



Politique de conservation

Numéro d'agrément MiCA - AMF : A2026-013

Version : 4.4

Date de mise à jour : Mai 2026

Statut : En vigueur



1. Contexte et objectifs	3
2. Définition du service de conservation	3
3. Organisation, rôles et responsabilités	3
3.1 Organisation du dispositif de conservation	3
3.2 Rôles et responsabilités	3
4. Dispositif de conservation	3
4.1 Organisation technique du service de conservation	3
4.1.1 Conservation des crypto-actifs au titre du service dédié mis en oeuvre pour les clients	4
4.1.2 Conservation des crypto-actifs - situations spécifiques	4
4.2 Registre des positions	5
4.2.1 Enregistrement de tous mouvements dans le registre des positions	5
4.2.2 Règles de garde et de contrôle de ces crypto-actifs ou des moyens d'accès à ces crypto-actifs	6
4.3 Ségrégation entre les détentions de crypto-actifs pour le compte de clients et les détentions pour compte propre	8
4.3.1 Ségrégation entre les crypto-actifs conservés pour le compte des clients et les crypto-actifs détenus en propre	8
4.3.2 Non-utilisation des crypto-actifs des clients par Coinhouse	9
4.3.3 Comptes en monnaie fiduciaire	9
4.4 Information des clients - relevé des positions et des transactions	10
4.5 Restitution des crypto-actifs et/ou des moyens d'accès afférents	10
4.6 Responsabilité en cas de perte de crypto-actifs d'un client	11
4.7 Bifurcation	11
4.8 Convention de conservation	12
5. Gouvernance	12
5.1 Gouvernance du dispositif de conservation	12
5.2 Indicateurs de pilotage	12
6. Risques et contrôles	12
6.1 Risques	13
6.2 Contrôles	13
7. Références réglementaires	13



1. Contexte et objectifs

Coinhouse SAS est agréée par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en tant que Prestataire de Services sur Crypto-Actifs (PSCA) sous le numéro A2026-013 depuis le 7 mai 2026, conformément à l'article 62 du Règlement (UE) 2023/1114 sur les marchés de crypto-actifs (MiCA).

Dans ce cadre, Coinhouse est autorisée à proposer le service de conservation et administration de crypto-actifs pour le compte de clients.

2. Définition du service de conservation

L'article 3 du Règlement (UE) 2023/1114 sur les marchés de crypto-actifs (MiCA) définit le service de conservation et d'administration de crypto-actifs pour le compte de clients comme "la garde ou le contrôle, pour le compte de clients, de crypto-actifs ou des moyens d'accès à ces crypto-actifs, le cas échéant sous la forme de clés cryptographiques privée".

3. Organisation, rôles et responsabilités

3.1 Organisation du dispositif de conservation

Le dispositif de conservation repose sur la combinaison de dispositifs techniques, technologiques et humains, et sur des principes de séparation des rôles et des responsabilités.

3.2 Rôles et responsabilités

Le dispositif de conservation, de part ses enjeux stratégiques, est placé sous la responsabilité de la direction générale de Coinhouse, qui veille à son fonctionnement opérationnel et à la gestion des risques inhérents.

En particulier, des règles strictes définissant les parties prenantes, leurs rôles et leurs responsabilités sont formalisées, dans une optique de séparation stricte des responsabilités et de stratégie de contrôle à minima "4 yeux" systématiques.

Selon ces principes, toute opération initiée à partir des systèmes de conservation nécessite à minima une validation par une autre personne, différente et indépendante de la précédente.

Les rôles et responsabilités en la matière sont définis de manière à combiner un niveau élevé de sécurité et un fonctionnement courant optimal. Ils sont définis et connus des utilisateurs idoines selon le principe du "besoin d'en connaître" : ainsi, couplée à une séparation claire et stricte des accès et autorisations, la discrétion entourant ces règles renforce la sécurité des systèmes de conservation.

La gestion des rôles et responsabilités met en œuvre un processus strictement confidentiel faisant intervenir des tiers externes à l'organisation, de manière à écarter le risque de conflit d'intérêts, et l'intégrité des démarches idoines.

4. Dispositif de conservation

4.1 Organisation technique du service de conservation

En lien avec la stratégie et les objectifs afférents en matière de conservation des crypto-actifs pour compte de clients, ce service, s'articule entre deux niveaux de



conservation, qui reposent sur des méthodes et des technologies de conservation internes et/ou externes.

