

**ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE**

Le présent contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation de l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) (ci-après dénommé « le Service »), mis par la Société Générale (ci-après dénommé « la Banque ») à la disposition des clients abonnés (ci-après dénommé « Abonné ») et titulaires d'un ou plusieurs comptes, contrats de placement ou d'assurance et de capitalisation ouverts dans ses livres.

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) Convention(s) de compte et de services - Particuliers, d'assurance et de capitalisation et de (des) compte(s) titres ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon les canaux d'accès utilisés et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes, contrats de placement ou d'assurance, l'information notamment bancaire et la réalisation de transactions avec La Banque ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

**ARTICLE 2 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE**

L'Abonné accède au Service via les canaux d'accès pour lesquels il a opté, à l'aide de son matériel : téléphonie vocale (ci-après dénommé « Service Client »), site internet et Application Mobile (voir article 18 ci-après) accessibles via un téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible (ci-après dénommés « SERVICES MOBILES »), site internet optimisé pour un usage sur ordinateur (ci-après dénommé « SERVICE INTERNET »).

L'Abonné fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par La Banque.

Même si La Banque fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, La Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

Spécificités liées à l'utilisation du Service :

- L'Abonné accède par téléphone fixe ou mobile aux conseillers de La Banque au 36 70 00 ou en agence pourront faire l'objet d'une facturation dont le montant et les conditions sont indiqués dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».
- Pour des raisons techniques La Banque ne garantit pas l'accès aux SERVICES MOBILES aux Abonnés paramétrant leur terminal mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs de téléphonie mobile de Nouvelle Calédonie et qui permet d'accéder à des contenus sur Internet.
- Si l'Abonné a par ailleurs signé une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage et lorsque ces conseils sont fournis par le Service, l'Abonné devra s'adresser, pour toute question relative à ces derniers, aux conseillers expressément prévus par ladite convention.

**ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE – CODES****3.1 - Accès au Service**

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen de codes, identiques pour les accès par SERVICE INTERNET ainsi que par les SERVICES MOBILES et le Service Client :

- Un Code Abonné, remis à l'Abonné par son Agence,
- Un Code Secret, sera adressé à l'Abonné après acceptation de son inscription au Service par La Banque.

Il nécessite, par ailleurs, de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire au moins tous les 90 jours.

L'Abonné ayant activé la sécurité renforcée de son application mobile, et détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale ou

faciale) ou d'un smartphone avec le système d'exploitation ANDROID (version 9 ou supérieures) intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale, faciale, iris), peut également s'il le souhaite accéder au Service en s'authentifiant via le système de reconnaissance par empreinte biométrique intégré à son terminal (fonctionnalité future). Dans ce cas, l'Abonné s'engage à être la seule personne à avoir enregistré ses empreintes biométriques sur le terminal concerné et à être attentif dans la gestion et l'utilisation des dispositifs biométriques de son terminal qui sont sous son seul contrôle. La Banque n'a pas accès aux empreintes biométriques de l'Abonné enregistrées sur son terminal, celles-ci restant sous la seule maîtrise et responsabilité de ce dernier. Par mesure de sécurité, au plus tard tous les 90 jours, l'Abonné devra s'authentifier en utilisant son Code secret. L'Abonné conserve la possibilité de désactiver à tout moment ce mode d'authentification et revenir à l'authentification par Code Secret depuis les paramètres de son Application Mobile.

L'Abonné devra s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires pour, valider des opérations sensibles en ligne (ajout d'un compte de bénéficiaire, confirmation d'un ordre de paiement, enregistrement ou modification d'un virement permanent...) ou via le Service Client (ordres de virement...), ou pour accéder à des services sensibles.

**3.1.1 - Code Sécurité**

Ce code est communiqué à l'Abonné soit par SMS, soit par un appel téléphonique selon le type de numéro de téléphone déclaré :

- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en Nouvelle Calédonie, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS,
- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur en Nouvelle Calédonie ou à l'étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par appel téléphonique.
- Si le numéro déclaré est identifié par La Banque comme étant un téléphone mobile géré par un opérateur étranger, l'Abonné reçoit selon les pays le Code Sécurité soit par SMS, soit par appel téléphonique.

Afin d'obtenir ce code, l'Abonné doit au préalable enregistrer un numéro de téléphone, appelé « numéro de téléphone sécurité ». Pour cela, l'Abonné peut :

- Se rendre en Agence,
- Se rendre sur l'Espace Client accessible via [societegenerale.nc](http://societegenerale.nc)

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus.

Conformément à la loi, l'Abonné pourra contacter son Agence (au numéro de téléphone figurant dans les Conditions Particulières de sa convention de compte) pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, ou le traitement d'une réclamation.

Si l'Abonné déclare un numéro de téléphone Sécurité différent de celui déclaré dans les Conditions Particulières de sa convention de compte, il est informé et accepte que celui-ci sera traité conformément aux dispositions de l'article 28 sur la protection des données à caractère personnel du présent contrat.

Enfin, il est de la responsabilité de l'Abonné de déclarer à La Banque tout changement de numéro de téléphone si ce dernier avait été préalablement enregistré en tant que téléphone Sécurité. Le nouveau numéro devra être enregistré via les modalités décrites ci-dessus.

**3.1.2 - Pass Sécurité**

Le Pass Sécurité permet à l'Abonné, depuis l'Application Mobile (voir article 18 ci-dessous), de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services, de valider certaines opérations initiées à partir des SERVICES INTERNET ou des SERVICES MOBILES.

Afin d'utiliser le Pass Sécurité, l'Abonné doit au préalable activer le service depuis son Application Mobile. Il valide l'activation du service par la saisie d'un Code Sécurité tel que défini à l'article 3.1.1 ci-dessus.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de La Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Application Mobile et le Pass Sécurité.

Pour pouvoir accéder de nouveau au service Pass Sécurité, l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à une nouvelle activation du service Pass Sécurité.

De même, une nouvelle activation du service Pass Sécurité est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Application Mobile ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ;
- désactivation du Service par La Banque pour cause de risque

Concernant la sécurité informatique du Service, l'Abonné sera prévenu dès la suspension du service par un moyen approprié à la situation (message sur l'Application Mobile, message sur le site internet de La Banque...).

### 3.2 - Mesures de Sécurité

**3.2.1 - L'accès au Service est sécurisé par des dispositifs de sécurité personnalisés que l'Abonné s'engage à protéger conformément aux stipulations du présent article.**

**Les codes personnels (Code Secret, Code Sécurité...) sont strictement confidentiels.** Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Par dérogation, l'Abonné peut communiquer son Code abonné et son Code Secret aux personnes inscrites sur le registre d'une autorité compétente d'un État membre de l'Union européenne afin d'accéder aux services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, tels que définis par le Code monétaire et financier, délivrés par ces personnes. Il appartient au Client de s'assurer que la personne à qui ses codes sont communiqués est bien inscrite sur ledit registre.

Pour les services de paiement, la responsabilité de l'Abonné en cas d'opérations de paiement non autorisées est régie par les conditions générales de sa convention de compte. Toutefois, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations figurant au présent article.

En dehors de ces cas, l'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. À cette fin, l'Abonné peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur l'Espace Client.

Par ailleurs, à la fin de chaque session l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès à la Banque à Distance est fermé temporairement après composition de cinq Codes Secrets ou de cinq Codes Sécurité erronés.

**La Banque recommande à l'Abonné de modifier très régulièrement son Code Secret au moyen de l'un des terminaux autorisés,** conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés via les différents canaux d'accès au Service.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou contacter le Service Client.

En cas d'oubli ou de perte du Code Secret, l'Abonné peut demander à son Agence ou au Service Client sa réattribution et son envoi.

