

# Sommaire

I - VOTRE COMPTE ET SA GESTION .....	1
A - Le fonctionnement du compte .....	1
B - VOCALIA .....	10
C - LES CARTES DE PAIEMENT (Conditions Générales de fonctionnement) .....	12
II - LES SERVICES DE GESTION DE TRÉSORERIE .....	19
A - L'Approche Conventionnelle de Trésorerie .....	19
B - Le Compte Sur Livret .....	20
C - Le service Déclic .....	20
D - Coffre-fort .....	21
III - DISPOSITIONS DIVERSES .....	21
A - Spécificités du compte ouvert à un client mineur .....	21
B - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et sanctions financières internationales .....	21
C - Secret bancaire .....	22
D - Protection des données à caractère personnel .....	22
E - Agrément et contrôle de la Banque .....	24
F - Procurations (tous comptes) .....	24
G - Instructions données par le client à Banque de Polynésie .....	24
H - Conditions financières.....	24
I - Transferts de compte .....	24
J - Mobilité bancaire .....	25
K - Traitement des opérations à distance .....	25
L - Modifications .....	26
M - Les comptes inactifs .....	26
N - Garantie des dépôts .....	27
O - Traitement des réclamations de la clientèle .....	28
P - Le Médiateur .....	28
Q - Déclaration et engagements du client .....	29
R - Droit au compte et Service bancaire de base .....	29
S - FATCA .....	29
T - Droit applicable, juridiction compétente et langue .....	30
ANNEXE : Principales dispositions résultant de la directive Marchés d'Instruments Financiers (MIF) .....	31

Dans un souci permanent d'établir des relations claires et de confiance avec nos clients, nous vous présentons la Convention de compte et de services Banque de Polynésie (la Convention) qui a pour vocation :

- **de vous informer de manière claire et précise** sur nos services liés à la gestion de votre compte au quotidien. C'est pourquoi nous vous remettons ci-après les conditions générales qui régissent le fonctionnement de votre compte et des produits et services proposés dans le cadre de cette Convention,

- **de vous proposer la possibilité de suivre et gérer vos comptes à distance par téléphone, sur Internet et services mobiles** (Internet mobile, application mobile et tablette),

- **de vous faire bénéficier d'engagements précis portant sur la qualité de nos prestations**

- Si vous êtes amené à changer d'agence Banque de Polynésie, nous nous engageons à vous assurer une parfaite continuité de vos opérations grâce au maintien du numéro de votre compte. Vous conserverez ainsi votre carte de paiement actuelle qui fonctionnera sur votre compte et vous pourrez continuer à utiliser votre chéquier actuel en l'attente de la fabrication d'un nouveau chéquier indiquant votre nouvelle adresse. Si vous bénéficiez d'une Facilité de caisse, elle sera reconduite automatiquement, sauf modification de votre situation.
- En dépit du désir constant de Banque de Polynésie de vous apporter la meilleure qualité de service possible, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou l'utilisation des services. Vous trouverez dans cette Convention les différentes possibilités pour nous faire part de vos questions.

## **PREAMBULE**

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'ouverture, le fonctionnement et la clôture d'un compte de dépôt, ouvert dans les livres de Banque de Polynésie (également dénommée « la Banque ») par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le compte ouvert dans le cadre de la présente convention est destiné à enregistrer les opérations du client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sous réserve des dispositions spécifiques qui pourraient être, par ailleurs, convenues entre Banque de Polynésie et le client.

Les conditions tarifaires relatives à cette convention figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet <http://www.sg-bdp.pf>. Par ailleurs, il est périodiquement remis à jour selon les conditions fixées à l'article « Modifications ».

Ces Conditions Générales, associées aux Conditions Particulières relatives au compte de particuliers et le document tarifaire intitulé « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » constituent la Convention de compte de particuliers. Ils forment ensemble un tout indivisible et indissociable. Le client peut, à tout moment, obtenir les présentes conditions générales auprès de son agence, la recevoir sur simple demande écrite ou la télécharger sur le internet de Banque de Polynésie <http://www.sg-bdp.pf>.

Dans les présentes Conditions Générales, le terme suivant débutant par une majuscule s'entend comme suit.

« Jour ouvrable » : un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

## **I - VOTRE COMPTE ET SA GESTION**

### **A - Le fonctionnement du compte**

#### **1. Convention de compte de particulier**

La signature de la présente Convention entraîne l'ouverture d'un compte au nom du client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le présent compte est destiné à enregistrer toutes les opérations intervenant entre Banque de Polynésie et le client. Les conditions des opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions appliquées aux opérations bancaires de Particuliers".

Les conditions générales, les conditions particulières et les conditions tarifaires constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte et les engagements réciproques de Banque de Polynésie et du client. Le client peut, à tout moment, retirer la présente Convention auprès de son agence ou la recevoir sur simple demande écrite.

#### **2. Ouverture du compte et relation bancaire**

La demande d'ouverture du compte peut être réalisée en agence. L'ouverture du compte est soumise à l'agrément de la Banque. Cette ouverture de compte n'est effective et le demandeur ne peut effectuer de dépôt ou une opération de paiement qu'après la vérification par la banque de l'ensemble des pièces requises et notamment les documents permettant de justifier de l'identité du demandeur au moyen d'une pièce d'identité officielle comportant sa photographie en cours de validité, de son domicile ainsi que de sa source de revenus. La Banque demandera des justificatifs complémentaires lorsque le demandeur est un mineur ou fait l'objet d'un régime légal de protection juridique réservé aux majeurs.

La Banque collecte auprès du demandeur tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement de son statut fiscal.

En application de la réglementation française telle qu'applicable en Polynésie Française, la Banque a l'obligation d'identifier les clients contribuables américains au sens de la loi américaine dite FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), et leurs actifs financiers, aux fins de déclarer un ensemble d'informations concernant ces clients auprès de l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service « IRS »).

Pour les clients concernés par la Banque transmet annuellement à l'administration fiscale concernée l'identité du(des) client(s) ou du(des) bénéficiaire(s) des comptes financiers qu'il(s) détiennent dans ses livres, le solde de ces comptes ainsi que le cas échéant tout revenu de capitaux mobiliers et montant brut des cessions ou rachats d'instruments financiers, qui sont perçus, directement ou indirectement, par le(s) client(s) ou le(s) bénéficiaire(s).

De manière générale, le Client s'engage à informer la Banque de toute modification qui pourrait intervenir dans sa situation telle que déclarée dans les conditions particulières, notamment en cas de changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de nationalité, d'adresse le concernant (domicile, fiscale et postale) et des éléments d'identification concernant ses éventuels mandataires, de statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen des États-Unis d'Amérique ou de la carte verte dite « green card »), du transfert de la résidence fiscale aux États Unis.

Le Client reconnaît en particulier qu'il doit informer Banque de Polynésie de tout changement de pays de résidence fiscale (de résident fiscal en Polynésie Française à non-résident fiscal en Polynésie Française, et vice versa ; et de manière plus générale de résident fiscal

d'un État à tout autre État) dès que celui-ci survient et reconnaît que Banque de Polynésie ne pourra être tenue pour responsable d'avoir appliqué le régime fiscal prévu par la réglementation applicable en Polynésie Française selon le statut fiscal d'origine du Client dès lors que ce dernier ne l'a pas informée de l'évolution de ce statut.

De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile) ou de l'adresse courriel transmise à la Banque pour la communication de certaines informations et l'accès à certains services, le client est responsable de la mise à jour de ces données.

Ces différents changements devront être communiqués par le client, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte ou sur le site Internet <http://www.sg-bdp.pf>. La Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison des conséquences résultant pour le client de l'inobservation de ses obligations.

Les documents justificatifs adéquats seront fournis spontanément par le Client et le cas échéant sur demande de Banque de Polynésie. Il appartient au Client qui n'a pas sa résidence fiscale en Polynésie Française de s'informer quant aux modalités d'imposition applicables dans son pays de résidence.

### 3. Type de compte

#### a) Compte individuel

##### a.1) Généralités

Ce compte fonctionne sur la seule signature de son titulaire ou de celle des éventuels mandataires désignés dans une procuration. Au décès du titulaire, le compte est bloqué et l'éventuelle procuration devient caduque. Conformément aux dispositions de l'article L. 312-1-4 du code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du titulaire décédé, peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, dans la limite d'un montant fixé par arrêté.

##### a.2) Modalités spécifiques pour le client mineur non émancipé, le client majeur protégé, le client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale.

Les principes d'ouverture, de fonctionnement et de clôture prévus dans la Convention s'appliquent aux comptes et services ouverts à un client mineur (principes que doit/doivent respecter son(ses) représentant(s) légal(aux) lorsqu'il(s) fait(font) fonctionner ses comptes et services), à un client majeur protégé et à un client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale sous réserve des spécificités expressément mentionnées dans la présente Convention.

#### ● Le compte ouvert au nom d'un client mineur

Tous les produits et services proposés par la Banque ne sont pas accessibles au mineur.

Le compte ouvert au nom d'un mineur, ne peut l'être que sous la forme de compte individuel ou de compte indivis.

Toute demande d'ouverture de compte dépôt, sera faite :

- S'il s'agit d'un premier compte ou livret, soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique soit par un de ses représentants légaux (lequel devra attester qu'il s'agit d'un premier compte ou livret) lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents, le transfert comme la clôture du compte ainsi ouvert demeurant quant à eux soumis à la signature des deux représentants légaux. Le représentant légal n'étant pas intervenu à l'acte d'ouverture pourra toujours faire fonctionner le compte de son enfant mineur sous réserve de permettre à la Banque de respecter les obligations de connaissance client auxquelles elle est tenue.
- S'il s'agit d'un second compte ou livret, par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique ou par les deux représentants légaux en cas d'autorité parentale exercée conjointement par les deux parents.

Toute demande de souscription, de modification et de résiliation d'un service lié au fonctionnement du compte pourra être réalisée soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique soit par un de ses représentants légaux lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents.

Le représentant légal est habilité à agir au nom du mineur et pourra faire fonctionner le compte de dépôt du mineur et les services souscrits dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à la majorité du client. Certaines opérations prévues par la présente Convention pourront être effectuées par le mineur seul qui y aura été autorisé par son représentant légal dans les conditions particulières. En aucun cas le mineur ne peut donner procuration à un tiers sur son compte.

Le représentant légal s'assurera de l'étendue de ses pouvoirs et s'engage à n'effectuer d'actes que conformément au régime de protection juridique applicable au mineur qu'il représente. Il assumera à cet effet l'intégralité de la responsabilité pouvant découler d'un non-respect de ses pouvoirs. Tout dépôt effectué sur le compte du mineur entre dans son patrimoine et est soumis en conséquence au régime juridique des biens des mineurs.

Dans tous les cas : en fonction de l'importance d'une opération envisagée sur le compte concerné, la banque pourra demander leur accord aux deux représentants légaux du titulaire mineur.

Les relevés de compte et autres informations prévues dans la présente Convention sont, sauf dispositions spécifiques à certains services ou produits, communiqués au titulaire mineur et au représentant légal selon le mode de réception choisi par ce dernier :

- soit sous forme papier, par courrier postal, au titulaire et à son représentant légal aux coordonnées indiquées par ce dernier aux conditions particulières (l'autre représentant légal pouvant toujours obtenir les informations souhaitées sur le fonctionnement du compte de son enfant mineur en s'adressant ponctuellement à la Banque);
- soit sous forme électronique, au représentant légal sous réserve de son abonnement au service de relevé de compte en ligne conformément aux conditions générales de Banque à Distance.

À compter de la majorité du titulaire (au jour de son 18<sup>e</sup> anniversaire) ou en cas d'émancipation, le compte et les services fonctionneront sous sa seule signature et le représentant légal ne se verra plus adresser les relevés de comptes papier ou en ligne du titulaire qui pourra alors les recevoir selon le mode de réception qu'il aura choisi :

- soit sous forme papier par courrier postal ;
- soit en ligne pour les clients abonnés au service de relevé de compte en ligne.

Toutes les procédures d'opposition, de contestation et de réclamation prévues par la présente Convention peuvent être mises en oeuvre par le client mineur ou son représentant légal.

#### - Le compte ouvert au nom d'un client majeur protégé, d'un client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale

Le client majeur sous sauvegarde de justice peut faire fonctionner seul le compte sauf si le mandataire spécial y a été habilité par le Juge des contentieux de la protection

Le client sous curatelle simple peut faire fonctionner seul le compte, sous réserve des dispositions spécifiques figurant dans la décision du Juge des contentieux de la protection. Le client majeur sous curatelle renforcée ne peut pas faire fonctionner le compte sauf s'il est autorisé par le curateur ou sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection.

Le client majeur sous tutelle ne peut pas faire fonctionner le compte sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection. Le mandataire de protection future peut faire fonctionner le compte du majeur protégé si le mandat le prévoit. Dans cette hypothèse, le Client sous mandat de protection future ne peut faire fonctionner son compte. Le client sous habilitation familiale peut faire fonctionner seul son compte sauf dispositions spécifiques figurant dans l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection.

##### b) Compte joint

Deux ou plusieurs personnes peuvent ouvrir un compte joint, qui est un compte collectif avec solidarité active et passive. Chaque co-titulaire peut librement, sur sa seule signature, se faire délivrer tous moyens de paiement fonctionnant sur le compte joint, notamment chèquiers, cartes de paiement et/ou de retrait et se faire consentir sur sa seule signature toutes avances et facilités de caisse.

Chaque co-titulaire peut faire fonctionner ce compte sans le concours de l'autre. Les co-titulaires seront tenus solidairement entre eux à l'exécution de tous engagements portant la signature de l'un d'eux et au remboursement de toutes sommes dues à Banque de Polynésie à la clôture du compte ou à l'occasion de son fonctionnement.

Le client mineur non émancipé ou majeur protégé, sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale ne peut pas être co-titulaire d'un compte joint.

Le compte joint peut être dénoncé ou faire l'objet d'une désolidarisation par écrit à tout moment par l'un des co-titulaires, la dénonciation prenant effet au jour de réception par Banque de Polynésie de la notification. La demande de dénonciation faite à l'oral doit être impérativement confirmée par écrit dans un délai de 48 h ouvrées – à défaut, la demande sera caduque.