4.1.1 Conservation des crypto-actifs au titre du service dédié mis en oeuvre pour les clients

· Conservation de niveau 1 · Conservation en Cold Wallets

La conservation en Cold Wallets (ci-après “CW CH”) est réalisée via des wallets de conservation pour lesquels la manipulation des crypto-actifs nécessite l’usage d’appareils spécifiques n’étant pas connectés à internet.

Ce mode de conservation offre le niveau de sécurité maximal pour les crypto-actifs, en raison notamment, d’une minimisation du risque cyber du fait de l’absence de connexion directe à internet et d’une gestion des opérations reposant sur des accès ségrégués et un principe de multiple validation.

Néanmoins, en contrepartie du niveau de sécurité élevé qu’offre cette solution, cette dernière présente l’inconvénient d’être moins flexible, moins agile et plus lente pour l’exécution d’opérations (à titre d’exemple, pour le transfert de crypto-actifs).

· Conservation de niveau 2 · Conservation en Warm ou Hot Wallets

La conservation en Warm ou Hot Wallets (ci-après “HW CH”) s’appuie sur des wallets connectés au réseau Internet, permettant de proposer des fonctionnalités de dépôts et de retraits de crypto-actifs, et une exécution de telles opérations dans des délais très réduits.

Ce mode de conservation permet d’allier sécurité, agilité et réactivité, et concourt à la qualité des services offerts par Coinhouse à ses clients en matière d’exécution de transactions.

A ce titre, Coinhouse s’appuie sur 2 systèmes distincts :

Hot Wallets internes (Hot Wallets CH) ;

Hot Wallets basés sur la technologie DFNS (Hot Wallets DFNS).

Dans une optique de gestion des risques, Coinhouse a défini une politique visant à combiner enjeux en matière de sécurité et efficacité opérationnelle. Pilotée et ajustée dans le cadre du Comité ALM, elle se traduit par la définition d’un cadre de gestion de l’exposition maximum des crypto-actifs conservés pour le compte de clients par niveau et système de conservation.

Sa mise en œuvre se traduit notamment par la gestion du rebalancing, le cas échéant, en fonction, notamment, du niveau d’activités et des besoins de liquidité.

4.1.2 Conservation des crypto-actifs - situations spécifiques

· Activités de staking

Dans le cadre de l’offre de services de staking (qui s’apparente au placement de crypto-actifs, pour une durée définie, dans le cadre de protocoles basés sur le proof of stake (preuve d’enjeu) qui délivre un rendement en contrepartie de l’immobilisation des crypto-actifs et des risques associés), la sécurisation des crypto-actifs des clients est réalisée selon les modalités suivantes, en fonction des prestataires auxquels Coinhouse a recours :

i. recours à des wallets de crypto-actifs appartenant aux clients hébergés au sein du dispositif de conservation en cold wallet géré par Coinhouse, ou ;

Lors de la demande de staking exprimée par le client pour une quantité de crypto-actifs éligibles, lesdits crypto-actifs sont transférés depuis le Wallet du client vers ce compte spécifique, qui est cryptographiquement rattaché au Wallet, sous le contrôle de Coinhouse. L’autorité de signature du stake account demeure entre les



mains de Coinhouse, laquelle détient les clés privées du Wallet du client en sa qualité de conservateur des crypto-actifs.

Dans ce cadre, les crypto-actifs des clients restent conservés et administrés par Coinhouse au nom du client concerné. Coinhouse agit comme staking provider (staking-as-a-service) pour le compte de ses clients.

ii. usage de wallets (portefeuilles cryptographiques) externes, proposés par des prestataires dûment sélectionnés par Coinhouse et disposant d'un agrément idoine de prestataire de services sur crypto-actifs couvrant a minima le service de conservation de crypto-actifs pour le compte de tiers.

Dans le cas du staking s'appuyant sur des wallets externes, gérés par le prestataire dûment sélectionné par Coinhouse, les crypto-actifs sont transférés vers un wallet ouvert chez le prestataire, qui en assure la sécurité et y délivre un service de conservation pour le compte de Coinhouse. Les crypto-actifs sont affectés à des validateurs par le prestataire, dans le cadre du service de staking et à cette fin unique.