En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme au présent contrat. La Banque informera l'Abonné immédiatement après la modification, par tout moyen approprié (courrier, appel téléphonique...).

**3.2.2 - Par mesure de sécurité, l'Abonné est invité à procéder au moins une fois par an à la vérification de ses données personnelles et à leur modification, le cas échéant, par l'intermédiaire de l'espace dédié appelé « Mon Profil ».** Il pourrait être informé par un message affiché sur son espace Client Internet de la date limite pour procéder à la vérification de ses données personnelles.

### 3.3 - Convention sur la preuve relative aux opérations réalisées par le biais du Service

Le Service permet à l'Abonné de réaliser à distance des opérations et de procéder

à la souscription ou à la résiliation à distance de différents produits et services au moyen de certificats électroniques ou par la saisie de codes.

L'Abonné ayant souscrit à distance pourra, pendant toute la durée du contrat correspondant au produit souscrit, demander à son Agence de lui communiquer une copie du contrat concerné.

En choisissant de souscrire à des produits en ligne, l'Abonné accepte de signer électroniquement plutôt que de façon manuscrite sur support papier. Il conserve la possibilité d'obtenir de La Banque, à tout moment s'il en fait la demande et sans frais, les conditions contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

Pour les contrats qui seraient souscrits en agence, ou qui ne seraient pas soumis à la réglementation sur le démarchage, et qui ne seraient pas de nature électronique, l'Abonné peut s'opposer à une contractualisation dématérialisée et pourra revenir à tout moment et sans frais à une communication papier.

L'Abonné accepte que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont adressées au cours de son exécution lui soient transmises par courrier électronique, dans les conditions des articles 16.2 « Fonctionnalités de la Messagerie Client » (par messages dans la messagerie, alertes sur une adresse électronique personnelle) et 16.7 « Espace de mise à disposition des contrats », par l'envoi des contrats dans cet espace.

Pour les opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques, La Banque utilise une plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »).

L'ensemble des données informatiques (par exemple les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés, etc.) générées et enregistrées par les systèmes d'information de La Banque ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre La Banque et l'Abonné, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents de La Banque à l'Abonné sera assurée par leur mise à disposition sur la Plate-forme de signature. L'intégrité des documents présentés à l'Abonné sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plate-forme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant. L'Abonné est invité à enregistrer les documents qui lui sont présentés, à les sauvegarder et/ou les imprimer.

Le processus de signature électronique d'un document requiert un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, l'Abonné et La Banque conviennent que :

- La signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la partie ayant signé en premier,
- La date de signature du contrat sera la date de la mise en ligne du document électronique signé par son dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la Plate-forme de signature.

Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux co-titulaires. Le contrat sera réputé valablement conclu aussitôt après la signature par La Banque, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second co-titulaire. Le délai de rétractation de l'article 33 ci-après court à compter de la date de la signature du contrat par La Banque.

#### 3.3.1 - Opérations validées par la saisie de codes

Il est expressément convenu entre La Banque et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément à l'article 3.1 ci-dessus, la saisie de son Code Secret, ou l'utilisation d'un dispositif d'empreinte biométrique disponible sur son smartphone ainsi que celle d'un Code Sécurité et/ou l'utilisation d'un Pass Sécurité lorsqu'il est requis, vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- Aux opérations effectuées (paiement, virement, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou à son mandant lorsque l'Abonné aura donné procuration à un tiers.
- Pour la signature en ligne des documents contractuels de souscription (formulaires de demande de souscription, conditions générales, etc.) à des produits ou services proposés par La Banque ou le cas échéant par des sociétés du Groupe, ainsi que ses partenaires.

Par opposition à ce qui précède, pour certaines opérations (pour exemple la

commande de chéquier), la seule authentification selon les modalités prévues à l'article 3.1 précité apportera la preuve du consentement de l'Abonné aux opérations effectuées et à l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou pour la signature en ligne de documents contractuels

### 3.3.2 - Cas spécifique de la signature électronique de l'offre de prêt immobilier

Dans le cadre de l'acceptation d'une offre de prêt immobilier par signature électronique, l'Abonné doit au préalable réceptionner électroniquement l'offre. En cas de réception électronique de l'offre, l'Abonné ne peut plus demander à accepter son offre de prêt sous format papier. La réception électronique de l'offre de prêt implique son acceptation électronique. Si l'Abonné a réceptionné électroniquement et ne souhaite pas signer électroniquement, il ne pourra qu'attendre l'expiration de l'offre de prêt et formuler une nouvelle demande d'offre de prêt.

En cas de co-emprunteur, la réception et l'acceptation de l'offre doivent obligatoirement être données sous la même forme papier ou électronique pour l'ensemble des emprunteurs. Dans le cas où un emprunteur réceptionne électroniquement l'offre de prêt, alors l'autre emprunteur devra également réceptionner son offre de prêt électroniquement. Aucun retour à un processus de contractualisation papier ne sera possible pour cette offre dès lors que l'un des emprunteurs a réceptionné l'offre de prêt électroniquement.

Par conséquent, si l'un des emprunteurs souhaite revenir à un processus de contractualisation papier, il devra s'assurer au préalable que l'offre de prêt n'a pas été réceptionnée électroniquement par l'autre.

Les autres dispositions relatives aux opérations réalisées par le biais du Service sont applicables à la signature électronique de l'offre de prêt.

### 3.4 - Clientèle concernée

L'abonnement au Service est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de la Banque titulaires de comptes courants, comptes joints, comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature d'un mandataire désigné par les co-titulaires, ainsi qu'aux mandataires et représentants d'un Client de La Banque placé sous un régime de protection légale ou judiciaire.

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au Service, à savoir :

- Les comptes de majeurs protégés (majeurs sous sauvegarde de justice, majeurs sous curatelle ou tutelle...),
- Les comptes de mineurs de plus de 12 ans,
- Les comptes de clients frappés d'opposition (mesures civiles d'exécution, avis à tiers détenteur, opposition administrative...),
- Les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des co-titulaires,
- Les comptes indivis,
- Les comptes ouverts dans le cadre du droit au compte ainsi que ceux destinés aux personnes en situation de fragilité financières.

Sous réserve du périmètre propre à chaque canal, les fonctionnalités sont ouvertes à l'Abonné en fonction de son âge, de sa capacité, de l'ancienneté de sa relation avec La Banque et/ou des caractéristiques de son compte.

La Banque se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de Consultation, ou de limiter les Fonctions Transactionnelles proposées à un Abonné, (i) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de La Banque, (ii) en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, (iii) à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés demandés par La Banque, ou encore (iv) lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

### 3.5 - Modalités d'accès aux comptes de paiement

L'Abonné peut recourir à un ou plusieurs prestataire(s) de services de paiement, régulièrement habilité(s) à rendre des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Il peut également autoriser La Banque à confirmer, à un prestataire de services de paiement qui en ferait la demande, si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement est disponible sur son compte de paiement. L'Abonné doit donner son consentement à La Banque avant la première demande

de confirmation de chaque prestataire de services de paiement.

L'ensemble de ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement auxquels l'Abonné a accès (y compris les comptes détenus par des tiers mineurs ou majeurs protégés ou des comptes sur lesquels l'Abonné a procuration).

Sur demande du prestataire de service de paiement, La Banque :

- Donnera accès à l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en
- « Consultation » pour le service d'information sur les comptes ;
- Et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Transaction ».

L'utilisation d'un Code Sécurité ou d'un Pass sécurité sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes, et également à chaque fois que ces processus de sécurité sont obligatoires dans le cadre de l'utilisation du Service par l'Abonné.

Le cas échéant, il appartient à l'Abonné de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes de paiement auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par l'Abonné via le Service.