Dans tous les cas, la Banque en informera le cotitulaire qui n'est pas à l'origine de la demande. Par ailleurs, le compte ne fonctionnera que sur les signatures conjointes de l'ensemble des co-titulaires, dans l'attente de l'affectation par l'ensemble des co-titulaires de son solde créditeur ainsi que des titres figurant au compte titres rattaché au compte espèces.

Le co-titulaire qui a dénoncé ou demandé la désolidarisation du compte joint reste tenu solidairement avec les autres co-titulaires du solde débiteur du compte à la date de dénonciation à la Banque, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date.

Si l'un des co-titulaires est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte joint sera bloqué en cas d'incompatibilité entre les règles de fonctionnement du compte joint et celles propres au régime de protection concerné, dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde et, le cas échéant, de l'ouverture d'un compte individuel.

En cas de procédure de surendettement de l'un des co-titulaires, le compte joint sur lequel ne seraient pas domiciliés les revenus du co-titulaire concerné pourra être dénoncé par la Banque moyennant le respect d'un préavis de 2 mois à compter de la recevabilité du dossier de surendettement et des comptes séparés seront ouverts.

En cas de décès de l'un des co-titulaires, sauf en cas d'opposition d'un ayant droit du co-titulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession :

- Le compte continue de fonctionner et ne sera pas bloqué et la ou les procurations seront toujours valables,
- Le solde et éventuellement les valeurs en dépôt pourront être remis au cotitulaire survivant.

##### c) Compte indivis

Le compte indivis (compte collectif) fonctionne sous les signatures conjointes de tous les co-titulaires ou sur la signature d'un mandataire commun et selon les modalités prévues par un avenant à la convention de compte.

Ce compte collectif est régi par le principe de la solidarité passive : si le compte collectif vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les co-titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de la Banque de tous les engagements contractés dans le cadre de la présente convention, et de la totalité du solde débiteur. Banque de Polynésie peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des co-titulaires.

En cas de retrait de l'un des co-titulaires, le compte est bloqué et les avoirs ne peuvent être transférés ou retirés dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde ou de l'éventuelle ouverture d'un nouveau compte. En cas de placement de l'un d'eux sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte n'est pas bloqué et continue à fonctionner normalement. En revanche, le co-titulaire placé sous un régime de protection fera fonctionner le compte selon les règles légales de son régime de protection.

Le compte n'est clôturé que sur demande écrite et signée conjointement de tous les indivisaires. En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué dans l'attente des instructions concordantes des co-titulaires survivants et des héritiers du défunt ou du notaire chargé de la succession. Les procurations deviennent caduques à la date du décès. Toutefois, les opérations de paiement valablement initiées avant le décès seront réglées. L'indivisibilité de la dette est établie entre ses héritiers.

##### d) Compte en devise

Lorsque le compte est tenu dans une devise autre que le franc pacifique, le compte ne peut faire l'objet de versement ou de retraits d'espèces.

Pour réaliser des opérations dans une devise différente de celle dans laquelle est tenue le compte, une opération de change sera nécessaire et sera facturée d'une commission de change.

Le client désirant réaliser de telles opérations est invité à se rapprocher préalablement de son agence qui lui en indiquera les modalités.

## 4. Fonctionnement du compte

#### a) Coordonnées bancaires

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de paiement telles que des prélèvements, des virements, etc. Il mentionne l'identifiant national unique de son compte (le RIB) qui permet la réalisation de ses opérations en Polynésie Française, l'identifiant international de son compte (l'IBAN) et l'identifiant international de Banque de Polynésie (le BIC) pour les opérations transfrontières. Le BIC associé à l'IBAN peut également être utilisé pour la réalisation d'opérations en Polynésie Française.

Des relevés d'identité bancaire sont remis au client par Banque de Polynésie lors de l'ouverture de compte. Le client peut, par la suite, en demander d'autres exemplaires à son agence. Chaque relevé de compte comporte un relevé d'identité bancaire et chaque chéquier en comporte deux.

En outre, le client abonné au service "relevé de compte en ligne" de POLYWEB peut imprimer en ligne des planches de RIB.

Le Client est informé qu'afin de renforcer la sécurité des paiements, Banque de Polynésie sera amenée à effectuer un contrôle de fiabilisation des coordonnées bancaires.

#### b) Principales opérations

Le compte peut enregistrer les opérations suivantes :

- **Opérations au crédit** : versements d'espèces, remises de chèques, virements reçus.

- **Opérations au débit** : retraits d'espèces, paiements des chèques émis, des factures cartes bancaires, des prélèvements, des virements émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenus impayés ou d'opérations créditées à tort sur le compte du client ou entrant dans le champ de l'article III B des présentes. En cas de contre-passation d'une opération en devises, le client supporte la perte ou le bénéfice du gain éventuel de change lorsque son compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en francs de cette opération.

Avant l'âge de 12 ans, l'ensemble des opérations réalisées sur le compte d'un mineur le sont par son représentant légal, le mineur ne pouvant effectuer aucune opération lui-même.

De 12 à 15 ans, le mineur seul peut effectuer uniquement des opérations par carte de retrait et exclusivement dans les distributeurs à billet Banque de Polynésie. L'ensemble des autres opérations sont réalisées par son représentant légal.

À partir de l'âge de 16 ans le mineur peut être autorisé par son représentant légal à effectuer seul des opérations de retraits d'espèces et virements, ainsi que des opérations de domiciliations de prélèvements et, si le représentant légal en a autorisé la délivrance, des émissions de chèques et des opérations par carte.

#### c) Solde et provision du compte

La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit constitue le solde du compte.

Avant d'effectuer une opération au débit de son compte, le client (ou son représentant légal selon celui qui fait fonctionner le compte) doit s'assurer qu'il dispose de la somme nécessaire, appelée "provision". Cette provision peut être constituée soit par le solde créditeur du compte, soit par une position débitrice autorisée consistant en une Facilité de caisse (indiquée alors dans les conditions particulières) ou un découvert (par acte séparé), que Banque de Polynésie aura accordé à son client.

Sauf accord de Banque de Polynésie, le compte doit présenter en permanence un solde créditeur. Si le compte est ouvert à un client mineur, il doit présenter en permanence un solde créditeur, la provision étant obligatoirement constituée par ce solde créditeur. Banque de Polynésie, qui paierait malgré une absence ou insuffisance de provision, n'est pas engagée pour autant à accorder, maintenir ou renouveler un dépassement occasionnel. En cas de position débitrice non autorisée, le client devra sans délai soit apurer le solde débiteur du compte, soit revenir dans les limites de la position débitrice autorisée. À défaut, le client s'expose à un refus de paiement et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision.

En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations concernant le client sont susceptibles d'être inscrites au FICP - Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers -, fichier tenu par la Banque de France et accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

Par ailleurs, sur toute position débitrice, des intérêts seront dus à un taux d'intérêt débiteur égal au taux nominal annuel correspondant au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la position débitrice concernée, tel que ce taux maximum aura été publié trimestriellement par avis au Journal Officiel de la République française. La mise en application des taux ainsi déterminés trimestriellement sera immédiate.

Chaque changement de taux d'intérêt débiteur et chaque TAEG appliqué seront communiqués au client par une mention sur le relevé de compte. Il est convenu que le taux d'intérêt débiteur, ainsi que le taux annuel effectif global (TAEG), figureront sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code Civil.

Un minimum forfaitaire est perçu sur les comptes dont le solde moyen journalier débiteur, entre deux arrêts de compte, est inférieur à un montant fixé par arrêté ministériel.

La réception sans protestation des relevés de compte vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier du taux conventionnel appliqué sauf contestation formulée selon les modalités prévues à article I-A.4.e).

#### d) Relevés de comptes

Un relevé de compte présentant les opérations par ordre chronologique sera communiqué au client au minimum chaque mois sauf à ce que le client ait opté pour l'option "Relevé de compte en ligne" ci-contre. En outre le client abonné au service "relevé de compte en ligne" du service de Banque à Distance peut recevoir ses relevés sous format électronique.

Cette option est soumise aux conditions générales d'un contrat distinct. Le client peut choisir une autre périodicité.

Ces options sont soumises aux tarifs en vigueur tel que précisé dans les "Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers".

#### e) Délais de contestation

Le client (ou le représentant légal) est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de 13 mois à compter de la réception du relevé. Passé ce délai, aucune contestation ne pourra être reçue sauf en cas de constat d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude que le client pourra prouver par tous moyens.

Pour les services et opérations mentionnées à l'article 4 à l'exception des chèques, les contestations font l'objet de dispositions et délais spécifiques mentionnés dans les articles relatifs à ces services et opérations.

## f) Conditions financières

### f.1) Frais de tenue de compte

Outre la facturation des prestations et services rendus dans le cadre de la présente Convention, la gestion du compte donnera lieu à la perception de frais de tenue de compte dont le montant et les conditions sont indiqués dans le document « *Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers* » remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet de Banque de Polynésie.

### f.2) Arrêté de comptes - Dates de valeur

Les comptes sont arrêtés mensuellement pour le calcul des intérêts débiteurs éventuels. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte, à l'exception des remises de chèques auxquelles est appliquée une date de valeur indiquée dans la brochure « Conditions applicables aux opérations bancaires - Particuliers ». Elle est indiquée sur le relevé de compte.

### f.3) Incidents de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier

#### • Irrégularités ou incidents de fonctionnement

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent une irrégularité ou un incident de fonctionnement sur le compte tel que mentionné dans le document dénommé *Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers* (comme par exemple : insuffisance de provision, chèques irréguliers, rejet pour cause de saisie, d'avis à tiers détenteur ou d'opposition administrative, rejet pour cause de blocage de compte), font l'objet d'une facturation (tel que précisé dans les *Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers*). Il n'y aura pas de perception de commissions ou d'intérêts débiteurs ou retraits de moyens de paiements lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute de Banque de Polynésie.

#### • Frais

Les diverses procédures engagées à l'initiative de créanciers du titulaire du compte (notamment saisies, avis à tiers détenteur), et auxquelles la loi fait obligation à Banque de Polynésie de se conformer, donnent lieu à la perception de frais forfaitaires débités au compte du client tel que précisé dans les Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers).

## 5. Instruments et services de paiement

### a) Espèces : versements et retraits

#### a.1) Versements d'espèces

Les versements d'espèces sont réalisés par le client ou son mandataire habilité. Lorsqu'ils s'effectuent auprès d'une agence Banque de Polynésie, ils sont formalisés par la signature du bordereau d'opération ou via tout autre moyen d'authentification spécifiquement convenu. Les versements sont portés au compte du client sous réserve de la vérification de l'authenticité des billets. En cas de défaut d'authenticité, le client en est informé.

Lorsqu'ils s'effectuent dans un automate de dépôt d'espèces les versements sont portés au compte du client sous réserve de la vérification, a posteriori, de l'authenticité des billets.

#### a.2) Retraits d'espèces en agence

L'accord du client est formalisé par la signature du bordereau d'opération ou par la signature d'un chèque établi à l'ordre de "moi-même" (retrait dans l'agence tenant le compte ou dans tout autre agence Banque de Polynésie). Pour des raisons de sécurité, le montant des fonds détenus par les agences est limité. Pour les mêmes impératifs de sécurité, le client qui souhaite effectuer des retraits d'une certaine importance devra respecter un délai de préavis, d'au plus 4 jours ouvrés, pour procéder à ce retrait, et/ou se rendre dans l'agence dotée d'un service de caisse la plus proche. Pour connaître la procédure applicable dans son agence en particulier, le client peut se rapprocher de celle-ci.

Au sein des agences ne disposant pas de caisse, le client non titulaire de carte bancaire pourra effectuer sans frais des retraits d'espèces au moyen d'une carte de retrait gratuite délivrée par son agence.

#### a.3) Retraits d'espèces par carte

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Banque de Polynésie au porteur dans les conditions particulières du contrat carte. Ces limites peuvent être différentes selon les cartes et selon que les retraits sont effectués chez Banque de Polynésie ou chez des établissements concurrents.

### b) Les chèques

L'ouverture d'un compte n'implique pas obligatoirement la délivrance de formules de chèques. Le client qui souhaite obtenir un chéquier doit en faire la demande auprès de la Banque. Le client mineur âgé d'au moins 16 ans peut demander des formules de chèque s'il y est autorisé par son représentant légal.

Avant la délivrance du premier chéquier, une vérification est effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le Client ou son représentant n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre des chèques. Cette vérification est également effectuée pour chaque mandataire.

En cas de refus, Banque de Polynésie informe le client (ou le représentant légal le cas échéant) du motif de sa décision. La décision de délivrer ou de ne pas délivrer de chèquiers est réexaminée annuellement en fonction de l'évolution de la situation du client, ou à sa demande. En outre, Banque de Polynésie peut à tout moment, sous réserve de motiver sa décision, demander au client, à son représentant légal ou au mandataire le cas échéant la restitution des chèquiers en sa possession. Par ailleurs, le client (ou le représentant légal) a l'obligation de le faire en cas d'interdiction bancaire et ce à première demande ou de clôture de compte.

Le client doit veiller à la conservation de son chéquier et rédiger ses chèques avec un stylo à encre non effaçable pour éviter les risques de falsification. Le client doit utiliser exclusivement, et sans les modifier, les formules de chèques délivrées par Banque de Polynésie.

Les chèquiers sont renouvelés automatiquement. Ils sont soit tenus à sa disposition à l'agence, soit dans n'importe quelle agence de son choix, ou peuvent lui être adressés sur sa demande à son domicile en courrier recommandé ou en lettre suivie. Dans ce cas, les

frais d'envoi de chèque incluant les frais postaux et une commission d'envoi seront débités sur son compte. À défaut de récupération, par le client de ses chèques, dans un délai de 3 mois à compter de leur mise à disposition en agence, des frais pour « destruction de chèque non retiré au-delà de 3 mois » seront perçus par la banque.