· Activités et/ou besoins spécifiques

Afin de répondre à des besoins spécifiques et assurer la conservation des crypto-actifs de ses clients, Coinhouse peut de manière marginale, déployer des dispositifs secondaires de conservation, dans les cas suivants notamment :

- crypto-actifs qui ne sont pas supportés par le dispositif de Cold Storage (ex : crypto VET / NFT) ;
- demande spécifique d'un client institutionnel.

Des dispositifs électroniques particuliers de type "hardware wallets" classiques sans multi-validation, tels que des dispositifs Ledger Nano (fabricant : Ledger), peuvent être ponctuellement utilisés, à l'appui de procédures d'accès restreint, pour la conservation de crypto-actifs spécifiques (ie. conservation des Lands (NFT) pour un client grand compte, VET, etc.). Ce dispositif de conservation spécifique est mis en œuvre pour assurer le service de conservation sur des crypto-actifs qualifiés d'atypiques, en tant que solution de contournement des limitations existantes sur les solutions de conservation retenues par Coinhouse.

4.2 Registre des positions

Coinhouse tient, de manière continue, un registre des positions, dans lequel sont enregistrées les différentes transactions, qu'elles soient inscrites sur la blockchain ou qu'elles relèvent d'un jeu d'écritures internes.

Ce registre des positions permet à Coinhouse d'afficher à tout moment, le solde de la balance pour chaque compte client.

4.2.1 Enregistrement de tous mouvements dans le registre des positions

Chaque mouvement initié par un client fait l'objet d'une comptabilisation sur le Compte Client, lui permettant de connaître son niveau d'investissement et d'exposition sur les crypto-actifs de son portefeuille.

Un enregistrement dans le registre des positions est réalisé, lui, dès le règlement-livraison effectif des transactions exécutées, et le transfert effectif des crypto-actifs vers ou en provenance des dispositifs de conservation des crypto-actifs des clients, tenus par Coinhouse.

Le client peut, à son initiative, réaliser les opérations ci-dessous :

- achat de crypto-actifs : échange de crypto-actifs contre des fonds ;
- vente de crypto-actifs : échange de crypto-actifs contre des fonds ;



- swap : échange de crypto-actifs contre d'autres crypto-actifs ;
- dépôt de crypto-actifs : transfert entrant de crypto-actifs ;
- retrait de crypto-actifs : transfert sortant de crypto-actifs* ;
- staking* : allocation de crypto-actifs sur un smart contract fonctionnement sur le principe de preuve d'enjeu (proof of stake) en contrepartie d'une récompense sous forme de reward.

** Le client peut réaliser un retrait ou la mise en staking, avec effet immédiat, uniquement à hauteur des crypto-actifs qu'il détient effectivement au sein des dispositifs de conservation tenus par Coinhouse.*

Chaque opération fait l'objet d'un enregistrement dans la base de données de Coinhouse. L'enregistrement est systématique, et reflète ligne par ligne, les mouvements opérés sur les comptes, permettant à tout moment de calculer le solde des comptes des clients.

Lorsqu'un client de Coinhouse procède à un échange de crypto-actifs contre des fonds (achat ou vente de crypto-actifs), ou à l'échange de crypto-actifs contre d'autres crypto-actifs (swap) notamment, les opérations sont automatiquement enregistrées via la plateforme de Coinhouse dans son Compte Client.

Les registres de positions relatives aux crypto-actifs des clients sont régulièrement audités, ainsi que les enregistrements comptables, et leur réconciliation avec le registre interne et les opérations en instance de règlement-livraison.

4.2.2 Règles de garde et de contrôle de ces crypto-actifs ou des moyens d'accès à ces crypto-actifs

· Principe de multi-validation des transactions

Les décisions concernant une transaction sur crypto-actifs d'un client résulte d'une multi-validation dont le choix d'organisation relève de la responsabilité du conservateur.

Toute transaction sur crypto-actifs procède d'une multi-validation, selon les principes ci-dessous :

- i. d'une part par le client, qui est connecté à son compte Coinhouse pour le biais d'un dispositif de double authentification, qui initie de son propre chef la transaction et donne son consentement au prix proposé par Coinhouse ou à l'opération de retrait par le biais d'un bouton de confirmation ; et
- ii. d'autre part par Coinhouse, qui reçoit et enregistre dans sa base de données la transaction, donne son consentement à la transaction et l'exécute immédiatement après validation, à la fois en tant que conservateur, teneur de compte et acheteur/vendeur interposant son compte propre.