Toutefois, en application des dispositions légales, l'Abonné ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

L'Abonné peut contester ces opérations dans les conditions prévues par la convention régissant le fonctionnement du compte sur lequel l'opération est débitée.

### **ARTICLE 4 - PRINCIPES GÉNÉRAUX RÉGISSANT LES RELATIONS ENTRE LA BANQUE ET L'ABONNÉ**

Dans le cadre de ses relations avec la Banque, l'Abonné pourra choisir que les informations et documents lui soient mis à sa disposition sur un support durable autre que le papier par le biais de son Espace Client. Dans ce cadre, La Banque informera l'Abonné à chaque mise à disposition de documents sur cet espace, via l'adresse mail externe personnelle de l'Abonné. La Banque garantit à l'Abonné l'accessibilité à ses informations et documents pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. L'Abonné a la possibilité, soit à la signature du contrat soit à tout moment de la relation contractuelle, de demander à bénéficier sans frais d'un support papier sauf si cela est incompatible avec la nature du contrat conclu.

### **ARTICLE 5 - TYPES DE COMPTES (POUVANT LE CAS ÉCHÉANT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE VIREMENTS OU D'ORDRES DE BOURSE), TYPES DE CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES CONSULTABLES PAR LE SERVICE**

5.1 – Les catégories de comptes, de produits, de contrats et services distribués par La Banque et les Sociétés de son Groupe, auxquels l'Abonné peut accéder via le Service sont les suivantes: Comptes bancaires, Compte de monnaie électronique, Compte à terme, Compte Épargne Logement, Compte sur Livret, Crédits à la consommation et Crédits immobiliers, Plan d'Épargne Logement, Comptes de titres, Contrats d'Assurances et de capitalisation, Cartes bancaires, Service Bourse, Gestion déléguée.

L'Abonné est informé que les produits, services et fonctionnalités accessibles via le Service, ne sont pas nécessairement tous proposés sur l'ensemble des comptes inscrits au Service, et/ou sur l'ensemble des canaux d'accès au Service.

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions (voir article 34 ci-après).

5.2 – Ces comptes, contrats pourront faire l'objet de transactions (ordres de

virements, de Bourse et d'OPC, versements ou arbitrages) si :

- Leurs spécificités bancaires le permettent,
- La Banque l'autorise au moment de l'abonnement ou en cours de contrat, pour le canal considéré,
- L'ergonomie du Service le permet,
- La Banque n'a pas interdit l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cours de vie du présent contrat.

#### **ARTICLE 6 - GESTION DES LISTES DE COMPTES, CONTRATS ET DE PRODUITS**

**6.1** – Par défaut, l'Abonné a accès aux fonctions « Consultation » et « Transaction » (cette dernière fonction étant également dénommée « Fonction(s) Transactionnelle(s) »), lorsque celles-ci sont possibles pour l'ensemble de ses comptes, contrats – ou des comptes, contrats sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal, judiciaire ou conventionnel, ouverts à La Banque.

**6.2** – Les conditions d'accès à un compte ou à un produit sont les suivantes :

(I) le compte, le contrat ou le produit appartient :

- Soit à l'Abonné,
- Soit à un tiers ayant conféré à l'Abonné un mandat adéquat sur le compte ou le produit de ce tiers, à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation,
- Soit à un tiers dont l'Abonné est représentant légal ou judiciaire à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation.

(II) le compte, le contrat ou le produit fait partie de la liste citée à l'article 5 et ne fait pas l'objet d'une opposition.

Toute demande de fermeture (partielle ou totale) d'un canal d'accès doit être formulée par instructions écrites adressées à l'Agence de l'Abonné. La remise en service pourra être obtenue sur instructions écrites adressées à son Agence par l'Abonné.

#### **ARTICLE 7 - TRANSFERT DE COMPTES ET TRANSFERT DE L'ABONNEMENT AU SERVICE**

L'abonnement au Service est transféré au moment du transfert des comptes de l'Abonné vers une autre Agence de La Banque. Les codes d'accès restent identiques.

#### **ARTICLE 8 - COMPTES/CONTRATS/PRODUITS ET SERVICES OUVERTS AU NOM DE TIERS - PROCURATION - REPRÉSENTATION**

L'Abonné pourra consulter et/ou effectuer des transactions sur des comptes ou contrats de tiers à condition que (I) les caractéristiques de son abonnement le permettent (article 3 ci-avant), et (II) l'Abonné possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés.

Il est précisé que l'Abonné n'aura plus accès auxdits comptes, contrats, produits et services en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal ou judiciaire et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant.

#### **ARTICLE 9 – VIREMENTS**

La Banque pourra refuser ou limiter l'accès aux Fonctions Transactionnelles dans les cas visés aux articles 5, 6 et 8.

##### **9.1 - Émission de Virements Compte à compte, Locaux, Métropole et Outre-Mer**

Tout Abonné peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement occasionnel (unitaire) au débit de ses comptes, ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité, figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

##### **9.2 - Émission de Virements internationaux**

Si son profil bancaire le permet, l'Abonné pourra initier via l'onglet « Virement international » des SERVICES INTERNET et des SERVICES MOBILES, des ordres de virement au débit de ses comptes figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et

au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

##### **9.3 - Liste des bénéficiaires de confiance**

Les titulaires des comptes enregistrés par l'Abonné sont considérés comme des bénéficiaires de confiance. En conséquence, les Virements effectués au profit des comptes enregistrés peuvent ne pas faire l'objet d'une authentification au moyen du Code Sécurité ou du Pass Sécurité.

L'Abonné peut, à tout moment, ajouter ou retirer un compte de la liste des bénéficiaires de confiance par l'intermédiaire du module virement du Service ou via son agence.

##### **9.4 - Capacité maximale de paiement par virement**

Les virements sont exécutés dans les conditions rappelées à l'article 9, dans la limite des fonds disponibles et dans les limites ci-dessous exposées – limites qui varient selon le canal considéré et selon qu'il s'agit de virements internes ou externes.

Virements émis sur le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES et le SERVICE CLIENT :

- Pour les Virements Compte à compte :

On entend par « Virements compte à compte », les virements occasionnels ou permanents réalisés entre les comptes d'un même titulaire ou co-titulaire ouverts dans les livres de La Banque.

Les Virements compte à compte (occasionnels ou permanents) sont exécutés dans la limite d'un plafond dont l'Abonné peut prendre connaissance auprès de son agence ou du SERVICE CLIENT.

- Pour les Virements Externes :

On entend par « Virements Externes », les virements occasionnels et permanents réalisés vers tous comptes non domiciliés à La Banque mais également ceux réalisés entre comptes de La Banque n'appartenant pas au même titulaire ou co-titulaire.

Les Virements Externes sont limités par un plafond global journalier, correspondant au montant cumulé des Virements Externes exécutés un jour donné.

Les plafonds applicables à l'Abonné lui sont communiqués sur demande auprès du SERVICE CLIENT ou de son agence. Ce plafond global journalier peut être modifié par La Banque, de sa propre initiative pour des raisons de sécurité, ou sur demande de l'Abonné avec accord de La Banque.

#### **ARTICLE 10 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES VIREMENTS**

Les conditions relatives à l'exécution des Virements via les canaux de la Banque à Distance sont celles visées dans la Convention de compte.

Les règles de fonctionnement sont mentionnées dans les pages d'aide du SERVICE INTERNET. Pour toute particularité, l'Abonné est invité à se rapprocher de son Agence.

Moment de réception

Tout ordre de paiement reçu après une heure limite est réputé avoir été reçu le jour ouvré suivant. Les précisions sur ces horaires sont disponibles via le SERVICE INTERNET.