Le montant des remises de chèques est porté au crédit du compte du client soit après encaissement effectif, soit sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Dans ce dernier cas, les chèques pouvant faire l'objet d'un rejet par la banque tirée, le fait que la remise soit encaissée auprès de celle-ci ne vaut pas paiement des chèques tant que les délais de rejet ne sont pas expirés. En cas de rejet d'un chèque, le compte est débité du montant correspondant. Banque de Polynésie se réserve le droit de refuser les remises de chèques émises sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession.

Le montant des remises de chèques payables à l'étranger n'est, sauf cas particuliers, porté au compte du client qu'après mise à disposition des fonds par le correspondant Banque de Polynésie.

Par exception, dans l'hypothèse où Banque de Polynésie aurait un doute sur la régularité d'une remise, la Banque pourra appliquer un délai d'encaissement nécessaire aux contrôles et pendant lequel la provision liée à la remise sera indisponible. Le cas échéant, elle en informera le Client et lui indiquera la date du crédit en compte. A l'issue de ce délai, le client sera crédité de la remise sur son compte sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Si les chèques font l'objet d'un rejet par la banque tirée, le compte sera débité du montant correspondant.

#### **b.1) Incidents de paiement sur le compte bancaire au titre d'un chèque**

Avant de refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision, Banque de Polynésie contactera le client pour lui permettre de procéder à un versement sur son compte d'un montant suffisant pour le paiement du chèque litigieux. Le client, même mineur, qui émet un chèque sans provision est interdit bancaire. Il en va de même si le chèque a été émis par le représentant légal du client mineur.

En l'absence de régularisation, Banque de Polynésie rejette le chèque pour défaut ou insuffisance de provision et adresse dès l'incident une injonction en lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire du compte, son représentant légal et son mandataire, de restituer à tous les banquiers dont le titulaire est client, les formules de chèques qui auront été mises à sa disposition.

Lorsque le chèque sans provision a été émis par un mandataire, l'interdiction frappe, le ou les titulaires du compte. Lorsque le chèque sans provision a été émis sur un compte joint ou collectif, l'interdiction frappe tous les co-titulaires sur ce compte comme sur l'ensemble de leurs comptes.

Toutefois, les co-titulaires disposent de la faculté de désigner au préalable dans les conditions particulières le co-titulaire qui se verra alors appliquer seul l'interdiction bancaire sur l'ensemble de ses comptes, l'ensemble des co-titulaires restant interdits sur le compte ayant enregistré l'incident. Cette désignation peut être modifiée ou effectuée postérieurement à la signature des présentes, à tout moment par les co-titulaires dans une lettre conjointement signée et adressée en recommandé avec avis de réception à l'agence qui tient le compte.

Dans tous les cas, cette interdiction porte sur l'ensemble de ses comptes bancaires jusqu'à la régularisation de l'incident et au plus tard à l'expiration d'un délai de 5 ans. Il est enregistré au Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI), consultable par les bénéficiaires, ainsi qu'au Fichier Central des Chèques, consultable par les banques, ces deux fichiers étant tenus par la Banque de France.

Durant cette interdiction, le client peut à tout moment recouvrer la possibilité d'émettre des chèques lorsqu'il justifie avoir réglé le montant du chèque (soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation, soit par paiement direct auprès du bénéficiaire contre restitution du chèque) ou constitué une provision suffisante et destinée au règlement du chèque par la Banque.

Banque de Polynésie facture au Client des frais d'opposition sur chèque ou sur chèque en cas de perte ou de vol conformément aux « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

#### **b.2) Opposition au paiement d'un chèque**

Banque de Polynésie ne pourra admettre d'opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque ou en cas de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur un des motifs ci-dessus expose le client (ou le représentant légal) à d'éventuelles sanctions pénales.

#### **b.3) Modalités pratiques d'une opposition**

L'opposition peut être formulée :

- par écrit, quel que soit le support (lettre, télécopie, déclaration écrite au guichet...),
- par téléphone : en ce cas, elle doit être confirmée sans délai par écrit, faute de quoi il ne pourra en être tenu compte.
- par Internet: par Polyweb sur [www.sg-bdp.pf](http://www.sg-bdp.pf)

Le client doit indiquer les numéros de compte et de vignette et, à défaut de numéro de vignette, s'agissant d'un chèque émis, son montant, sa date d'émission et le nom du bénéficiaire. À défaut, Banque de Polynésie sera dans l'obligation de rejeter tous les chèques présentés à compter de l'enregistrement de l'opposition. Dans chaque carnet de chèques figure une vignette sécurité détachable que le client doit conserver hors de son chèque et reprenant les numéros des chèques délivrés.

#### **b.4) Conséquences de l'opposition**

En cas d'opposition régulière, la Banque est en droit de bloquer la provision du chèque litigieux, jusqu'à notification de la décision judiciaire statuant sur son bien-fondé ou jusqu'à ce que le client en donne mainlevée. A ce titre, en cas d'opposition pour utilisation frauduleuse la Banque pourra bloquer la provision en un compte spécial, comme la jurisprudence lui en fait l'obligation et afin de préserver les droits éventuels du porteur

c) Les services de paiement autres que le chèque

#### **c.1) Règles communes aux services de paiement**

##### **c.1.1. Révocation d'un ordre de paiement**

En principe, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçus par Banque de Polynésie. Cependant, les ordres de virement à exécution différée ou les mandats de prélèvement peuvent être révoqués selon les modalités prévues pour chacun de ces services de paiement, en fonction du canal utilisé.

##### **c.1.2. Délai d'exécution des opérations de paiement**

## **- Opérations émises :**

Pour les virements émis, ils sont exécutés selon les délais maximums ci-après :

Virements locaux : crédit à la banque du bénéficiaire : au plus tard à la fin du 4<sup>e</sup> jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par la Banque de Polynésie. Ce délai peut être augmenté d'un jour supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

Virements Européen SEPA : crédit à la banque du bénéficiaire : 1 jour à compter du moment de réception de l'ordre par Banque de Polynésie. Ce délai peut être augmenté d'un jour supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

Virements Internationaux : crédit à la banque du bénéficiaire : au plus tard à la fin du 4<sup>e</sup> jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par la Banque de Polynésie.

- Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement. Le délai d'exécution court à compter du moment de réception de l'ordre tel que défini dans les clauses relatives aux services de paiement concernés.

## **- Opérations reçues :**

Le compte du client est crédité dès que Banque de Polynésie a reçu les fonds, sous réserve que cette dernière ait reçu les fonds un jour ouvrable et du délai nécessaire pour réaliser une opération de change.

Pour les opérations impliquant une conversion, le taux de change appliqué sera déterminé par référence au taux de change Banque de Polynésie en vigueur le jour du traitement de l'opération.

### **c.1.3. Refus d'exécution par Banque de Polynésie**

Lorsque Banque de Polynésie refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.) Banque de Polynésie en informe le client en lui indiquant si possible les motifs de ce refus, à moins d'une interdiction réglementaire. L'information est délivrée par courrier, ou autre moyen le cas échéant.

Il est rappelé au client que les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte, font l'objet d'une facturation mentionnée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires des Particuliers ».

### **c.1.4. Contestation des opérations de paiement**

#### c.1.4.1. Contestation d'un prélèvement, d'un TIP ou d'un téléversement autorisé

Le client (ou le représentant légal peut contester les prélèvements, TIP ou téléversements dans un délai de 8 semaines suivant la date de débit. Cette contestation doit être adressée à l'agence par écrit et signée. À compter de la réception de la contestation du client, Banque de Polynésie dispose de 10 jours ouvrables pour rembourser le montant total de l'opération de paiement ou pour justifier de son refus de faire droit à la demande du client (ou du représentant légal).

#### c.1.4.2. Contestation des opérations de paiement (au débit ou au crédit du compte) non autorisées ou mal exécutées

Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par le client (ou le représentant légal), elle doit être contestée sans tarder et au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion.

La contestation doit être formulée auprès de toute agence Banque de Polynésie pendant ses heures d'ouverture.

Les opérations non autorisées sont remboursées au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la contestation. Lorsque la responsabilité est engagée pour une opération mal exécutée, la Banque restitue si besoin et sans tarder le montant de l'opération de paiement au client.

Banque de Polynésie rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu (y compris pour la date de valeur).

Conformément aux dispositions légales, Banque de Polynésie peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du client. Dans ce cas, la Banque en informe l'IEOM.

Toutefois, pour les ordres de virement donnés par l'intermédiaire du Service de Banque à distance, le client 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 de sécurité telles que définies dans le Contrat de Banque à distance.

Si, après remboursement par Banque de Polynésie, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le client, Banque de Polynésie pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués.

La Banque facturera des frais de recherche de document de moins d'un an tel que mentionné dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

### **c.1.5 Responsabilité de Banque de Polynésie dans l'exécution des opérations de paiement**

Banque de Polynésie est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du client (ou du représentant légal).

La responsabilité de Banque de Polynésie ne pourra être retenue si elle démontre que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire de paiement du bénéficiaire de l'ordre a reçu le montant de l'opération dans les délais convenus.

La responsabilité de Banque de Polynésie ne peut être engagée, ni en cas de force majeure, ni lorsqu'elle est liée par des obligations légales ne permettant pas la réalisation des obligations qui lui incombent.

### **c.1.6 Blocage d'un instrument de paiement**

Banque de Polynésie se réserve le droit de procéder au blocage de tout instrument de paiement en la possession du client (ou du représentant légal) pour des raisons ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement, au défaut de production de justificatifs jugés nécessaires par la Banque pour se conformer à ses obligations réglementaires, ou encore au risque sensiblement accru que le client (ou le représentant légal) soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

## **c.2) Les virements**

### **c.2.1. Décomposition des offres de virements émis et reçus**

Les virements émis sont les opérations par lesquelles le client (ou le représentant légal) donne l'ordre à Banque de Polynésie de transférer des fonds de son compte vers un autre compte (ouvert à son nom ou au nom d'un tiers).

L'offre Banque de Polynésie concernant les virements émis et reçus se décompose de la façon suivante :

- Virements locaux : tout virement libellé en CFP émis à partir d'un compte donneur d'ordre Banque de Polynésie en Polynésie Française.
- Virements SEPA COM Pacifique relevant de l'article L.722-1 du code monétaire et financier : virement en euros entre la République française zone SEPA (France métropolitaine, l'un des départements d'outre-mer, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre et Miquelon) et les trois collectivités d'outre-mer (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis et Futuna) ou les virements en euros entre les trois collectivités.
- Virements Internationaux : tout virement qui n'est ni un virement local, ni un virement européen SEPA, et notamment les virements en devise, ainsi que les virements en euro hors France, départements et collectivités d'outre-mer.

### **c.2.2. Conditions d'exécution du virement**

Les virements obéissent aux règles suivantes :

- les ordres de virement exécutés conformément à l'identifiant unique du compte du bénéficiaire ainsi que le nom du bénéficiaire communiqué par le Client (ou son représentant légal) pour les virements émis ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le Client sont réputés dûment exécutés pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par cet identifiant unique. Banque de Polynésie n'est responsable que de l'exécution des ordres de virement exécutés conformément à cet identifiant, nonobstant toute autre indication supplémentaire, telle que le nom du bénéficiaire par exemple,
- si l'identifiant unique fourni à Banque de Polynésie est inexact, Banque de Polynésie n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Elle s'efforce toutefois, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

### **c.2.3. Consentement et retrait du consentement à un ordre de virement :**

L'ordre de virement peut être donné :

- En agence ou adressé à l'agence qui détient le compte. Il est alors transmis sous forme écrite (bordereau fourni par l'agence) et signé,
- Ou, par l'intermédiaire du service de Banque à distance, dans le respect des procédures définies dans le Contrat de Banque à distance.

Les ordres de virement à exécution immédiate sont irrévocables à compter du moment où ils ont été reçus par Banque de Polynésie. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués au plus tard le Jour ouvrable précédant la date convenue pour l'exécution du virement. La révocation doit être faite par écrit, signée et reçue par l'agence dans ce délai.

En outre les modalités de révocation d'un ordre de virement sont définies dans le Contrat de Banque à distance.

### **c.2.4. Moment de réception de l'ordre de virement :**

Les parties conviennent que le moment de réception sera le moment où l'ordre de paiement est reçu par Banque de Polynésie sous réserve qu'il existe la provision disponible pour exécuter l'ordre de paiement, sauf exception visée ci-dessous.

Pour les ordres de paiement adressés sous format papier (courrier, fax, bordereau de virement mis à disposition par Banque de Polynésie), le moment de réception est le moment où ces ordres sont reçus par l'agence au sein de laquelle le client détient son compte (sous réserve de la disponibilité de la provision).

Si le moment de réception de l'ordre de paiement n'est pas un jour ouvrable pour Banque de Polynésie, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. De même, tout ordre de paiement reçu après une heure limite définie par votre agence est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Si le compte du client n'est pas suffisamment approvisionné pour son exécution, l'ordre de virement ne sera pas exécuté. Dans le cas d'un virement permanent, il sera rejeté pour défaut de provision et le client sera débité des frais de rejet, conformément aux informations figurant dans la brochure tarifaire.

Toutefois et par exception à ce qui précède si au moment de la transmission de l'ordre de virement, le client a spécifié une date postérieure, appelée "date convenue", le moment de réception est réputé être cette date convenue (ou le jour ouvrable suivant si la date convenue est un jour non ouvrable) dès lors que la provision est disponible pour sa bonne exécution.

### **c.3) Les cartes de paiement et de retrait**

Les modalités de fonctionnement des cartes de paiement (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées aux conditions générales régissant ces cartes. Les cartes de retrait sont régies par des dispositions spécifiques lors de leur souscription.

### **c.4) Le prélèvement**

Le prélèvement est un moyen de paiement particulièrement adapté pour les paiements récurrents dans lequel le créancier est à l'initiative du paiement.

À Banque de Polynésie, il existe plusieurs catégories de prélèvements :

#### **- Le prélèvement local**

Le prélèvement local est une opération de paiement en francs CPF entre un débiteur et un créancier possédant tous deux un compte domicilié en Polynésie Française.