En l'absence de validation par les deux parties (client et Coinhouse), aucune transaction sur crypto-actifs n'est exécutée.

· Règles de contrôle et d'accès aux crypto-actifs

Coinhouse ne délivre pas de clés privées à ses clients, pour des raisons notamment de sécurité, qui sont intrinsèques à l'architecture des systèmes de Coinhouse et liées au modèle omnibus mis en œuvre, qui ne prévoit pas d'allouer à chaque client une adresse de portefeuille cryptographique dédiée.

Tel que prévu dans les conditions générales d'utilisation de Coinhouse, les clés donnant accès aux Crypto-Actifs sont gérées et détenues par Coinhouse. Coinhouse peut donner accès, à la demande du Client, aux adresses de dépôt individuelles et aux adresses de retrait centralisées des Portefeuilles omnibus gérés par Coinhouse dans lequel les Crypto-Actifs d'un Client sont mis en commun avec ceux conservés par Coinhouse pour d'autres Clients.



· Sécurisation des accès aux portefeuilles cryptographiques (wallets)

- Cold Wallets

Le dispositif de conservation en Cold Wallets de Coinhouse permet une conservation dans un système dont :

- l'architecture est hébergée dans un réseau ultra sécurisé géré par le prestataire de Coinhouse, et ;
- l'accès et la gestion nécessitent d'utiliser différents appareils électroniques développés spécifiquement par ce prestataire, compatibles uniquement avec l'environnement créé spécifiquement par le prestataire pour Coinhouse ;
- l'accès se fait via un site internet sécurisé, hébergé sur un serveur dans une architecture distribuée (cloud privé) sécurisée ;
- la gestion nécessite l'utilisation d'appareils spécifiques à Coinhouse, selon des procédures de multi-signature faisant intervenir différents intervenants selon les principes de séparation des tâches, rôles et responsabilités et le principe du besoin d'en connaître.

- Hot Wallets

Coinhouse s'appuie sur deux types de Hot Wallets :

- Hot Wallets internes (Hot Wallets CH)

Les Hot Wallets CH sont accessibles via une API propriétaire de Coinhouse, impliquant le verrouillage des accès aux serveurs AWS.

Les clés sont stockées en interne. Les Hot Wallets CH fonctionnent sur un principe d'adresses de retrait "whitelistées", dont l'administration procède de vérifications 2FA (authentification à 2 facteurs) préalables.

La procédure "Gestion des clés et secrets cryptographiques" détaille les dispositifs mis en place pour sécuriser la manipulation des Hot Wallets CH et minimiser les risques de fraude et d'abus.

- Hot Wallets basés sur la technologie DFNS (Hot Wallets DFNS)

Les Hot Wallets basés sur la technologie DFNS sont accessibles via une API, impliquant le verrouillage des accès aux serveurs AWS.

Les clés sont stockées de manière fragmentée par Coinhouse et par DFNS qui repose sur un mécanisme de sécurité avancé appelé Multi-Party Computation (MPC), qui permet de générer, signer et protéger des clés cryptographiques sans qu'aucune entité, ni DFNS ni Coinhouse, ne détient l'intégralité d'une clé privée à un moment donné. Concrètement, chaque opération sensible (comme la signature d'une transaction) nécessite la coopération de plusieurs "signers", répartis entre Coinhouse et DFNS. Aucune action unilatérale n'est possible, ce qui renforce fortement la protection contre les actes malveillants internes ou externes. Les composants critiques (signers, services d'API, systèmes de sauvegarde) sont isolés dans des environnements cloisonnés, protégés par des mécanismes d'authentification forte, des certificats à usage unique, et des protocoles de communication chiffrés de bout en bout.

La signature des transactions nécessite un quorum strict de signers, imposant une validation coordonnée entre les parties. Ce dispositif permet de garantir l'intégrité des opérations tout en empêchant toute tentative de prise de contrôle isolée. Enfin, un système de sauvegarde complémentaire permet à Coinhouse de conserver, dans un espace sécurisé, des fragments chiffrés des clés utilisées, assurant une capacité



de restauration maîtrisée en cas de défaillance majeure, sans dépendance unilatérale vis-à-vis de DFNS.