Irrévocabilité de l'ordre de virement

Pour les ordres de virement initiés via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révoquant.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par La Banque de ses demandes de virements occasionnels en utilisant la fonction « Historique des virements ».

#### **ARTICLE 11 - SUIVI DES PRÉLÈVEMENTS**

Les conditions relatives à l'exécution et au fonctionnement des prélèvements ainsi que celles relatives aux demandes de révocation et d'opposition sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte.

Le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES offrent la possibilité à l'Abonné d'effectuer un suivi de ses prélèvements en ligne. Pour procéder à des révocations ou à des oppositions sur ses prélèvements, l'Abonné doit contacter

son Conseiller.

#### **ARTICLE 12 - ORDRES DE BOURSE ET OPÉRATIONS SUR OPC**

Il est rappelé que l'accès aux Fonctions Transactionnelles peut être refusé ou limité par l'Abonné ou par La Banque dans les cas visés aux articles 5, 6 et 8.

La passation d'ordres de Bourse via le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES ou le Service Client nécessite la détention ou l'ouverture préalable d'un compte de titres de La Banque et d'un compte de particulier associé.

Tout Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) de titres, peut, si les caractéristiques de ses comptes et de son abonnement Banque à Distance le permettent, et sous réserve des fonctionnalités offertes et du périmètre propre à chaque canal.

Les ordres sur les titres peuvent être transmis via l'Agence de l'Abonné.

Pour connaître les plafonds autorisés pour les ordres d'achat transmis via le Service Client, l'Abonné se rapprochera de son Agence.

Les ordres d'achat/souscription sont exécutés ou transmis sous réserve de l'existence sur le compte espèces associé au compte de titres d'une provision suffisante et disponible. Les ordres de vente/rachat sont exécutés ou transmis sous réserve de l'inscription sur le compte de titres concerné des titres faisant l'objet de l'ordre et de leur disponibilité.

Les ordres d'achat et de vente sont exécutés ou transmis pour exécution selon les instructions de l'Abonné et conformément aux règles du marché et à la politique de sélection des négociateurs et d'exécution des ordres de bourse de La Banque.

Les demandes d'annulation des ordres de bourse passés dans le cadre du présent Service sont prises en compte dans les conditions définies par la Convention de compte titres, lorsque le canal utilisé par le client le permet. Les ordres sur OPC ne peuvent être annulés qu'en Agence, quel que soit le canal de transmission de l'ordre initial.

#### **ARTICLE 13 - LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)**

L'Abonné titulaire d'un compte de titres est informé via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES des opérations intervenant sur ses titres inscrits en compte : paiement de dividende en actions, division, attribution gratuite, souscription, offre publique notamment.

L'avis d'OST, reçu par courrier et également mis à disposition via le SERVICE INTERNET et SERVICES MOBILES (fonctionnalité future) est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à l'opération proposée.

##### **13.1 - L'information générale sur les OST en cours**

Dans la rubrique concernée, l'Abonné peut consulter les informations générales sur les OST en cours affectant son portefeuille titres : type d'OST, date de début d'opération, proportion...

##### **13.2 - La consultation détaillée des OST et la saisie en ligne des instructions (fonctionnalité future)**

Dans la rubrique concernée, l'Abonné peut consulter son avis d'OST strictement identique à celui qui est également transmis par voie postale et saisir ses instructions en ligne en cochant l'option choisie puis en validant la page de confirmation qui suit en reconnaissant avoir pris connaissance des éventuelles restrictions mentionnées sur l'avis d'OST.

Si l'Abonné a saisi une instruction en ligne et l'a validée, il ne doit pas retourner le talon réponse papier.

Si l'Abonné ne souhaite pas saisir ses instructions en ligne, il peut retourner le talon réponse reçu par courrier qui devra impérativement parvenir à La Banque avant la date limite de réception indiquée sur l'avis. L'attention de l'Abonné est attirée sur la nécessité de tenir compte des délais postaux d'acheminement.

La saisie des instructions via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES est toutefois limitée à des plafonds : pour connaître les montants de ces plafonds autorisés, l'Abonné se rapprochera de son Agence.

**Les instructions saisies et validées ne sont ni modifiables ni annulables en ligne.** L'Abonné qui souhaite modifier ou annuler une instruction doit s'adresser immédiatement à son Agence pour voir s'il est possible de modifier ou d'annuler son instruction, sachant que tout ordre déjà exécuté ne peut être annulé.

**Particularités :** Certaines OST ne peuvent, du fait de leurs caractéristiques

particulières (lesquelles sont déterminées par l'émetteur ou l'initiateur) faire l'objet d'un traitement et donc d'une saisie par Internet; l'Abonné est ainsi invité à renvoyer son talon-réponse papier selon les modalités figurant sur l'avis d'opération.

Lorsqu'il s'agit du dernier jour de l'OST et qu'un ordre de bourse (achat ou vente de titres, bons, droits...) est nécessaire à la réalisation de l'instruction, l'Abonné doit également valider l'ordre de bourse au plus tard à 14 h 30 heure de Paris (France métropolitaine) via la rubrique correspondante. Une fois les marchés fermés, son ordre de bourse ne sera pas pris en compte.

##### **13.3 - Le suivi des OST**

Dans la rubrique correspondante, l'Abonné peut consulter :

- L'état des instructions en cours,
- L'état des instructions échues,
- Les opérations traitées d'office.

#### **ARTICLE 14 - MESSAGERIE CLIENT**

L'Abonné a accès à un service de messagerie via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES qui lui permet de communiquer avec La Banque selon les modalités décrites ci-dessous.

##### **14.1 - Accès à la Messagerie Client**

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients détenteurs d'un accès au SERVICE INTERNET ou aux SERVICES MOBILES. En application des articles 14.5 et 14.6, La Banque ne peut être tenue pour responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

En application des articles 27 et 28, l'Abonné peut fermer l'accès à sa Messagerie Client en refusant l'accès au SERVICE INTERNET et aux SERVICES MOBILES ou en mettant fin à son abonnement au présent contrat.

Dans ce cas, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Client.

Pour ces raisons, La Banque rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

##### **14.2 - Fonctionnalités de la Messagerie Client**

- Interlocuteurs

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre La Banque et ses clients. Les communications électroniques et les documents sur support durable liés à l'exécution des contrats de l'Abonné pourront être envoyés par La Banque à l'Abonné au travers de la Messagerie.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par La Banque. De même, l'Abonné ne peut pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à La Banque.

- Alerte d'arrivée d'un message dans la Messagerie Client (fonctionnalité future)

L'Abonné a la possibilité via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES de déclarer une adresse électronique personnelle afin d'être alerté automatiquement sur celle-ci de l'arrivée d'un message dans sa Messagerie Client. Sur l'Application Mobile, l'Abonné reçoit une notification l'informant de l'arrivée d'un nouveau message. La responsabilité de La Banque ne peut être recherchée en cas de non-réception de l'information, résultant d'une saisie erronée de coordonnées par l'Abonné ou par le blocage du message par son système (anti-spam mal paramétré). En outre, La Banque ne garantit pas l'heure de réception des messages électroniques, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de La Banque ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à la non-réception ou au

décalage entre le déclenchement de l'envoi et la réception.

L'Abonné accepte de recevoir des alertes de La Banque sur son adresse électronique personnelle qu'il a déclarée ou par notification de l'application mobile.

- Suppression des messages

Les messages supprimés par l'Abonné sont déplacés dans le dossier correspondant. Un message supprimé de la Corbeille supprime définitivement toute possibilité de sa consultation par l'Abonné.