Le client débiteur d'un tiers signe au profit de son créancier une demande de prélèvement et la lui adresse accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire et de l'autorisation de prélèvement signée. Le créancier fait suivre à Banque de Polynésie cette autorisation de prélèvement pour permettre le règlement de l'avis de prélèvement lorsqu'il se présentera. Le créancier est identifié par un Numéro National d'Emetteur (NNE).

Par ailleurs, le client a toujours la possibilité, dans les conditions visées ci-dessous, de révoquer son autorisation de prélèvement ou de faire opposition, à un ou plusieurs paiements auprès de son agence, mais il est invité à en aviser son créancier.

## - Le prélèvement SEPA COM Pacifique relevant de l'article L.722-1 du code monétaire et financier

Le prélèvement SEPA COM Pacifique est une opération de paiement ponctuelle ou récurrente, libellée en euros initiée par un créancier situé en France métropolitaine ou dans l'Outre-Mer français hors Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis et Futuna qui relèvent des prélèvements locaux (Par Outre-Mer français, entendre : Saint-Barthélemy, Saint Martin, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon).

Le créancier transmet à son débiteur un mandat dénommé "Mandat de prélèvement SEPA" contenant notamment son identifiant créancier. Le client débiteur complète ce formulaire, le signe et le retourne à son créancier. Le "mandat de prélèvement SEPA" complété est un mandat double donné par le débiteur autorisant son créancier à émettre des ordres de prélèvement européen et Banque de Polynésie à payer ces prélèvements lors de leur présentation. Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier appelé "Référence Unique du Mandat" (RUM). L'autorisation de prélever est valable pour un mandat donné ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un client s'il a plusieurs contrats commerciaux.

Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre à Banque de Polynésie pour paiement. Dans le cadre du prélèvement SEPA Com Pacifique, le créancier n'a plus à remettre à Banque de Polynésie une autorisation de prélever.

Par ailleurs, le client a toujours la possibilité, dans les conditions visées ci-dessous, de révoquer son mandat de prélèvement SEPA Com Pacifique, ou de faire opposition à un ou plusieurs paiements auprès de son agence, mais il est invité à en aviser au préalable son créancier. Dans ce cas, la révocation ou l'opposition est valable pour tous les prélèvements donnés à partir du mandat identifié par le débiteur. À défaut de pouvoir identifier le mandat, la révocation ou l'opposition portera sur les prélèvements SEPA Com Pacifique donnés à partir de tous les mandats signés par le débiteur à son créancier.

Dès lors que le créancier est situé en France métropolitaine ou dans l'Outre-Mer français hors Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis et Futuna et tel que défini ci-dessus, le service de prélèvement local préalablement accepté par le client débiteur peut être remplacé à l'initiative du créancier, après information de son client, par un service de prélèvement SEPA COM Pacifique. Dans ce cas, les autorisations de prélèvement et les oppositions déjà effectuées auprès de sa banque conservent leur validité.

Le client dispose de la faculté de refuser par principe auprès de Banque de Polynésie que tout prélèvement SEPA COM Pacifique soit domicilié sur son compte.

### **Modalités de demandes de révocation et d'opposition**

Pour les prélèvements SEPA COM Pacifique, la révocation d'un mandat de prélèvement SEPA COM Pacifique se définit comme le retrait définitif du consentement donné à Banque de Polynésie de payer tous les prélèvements relatifs à un mandat donné et présentés par un créancier déterminé.

L'opposition à une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le client refuse le paiement d'un ou plusieurs prélèvements déterminés, non encore débités sur son compte.

La révocation et l'opposition font l'objet d'une tarification conformément à la brochure tarifaire. Le client devra effectuer sa demande de révocation ou d'opposition auprès de son agence et, dans tous les cas, avant la fin du jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement.

### **Remboursement d'opérations de paiement que le client a autorisées**

Pour les opérations autorisées, le client peut en demander le remboursement dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit en compte. Ce remboursement s'effectuera au regard des opérations habituellement réalisées par le client et de l'autorisation donnée au créancier par le client. Le client devra formaliser sa demande par écrit. À la demande de Banque de Polynésie, le client fournira les justificatifs relatifs à sa demande.

## - Dispositions communes au prélèvement local et prélèvement SEPA COM Pacifique

Responsabilité de Banque de Polynésie pour les prélèvements non exécutés ou mal exécutés :

Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée du fait de Banque de Polynésie, il appartient au client de démontrer la faute commise par Banque de Polynésie.

Si une opération mal exécutée est avérée, le montant de l'opération de paiement sera restitué dans les meilleurs délais et le compte rétabli en valeur dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu.

Il est précisé que l'exécution d'une opération de paiement consiste dans le débit du compte du client à la date d'échéance du prélèvement telle qu'indiquée par le créancier.

En cas de retard dans l'exécution d'un prélèvement, le client sera indemnisé selon les règles de droit commun.

La responsabilité de Banque de Polynésie ne pourra être engagée, ni en cas de force majeure ni lorsqu'elle est liée par des obligations légales ne permettant pas la réalisation des obligations qui lui incombent.

Les règles de responsabilité relatives au prélèvement décrites précédemment s'appliquent également au TIP.

### **c.5) Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement)**

Le titulaire du compte autorise ponctuellement un de ses créanciers à prélever sur son compte la somme qu'il lui doit en retournant le TIP signé et si nécessaire accompagné d'un RIB au Centre de traitement désigné par le créancier.

#### **6. Durée de la convention et clôture du compte**

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. La clôture n'entraîne pas de frais bancaires pour le client.

##### **a) Clôture à l'initiative du client**

Le client peut demander la clôture de son compte à tout moment sans respecter de délai de préavis selon les modalités suivantes. Dans tous les cas, la demande doit être formulée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise au guichet).

Compte au nom d'un majeur capable ou d'un mineur émancipé	Sans autre condition particulière
---	-----------------------------------

Compte au nom d'un mineur non émancipé	En cas d'administration légale exercée par un seul représentant légal, la clôture du compte peut être demandée par ce représentant légal unique. En cas d'administration légale exercée en commun par les représentants légaux, la clôture doit intervenir sur la signature conjointe des représentants légaux.
Compte joint ou compte indivis	La clôture nécessite l'accord écrit de tous les co-titulaires et, le cas échéant, du représentant légal du co-titulaire mineur non émancipé ou du majeur placé sous un régime de protection juridique. Le représentant du majeur protégé doit disposer d'une autorisation du juge des tutelles.
Compte ouvert au nom d'un majeur sous sauvegarde de justice	Le majeur sous sauvegarde de justice peut procéder seul à la clôture de son compte sous réserve que ce pouvoir n'ait pas été attribué à un mandataire spécial par le juge des tutelles. Le mandataire spécial ne peut clôturer le compte que sur autorisation du juge des tutelles.
Compte ouvert au nom d'un majeur placé en curatelle simple ou renforcée, ou sous tutelle	Le majeur en curatelle simple ou renforcée peut procéder à la clôture du compte assisté de son curateur, si la décision du juge des tutelles l'autorise. Le tuteur ou le curateur doit requérir l'autorisation préalable du juge des tutelles (ou du conseil de famille) pour pouvoir clôturer un compte du client, Cette autorisation doit indiquer la destination des fonds inscrits sur le compte.
Compte ouvert au nom d'un client sous mandat de protection future	Le client sous mandat de protection future peut procéder seul à la clôture de son compte. Le mandataire de protection future ne peut pas procéder à la clôture du compte à moins d'y avoir été expressément autorisé par le juge des tutelles.
Compte ouvert à un client sous habilitation familiale	La clôture s'effectue selon les règles légales de protection dont le client bénéficie.

#### b) Clôture à l'initiative de la Banque

Banque de Polynésie peut clôturer le compte de sa propre initiative, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois sans avoir à en indiquer le motif.

Par ailleurs, Banque de Polynésie pourra selon les mêmes modalités, en cas de refus du Client de fournir les documents et justificatifs requis par la Banque pour satisfaire ses obligations légales ou réglementaires, clôturer le compte bancaire du client.

Banque de Polynésie ne sera tenue de respecter aucun délai de préavis en cas de comportement gravement répréhensible du client (ou du représentant légal) ou de poursuites, quelle qu'en soit la nature, engagées à l'encontre de ce dernier, ou encore en cas de fonctionnement anormal du compte.

#### c) Effets de la clôture et sort du solde du compte

La clôture du compte bancaire entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et la restitution des moyens de paiement.

Cette restitution peut être effectuée par courrier ou par dépôt directement auprès de l'agence teneur de compte.

Le Titulaire du compte doit également faire le nécessaire pour mettre fin à l'ensemble de ses domiciliations bancaires sur le compte (mandat de prélèvement, virements récurrents, crédits à recevoir) et les reporter sur un autre compte bancaire.

La clôture ouvre une période de liquidation des opérations en cours, au terme de laquelle l'arrêté comptable est effectué pour établir le solde définitif du compte.

Si lors de la clôture, le solde exigible est débiteur, des intérêts seront décomptés au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la position débitrice concernée, tel que ce taux maximum sera publié au Journal Officiel trimestriellement jusqu'à règlement définitif.

Le client (ou son représentant légal) autorise par ailleurs Banque de Polynésie à retenir, dans les conditions prévues par la loi, le solde créditeur du compte et plus généralement, toutes sommes et valeurs lui appartenant, à concurrence des risques d'impayés et de crédit portés sur lui par Banque de Polynésie et ce tant que ces risques ne seront pas éteints.

La Banque de Polynésie comme le Client pourront compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur l'autre partie au titre du solde du compte bancaire.

Postérieurement à la clôture, l'ensemble des opérations se présentant au débit ou au crédit du compte sera rejetée pour compte clos. Par ailleurs, la clôture fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France en vue d'interdire notamment une utilisation éventuelle des formules de chèques non restituées.

Les chèques qui viendraient à se présenter sur un compte clos peuvent entraîner l'interdiction bancaire de ses titulaires, sauf si les titulaires du compte ont préalablement pris leurs dispositions pour demander à la Banque le blocage de la provision suffisante sur un compte dans l'attente de leur présentation au paiement par leurs bénéficiaires. La Banque vous informera des éventuelles conséquences en cas de rejet de chèque sur compte clos pendant une période de 12 (douze) mois à compter de la clôture du compte.

À l'issue des opérations de clôture, si le Titulaire du compte n'a pas procédé par lui-même au retrait de son solde créditeur éventuel, ce solde lui sera restitué par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées bancaires auront été préalablement communiquées par RIB (relevé d'identité bancaire) à la Banque conformément à la Brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires-Particuliers ».

## B - VOCALIA

### Article 1 – Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation du service de Banque par téléphone VOCALIA 40.46.67.67. Il permet au souscripteur :

- de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal 24h sur 24 et 7 jours sur 7 la situation de son compte courant en XPF, montant et nature des dernières écritures débitrices et créditrices enregistrées, montant des encours cartes bancaires non encore débités,
- d'avoir accès à des conseillers clientèle de Banque de Polynésie du lundi au vendredi de 7h15 à 17h pour obtenir des informations sur ses comptes et produits,
- d'accéder à des services d'assistance en cas d'urgence 24h/24 et 7j/7.

L'utilisation du service de Banque par téléphone VOCALIA 40.46.67.67 s'effectue dans les limites et conditions définies par les Conditions Générales et par les Conditions Particulières du présent contrat.

#### Article 2 – Moyens nécessaires à l'utilisation du service

L'utilisation du service de Banque par téléphone VOCALIA 40.46.67.67 par le souscripteur implique nécessairement de sa part le recours à un téléphone de fréquence vocale. Le souscripteur fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition dudit matériel, de son installation et de sa maintenance, et son raccordement au réseau de télécommunication Banque de Polynésie n'étant ni fournisseur des matériels, ni transporteur des informations, sa responsabilité ne pourra être recherchée à ce titre. Seuls sont compétents en la matière, l'opérateur du réseau téléphonique et les fournisseurs de matériels.

#### Article 3 – Contrôle d'accès au service - Confidentialité

L'accès au service n'est possible qu'au moyen d'un identifiant et d'un code secret.

L'identifiant et le code secret sont remis au souscripteur par son agence Banque de Polynésie,

En cas d'oubli ou de perte de ses codes, le souscripteur peut demander à son agence Banque de Polynésie une nouvelle attribution.

Le souscripteur est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences d'une divulgation même involontaire à quiconque ou de leur transmission à toute personne de son choix. Il est donc de son propre intérêt que ces codes demeurent secrets.

Banque de Polynésie a pris, pour ce qui la concerne, les dispositions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations qu'il reçoit par télécopie.

Le souscripteur autorise Banque de Polynésie à communiquer à des entreprises extérieures les données nécessaires à l'exécution des travaux qu'elle pourrait donner en sous-traitance. Il l'autorise également dans le cas où cette demande émanerait d'une autorité de tutelle, de police, de justice, fiscale ou douanière.

#### Article 4 – Consultation des comptes

Le service de Banque par téléphone VOCALIA 40.46.67.67 fournit au souscripteur des informations bancaires relatives aux comptes qu'il a indiqué :

- Pour des informations des comptes : le solde compte principal et les encours des cartes paiement, les 5 dernières écritures au crédit, les 10 dernières écritures au débit ;
- pour accéder aux Services d'urgence ;
- pour obtenir les taux de change à la vente.

#### Article 5 – Procurations

Lorsque le souscripteur agit en qualité de mandataire, il doit s'assurer que le mandat, en vertu duquel il consulte les comptes, est toujours en cours de validité et s'engage à signaler immédiatement à son agence Banque de Polynésie les modifications et annulation de ce mandat.

#### Article 6 – Interruption du service et règlement des incidents

En cas d'interruption du service pour quelle que cause que ce soit, le souscripteur a la possibilité, en substitution, de s'adresser à son agence Banque de Polynésie pour demander des informations sur ses comptes. En cas de constatation d'un défaut quelconque de fonctionnement, le souscripteur en avise Banque de Polynésie, par tout moyen utile et dans les meilleurs délais, en lui indiquant les éléments propres à favoriser la recherche de ses causes, l'effet d'y remédier.