L'ensemble du dispositif s'inscrit dans une logique de sécurité distribuée, auditable, et résiliente, compatible avec les exigences réglementaires applicables aux prestataires de services sur crypto-actifs.

Si Coinhouse devait s'appuyer sur d'autres prestataires de services sur crypto-actifs fournissant le service de conservation et administration des crypto-actifs en vue de la conservation des crypto-actifs de ses propres clients, seuls des prestataires de services sur crypto-actifs agréés pour un tel service conformément au règlement (UE) 2013/1114 MiCA pourraient être sélectionnés.

Coinhouse informera ses clients dans le cas où il serait fait appel à d'autres prestataires de services sur crypto-actifs dans le cadre du service d'administration et de conservation de crypto-actifs proposé à ses propres clients.

4.3 Ségrégation entre les détentions de crypto-actifs pour le compte de clients et les détentions pour compte propre

4.3.1 Ségrégation entre les crypto-actifs conservés pour le compte des clients et les crypto-actifs détenus en propre

Afin d'assurer une stricte ségrégation entre les crypto-actifs conservés pour le compte de ses clients et ses propres crypto-actifs détenus en nom propre, constitutifs de sa trésorerie notamment, Coinhouse utilise des adresses distinctes au sein des dispositifs de conservation mis en œuvre.

Pour chaque type de crypto-actif conservé pour le compte des clients, un wallet omnibus client existe au sein des systèmes de conservation.

Dès lors que Coinhouse détient des crypto-actifs similaires en son nom propre, ces derniers sont conservés dans des wallets distincts, explicitement différenciés des wallets supportant les crypto-actifs conservés pour le compte des clients.

Cette logique s'applique à tous niveaux du dispositif de conservation de crypto-actifs.

Coinhouse assure la séparation des crypto-actifs des clients de ses propres crypto-actifs en mettant en œuvre les différents dispositifs ci-dessous :

- Dispositif d'enregistrement des mouvements sur les crypto-actifs sur le registre des positions des clients.

Ce dispositif permet d'inscrire dans le registre des mouvements sur les crypto-actifs et en base de données, les crypto-actifs détenus par chacun des clients de Coinhouse, avec un calcul de leur balance actualisé à chaque opération.

En application de l'article L226-2, II), l'inscription des mouvements dans le registre interne des positions acte du transfert de propriété des crypto-actifs. L'inscription de crypto-actifs au crédit d'un compte de client formalise la propriété de ces crypto-actifs par ledit client.

- Recours à des wallets dédiés pour l'usage de ses crypto-actifs détenus en propre par Coinhouse.

Coinhouse dispose de wallets spécifiques pour réaliser les opérations en compte propres auprès de fournisseurs de liquidité en utilisant des comptes ou des fournisseurs de liquidité différents de ceux utilisés pour les opérations des clients.

Coinhouse veille à ce que les moyens d'accès aux crypto-actifs de ses clients soient clairement identifiés comme tels.



Le principe de ségrégation des crypto-actifs conservés pour le compte des clients des crypto-actifs détenus en nom propre par Coinhouse s'applique dans le cadre de toute opération relevant des services sur crypto-actifs tels que définis par le cadre réglementaire idoine.

Ce principe est ainsi également pleinement appliqué dans le cadre de la gestion des frais perçus par Coinhouse au titre de ses différents services.

Les crypto-actifs conservés par Coinhouse pour le compte de ses clients sont juridiquement séparés du patrimoine du prestataire de services sur crypto-actifs, dans l'intérêt des clients du prestataire de services sur crypto-actifs conformément au droit applicable, de sorte que les créanciers du prestataire de services sur crypto-actifs ne peuvent faire valoir aucun droit sur les crypto-actifs conservés par Coinhouse, en particulier en cas d'insolvabilité.

Les crypto-actifs conservés pour le compte des clients sont notamment protégés par les dispositions de l'article L226-3 du Code monétaire et financier qui dispose que "Nul ne peut revendiquer pour quelque cause que ce soit un crypto-actif dont la propriété a été acquise de bonne foi par le propriétaire de ces crypto-actifs."

Coinhouse procède au contrôle régulier de la ségrégation des crypto-actifs, au moyen de contrôle de réconciliation entre les balances comptables et les registres internes.