- Quota de la Messagerie Client (fonctionnalité future)

La taille de la Messagerie Client de l'Abonné est limitée par un quota correspondant à un nombre d'octets (le « Quota »). Ce Quota est fixé par La Banque et peut être à tout moment majoré ou minoré après préavis conformément aux dispositions de la présente convention.

La gestion de l'espace occupé, notamment pour prévenir l'atteinte dudit Quota, revient à l'Abonné.

- Avant que le Quota ne soit atteint, l'Abonné est alerté par des messages d'alertes, l'invitant à libérer de l'espace dans sa messagerie.

- Dans le cas où le Quota est atteint, l'ensemble des fonctionnalités de la Messagerie Client sont bloquées. L'Abonné a toujours la possibilité de procéder à la suppression de messages.

- Si le Quota est dépassé, La Banque sera contrainte de supprimer les messages diffusés en automatique, des messages de service ou à caractère commercial (message concernant les produits et services proposés par le Groupe La Banque).

### 14.3 - Contenu des messages

- Règles d'utilisation

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, l'Abonné s'abstiendra de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec La Banque.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par La Banque, quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes.

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Abonné non conforme aux cas visés à l'alinéa ci-dessus, entraîne le droit pour La Banque de supprimer à tout moment et sans préavis la Messagerie Client. Dans un tel cas, La Banque ne sera pas tenue responsable de la perte des messages.

- Engagement sur une demande formulée dans un message

La Messagerie Client ne garantit pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires y compris l'inscription de comptes destinataires de virements, les ordres de virement et de Bourse. En conséquence, La Banque pourrait ne pas donner suite à ces demandes formulées via la Messagerie Client.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ces données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES, soit transmettre ses demandes à son Agence.

Il est expressément convenu entre les parties que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription ou de résiliation de produits ou de services dont La Banque et l'Abonné conviendront qu'ils pourraient être réalisés via la Messagerie Client.

Dans un objectif d'amélioration continue du Service et de la Messagerie Client, en fonction de la nature et du contenu de la demande formulée par message par l'Abonné, une réponse automatique, immédiate et non personnalisée, pourra être proposée à l'Abonné. Cette dernière est un système de réponses automatisées ne faisant pas appel à un être humain. Elle permet d'apporter un premier niveau de réponse à certaines demandes des Abonnés, auquel cas il appartient à l'Abonné de s'assurer que cela répond à sa situation personnelle. L'Abonné conserve en tout état de cause la possibilité d'envoyer son message à son conseiller.

### 14.4 - Sécurité

Il est convenu entre La Banque et l'Abonné que chacun met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés en veillant

notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son système informatique.

Chacune des parties pourra procéder à la suppression des documents électroniques attachés aux messages échangés et identifiés, par ses logiciels et/ou ses mesures de protection, comme menaçant directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

### 14.5 - Archivage des messages par La Banque

La Banque mettra à disposition de l'Abonné les informations et les documents pendant une durée adaptée à leur finalité et conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle sur une période de 10 ou 30 ans selon le cas à des fins probatoires, conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou accédées par l'Abonné.

### 14.6 - Espace de mise à disposition des contrats (fonctionnalité future)

Dans le cadre de la souscription de produits et services à distance, La Banque met à la disposition de l'Abonné un espace de gestion intitulé « Mes demandes », accessible depuis la rubrique « Mes documents ».

L'Abonné accepte de recevoir ses contrats dans cet espace, ainsi que les notifications selon le processus décrit au présent article, et le cas échéant par messages sur une messagerie paramétrée telle que présentée à l'article 14.2.

L'Abonné pourra ainsi consulter :

- Les contrats en attente de sa signature et/ou dont le processus de souscription à distance a été interrompu avant sa fin ;
- Les contrats signés par l'Abonné et en attente de signature par un co-titulaire ;
- Les contrats signés et demandes traitées.

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance l'Abonné n'aura plus accès à l'espace « Mes demandes » ce qui implique que :

- Les contrats en attente de signature deviendront caducs ;
- Les contrats déjà signés ne seront plus accessibles. Il appartiendra à l'Abonné avant la fermeture du Service de les enregistrer et de les imprimer.

Toutefois, après la résiliation du Service, l'Abonné pourra conformément à l'article 3.3, demander à tout moment à La Banque de lui communiquer une copie du contrat applicable au produit souscrit.

### ARTICLE 15 - SERVICE D'ALERTE (fonctionnalité future)

Le service d'alerte, inhérent à l'abonnement à des services de banque à distance, permet à l'Abonné de recevoir, par le biais des SERVICES MOBILES et du SERVICE INTERNET, des notifications.

Ces notifications peuvent être faites sur différents canaux :

- SMS
- Email
- Notification de l'Application Mobile

Le service d'alerte comprend deux types de notifications :

- Celles créées à l'initiative de l'Abonné, dénommées « Mes Notifications », grâce auxquelles l'Abonné peut paramétrer des alertes, par exemple lorsque son solde de compte dépasse certains seuils, ou lorsqu'une opération créditrice ou débitrice intervient sur son compte. Ces alertes sont envoyées par notification de l'Application Mobile et/ou email et/ou SMS et pourront être paramétrées par l'Abonné à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES.

- Celles créées et envoyées à l'initiative de la Banque, dénommées « Notifications de ma banque », par lesquelles la Banque peut envoyer des notifications par SMS et/ou notifications de l'Application Mobile et/ou emails, concernant certains événements et informations relatifs à des produits ou services détenus par l'Abonné auprès de la Banque. Ces notifications sont restituées dans la rubrique « Notifications de ma banque » accessible à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES.

Toutefois, si l'Abonné ne souhaite pas recevoir les notifications à l'initiative de la

Banque, il pourra :

- désactiver les notifications envoyées par l'Application Mobile sur son terminal et visibles sur son écran d'accueil lorsque celui-ci est verrouillé en se rendant dans les paramètres de son terminal (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné) ;
- désactiver la réception des alertes SMS et notifications de l'Application Mobile envoyées à l'initiative de la Banque dans l'espace de paramétrage dédié au service d'alerte.

La Banque attire l'attention de l'Abonné sur le fait qu'en procédant ainsi, il accepte de ne pas recevoir certaines informations.

Les notifications avec un enjeu réglementaire ou sécuritaire majeur ne font pas partie du service d'alerte décrit ci-dessus et pourront être envoyées via un ou plusieurs canaux de notification (SMS, email, notification de l'Application Mobile) indépendamment du paramétrage renseigné par l'Abonné.

L'Abonné peut consulter le détail des alertes reçues depuis la rubrique dédiée des SERVICES MOBILES et du SERVICE INTERNET.

#### **ARTICLE 16 - SPÉCIFICITÉS DES SERVICES MOBILES**

L'application mobile de La Banque (ci-après dénommée « Application Mobile ») permet à l'Abonné aux SERVICES MOBILES d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'Application Mobile est soumis à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 3.1.

Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur l'Application Mobile peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette). Plus généralement, les fonctionnalités des SERVICES MOBILES peuvent évoluer.

##### **16.1 - Personnalisation**

L'Abonné aux SERVICES MOBILES a également la possibilité d'accéder via la page d'accueil de l'Application Mobile à un service d'informations sommaires (par exemple le solde, les opérations en cours de traitement, les trois dernières opérations comptabilisées) sur l'un de ses comptes à vue (voir ci-après « Personnalisation »). L'accès à la fonction Personnalisation est soumis à la détention d'un compte à vue et à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 3.1.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de La Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Application Mobile et ses différentes fonctionnalités.

Pour pouvoir effectuer de nouveau des opérations sur ses comptes via l'Application Mobile, l'Abonné doit disposer d'un accès aux SERVICES MOBILES.