#### Article 7- Tarification du service

L'abonnement au service de Banque à distance VOCALIA 40.46.67.67 est gratuit. Les coûts facturés par l'opérateur du réseau de télécommunication doivent être réglés directement par le souscripteur auprès de son opérateur.

#### Article 8 – Durée de l'abonnement - Résiliation du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à compter de la date de signature des Conditions Particulières. Le souscripteur peut résilier le contrat, par écrit, à tout moment sans préavis. Banque de Polynésie peut mettre fin au contrat à tout moment, par lettre recommandée, moyennant un préavis d'un mois, sans être tenue d'en indiquer le motif, ou sans préavis et sans aucune restitution de redevance, dans les cas suivants :

- non-respect du contrat par le souscripteur,
- comportement gravement répréhensible ou situation irrémédiablement compromise.

Le contrat est en outre résilié automatiquement et sans formalités en cas de clôture du ou des comptes du souscripteur.

#### Article 9 – Responsabilités

Banque de Polynésie assume une obligation de mise en oeuvre de moyens en ce qui concerne l'émission des informations. Sa responsabilité, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde.

Elle n'est pas responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte : d'un cas de force majeure, notamment défaut de fourniture de courant électrique, d'un dysfonctionnement lié au transport des informations, au téléphone du souscripteur.

#### Article 10 – Modification du contrat

Du fait du caractère évolutif des systèmes informatiques, des extensions et perfectionnements possibles de ses services, Banque de Polynésie se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le présent contrat.

Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du souscripteur dans les conditions prévues à l'article 1, un mois avant leur

entrée en vigueur. En cas de désaccord, le souscripteur a possibilité de résilier son contrat. En l'absence de résiliation à l'issue du délai d'un mois, il est réputé avoir accepté les modifications.

#### Article 11 – Annulation des accords antérieurs

Les dispositions du présent contrat annulent et remplacent tous accords antérieurs ayant le même objet.

#### Article 12 – Droit applicable et litige

Le présent contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française applicable en Polynésie Française. Les tribunaux de Polynésie Française seront compétents en cas de litige.

### **C - LES CARTES DE PAIEMENT (Conditions Générales de fonctionnement)**

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DES CARTES SONT COMPOSÉES :

- 1- des Conditions Générales de fonctionnement des cartes ;
- 2- des conditions d'utilisation de la carte pour déposer des espèces ;

Afin de faciliter la compréhension du présent document, la terminologie en application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015 sera utilisée ci-dessous.

Les Cartes émises sont classées en 2 (deux) catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,

Le présent Contrat ne concerne que les cartes relevant de la catégorie des cartes de débit et les cartes relevant de la catégorie des cartes de crédit. Les Cartes entrant dans la catégorie « débit » sont les Cartes de paiement internationales à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention « DÉBIT ».

Les cartes entrant dans la catégorie « crédit » sont les Cartes de paiement internationales à débit différé (également dénommées « cartes de débit » aux termes des dispositions de l'article D.312-1-1 du Code monétaire et financier) et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable. Elles portent, au recto, soit la mention « CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « CARTE DE CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable.

---

## **1. LE FONCTIONNEMENT DES CARTES**

---

À partir de 12 ans, un client peut être titulaire :

- Carte de débit utilisable uniquement dans un distributeur de billets en Polynésie Française.

Les clients majeurs peuvent être titulaires des cartes suivantes :

- Carte de débit utilisable uniquement dans un distributeur de billets et chez des commerçants en Polynésie Française.
- Carte de débit CB Visa RED. Cette Carte VISA Internationale est à Autorisation Systématique et peut être refusée dans certains péages d'autoroute, parkings en France et Terminal de Paiement Électronique (TPE) ne pouvant envoyer une demande d'autorisation.
- carte de débit ou de crédit CB Visa : Carte de paiement/retrait internationale.
- carte de débit ou de crédit CB Visa Premier : Carte de paiement/retrait internationale.

L'ensemble des cartes privatives, à usage exclusif en Polynésie Française est désigné par le terme générique la « Carte Privative » et l'ensemble des clients titulaires de cartes par le terme générique le « titulaire de la Carte privative », sauf mention contraire.

L'ensemble des cartes internationales est désigné par le terme générique la « Carte CB » et l'ensemble des clients titulaires de cartes par le terme générique le « titulaire de la Carte CB », sauf mention contraire.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

D'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement (Carte CB et Privative) dont la(es) marque(s) figure(nt) sur la Carte (cf. Partie 1).

D'autre part, les règles de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB et Visa) dont la(es) marque(s) figure(nt) sur la Carte (cf. Partie 2).

### **PARTIE 1 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT**

#### **A) OBJET DE LA CARTE**

**a.1)** La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- Retirer des espèces auprès des appareils de distribution de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- Régler des achats de biens et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après, les « Accepteurs »), équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « TPE ») et/ou d'automates (ci-après, collectivement, les « Équipements Électroniques ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- Régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- Transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- Déposer des espèces selon les modalités définies au 6 des Conditions Générales des cartes de paiement.

**a.2)** La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par la Banque de Polynésie et régis par des dispositions spécifiques.

**a.3)** Toutes les Cartes VISA sont dotées de la fonctionnalité sans contact.

Le titulaire de la Carte peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte ou via le service de Banque à distance, le cas échéant. Pour que cette demande puisse prendre effet, le titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB au moyen de sa carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

## **B) DÉLIVRANCE DE LA CARTE**

La Carte est délivrée par Banque de Polynésie, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

Banque de Polynésie peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire du compte (ou le représentant légal) du(es) motif(s) de sa décision sur demande de ce dernier.

Le titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle. Si la carte comporte un panneau de signature, son titulaire doit, dès réception, y apposer sa signature. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Équipements Électroniques et DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte (à l'exception de la signature visée ci-dessus si l'espace prévu s'y prête).

## **C) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES**

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par la Banque de Polynésie à des fins d'authentification. Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code secret et, plus généralement, de toute autre Donnée de Sécurité Personnalisée.

### **c.1) Code secret**

Banque de Polynésie met à la disposition du titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre support. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques (TPE). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte.

En cas d'oubli de son code secret de sa carte VISA, le titulaire de la carte peut demander une réédition de son code.

### **c.2) Autres Données de Sécurité Personnalisées**

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée (également dénommée une/la « Donnée ») autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds en ligne. Pour effectuer ces opérations, Banque de Polynésie met à disposition du titulaire de la Carte le code reçu par SMS et le code de sécurité. Le Code reçu par SMS est une Donnée consistant à transmettre, par SMS, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Banque de Polynésie par le titulaire de la Carte, un code à usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération. L'association du Code reçu par SMS et des dispositifs de sécurité personnalisés du service de Banque à Distance permet une authentification forte du titulaire de la Carte.

Le Code de sécurité est une Donnée permettant au titulaire, de sécuriser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Ce code doit être défini par le titulaire via le service de Banque à Distance. Il doit donc tenir absolument secret le Code reçu par SMS et Code de sécurité nécessaire lors d'une opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit.

L'utilisation de ces Données nécessite de détenir des codes d'accès au service de Banque à distance. Le titulaire peut demander un abonnement à ce service auprès de son agence. L'utilisation des Données nécessite également de disposer d'un téléphone mobile ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation.

Pour enregistrer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir son Code Sécurité, le Titulaire doit :

- Soit contacter un de nos conseillers bancaires à distance au 40 46 66 66 (Tarif selon l'opérateur) ;
- Soit se rendre dans son agence.

Le reçu par SMS sera automatiquement envoyé au numéro de téléphone enregistré dès que sa communication sera nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

## **D) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ**

**d.1)** Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de l'une des marques apposées sur la Carte ou, à défaut, par la signature du ticket ou de la facture émis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel)
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (un téléphone mobile par exemple).

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB.

**d.2)** Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « paiements récurrents et/ ou échelonnés »), pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;

La première opération de paiement est alors conforme à l'article d.1).

**d.3)** Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Banque de Polynésie (cf. f) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

**d.4)** Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**d.5)** La Banque de Polynésie reste étrangère à tout différend commercial (c'est à dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal) d'honorer son paiement.

## **E) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES AUX DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS**

**e.1)** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec la Banque de Polynésie dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués aux DAB/GAB et guichets de la Banque de Polynésie ou des autres établissements affichant la(es) marque(s) figurant sur la Carte.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Banque de Polynésie.

**e.2)** Les montants enregistrés de ces retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Banque de Polynésie. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article f). Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

**e.3)** Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**e.4)** Les opérations dites de « quasi-cash » (achat de jetons de casinos, de devises, enjeux de courses hippiques) sont assimilées comme des transactions spécifiques. Les limites dédiées convenues avec la Banque de Polynésie seront donc prises en compte.

## **F) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**f.1)** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**f.2)** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Banque de Polynésie dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Banque de Polynésie.

**f.3)** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de Banque de Polynésie.

Lorsque ces procédures impliquent la signature, par le titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket émis(e) par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen apposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

**f.4)** Les opérations de paiement reçues par Banque de Polynésie sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Banque de Polynésie dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Banque de Polynésie a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs) de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Banque de Polynésie, décision qui sera notifiée au titulaire de Carte et/ou du compte.

De même, Banque de Polynésie a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites convenues avec Banque de Polynésie.

Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « débit » doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « crédit » doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**f.5)** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

**f.6)** La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

#### **G) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »**

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » sans authentification forte est limité à 5 966 (cinq mille neuf cent soixante-six) FCFP et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » ne peut excéder 17 900 (dix-sept mille neuf cents) F CFP. En conséquence, au-delà d'un certain montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact ».

**g.1)** En toutes circonstances, le titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
- ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Banque de Polynésie sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

**g.2)** Banque de Polynésie se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

#### **H) INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET AU DÉLAI D'EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

**h.1)** Conformément à la législation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), Banque de Polynésie informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Banque de Polynésie au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Banque de Polynésie dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'4 (quatre) Jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

**h.2)** Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

#### **I) RESPONSABILITÉ DE BANQUE DE POLYNÉSIE**

Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Banque de Polynésie d'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. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de Carte et des Données de Sécurité Personnalisées mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Banque de Polynésie peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

#### **J) RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

**j.1)** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) doit en informer sans tarder Banque de Polynésie, aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il(s) demande(nt) le blocage.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant le paiement de l'opération par Banque de Polynésie.

**j.2)** Cette demande de blocage doit être faite :

- dans toute agence Banque de Polynésie pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- le cas échéant, via l'Espace Client du site Internet ou l'application mobile ;
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition cartes Banque de Polynésie ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant :  
(+33) 04 42 60 55 53

- Depuis l'étranger :

VISA : +33 (0) 9 69 36 33 66 (tarification selon opérateur).

VISA 1er : +33 (0) 4 42 90 01 05 (tarification selon opérateur).

**j.3)** Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal). Il lui (leur) appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Banque de Polynésie fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) qui en fait(ont) la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui(leur) permettant de prouver qu'il(s) a(ont) procédé à cette information.

**j.4)** Banque de Polynésie ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client du site Internet ou application mobile) qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal).

**j.5)** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Banque de Polynésie peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte (ou au représentant légal). Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

**j.6)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte autorise(nt) Banque de Polynésie à utiliser les informations qu'il(s) aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

## **K) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE BANQUE DE POLYNÉSIE**

### **k.1) Principe**

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article A).

Comme indiqué à l'article m.2) ci-dessous, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article J).

### **k.2) Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros soit 5 966 (cinq mille neuf cent soixante-six) FCFP. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale ou d'une entité vers laquelle Banque de Polynésie a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy ou Nouvelle Calédonie, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée.

Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Banque de Polynésie.

### **k.3) Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage**

Elles sont également à la charge de Banque de Polynésie, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

### **k.4) Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles B), C) et J.1) ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

## **L) RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Banque de Polynésie,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Banque de Polynésie par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la Convention de compte individuel ou collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés

## **M) CONTESTATIONS**

**m.1)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet particuliers [www.sg-bdp.pf](http://www.sg-bdp.pf) et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal). Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération, est fixé à 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre- et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy ou Nouvelle Calédonie.

**m.2)** Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de Banque de Polynésie. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à Banque de Polynésie sont visées par le présent article M). Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Banque de Polynésie dispose d'un délai de 10 (dix) Jours ouvrables à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser. À la demande de Banque de Polynésie, le titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

**m.3)** Banque de Polynésie et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

#### **N) REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE**

**n.1)** Opération de paiement non autorisée Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article J.2);

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article J.3);

Si, après remboursement par Banque de Polynésie, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte, Banque de Polynésie se réserve le droit de contre-passer le montant du remboursement effectué à tort. Toutefois, conformément aux dispositions légales, Banque de Polynésie peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Banque de Polynésie en informe la Banque de France.

**n.2)** Opération de paiement mal exécutée Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé, du montant de l'opération mal exécutée, si besoin et sans tarder.

**n.3)** Dispositions communes Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant de la date de valeur).

#### **O) DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

**o.1)** Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**o.2)** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte ou par Banque de Polynésie. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à Banque de Polynésie. La résiliation par Banque de Polynésie prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article L.312-1 du Code monétaire et financier tel qu'applicable en Polynésie Française.

**o.3)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

**o.4)** À compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Banque de Polynésie peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

#### **P) DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**p.1)** La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

**p.2)** Banque de Polynésie peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

**p.3)** À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le présent Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article O).

**p.4)** La Carte ainsi renouvelée doit être activée par l'agent auprès duquel le porteur a récupéré sa carte. Son titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces ou de paiements ou de transferts de fonds qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB et composé son code secret.