4.3.2 Non-utilisation des crypto-actifs des clients par Coinhouse

Tels que précisé dans les conditions générales d'utilisation de ses services, la conservation est un service fourni par Coinhouse à ses clients, visant à garder et sécuriser l'accès à leurs crypto-actifs. Les crypto-actifs gardés par Coinhouse pour le compte de ses clients sont uniquement accessibles au client, sur la base des procédures définies par Coinhouse et acceptées par le Client qui accepte lesdites conditions générales d'utilisation.

De même, lesdites conditions générales d'utilisation stipulent que la propriété des crypto-actifs appartient à tout moment au Client et n'est pas transférée à Coinhouse sauf stipulations particulières, et en dehors du cadre de l'application des conditions tarifaires.

Coinhouse n'utilise pas, pour son propre compte, ne vend pas, ni ne transfère, ni ne prête, ni n'hypothèque ou n'aliène, de quelque manière que ce soit, les crypto-actifs de ses clients, sauf instruction spécifique donnée par un client concernant ses propres crypto-actifs uniquement.

En cela, Coinhouse ne fait aucun usage des crypto-actifs de ses clients, sauf instruction expresse et formalisée de la part de ces derniers.

Ces règles n'impactent aucunement la possibilité de Coinhouse à opérer des mouvements de crypto-actifs appartenant à ses clients entre les dispositifs de conservation qu'elle met en œuvre.

Coinhouse procède au contrôle régulier de la ségrégation des crypto-actifs, au moyen de contrôle de réconciliation entre les balances comptables et les registres internes.

4.3.3 Comptes en monnaie fiduciaire

Aux fins des opérations d'échange de crypto-actifs contre des fonds réalisées par ses clients, Coinhouse s'appuie sur un compte en monnaie fiduciaire ouvert auprès de l'établissement Société Générale, établissement de crédit agréé par l'ACPR sous le numéro 30003 (Code Banque).

Ce compte est utilisé uniquement à des fins d'opérations réalisées pour le compte des clients.

Afin de garantir la ségrégation effective des fonds des clients, Coinhouse procède quotidiennement, chaque jour ouvré, au rapatriement vers ses propres comptes de l'ensemble des fonds lui appartenant en propre. Cette procédure assure qu'à l'issue de



chaque journée ouvrable, le compte ouvert auprès de la Société Générale ne contient exclusivement que des fonds appartenant aux clients, séparément identifiables de tout avoir propre de Coinhouse.

4.4 Information des clients - relevé des positions et des transactions

Les clients de Coinhouse peuvent avoir accès, via l'application web ou l'application mobile et de manière continue, à leurs positions sur les crypto-actifs comptabilisés en leur nom.

Le client dispose également de fonctionnalités d'export avancées, permettant, sur des périodes sélectionnables, d'exporter l'intégralité des opérations d'achat, vente, retrait et dépôts effectués, avec indication des valeurs historiques. Ces éléments sont de nature à permettre au client d'établir précisément, selon le régime fiscal auquel il est astreint, l'assiette et les montants dûs.

Ce relevé de transactions contient les informations suivantes :

- le type de transaction : achat, vente, dépôt, retrait ;
- le montant de l'opération en euros (uniquement pour l'achat et la vente) ;
- la quantité d'actif numérique concernée ;
- les frais appliqués à la transaction ;
- la valeur de l'actif numérique au moment de la transaction ;
- l'identifiant de la transaction ;
- l'adresse d'envoi / réception (en cas de dépôt ou retrait) ;
- la date de l'opération.

Par ailleurs, la mise en place de partenariats avec des plateformes spécialisées (ex : ComptaCrypto) permet, via le site internet de Coinhouse et selon l'offre d'accompagnement choisi par le client, de téléverser les reportings transactionnels directement dans l'outil du prestataire pour obtenir des informations structurées selon les normes fiscales en vigueur.

4.5 Restitution des crypto-actifs et/ou des moyens d'accès afférents

Coinhouse veille à ce que les procédures nécessaires soient mises en place pour restituer le plus rapidement possible à leurs clients.

La restitution des crypto-actifs des clients est possible :

via la fonctionnalité de retrait accessible depuis l'application (web et mobile) de Coinhouse ;

via demande expresse adressée par le client à son chargé de compte ou à l'équipe Support de Coinhouse.