#### **ARTICLE 17 - AIDES À L'UTILISATION DU SERVICE**

La Banque met à la disposition de l'Abonné via le Service divers moyens ou fonctionnalités destinés à l'aider dans l'utilisation du Service.

L'Abonné a également la possibilité de consulter des rubriques d'aide (ci-après dénommées « FAQ »). La FAQ est un système de réponse qui ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Par conséquent, les informations qui y sont délivrées sont générales. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'elles sont adaptées à sa situation personnelle, au besoin en contactant un Conseiller en Agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

L'Abonné aura la faculté de consulter cette FAQ via son accès de banque à distance.

#### **ARTICLE 18 - AGRÉGATION DE COMPTES EXTERNES**

##### **18.1 - Éligibilité**

La Banque met à disposition de l'Abonné ayant souscrit à une offre prévoyant une telle option, une fonctionnalité d'agrégation de comptes externes (ci-après dénommée le service « d'agrégation de comptes ») dans les conditions définies ci-après :

##### **18.2 - Règles d'utilisation des fonctionnalités du service « agrégation de compte »**

###### **a) Accès aux services**

Pour pouvoir accéder au service d'agrégation de comptes, l'Abonné doit l'activer à partir du SERVICE INTERNET ou des SERVICES MOBILES, sélectionner les établissements bancaires de son choix dans une liste prédéfinie et fournir ses éléments d'authentification. Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification des autres établissements bancaires est susceptible de constituer une violation de leurs conditions générales d'utilisation. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter.

###### **b) Fonctionnalités du service d'agrégation de comptes**

Le service d'agrégation de comptes permet à l'Abonné de consulter, à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES, des informations relatives aux comptes qu'il détient dans des établissements bancaires (comptes courants, comptes cartes, épargne bancaire, placements financiers...) autres que La Banque.

Une fois que l'Abonné a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données bancaires devient automatique. Lui sont alors restitués dans sa Synthèse, le solde de chacun de ses comptes externes et les opérations enregistrées sur certains comptes.

Une fois que l'Abonné a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données bancaires devient automatique.

###### **c) Facturation**

Le service d'agrégation de comptes pourra être soumis à facturation supplémentaire par La Banque, le cas échéant.

###### **d) Divers**

Les données bancaires ou non bancaires du service « Agrégation de comptes » ne font l'objet d'aucun traitement par La Banque qui ne peut être tenue pour responsable de leur contenu, et notamment de l'actualisation des informations par les établissements bancaires tiers.

La Banque pourra décider de retirer un établissement bancaire de la liste ou mettre fin au service d'agrégation de comptes, sans avoir à justifier d'un motif. Afin d'améliorer le fonctionnement du service d'agrégation de comptes et d'en assurer la maintenance, La Banque pourra, par ailleurs, en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

L'Abonné peut à tout moment modifier le paramétrage (par exemple, suppression d'un établissement bancaire ajouté, ou désactivation du service d'agrégation de comptes).

La cessation de l'éligibilité de l'Abonné au service d'agrégation de comptes entraînera également sa désactivation.

###### **e) Données et secret professionnel**

Les données communiquées par l'Abonné et celles relatives aux comptes sont nécessaires pour l'utilisation du service d'agrégation de comptes. L'Abonné autorise La Banque à les communiquer à ses sous-traitants dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches ou actions qui leurs sont confiées. Les données ne feront l'objet d'aucun traitement autre que ceux strictement nécessaires au bon fonctionnement de la fonctionnalité d'agrégation de comptes.

Il est précisé qu'afin de renforcer la sécurité et la confidentialité du service d'agrégation de comptes, La Banque confie la conservation des identifiants et mots de passe communiqués par l'Abonné, de manière sécurisée, à ses sous-traitants.

Sauf accord de l'Abonné dans les conditions prévues ci-dessous, La Banque et ses sous-traitants ne peuvent pas accéder à ces données de manière non chiffrée.

L'Abonné donne son accord exprès à la divulgation des données relatives à ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires au profit de La Banque et ses sous-traitants (solde du compte, opérations liées au compte), dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et

d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de comptes.

La Banque s'engage à ce que les opérations bancaires et non bancaires agrégées soient conservées, pendant la durée d'activation du service d'agrégation de comptes, sur une durée minimum d'un an. En cas de désactivation du service d'agrégation de comptes, l'ensemble des données enregistrées au titre du service désactivé sera définitivement supprimé immédiatement.

L'Abonné peut exercer ses droits d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation, ainsi qu'un droit à la portabilité en contactant le délégué à la protection des données personnelles :

Vous pouvez :

- Écrire directement à votre agence par courrier électronique ou voie postale
- Nous contacter par e-mail : [svp.sgcb@sgcb.nc](mailto:svp.sgcb@sgcb.nc)
- Nous contacter par courrier à l'adresse suivante :

Société Générale Calédonienne de Banque

44 rue de l'Alma

BP G2

98848 Nouméa Cedex

L'Abonné a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Il peut également s'opposer à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement, ce qui entraînera un arrêt définitif du service d'agrégation de comptes.

#### **f) Réclamations**

En cas de survenance de difficultés relatives à la fonctionnalité d'agrégation de comptes, l'Abonné peut se rapprocher de l'assistance Banque à Distance au 36 70 00, du service en charge des relations avec les consommateurs, ou du Médiateur dans les conditions définies dans sa Convention de compte.

Les réclamations relatives aux opérations effectuées par des établissements bancaires tiers doivent être adressées auprès de l'établissement concerné.

#### **ARTICLE 19 - DÉMATÉRIALISATION – E-DOCUMENTS**

A sa demande, l'Abonné pourra recevoir de manière dématérialisée les documents afférents à ses contrats/produits. Toutefois, à compter de la 1<sup>ère</sup> utilisation du service INTERNET ou des SERVICES MOBILES, et sous réserve de remplir les critères d'éligibilité à ce service, l'Abonné verra ses documents éligibles mis automatiquement à disposition sur son Espace Client.

Lors de la mise à disposition d'un nouveau document dématérialisé l'Abonné recevra une alerte sur son adresse mail externe personnelle qu'il a communiquée à La Banque, l'informant de la mise à disposition d'un ou plusieurs documents.

En cas de compte collectif (hors contrats d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance), la souscription du service par l'un des co-titulaires entraîne la dématérialisation des documents liés à ce compte. Il appartient donc aux co-titulaires de s'accorder sur le format (dématérialisé ou non) de mise à disposition des documents. Pour les contrats d'assurance sur la vie, de capitalisation et de prévoyance détenus conjointement, ces documents sont par défaut adressés sous format papier et ce, même si un des co-titulaires a opté pour le service e-Documents.

L'Abonné peut résilier le service de dématérialisation des documents à tout moment en modifiant son choix dans son Espace Client ou en contactant son Agence.

En cas de compte collectif, la résiliation du service devra être demandée par l'ensemble des co-titulaires.

Après résiliation du service de dématérialisation des documents, l'Abonné recevra les Documents par voie postale, les documents ayant déjà été dématérialisés restent à sa disposition sur son Espace Client pendant une durée déterminée selon son profil.

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter ses documents dématérialisés dans le cadre du service de dématérialisation des documents. Il lui appartient donc de les conserver sur un autre support durable avant la résiliation effective de son contrat de Banque à Distance. Les documents resteront accessibles

pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du contrat Banque à distance sur demande de l'ancien Abonné :

- Auprès de sa dernière agence bancaire pour ceux relatifs à ses produits bancaires, ;
- Directement auprès de Sogecap, s'agissant de ceux propres à ses contrats d'assurance sur la vie (y compris les contrats de prévoyance) et de capitalisation.