**p.5)** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Banque de Polynésie peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**p.6)** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou au représentant légal par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

**p.7)** Dans ces cas, Banque de Polynésie peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

**p.8)** Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

**p.9)** La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'1 (un) mois après restitution de la (des) Carte(s).

#### **Q) PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**q.1)** En tant que responsable de traitement, Banque de Polynésie traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat et, à défaut, le Contrat ne pourra être exécuté ;

- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Banque de Polynésie en vertu de l'article.521-6 du Code monétaire et financier tel qu'applicable en Polynésie Française ;

- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires ainsi que l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte en vertu de l'intérêt légitime de Banque de Polynésie ;

- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Banque de Polynésie peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

**q.2)** Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables. Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 (dix) ans). Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

**q.3)** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**q.4)** Conformément à la réglementation applicable et notamment au chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, l'Accepteur (personne morale ou personne physique les représentant sur laquelle portent les données à caractère personnel) peut :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le concernant et / ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le concernant après son décès ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel le concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et / ou de gestion des éventuels recours en justice, sous réserve que L'Acquéreur «CB» n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le concernant dans les conditions prévues à l'article 18 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ;
- demander à recevoir et / ou transmettre à un autre responsable du traitement les données à caractère personnel le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces droits peuvent être exercés et le Délégué à la protection des données peut être contacté à l'agence où est ouvert le compte courant de l'Accepteur associé aux présentes, par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@sg-bdp.pf](mailto:protectiondesdonnees@sg-bdp.pf) ou par courrier à l'adresse suivante Banque de Polynésie - Direction de la Gestion Administrative, BP 530, 98 713 Papeete TAHITI Polynésie Française.

## **R) CONDITIONS FINANCIÈRES**

**r.1)** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Cette cotisation est débitée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article O).

**r.2)** Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article O). La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article O).

**r.3)** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Banque de Polynésie dans la brochure tarifaire ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

## **S) SANCTIONS**

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article O) du présent Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure tarifaire

## **T) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Banque de Polynésie se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal), au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Banque de Polynésie avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

## **U) TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Banque de Polynésie a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition. Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrés et à vous apporter une réponse sous 2 mois.

• L'agence : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance: directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client si vous disposez d'un abonnement à des services de banque à distance.

• Le Service Relations Clientèle est à votre écoute

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Relations Clientèle de votre Région, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Service Relation Clientèle

Par internet : [www.sg-bdp.pf/particuliers/reclamation](http://www.sg-bdp.pf/particuliers/reclamation)

Par e-mail : [satisfaction.client@sg-bdp.pf](mailto:satisfaction.client@sg-bdp.pf)

Par courrier :

Service Satisfaction Client

B.P. 530 98713 PAPEETE – TAHITI

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

• En dernier recours le Médiateur de la consommation

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) et sur le site [www.sg-bdp.pf/nous-contacter](http://www.sg-bdp.pf/nous-contacter).

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de SG, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

Sur le site internet du Médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

## V) DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le présent contrat est régi pour son interprétation et pour son exécution par la loi française applicable en Polynésie Française. Les tribunaux de Polynésie Française seront compétents en cas de litige.

## PARTIE 2 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 fait état des Conditions Générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1. Les Cartes émises par la Banque de Polynésie sont des Cartes cobadgées, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques VISA et CB.

## SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

### a.1) Définition

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Banque de Polynésie (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Le schéma international est :

– VISA

### a.2) Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont protégées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles E), F), et G).

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma. Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes :

– montant de l'opération convertie en XPF ;

– montant des commissions ;

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par la Banque de Polynésie dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions tarifaires appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

### a.3) Traitement des données à caractère personnel propres aux schémas de cartes de paiement internationaux

#### a.3.1) Généralités

En complément de l'article Q) de la Partie 1, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Banque de Polynésie, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci. Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

– la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas ;

– de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;

– l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique :

- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à celle de l'Union Européenne. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte autorise expressément Banque de Polynésie à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

## **SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT « CB »**

### **b.1) Définition**

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

### **b.2) Fichier central des retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France.**

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Banque de France à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant du présent Contrat.

Si le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de la Banque de Polynésie ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) demander à tout moment à la Banque de Polynésie les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés. Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) par ailleurs demander à Banque de Polynésie de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Banque de Polynésie a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité. Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet);
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante: BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut(peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Banque de Polynésie.

### **b.3) Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB**

#### **b.3.1) Généralités**

En complément de l'article Q) de la Partie 1, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Banque de Polynésie, à savoir: le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci. Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :

- des informations liées à l'identité et à l'âge du titulaire de la Carte ;
- des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation;
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées

pour une durée maximale de 2 (deux) années à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables. S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la carte peut exercer les droits mentionnés à l'article Q.4) de la partie 1 en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :

– lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible sur [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees) ;

– contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

---

## 2. LE DÉPÔT D'ESPÈCES

---

**A)** La Carte permet à son titulaire d'effectuer des dépôts d'espèces sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates Banque de Polynésie acceptant cette fonctionnalité.

**B)** Les dépôts ne peuvent être effectués que sur ceux des automates du réseau Banque de Polynésie signalés comme offrant cette fonction. Seuls des espèces en XPF, et en bon état, peuvent être déposés.

**C)** Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des espèces déposés, les montants des dépôts effectués sont portés au crédit du compte concerné le jour du dépôt, si ce dépôt est effectué un Jour ouvrable et avant 18 h. À défaut, le crédit en compte sera effectué le Jour ouvrable suivant.

**D)** Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de dépôt figurant sur son relevé. Toute réclamation éventuelle devra être effectuée sans tarder et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date de dépôt litigieux effectué.

**E)** Les enregistrements des automates de dépôt ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne ; la preuve Banque de Polynésie contraire peut être apportée par tous moyens. Banque de Polynésie sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel elle a un contrôle direct. Toutefois, Banque de Polynésie ne sera pas tenue pour responsable en cas de négligence grave ou d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte, ou en cas de perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de Banque de Polynésie pour l'exécution erronée d'une opération de dépôt sera limitée à la différence entre le montant des espèces effectivement déposées et le montant qui aura été crédité au compte auquel la Carte est rattachée.

## II - LES SERVICES DE GESTION DE TRÉSORERIE

### A - L'Approche Conventionnelle de Trésorerie

Ce service ne peut être souscrit pour le compte d'un client mineur.

#### 1. Conditions

Avec l'accord préalable de la Banque de Polynésie, une facilité de caisse pour une période très courte peut être accordée. Le solde du compte courant peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux conditions particulières et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 15 jours par mois calendaire, consécutifs ou non, le compte redevenant créditeur entre chaque période et notamment à réception des revenus régulièrement domiciliés. Les intérêts sont décomptés selon le taux en vigueur figurant dans notre contrat : ils sont calculés et payés trimestriellement par le débit du compte du client. Le taux est susceptible de varier. En cas de variation, le client en est informé au préalable avec préavis d'un mois au moins avant la date de prise d'effet.

L'utilisation de la facilité de caisse par le client ou son silence à la date de prise d'effet vaut accord de ce dernier sur les nouvelles conditions. En cas de refus du nouveau taux notifié à la banque, cette facilité de caisse sera résiliée dans les conditions décrites ci-dessous dans le paragraphe Résiliation. Toute opération entraînant un dépassement du montant de votre facilité de caisse provoque un incident de fonctionnement qui nécessite un traitement particulier et donne lieu, à ce titre, à une facturation. Le montant de cette facturation est indiqué dans la brochure Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers dont un exemplaire est remis au client lors de la signature de la présente Convention. Cette brochure, périodiquement actualisée, est tenue à la disposition de la clientèle dans toutes les agences Banque de Polynésie. A ce titre, toute écriture susceptible d'entraîner un dépassement du montant autorisé pour la facilité de caisse : donne lieu à une facturation unitaire pour traitement exceptionnel, dans la limite d'un plafond journalier ; peut en plus exposer le client à un refus de paiement par son agence et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision.

La mise en place de cette facilité est subordonnée à l'absence d'interdiction bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques et à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P). Banque de Polynésie informe le Client que dans le cadre de la procédure d'octroi de la facilité de caisse, elle consulte le F.I.C.P.

En cas de difficulté, ou si le client prévoit un besoin supérieur au montant de sa facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec son Conseiller de clientèle. La Banque de Polynésie se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement de la facilité de caisse.

Les intérêts débiteurs seront décomptés à un taux d'intérêt débiteur égal au taux nominal annuel correspondant au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la facilité de caisse concernée, tel que ce taux maximum sera publié trimestriellement par avis au Journal Officiel. La mise en application du taux d'intérêt conventionnel ainsi déterminé trimestriellement sera immédiate. Chaque changement de taux d'intérêt débiteur et chaque TAEG appliqué seront communiqués au client par une mention sur le relevé de compte.

## 2. Résiliation

Le contrat de la Facilité de caisse est conclu pour une durée indéterminée. Le client peut le résilier à tout moment par écrit (courrier postal ou lettre signée remise au guichet), sans préavis ni indemnité. Banque de Polynésie peut également procéder à sa résiliation à tout moment moyennant un préavis de 15 jours calendaires après l'envoi d'un courrier. Banque de Polynésie

Cette décision de Banque de Polynésie pourra intervenir, notamment en cas d'émission de chèque sans provision, de clôture de compte, de non-respect des conditions de la facilité de caisse, d'interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques, d'incidents de paiements répétés sur le compte bancaire, de saisie administrative à tiers détenteur, de non-respect des conditions d'ouverture de compte et/ou d'octroi et de maintien de la facilité de caisse, de non-respect de la réglementation en vigueur sur la communication des éléments d'information liés à la connaissance du client ou d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P)..

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation de la Facilité de caisse.

## 3. Règles d'arrêt des comptes débiteurs

• Calcul des intérêts débiteurs

- principe : les comptes débiteurs sont arrêtés selon une périodicité trimestrielle,

- mode de calcul :  $(\text{Somme des nombres débiteurs}^* \text{ du trimestre} \times \text{taux d'intérêts débiteurs}) / (365 \times 100)$

\* Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours.

• Perception d'un minimum forfaitaire sur les comptes dont le solde moyen journalier débiteur, entre deux arrêts de compte, est inférieur à un montant fixé par arrêté ministériel.

## B - Le Compte Sur Livret

Le Compte Sur Livret est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts.

### 1. Ouverture du Compte Sur Livret

Toute personne physique peut ouvrir un Compte Sur Livret. Lorsque le client est mineur, le Compte Sur Livret est ouvert par son représentant légal. Pour les majeurs, le Compte Sur Livret peut être ouvert au nom de plusieurs personnes sous forme d'un compte joint ou d'un compte collectif sans solidarité active. Pour les mineurs, le Compte Sur Livret ne peut être ouvert qu'à titre individuel. L'ouverture de ce compte est gratuite. Un montant minimum de dépôt de 2 000 francs CFP est requis à l'ouverture.

### 2. Fonctionnement du Compte Sur Livret

Le compte joint fonctionne sous la signature de l'un ou l'autre des co-titulaires tandis que le compte collectif sans solidarité active fonctionne sous la signature conjointe de tous les co-titulaires ou d'un mandataire commun désigné par l'ensemble de ceux-ci. Pour le client mineur, le représentant légal peut l'autoriser à faire fonctionner son compte sous sa seule signature. Ce montant est également le minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Aucun plafond de dépôt n'est fixé.

### 3. Les opérations possibles sur le Compte Sur Livret

a) Au crédit du compte :

- les versements d'espèces,

- les remises de chèques (concernant exclusivement des opérations relatives à la seule vie privée du client, à l'exclusion de toutes opérations relatives à la vie professionnelles),

- les virements permanents ou ponctuels en provenance du compte de particulier du titulaire.

b) Au débit du compte :

- les retraits d'espèces dans toutes les agences Banque de Polynésie, ou avec la carte de retrait "HOA" dans tous les distributeurs de billets Banque de Polynésie,

- les virements vers le compte de particulier du titulaire. Chaque opération de virement doit faire l'objet d'un ordre exprès.

### 4. Information du titulaire

Un relevé de compte est adressé mensuellement au titulaire (si une opération a été effectuée) selon le mode de réception que celui-ci aura choisi :

- soit sous forme papier adressé par courrier postal,

- soit en ligne pour les clients abonnés au service de "relevé en ligne" accessible via POLYWEB.

### 5. Rémunération

Chaque mois de l'année est divisé en deux "quinzaines": une première quinzaine qui court du 1er au 15 de chaque mois et une seconde qui court du 16 au dernier jour du mois. Le taux nominal annuel brut (avant impôt) est fixé librement par Banque de Polynésie. Ce taux est susceptible de varier à tout moment. Le titulaire sera informé des modifications soit par ses relevés de compte, soit par lettre circulaire. En outre, le titulaire pourra prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne dans toutes les agences Banque de Polynésie et sur le site internet <http://www.sg-bdp.pf>. Les versements produisent des intérêts à partir du 1<sup>er</sup> jour de la quinzaine qui suit l'opération. Les retraits cessent de produire des intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente.

Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre. Ils s'ajoutent au capital et génèrent eux-mêmes des intérêts. La capitalisation et l'inscription comptable sont concomitantes.

### 6. Fiscalité des intérêts

Si le titulaire du Compte Sur Livret a le statut de résident fiscal en Polynésie Française, il est exempt de toute fiscalité

### 7. Clôture

Le Compte Sur Livret est conclu pour une durée indéterminée. Il peut y être mis fin à tout moment, à l'initiative de son titulaire ou de son

représentant légal (sans préavis par lettre simple), ou à l'initiative de la banque (par courrier avec un préavis de 60 jours). En cas de clôture du Compte Sur Livret en cours d'année, les intérêts sur la période courue depuis le début de l'année sont crédités au jour de clôture du compte.

### **C - Le service Déclic**

Déclic est un service vous permettant le placement automatique et progressif de la trésorerie disponible sur votre compte courant, vers votre Compte Sur Livret.

Vous choisissez la périodicité :

- mensuelle,
- journalière,
- hebdomadaire,
- trimestrielle,
- dates fixes.

Vous choisissez le montant de votre virement qui doit être au minimum de 2 000 XPF sur le Compte Sur Livret.

Dans le but de préserver votre trésorerie courante vous pourrez librement fixer le seuil minimum qui devra subsister sur votre compte à vue une fois le virement effectué.

La date d'échéance du virement correspond à la date du débit de votre compte à vue. Elle peut être fixée à la date ou à la périodicité de votre choix. Les sommes prélevées portent intérêt sur les comptes alimentés à compter du premier jour de la quinzaine qui suit le virement.