Quel que soit le dispositif de conservation concerné, et tel que prévu dans les conditions générales d'utilisation, la restitution procède d'un envoi, par le réseau blockchain, des crypto-actifs du client vers un wallet externe dont l'adresse est communiquée par le client, via l'interface sécurisée de la plateforme.

Le retrait (transferts des crypto-actifs) est exécuté sous réserve :

- du paiement par le client des frais de retrait, tels que prévu dans la Grille Tarifaire (frais différents en fonction du retrait : réalisé par le client depuis son compte ou demandé à Coinhouse) ;
- des maintenances ou indisponibilités des réseaux ;
- que les crypto-actifs ne soient pas immobilisés via l'utilisation d'un service (par exemple le staking).

Dans le cas où le client ne souhaite pas retirer ses crypto-actifs par transfert sur un wallet externe à Coinhouse, il peut réaliser une vente en monnaie ayant cours légal (en euros uniquement).



La personne habilitée à effectuer la restitution est un membre de la direction autorisée à accéder aux comptes bancaires ou wallets de l'entreprise (dirigeants effectifs, salariés autorisés).

4.6 Responsabilité en cas de perte de crypto-actifs d'un client

Coinhouse est responsable de la perte de tout crypto-actif ou des moyens d'accès aux crypto-actifs résultant d'un incident qui lui est imputable. La responsabilité de Coinhouse est plafonnée à la valeur de marché, au moment de la survenue de la perte, du crypto-actif qui a été perdu. Les incidents non imputables à Coinhouse sont tout événement à l'égard duquel Coinhouse démontre qu'il s'est produit indépendamment de la fourniture du service concerné, ou indépendamment de ses activités (tel qu'un problème inhérent à l'exploitation du registre distribué que le prestataire de services sur crypto-actifs ne contrôle pas).

En cas de panne ou de défaillance dans les fonctionnalités de retrait (sauf à ce que cette panne ou défaillance soit le fait d'événements non imputables, directement ou indirectement, à Coinhouse), une indemnisation est proposée aux clients.

En parallèle d'éventuelles garanties dont Coinhouse bénéficie auprès de son assureur, Coinhouse peut rembourser ses clients à l'aide des crypto-actifs qu'il possède en compte propre ou qu'il acquiert pour les besoins, ou encore proposer un dédommagement en euros selon une formule intégrant le prix disponible sur la plateforme Coinhouse à la date de l'initiation du retrait infructueux, et accepté par le client. Le montant est plafonné à la valeur de marché, au moment de la survenue de la perte du crypto-actif qui a été perdu.

Si un client ne souhaite communiquer ni adresse de retrait, ni IBAN (relevé d'identité bancaire en zone SEPA), Coinhouse est dégagée de toute responsabilité relative à son obligation de restitution des moyens d'accès aux crypto-actifs ou aux crypto-actifs en eux-mêmes.

4.7 Bifurcation

Tel que mentionné dans ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU), qui font office de convention entre Coinhouse et ses clients, Coinhouse est en mesure d'assurer la gestion des bifurcations (ou "Forks") uniquement pour les crypto-actifs pour lesquels il propose un service de retrait. Toutefois, Coinhouse ne possède ni ne contrôle les protocoles logiciels sous-jacents qui régissent le fonctionnement des crypto-actifs. Les protocoles sous-jacents sont généralement libres d'accès, et quiconque peut les utiliser, les copier, les modifier et les distribuer.

Coinhouse décline toute responsabilité quant au fonctionnement des protocoles sous-jacents et ne garantit en aucun cas la fonctionnalité ou la sécurité des opérations du réseau. En particulier, les protocoles sous-jacents peuvent être soumis à des changements soudains dans les règles de fonctionnement (y compris les Forks). De tels changements de fonctionnement peuvent affecter matériellement la disponibilité, la valeur, la fonctionnalité et/ou le nom de l'utilisateur des crypto-actifs détenus en dépôt.

Pour assurer la gestion d'un Fork, Coinhouse prend en compte le fait que :

- le ou les nouveaux crypto-actifs sont supportés par le système de conservation utilisé sans modification technique ;
- le ou les nouveaux crypto-actifs sont listés sur un site web de référence (à ce jour : coinmarketcap.com) parmi les 20 premières capitalisations de marché.

