résiliation immédiate du Contrat. Le Service pourra être réactivé à tout moment.
- La clôture du(des) compte(s) de dépôt de l'Utilisateur entraîne la résiliation du Contrat.

(ii) À l'initiative de Fortuneo

- Fortuneo peut résilier le Contrat sous réserve du respect d'un préavis de 2 (deux) mois selon les modalités prévues aux Conditions Générales. Fortuneo est dispensé de respecter le préavis ci-dessus mentionné en cas de non-respect par l'Utilisateur de l'une des obligations et engagements prévus dans le Contrat et dans les Conditions Générales.

La résiliation intervient à l'issue du délai de préavis applicable sans préjudice du dénouement des Virements éventuellement en cours. À compter de la date d'effet de la résiliation, quel qu'en soit le motif, l'Utilisateur n'a plus accès au Service.

En cas d'arrêt de commercialisation du Service, l'Utilisateur sera informé dans les meilleurs délais, par tous moyens.

ARTICLE 11 — CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, l'Utilisateur reconnaît que toutes les connexions au Service sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

L'Utilisateur accepte expressément que la preuve des actes et opérations ordonnées et/ ou réalisés par lui au moyen du Service puisse résulter de la présentation de documents conservés par Fortuneo et/ou des enregistrements liés aux moyens à distance utilisés, notamment informatiques ou magnétiques, ainsi que les courriers électroniques, SMS, notifications et fichiers de connexion.

Cette preuve pourra notamment résulter de tout enregistrement ou de tout support ou copie constituant la reproduction fiable, fidèle et durable des données conservées par Fortuneo.

ARTICLE 12 — SECRET PROFESSIONNEL

Dans le cadre du Service, Fortuneo est tenu au secret professionnel conformément à la loi et dans les conditions prévues par les Conditions Générales.

L'Utilisateur est informé et accepte expressément que Fortuneo :

- transmette à EPI les informations nécessaires à l'émission et à la réception de Virements ;
- communique son identité (prénom(s), nom(s) de famille) à EPI mais également à tout autre utilisateur du Service ainsi qu'à son PSP afin d'être en mesure de recevoir des Virements Transfrontaliers via le Service.

Lorsque l'Utilisateur reçoit un Virement en provenance d'un utilisateur du Service détenant un compte auprès d'un PSP situé en France, son identité est restituée de manière tronquée à l'autre utilisateur ainsi qu'à son PSP, sauf à ce qu'il en demande expressément l'affichage en clair.

Lorsque l'Utilisateur reçoit un Virement Transfrontalier, son identité est restituée en clair à l'autre utilisateur du Service et à son PSP.

ARTICLE 13 — TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Fortuneo traite les données personnelles de l'Utilisateur pour fournir le Service en se fondant sur la base légale de l'exécution du Contrat. Les données personnelles seront transférées à EPI, sous-traitant dans le cadre de la fourniture du Service.

Les informations relatives au traitement des données personnelles relatives à l'utilisation du Service et aux droits de l'Utilisateur sont consultables dans la Politique de confidentialité de Fortuneo disponible sur le site internet et l'application mobile de Fortuneo.

ARTICLE 14 — DROIT DE RÉTRACTATION

L'Utilisateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans avoir à le justifier. Il peut exercer son droit de rétractation même s'il a commencé à utiliser le Service.

Pour exercer ce droit de rétractation, l'Utilisateur :

- Peut désactiver le Service en faisant glisser le bouton prévu à cet effet sur l'application mobile ;
- Peut aussi adresser sa demande par courrier postal ou électronique à Fortuneo, qui doit être dépourvue d'ambiguïté.

La rétractation n'emporte pas révocation des ordres de paiement qui auront déjà été donnés par le biais du Service.

ARTICLE 15 – RÉSOUDRE UN LITIGE

Pour toute réclamation relative au Service, l'Utilisateur peut contacter le Service Client dans les conditions indiquées dans les Conditions Générales.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation, et, en tout état de cause, deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), l'Utilisateur dispose de la faculté de saisir gratuitement le Médiateur bancaire dont les coordonnées figurent dans les Conditions Générales.

ARTICLE 16 — LOI APPLICABLE – LANGUE – TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le Contrat est soumis à la loi française et la langue utilisée est la langue française.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, faute d'être résolu à l'amiable ou par la voie du recours au médiateur, sera soumis à la compétence des tribunaux du lieu où est tenu le compte de dépôt souscrit par l'Utilisateur auprès de Fortuneo, à savoir le siège social de Fortuneo.

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Trinity - 1 bis, place de la Défense 92400 Courbevoie. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. Fortuneo Vie est un contrat d'assurance-vie de groupe de type multisupport géré par Suravenir - Siège social : 232 rue Général Paulet - BP 103 - 29802 Brest cedex 9. Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital entièrement libéré de 420 000 000 €. Société mixte régie par le Code des Assurances. SIREN 330 033 127 RCS BREST. Suravenir est une société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) (61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 9, adresse Internet http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html).

fortuneo
BANQUE

CMDD CGU WERO#2606