#### **ARTICLE 20 - RELEVÉ DE COMPTE**

##### **20.1 - Relevé de compte en ligne**

A sa demande, l'Abonné pourra recevoir de manière dématérialisée ses relevés de compte. Toutefois, à compter de la 1<sup>ère</sup> utilisation du service INTERNET ou des SERVICES MOBILES, et sous réserve de remplir les critères d'éligibilité à ce service, l'Abonné verra ses relevés de compte éligibles mis automatiquement à disposition sur son Espace Client.

##### **20.1.1 - L'Abonné peut activer le service Relevé de Compte en Ligne :**

- via les SERVICES INTERNET;
- ou en Agence.

Lorsque l'Abonné recevait ses relevés sous forme papier, la première mise à disposition du Relevé de Compte en Ligne n'est effectuée qu'à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que la demande d'abonnement au service Relevé de Compte en Ligne intervienne au minimum deux (2) jours ouvrés avant cette date.

La souscription au service Relevé de Compte en Ligne par l'un des co-titulaires d'un compte collectif entraîne l'abandon de l'envoi de tout relevé papier pour le (les) compte(s) visé(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format du relevé de compte choisi avant de s'abonner au service.

La Banque pourra refuser ou résilier l'abonnement au service en cas :

- de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif ;
- de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur.

Lorsque l'Abonné adresse à La Banque une demande d'ouverture de compte à distance à l'Agence Digitale selon les modalités indiquées sur le site <https://societegenerale.nc/>, il bénéficie par défaut du service Relevé de Compte en Ligne, sans aucune autre formalité de sa part.

**20.1.2 - Le Relevé de Compte en Ligne sera mis à disposition à la date d'arrêt habituelle des relevés des comptes concernés par ce service dans les mêmes conditions que pour un relevé papier. Pour les relevés de compte à vue, l'Abonné peut modifier la périodicité et/ou le mode de classement des écritures de ses Relevés de Compte en Ligne en s'adressant à son Agence.**

La date de mise en ligne des relevés constitue le point de départ des délais de réclamation relatifs aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné, délais repris dans la Convention de compte et dans la convention de compte-titres le cas échéant, conventions disponibles sur <https://societegenerale.nc/> et dans toutes les Agences de La Banque.

**20.1.3 - Le service Relevé de Compte en Ligne comprend également la mise à disposition, chaque année au cours du mois de janvier du récapitulatif annuel des sommes perçues par la banque, au cours de l'année civile précédente, au titre des produits et services dont l'Abonné bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte bancaire.**

Les conditions tarifaires du service Relevé de Compte en Ligne sont identiques à celles de l'option relevé papier choisie et figurent dans la brochure relative aux tarifs applicables, tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et sur le site internet.

**20.1.4 - Il est convenu entre La Banque et l'Abonné qu'en adhérant au Service, l'Abonné demande à recevoir ses relevés de compte spécifiquement et uniquement sous forme électronique (au format PDF). À ce titre, le Relevé de Compte en Ligne se substitue aux relevés de comptes papier. L'Abonné qui recevait ses relevés de compte sous forme papier est informé et accepte que l'envoi sous cette forme s'arrête un mois après l'abonnement au service Relevé**



de Compte en Ligne. L'Abonné pourra toutefois, s'il le désire, obtenir également une version papier de ses relevés de compte ou des récapitulatifs annuels. La Banque se réserve le droit de facturer cette prestation conformément à la brochure relative aux tarifs applicables, tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et sur le site internet.

**20.1.5** - Les informations légales et réglementaires relatives aux modifications des taux d'intérêts créditeurs des comptes d'épargne, du taux d'intérêt débiteur du compte bancaire figureront sur les Relevés de Compte en Ligne ou donneront lieu à une communication via Internet.

**20.1.6** - Les Relevés de Compte en Ligne seront accessibles via les SERVICES INTERNET et les SERVICES MOBILES à partir de la date effective d'abonnement au service (conformément aux dispositions des articles 26.1.1 et 26.1.2 ci-dessus) et pendant une durée de dix (10) ans après leur mise à disposition. L'Abonné peut restreindre ou supprimer l'accès à l'historique des Relevés en ligne en s'adressant à son Conseiller de Clientèle.

**20.1.7** - L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

L'Abonné peut résilier à tout moment sans frais son abonnement par un écrit remis ou adressé à son Agence.

L'Abonné peut revenir à tout moment et sans frais au format papier.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés de compte sous forme papier. Toutefois le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé de Compte en Ligne, sous réserve que la demande de résiliation intervienne au minimum deux (2) jours ouvrés avant cette date.

À la suite de la résiliation du service Relevé de Compte en Ligne ou de la clôture du/des compte(s) qui en bénéficie(nt), l'Abonné peut consulter l'historique des Relevés de Compte en Ligne pour la période pendant laquelle il a bénéficié du service.

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter en ligne ses relevés de compte(s). Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces Relevés de Compte en Ligne avant la résiliation effective de son contrat de Banque à Distance. Les relevés resteront accessibles au client pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du contrat Banque à distance sur demande.

#### **ARTICLE 21 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR LE SERVICE ET OPÉRATIONS BANCAIRES**

**21.1** – Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

**21.2** – Le Service ne délivre aucun conseil quant au bien-fondé de l'investissement ou du désinvestissement envisagé par l'Abonné ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix, excepté pour les cas où l'Abonné a signé une convention de conseil spécifique en investissement ou en arbitrage portant sur la fourniture de conseils par le Service.

Pour des raisons techniques, les plus ou moins-values latentes ne sont qu'approximatives et les informations permettant notamment à l'Abonné de déterminer le traitement fiscal des plus ou moins-values ne sont pas mentionnées. De la même manière, les cours des instruments financiers sont rafraîchis à intervalles fixes, ils peuvent donc différer du cours exact à un instant donné. Par conséquent, ces données sont fournies à titre indicatif exclusivement.

L'Abonné est invité à tenir compte de ces spécificités et à prendre ses décisions d'investissement ou de désinvestissement selon sa libre appréciation.

Les informations mentionnées ne doivent pas être utilisées à des fins déclaratives ou justificatives. Il est vivement recommandé à l'Abonné de se conformer aux indications figurant éventuellement sur le SERVICE INTERNET ou SERVICE MOBILE. Avant toute souscription d'un OPC, l'Abonné doit impérativement prendre connaissance du Document d'Information Clé pour l'Investisseur et plus particulièrement de la rubrique « Profil de risque et de rendement ».

**21.3** La Banque ne garantit pas l'heure de réception des mails ou des SMS, une

fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de La Banque ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre le déclenchement de l'alerte et sa réception.

#### **ARTICLE 22 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

La Banque, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, vos données personnelles notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

L'Abonné peut consulter le détail des traitements réalisés sur <https://societegenerale.nc/>

Cette information est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

L'Abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données. L'Abonné peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. L'Abonné peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'Abonné peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en :

- Écrire directement à votre agence par courrier électronique ou voie postale
- Nous contacter par e-mail : [svp.sgcb@sgcb.nc](mailto:svp.sgcb@sgcb.nc)
- Nous contacter par courrier à l'adresse suivante :

Société Générale Calédonienne de Banque  
44 rue de l'Alma  
BP G2  
98848 Nouméa Cedex

Enfin, l'Abonné a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

#### **ARTICLE 23 – RESPONSABILITÉ**

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, La Banque assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, La Banque est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de La Banque, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement. Il est rappelé que la responsabilité de La Banque en matière d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées au sens des dispositions du code monétaire et financier est précisée dans les conditions générales de la Convention de Compte.

L'accès aux SERVICES MOBILES n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par les SERVICES MOBILES, La Banque ne pourrait être

tenu responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné. 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'Abonné.