Coinhouse s'engage, lorsque les conditions sont réunies, à faire ses meilleurs efforts afin de procéder à la bifurcation, mais ne s'engage aucunement sur un résultat. Dans l'hypothèse où Coinhouse accepte de gérer un Fork, plusieurs actions, dépendant des caractéristiques techniques de l'opération, sont mises en œuvre. Notamment :



- une communication est envoyée, en amont de la date estimée du Fork - si les informations le concernant ont été mises à disposition publiquement suffisamment tôt - à destination des clients détenteurs de le ou les crypto-actifs faisant l'objet du Fork afin de les prévenir ;
- des caractéristiques du Fork ;
- des montants du ou des nouveaux crypto-actifs auxquels ils peuvent prétendre ;
- des délais dans lesquels ils doivent se manifester pour les obtenir ;
- du sort du ou des anciens crypto-actifs faisant l'objet du Fork (aspects de conservation, retrait et/ou vente).

En interne, les équipes Technique, Produit et ISS sont responsables de la gestion opérationnelle du Fork et sont tenus de produire une note incluant une analyse de faisabilité et d'opportunité incluant :

- la vérification des capacités de conservation de Coinhouse du ou des nouveaux crypto-actifs issus du Fork ;
- leur disponibilité auprès des fournisseurs de liquidité ;
- leur bonne adéquation avec la politique d'ajout de coins.

4.8 Convention de conservation

Les conditions générales d'utilisation, dont l'acceptation formelle par le client est un préalable à l'utilisation des services proposés par Coinhouse, fait office de convention de conservation entre Coinhouse et ses clients.

Le client y retrouve notamment, les informations suivantes :

- la nature et la description précise des services fournis en matière de conservation ;
- les moyens de communication entre le prestataire de services sur crypto-actifs et le client, y compris le système d'authentification du client ;
- une description des systèmes de sécurité utilisés par le prestataire de services sur crypto-actifs ;
- les frais, coûts et charges appliqués par le prestataire de services sur crypto-actifs ;
- la durée de validité de la convention ;
- le droit applicable à la convention.

5. Gouvernance

5.1 Gouvernance du dispositif de conservation

La gouvernance du dispositif de conservation est assurée par le Comité ALM qui se réunit à fréquence mensuelle et qui permet notamment de piloter la répartition des crypto-actifs conservés pour le compte des clients par dispositif de conservation.

5.2 Indicateurs de pilotage

Le pilotage du dispositif de conservation est notamment réalisé à l'appui des éléments ci-dessous :

revue des volumes de crypto-actifs conservés pour le compte des clients par dispositif de conservation ; et

rapprochements mensuels réalisés entre les crypto-actifs détenus pour le compte des clients et les balances et registres de position de ces derniers.

6. Risques et contrôles



6.1 Risques

Une défaillance dans le dispositif de conservation peut se traduire par différents risques, tels que :

- Risque stratégique : la défaillance du dispositif de conservation porterait atteinte à la réputation de l'entreprise, entamant la confiance des parties prenantes (dont celles des clients) ce qui aurait un impact estimé comme critique sur l'atteinte des objectifs stratégiques. De même, un défaut dans le dispositif de conservation pourrait exposer l'entreprise à une obligation de dédommagement représentant un coût financier significatif voire critique pour elle ;
- Risque de non-conformité : la défaillance dans le dispositif de conservation se traduit par un non-respect des obligations réglementaires auxquelles est assujettie l'entreprise, conduisant à un risque de sanction pouvant aller jusqu'à la suspension ou l'interdiction d'exercer ses activités ;
- Risque opérationnel, dont le risque informatique : une erreur dans l'exécution de certaines tâches relatives à la conservation, qu'elles soient automatisées ou manuelles, se traduit par un incident opérationnel et/ou de sécurité.

6.2 Contrôles

Le dispositif de conservation fait partie du périmètre de contrôle permanent :

- 1er niveau de contrôle : sous la responsabilité des responsables opérationnels impliqués dans le processus de conservation ;
- 2ème niveau de contrôle : par la fonction Contrôle permanent de 2nd niveau et la fonction RSSI.

L'univers d'audit (3ème niveau de contrôle) couvre le dispositif de conservation. Ce dernier fait l'objet d'audits internes dans le cadre du plan pluriannuel d'audit interne.

7. Références réglementaires

- Code monétaire et financier
- Règlement européen 2023/1114 dit MiCA
- Règlement délégué 2025/305 complétant le règlement (UE) 2023/111