Bien entendu, vous conservez toute latitude pour faire fonctionner vos comptes dans les conditions habituelles.

Vous pouvez également modifier les modalités de virement fixées aux Conditions Particulières, dans la limite des paramètres arrêtés par Banque de Polynésie après en avoir informé votre agence par simple courrier au minimum quatre jours ouvrés avant la date du prochain virement.

Vous pouvez également mettre un terme à tout moment au présent service par simple lettre adressée à votre agence.

La clôture du compte à vue par le débit duquel est alimenté le Compte Sur Livret (sauf transfert dans une autre agence Banque de Polynésie) entraîne la résiliation de plein droit du service Déclic sans préavis.

La clôture du compte sur livret alimenté via Déclic entraîne la résiliation de plein droit du service Déclic.

### **D - Coffre-fort**

La location de compartiments de coffre-fort est un service offert par Banque de Polynésie.

Les conditions générales de fonctionnement de ce service sont remises au client lors de la signature du contrat spécifique de location.

La clôture du compte par la Banque de Polynésie ou par le titulaire entraînera la résiliation consécutive du contrat de location de coffre-fort.

## **III - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **A - Spécificités du compte ouvert à un client mineur**

#### **1. Ouverture de compte, souscription de produits et services et clôture**

Tous les produits et services proposés par Banque de Polynésie ne sont pas accessibles au mineur.

Pour les produits et services accessibles au mineur, toute demande de souscription, de modification et de résiliation sera faite par son représentant légal, qui choisit les différents comptes et services qu'il souscrit au nom du mineur et déclare adhérer à la présente Convention au nom du mineur.

Les divers comptes compris dans la présente Convention, lorsqu'ils sont ouverts au nom d'un mineur, ne peuvent être ouverts que sous forme de comptes individuels, y compris lorsque la réglementation autorise les comptes collectifs.

#### **2. Pouvoirs sur les comptes et services du mineur**

Le représentant légal est habilité à agir au nom du mineur et pourra faire fonctionner les comptes et services souscrits dans le cadre de la présente Convention (à l'exception du Livret Jeune dont le fonctionnement est décrit dans les conditions spécifiques à ce produit), jusqu'à la majorité du mineur.

Certaines opérations prévues par la présente Convention pourront être effectuées par le mineur seul qui y aura été autorisé par le représentant légal.

À la date du 18<sup>e</sup> anniversaire du client ou en cas d'émancipation, les différents comptes et services fonctionnent sous sa seule signature. En aucun cas le mineur ne peut donner procuration à un tiers sur son compte.

#### **3. Responsabilité du représentant légal**

Le représentant légal s'engage à vérifier l'étendue de ses pouvoirs et à n'effectuer d'actes que conformément au régime de protection juridique applicable au mineur qu'il représente.

Il assumera à cet effet l'intégralité de la responsabilité pouvant découler d'un non-respect de ses pouvoirs.

Tout dépôt effectué sur le compte du mineur entre dans son patrimoine et est soumis en conséquence au régime juridique des biens des mineurs.

#### **4. Information**

Les relevés de compte et autres informations prévues dans la présente Convention sont communiqués au mineur et au représentant légal aux coordonnées indiquées par le représentant légal dans les Conditions Particulières de la Convention de compte.

#### **5. Oppositions, contestations et réclamations**

Toutes les procédures d'opposition, de contestation et de réclamation prévues par la présente Convention peuvent être mises en oeuvre par le mineur ou le représentant légal.

## **B - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et sanctions financières internationales**

### **1. Obligation de mise en oeuvre des mesures de vigilance à l'égard de la clientèle avant toute entrée en relation d'affaires**

Avant toute entrée en relation d'affaires, la réglementation bancaire en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose, notamment, aux établissements de crédit de vérifier l'identité de leurs clients, ainsi que, le cas échéant, de leur(s) représentant(s), de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

De plus, la réglementation impose de recueillir des informations portant sur l'objet et la nature de la relation d'affaires et tout autre élément d'information pertinent.

Par conséquent, la Banque est tenue, avant toute ouverture de compte, de collecter des informations et/ou documents exigés par la réglementation en vigueur et ses procédures internes. À ce titre, le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)), s'engage à communiquer à première demande de la Banque, toutes informations et/ou justificatifs nécessaires.

Si le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)), n'est pas en mesure de fournir les éléments d'informations et/ou documentations demandés par la Banque pour répondre à ses obligations de vigilance, la Banque ne pourra pas procéder à l'ouverture du compte.

### **2. Obligation de connaissance client pendant toute la durée de la relation d'affaires**

Conformément à la réglementation en vigueur, pendant toute la durée de la relation, la Banque est tenue d'avoir une connaissance actualisée de ses clients (ainsi que, le cas échéant, de son/ses représentant(s) et de son/ses mandataire(s)).

Par conséquent, la Banque pourra demander au Client (ainsi que, le cas échéant, à son/ses représentant(s), à son/ses mandataire(s)), durant toute la durée de la relation d'affaires, de lui communiquer des éléments d'informations et/ou documentations nécessaires à l'exercice de ses obligations de vigilance constante. À ce titre, le client, (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à fournir à la Banque, à chaque sollicitation, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client.

À défaut de communication par le Client (ou, le cas échéant, par son/ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)) desdits éléments, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter d'opérations, quelles qu'en soient les modalités, et/ou de refuser toute nouvelle souscription de produits /services, et/ou d'engager une procédure de rupture de la relation d'affaires.

Par ailleurs, pendant toute la durée de la relation d'affaires, le Client, (ainsi que, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage dans les meilleurs délais à informer la Banque de changement portant sur les éléments d'informations ou justificatifs précédemment transmis (par exemple, tout changement concernant son identité, son lieu de résidence principale, sa profession etc.) permettant à la Banque de respecter ses obligations de vigilance constante.

### **3. Surveillance des opérations pendant toute la durée de la relation d'affaires**

Aussi, conformément aux textes applicables, la Banque est tenue d'exercer sur la relation d'affaires une vigilance constante et de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées par le Client (ou, le cas échéant, par son/ ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)), en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a du Client. À ce titre, la Banque pourra, en présence d'opérations qui lui paraîtront incohérentes ou d'opérations suspectes ou inhabituelles ou encore particulièrement complexes, être amenée à s'informer auprès du Client (ou, le cas échéant, de son/ses représentant(s), de son/ses mandataire(s) sur l'origine et/ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction et/ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie.

Le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à communiquer à la Banque toute information et justificatif éventuel nécessaire au respect par celle-ci de ses obligations de vigilance constante.

À défaut de communication par le Client (ou, le cas échéant, par son/ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)) desdits éléments, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter d'opérations, quelles qu'en soient les modalités, et/ou de refuser toute nouvelle souscription de produits /services, et/ou d'engager une procédure de rupture de la relation d'affaires.

Par ailleurs, le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à signaler à la Banque toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte et à lui fournir toutes informations ou documents requis.

### **4. Sanctions financières internationales**

La Banque, y compris ses filiales, sont tenues strictement et sans délai de se conformer aux exigences réglementaires concernant les sanctions imposées par diverses autorités gouvernementales et de régulation (notamment, celles imposées par la Direction des impôts et des contributions publiques (« DICP »), l'Union européenne (« UE »), les Nations unies (« ONU ») et l'Office of Foreign Assets Control (« OFAC »), conformément à la législation en vigueur dans le pays ou la banque, ses succursales et ses filiales sont implantées.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le client ainsi que, le cas échéant, le mandataire ou le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, ou l'État dont ils sont résidents viendrait à être soumis à des sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires prises, promulguées, ou mises en place par les Nations Unies, par les États-Unis d'Amérique, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue par Société Générale, la banque pourra, en conformité avec ces sanctions :

- Ne pas exécuter, suspendre ou annuler les opérations initiées par le client ou exécutées au profit de celui-ci ;
- Rendre exigible, par anticipation, toutes les sommes dues par le client au titre de la présente Convention et notamment en cas de : facilité de caisse, carte avec option crédit consentis au client ;
- Résilier la présente Convention.

## **C - Secret bancaire**

Banque de Polynésie est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client ou avec son autorisation expresse au cas par cas, ou, conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal.

Conformément à la loi, Banque de Polynésie est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au

(1) Droits applicables à compter du 25 mai 2018.

(2) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers".

bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Banque de Polynésie a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

En outre, lorsqu'un Client a réglé par carte de débit ou de crédit un produit ou service présentant une menace pour la sécurité des personnes (rappel de produits défectueux, crise sanitaire, etc.), le Client autorise Banque de Polynésie à communiquer ses données de contact au commerçant concerné par l'alerte afin qu'il puisse en être prévenu ou informé. Les données communiquées par Banque de Polynésie seront les données strictement nécessaires au traitement de l'alerte. Dans ce cadre, Banque de Polynésie obtient préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité.

Par ailleurs, en cas réception de fonds sur la base d'un identifiant inexact, Banque de Polynésie devra transmettre au prestataire de service de paiement de l'émetteur qui en fait la demande les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs données personnelles. Elles peuvent également, pour motif légitime, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement, pouvant ainsi entraîner l'impossibilité de fournir le produit ou le service. Ces personnes peuvent aussi, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'agence où est ouvert le compte.

## **D - Protection des données à caractère personnel**

Banque de Polynésie est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses clients.

### **1. Les traitements réalisés par Banque de Polynésie ont, notamment, pour finalités :**

— La gestion de la relation bancaire, du (des) compte(s) et/ou des produits et services souscrits, y compris au moyen d'études marketing et statistiques permettant le pilotage du contrat : au travers des données collectées pour le contrat, ou avec d'autres données permettant, par la détermination de votre profil, d'assurer la sécurité et la fiabilité du service. Dans ce dernier cas vous pourrez vous opposer au traitement. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de dix (10) ans à compter de la fin de la relation commerciale, le cas échéant, la fin du recouvrement.

— La réalisation d'études d'opinion et de satisfaction et d'études statistiques et patrimoniales. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de trois (3) ans en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de cette dernière.

— La gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de dix (10) ans au-delà de la durée du crédit ou pour une durée de douze (12) mois à compter de la notification de la décision de la banque si le crédit n'est pas consenti.

— La lutte contre la fraude. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier fraude.

— Le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiements internationaux), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, d'obligations liées aux marchés financiers, et la détermination du statut fiscal. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de cinq (5) ans à compter du fait générateur prévu par la réglementation en vigueur.

— L'identification des comptes et coffres-forts des personnes décédées. Vos données pourront être conservées pendant une durée fonction des cas prévus par la réglementation en vigueur (30 ans).

— Le recouvrement ou la cession de créances, gestion des incidents de paiement. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de douze (12) mois à compter de l'extinction de la créance.

— L'identification de comportements ou des actes gravement répréhensibles, les données à caractère personnel pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans à compter de la date d'inscription sur la liste des personnes à incidents.

— Banque de Polynésie est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations et des communications avec ses Clients, quel que soit leur support (e-mails, fax, entretiens en tête à tête, entretiens téléphoniques, etc.), aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique, de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers, et de sécurité des transactions effectuées. En fonction des cas visés par la réglementation, vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de sept (7) ans à compter de leur enregistrement.

— La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires à destination des clients, les données à caractère personnel des clients pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

Vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de Banque de Polynésie et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux. Les données à caractère personnel collectées par Banque de Polynésie lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus adaptées et pertinentes.

Banque de Polynésie pourra être amenée à agréger ces données à caractère personnel afin d'établir des rapports marketing anonymisés. Par ailleurs, la personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné ci-dessus. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément aux dispositions de l'article 123-22

du code de commerce.

Banque de Polynésie informe le client que dans le cadre de l'attribution et du renouvellement de ses moyens de paiement, elle consulte le Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) et le Fichier Central des Chèques (FCC) tenus par la Banque de France, ainsi que l'y autorise la réglementation. Le FICP est notamment consulté avant la délivrance des premières formules de chèque et au moment de l'attribution et du renouvellement d'une carte de paiement.

Le FCC est consulté avant la délivrance des premières formules de chèque et au moment de l'attribution d'une carte de paiement.

## 2. Communication à des tiers

Tout client personne physique (ou son représentant légal) autorise Banque de Polynésie à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, aux personnes morales du Groupe Société Générale ainsi qu'en tant que de besoin, à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 1.

## 3. Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale et des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés au point 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données. À ce titre, Banque de Polynésie met en oeuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel qui pourront également être communiquées, aux organismes officiels et aux autorités administratives et judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et la détermination du statut fiscal.

Pour en savoir plus sur les instructions de virements transmises entre banques par l'intermédiaire de réseaux internationaux sécurisés de télécommunications interbancaires, le client pourra consulter la « Notice d'Information Swift » sur le site internet [fbf.fr](http://fbf.fr).

## 4. Vos droits

Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données<sup>(1)</sup>. Toute personne peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour Banque de Polynésie l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant: auprès de l'agence où est ouvert votre compte ou en adressant un courrier à l'adresse suivante : Banque de Polynésie – 355 Boulevard POMARE – BP530, 98713 Papeete ou courrier électronique ou à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@sg-bdp.pf](mailto:protectiondesdonnees@sg-bdp.pf)

Vous avez 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.

## E - Agrément et contrôle de la Banque

La Banque de Polynésie 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 - 75436 Paris Cedex 09, contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

## F - Procurations (tous comptes)

Le client, majeur capable ou mineur émancipé, peut donner procuration à une ou plusieurs personnes afin de faire fonctionner son compte dans les mêmes conditions que lui-même. Lorsque la procuration porte sur un compte collectif (joint ou indivis), elle doit être signée par chacun des co-titulaires.

La procuration doit être signée en présence d'un représentant de Banque de Polynésie, par le (les) clients (mandants) et le mandataire. Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile et déposer un spécimen de signature. Une personne frappée d'interdiction judiciaire d'émettre des chèques ne peut pas être mandataire.