La Banque 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'Abonné.

De même, La Banque n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par l'Abonné.

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

L'affichage des plus ou moins-values latentes et/ou réalisées pourra être proposé sur les SERVICES MOBILES et le SERVICE INTERNET à titre exclusivement indicatif et pourra comporter des approximations pour des motifs opérationnels et techniques. Par conséquent, La Banque ne peut s'engager sur l'exactitude de l'information délivrée et ne saurait être tenue responsable des décisions d'investissement et autres potentielles conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation que l'Abonné ferait de ces informations.

En outre, La Banque ne garantit pas l'heure de réception des SMS, appels ou notifications, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms ou un fournisseur d'accès internet, réception dépendante de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de La Banque ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre leur demande d'envoi et leur réception.

#### **ARTICLE 24 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE INTERNET - DÉLAI DE RÉCLAMATION ET DE CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS BANQUE À DISTANCE**

##### **24.1 - Moyens de preuve**

Le Service faisant appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements par les appareils utilisés par La Banque pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour La Banque et les sociétés de son Groupe le cas échéant :

- la preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes,
- la preuve de l'adhésion de l'Abonné à des nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne via le procédé de signature électronique décrit à l'article 3.3 ci-dessus.

Pour les opérations de paiement visées à l'article 8, La Banque devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements par les appareils utilisés par La Banque pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné. À cet égard, l'Abonné autorise La Banque ou son sous-traitant, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

##### **24.2 - Délais de réclamation**

Les réclamations relatives aux opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions visées dans la Convention de compte et le cas échéant dans la convention de compte titre.

#### **ARTICLE 25 - INTERRUPTION/LIMITATION DU SERVICE**

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

La Banque se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- De limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,
- De ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits

ou services.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son Agence pour effectuer ses opérations.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à jour obligatoire des informations relatives à ses Abonnés, La Banque se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service, dans le cas où les pièces justificatives nécessaires demandées à cette fin par La Banque à l'Abonné resteraient manquantes. L'accès au Service pourra être rétabli sur envoi par l'Abonné des pièces justificatives à son Agence et sous réserve de la compatibilité des pièces avec la demande.

De manière générale, La Banque pourra bloquer l'accès au Service à l'Abonné, après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son espace de banque à distance qui n'aurait pas été effectuée à l'issue du délai indiqué à l'Abonné.

#### **ARTICLE 26 - TARIFICATION DU SERVICE**

L'abonnement au service est facturé conformément à la brochure tarifaire applicable à l'abonnement souscrit. Toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné par voie électronique ou par lettre simple deux mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement dans les conditions de l'article 33 des présentes conditions générales.

Les opérations effectuées dans le cadre du SERVICE INTERNET, des SERVICES MOBILES et du Service Client seront facturées conformément aux tarifs figurant dans la brochure tarifaire applicable tenue à disposition de l'Abonné dans son agence et également disponible sur <https://societegenerale.nc/>

Pour le Service Client, l'Abonné supportera le coût de la communication téléphonique qui lui sera facturé directement par l'opérateur de son réseau téléphonique.

Pour le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

#### **ARTICLE 27 - DURÉE DU CONTRAT - RÉTRACTATION – RÉSILIATION**

**27.1** – Le présent abonnement est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et La Banque.

La résiliation du Service ou du présent contrat n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés conformément à l'article 3.3.

**27.2** – La Banque se réserve le droit de fermer l'accès au Service moyennant un préavis de deux mois adressés à l'Abonné par lettre simple, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

La Banque pourra en outre soit suspendre l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service, soit fermer l'accès au Service à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 3 des présentes conditions générales, de clôture du compte bancaire (quelle qu'en soit la cause), ou de non-utilisation du Service pendant 1 an.

La résiliation d'office par La Banque ou la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles vaut pour l'ensemble du Service.

**27.3** – L'Abonné peut, à tout moment, et sans préavis, demander la fermeture complète de son accès au Service par simple lettre envoyée ou remise à son Agence. L'accès sera fermé par La Banque dans les délais techniques nécessaires. L'Abonné pourra faire procéder à la réouverture de l'accès au Service moyennant instructions écrites adressées à l'Agence qui gère le contrat. Dans cette occurrence, l'attention de l'Abonné est particulièrement attirée sur le fait que les ordres de virement devant être exécutés postérieurement à la fermeture du Service continueront d'être exécutés jusqu'à la date de fin programmée par le client.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et La Banque entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service et, en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

En cas de cessation des relations bancaires à la suite d'une demande de mobilité

bancaire, l'Abonné bénéficie d'un accès au Service en mode consultation pendant 13 mois à compter de la date de clôture du compte. La Banque en tant qu'établissement de départ, portera à la connaissance du client par le biais du Service les informations relatives: à la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos. Il est précisé que les informations relatives à la présentation d'un chèque sur compte clos seront traitées dans les conditions prévues par l'article L. 131-73 du code monétaire et financier pendant la durée susmentionnée.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, ainsi que pour les contrats souscrits à distance par le biais du Service, l'Abonné (profil Particulier) bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat (si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant), dans les conditions fixées par décret ou, en l'absence de texte, par un simple écrit remis par tout moyen à son Agence, écrit dont il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise.

En cas de résiliation l'Abonné est informé que les documents contractuels fournis via le Service lui sont accessibles pendant une durée de 5 ans sur demande.

#### **ARTICLE 28 - MODIFICATION DU CONTRAT ET DU SERVICE**

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent Contrat, sera applicable dès son entrée en vigueur. Par ailleurs, ce Contrat peut évoluer et nécessiter notamment des extensions et améliorations possibles du Service, La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de L'Abonné par voie postale ou sur support durable (via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES) ou directement sur l'adresse email personnelle de l'Abonné : au plus tard deux mois avant leur date d'application, pour les modifications envisagées relatives aux services de paiement et de bourse en ligne, au plus tard un mois avant leur date d'application, pour les modifications envisagées relatives aux services d'information et de consultation.

L'Abonné ayant alors la possibilité, en cas de désaccord, de faire procéder à la fermeture des accès au Service, comme indiqué ci-dessus à l'article 27, et ce sans aucune pénalité. Les présentes conditions générales sont également consultables via le SERVICE INTERNET. Leurs modifications seront signalées via la messagerie sur le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES.

#### **ARTICLE 29 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LA CONVENTION DE COMPTE ET AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION DE COMPTE DE TITRES**

À l'occasion de sa demande d'abonnement, l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des Conditions Générales de fonctionnement des produits et services, les Conditions Générales de la Convention de compte et le cas échéant les Conditions Générales de la Convention de compte de titres.

À tout moment de la relation contractuelle, l'Abonné a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes Conditions Générales en s'adressant à son Agence. Par ailleurs, les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Générales de la Convention de compte sont téléchargeables sur <https://societegenerale.nc/>.

#### **ARTICLE 30 - DROIT APPLICABLE, LANGUE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

La loi applicable aux relations précontractuelles et aux présentes conditions générales est la loi applicable en Nouvelle Calédonie.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec La Banque, l'Abonné choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, faute d'être résolu à l'amiable entre La Banque et l'Abonné, sera soumis à la compétence des juridictions.

#### **ARTICLE 31 - AGRÉMENT ET CONTRÔLE DE LA BANQUE**

La Banque est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09) en qualité d'établissement de crédit et d'entreprise d'investissement habilité à effectuer toutes les opérations de banque et à fournir tous les services d'investissement à l'exception du service d'investissement d'exploitation d'un système multilatéral de négociation. La Banque est contrôlée par cette même autorité notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle par la Banque Centrale Européenne pour la supervision de sa solidité financière, ainsi que par l'Autorité des marchés financiers