Banque de Polynésie se réserve le droit, notamment pour des motifs liés à la capacité ou au discernement, de ne pas accepter le mandat ou refuser d'agréer le mandataire choisi par le client. Dans ce cas, elle en avise à ce dernier, sans communiquer une information relevant du secret professionnel. De même, en cas de doute sur l'étendue des pouvoirs du mandataire, notamment à l'occasion d'une ou plusieurs opérations sur le compte qu'il s'apprête à accomplir, la Banque peut demander par tout moyen à sa convenance au mandant de lui confirmer, que le mandataire est habilité à conclure cet acte. À défaut de réponse du mandant, le mandataire est réputé ne pas être habilité à procéder à ou aux opérations envisagées. La Banque est en droit de solliciter du client qu'il fasse établir la procuration par acte notarié, en particulier en cas d'impossibilité du client de se rendre en agence, de soupçon d'abus de faiblesse ou d'altération des facultés mentales. Lorsque la procuration est établie hors de Polynésie Française, la Banque pourra solliciter aux frais du client et préalablement à sa prise en compte, la réalisation de toute formalité complémentaire, notamment des formalités d'authentification, légalisation ou apostille ou toute autre formalité requise, le cas échéant, en fonction des traités internationaux en vigueur en France et en Polynésie Française.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Banque de Polynésie de la notification de sa révocation expresse par le ou l'un des mandants ou de la renonciation expresse du mandataire. Dans ce dernier cas, la Banque informera le mandant. Si le client décide de révoquer une procuration, il s'engage à en informer son mandataire dans les meilleurs délais et à lui réclamer les moyens de paiement en sa possession (chèquiers par exemple).

S'agissant d'un compte individuel, la procuration prend fin de plein droit en cas de décès ou de mise sous tutelle du mandant ou du

mandataire.

Hormis ces cas, Banque de Polynésie pourra elle aussi mettre fin au mandat, notamment si le mandant ou le mandataire est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs.

### **G - Instructions données par le client à Banque de Polynésie**

Les instructions relatives à l'exécution de la présente Convention ainsi que des contrats que le client pourrait souscrire relativement à des produits et services n'entrant pas dans le champ de la présente Convention seront données par courrier envoyé par le client ou remis à son agence ou conformément aux spécificités du contrat Banque à distance, pour les services prévus par ce contrat, utilisables par Internet au travers du site de la Banque de Polynésie [www.sg-bdp.pf](http://www.sg-bdp.pf) et/ou par téléphone (Vocalia).

Toute instruction qui serait effectuée par messagerie électronique en dehors du champ et des fonctionnalités des services offerts par le contrat de Banque à distance serait susceptible de ne pas être exécutée par la Banque.

### **H - Conditions financières**

Les conditions générales de rémunération des services (commissions, frais) applicables au client pour l'ensemble de ses opérations en France ou avec l'étranger sont indissociables de l'ensemble des autres stipulations de la Convention dont elles constituent une clause substantielle. Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement font l'objet d'une facturation<sup>(2)</sup>.

### **I - Transferts de compte**

Le client (ou son représentant légal) signe une demande écrite de transfert de compte soit auprès de l'agence qui tient le compte, soit auprès de la nouvelle agence. En cas de compte collectif, le transfert nécessite la volonté commune des co-titulaires.

La convention signée avec une agence de la Banque de Polynésie continue à produire tous ses effets en cas de transfert du compte dans une autre agence Banque de Polynésie.

En particulier l'autorisation de facilité de caisse (ACT) dont le titulaire peut être bénéficiaire à l'ancienne agence, est reportée auprès de la nouvelle agence sauf modifications du fonctionnement du compte.

Sauf demande expresse de sa part, le client ne signe pas de convention de compte Banque de Polynésie auprès de sa nouvelle agence.

### **J - Mobilité bancaire**

#### **1. Mobilité bancaire vers la Banque de Polynésie**

Dès l'ouverture du compte, le client peut bénéficier gratuitement d'un service d'aide à la mobilité bancaire. En souscrivant à ce service, le Client mandate la Banque pour l'aider à changer la domiciliation bancaire des opérations de prélèvements valides, de virements récurrents et/ou permanents ayant transité sur son compte d'origine. S'il le souhaite, le Client peut procéder lui-même au changement de domiciliation bancaire de ses opérations de paiement. Dans ce cas, des modèles de lettres indiquant les nouvelles coordonnées bancaires du client lui seront fournis à sa demande.

Le Client peut également donner mandat à la Banque de faire procéder à la clôture du compte bancaire ouvert dans la Banque d'origine et de transférer l'éventuel solde créditeur à la date convenue au mandat.

#### **2. Mobilité bancaire vers un autre prestataire de services de paiement**

- Vers un prestataire de service de paiement situé en Polynésie Française

La Banque pourra vérifier l'authenticité de la demande de changement de domiciliation bancaire auprès du Client et/ou du prestataire de service de paiement dont émane la demande.

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel opérée dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier, Banque de Polynésie informera, par courrier ou tout autre support durable le Client des obligations en suspens ou de toutes autres circonstances de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture du compte. À défaut, la Banque procédera à la clôture et au transfert du solde créditeur éventuel à la date mentionnée dans le mandat.

Par ailleurs, dans cette hypothèse, Banque de Polynésie informera, durant une période de 13 (treize) mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié de la présentation d'une opération de paiement sur compte clos dans les conditions prévues par la loi.

- Vers un prestataire de service de paiement situé dans un autre territoire

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel, la Banque communiquera au Client, dans les 6 (six) jours ouvrés qui suivent la demande, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant été réalisées sur le compte au cours des 13 (treize) derniers mois et procédera, dans ce même délai, au transfert du solde créditeur éventuel.

### **K - Traitement des opérations à distance**

Banque de Polynésie et le client peuvent convenir que ce dernier puisse formuler des demandes de souscription à distance de produits et/ou services.

À la conclusion du contrat le demandeur dispose de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation (si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant), sans supporter de pénalités et sans avoir à justifier de motif.

#### **1. Conclusion de contrat par téléphone**

Dans ce cas, et en accord avec le client, le téléconseiller lui communiquera par téléphone les principales caractéristiques du produit ou service financier, son prix et les taxes ou frais éventuels, l'existence ou non d'un droit de rétractation, et si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice. D'autres informations peuvent être fournies sur demande du client, par exemple, sur les modes de paiement, la durée minimale du service ou les conditions de sa résiliation.

Après la conclusion du contrat intervenue lors de l'entretien téléphonique, Banque de Polynésie fera parvenir au client par écrit, les conditions tarifaires ainsi que les conditions générales et particulières du contrat.

Le client qui exercerait son droit de rétractation ne sera tenu qu'au paiement proportionnel du service financier qui aura commencé à être exécuté, à l'exclusion de toute pénalité. L'absence de rétractation du client dans le délai de 15 jours à compter de la réception des

conditions tarifaires, générales et particulières du contrat, le cachet de la Poste faisant foi, vaudra acceptation de toutes les conditions contractuelles envoyées par écrit. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les communications téléphoniques feront l'objet d'un enregistrement à des fins pédagogiques et de formation des conseillers du Service Relation Client, mais aussi à des fins de preuve de la conclusion du contrat entre le client et la Banque.

Banque de Polynésie (et les sociétés de son Groupe le cas échéant) conservera les enregistrements ou leur reproduction pendant 6 mois. Les clients qui ne souhaitent pas être enregistrés peuvent recourir aux autres modes de communication habituels autorisés et non enregistrés, en agence ou via les autres canaux de banque à distance.

## 2. Traitement des appels téléphoniques par le Service Relation Client

Dans le cadre de l'amélioration de l'accueil téléphonique de la clientèle en agence, lorsque le conseiller habituel du client est absent ou occupé, les communications téléphoniques pourront être traitées par un autre conseiller au Service Relation Client Banque de Polynésie.

Dans ce cas, ainsi qu'afin d'assurer la sécurité des transactions effectuées, les communications seront enregistrées et feront preuve entre le client et Banque de Polynésie.

Les réclamations devront être formulées exclusivement par le client dans un délai de 45 jours suivant la communication téléphonique sauf dispositions particulières. Par ailleurs, le téléconseiller pourra proposer au client de souscrire certains produits et services financiers par téléphone, conformément aux dispositions de la présente Convention, pour autant que le client ait la capacité juridique.

## 3. Agence directe

Dans des conditions définies par elle, Banque de Polynésie permet de formuler une demande d'ouverture de compte à distance. Une telle demande reste soumise à l'agrément de Banque de Polynésie et aux vérifications préalables du domicile et de l'identité du Client.

Il est expressément convenu entre les parties que, dans le cadre de l'Agence Directe, la relation client est gérée entièrement à distance via les moyens de communication à distance qui sont mis à la disposition de ses clients par Banque de Polynésie (le téléphone, l'Espace client POLYWEB ou POLYAPP, la visio-conférence, etc.). Cependant, l'Agence Directe se réserve le droit de demander à ses clients d'effectuer une partie ou l'ensemble des démarches nécessaires à la conclusion ou à l'exécution de certaines opérations qui nécessitent la présence physique du client dans les locaux d'une agence du réseau Banque de Polynésie.

Le Client (ou son représentant légal) peut demander à communiquer avec l'Agence Directe par le biais d'une visio- conférence. Il reconnaît et accepte que son image soit traitée et retransmise en direct par Banque de Polynésie et ses prestataires pour les seuls besoins de la visio-conférence. Les images traitées ne font l'objet d'aucune conservation. Seules les conversations vocales feront l'objet d'une conservation à des fins de preuve dans les conditions prévues par la présente Convention.

Par ailleurs, le Client s'interdit tout enregistrement partiel ou total de l'image ou du son de la visio-conférence sous peine de sanctions civiles et pénales pour toute reproduction, représentation ou diffusion non autorisées.

Dans la mesure où la relation client est entièrement gérée à distance, il est expressément convenu entre les parties que par exception à la présente Convention les clients de l'Agence Directe :

– devront effectuer dans une autre agence du réseau Banque de Polynésie :

- le retrait d'espèces au guichet,
- le retrait des moyens de paiement au guichet.

– devront effectuer via les moyens de communication à distance requis contractuellement et mis à leur disposition par Banque de Polynésie l'enregistrement du numéro de téléphone nécessaire pour la réception du Code Sécurité associé à leur carte de débit.

– devront effectuer par courrier postal toute communication écrite et notamment toute demande d'adhésion, de modification ou de résiliation d'un service ou d'une convention.

– ne pourront pas effectuer le retrait des relevés de compte au guichet.

## L - Modifications

### 1. Modifications des conditions des opérations

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 de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, cette Convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications ou faire l'objet de modifications tarifaires. Dans ces cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains produits, Banque de Polynésie communiquera sur support papier ou sur un autre support durable au client :

- au plus tard deux mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives à la convention de compte et les produits qui y sont liés,

- au plus tard un mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives aux produits d'épargne et au contrat Banque à distance.

Le client pourra pendant ces délais refuser ces modifications et dénoncer sans frais la convention concernée par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise à son guichet. A défaut, le client qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications.

En cas de compte collectif, en l'absence de dénonciation de la convention par un des co-titulaires dans les délais susvisés, les modifications seront considérées comme définitivement approuvées à l'égard de l'ensemble des co-titulaires.

Par dérogation à ce qui précède, en application de l'arrêté du 29/07/2009, relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement, les modifications de taux d'intérêt ou de change s'appliqueront immédiatement et sans préavis.

Si le client a bénéficié à titre exceptionnel d'une condition personnalisée, sa durée de validité ne pourra pas excéder 3 ans.

### 2. Information de la clientèle

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des modifications sur support papier ( soit par ses relevés de compte, soit par lettre) soit sur support durable (soit par ses relevés de compte en ligne, soit par notification dans son service de messagerie client via le service internet et les services mobiles).

## M - Les comptes inactifs

Un compte est considéré comme inactif au sens de la loi si, à l'issue de douze mois consécutifs, les deux conditions suivantes sont réunies :

— le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par la banque de frais et commissions de toute nature ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance,

— le client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit auprès de la banque ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans notre établissement.

Le compte du titulaire décédé est considéré inactif si, à l'issue de 12 mois consécutifs à compter de la date du décès, il ne remplit qu'une seule condition :

— aucun de ses ayants droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts inscrits sur les comptes du défunt.

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif, Banque de Polynésie informe le client, ou ses ayants droit connus, des conséquences en cas de maintien dans le temps de l'inactivité. Cette information est renouvelée annuellement.

Le montant et les conditions de perception des frais appliqués aux comptes inactifs sont indiqués dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers » remis à l'ouverture du compte.

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif au sens de la loi, les dépôts et les avoirs inscrits sur ce compte sont obligatoirement déposés par la Banque à la Caisse des Dépôts et Consignations à l'issue d'un délai de 10 (dix) ans à compter de la date la plus récente entre la date de la dernière opération sur l'un des comptes ouverts au nom du client ou la date de la dernière manifestation du Client, de son représentant ou de son mandataire. Ce délai est ramené à trois ans à compter de la date du décès du Client, si aucun ayant droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt.

Six mois avant l'expiration des délais mentionnés ci-dessus (inactivité des comptes depuis 10 (dix) ans ou 3 (trois) ans en cas de décès), la Banque informe à nouveau qu'en l'absence d'opération sur l'ensemble des comptes du Client ou de manifestation de sa part (ou en cas de décès, si aucun ayant droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt), les comptes seront obligatoirement clôturés et les avoirs déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Une fois les avoirs déposés par Banque de Polynésie à la Caisse des Dépôts et Consignations, l'ancien titulaire de comptes inactifs ou ses ayants droit formule(nt) une demande de restitution auprès de la Caisse des dépôts et Consignations en communiquant les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

La Caisse des Dépôts et Consignations a créé un site internet dédié [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr) sur lequel les démarches à suivre sont détaillées.

À défaut de demande de restitution des sommes par l'ancien titulaire des comptes inactifs ou par ses ayants droit, les sommes détenues par la Caisse des Dépôts et Consignations seront acquises à l'État à l'issue d'un délai de vingt ans à compter de la date de leur dépôt par la Banque. Ce délai est porté à 27 (vingt-sept) ans à compter de la date de leur dépôt lorsque le titulaire est décédé.

## N - Garantie des dépôts

Les dépôts chez Banque de Polynésie, libellés en France CFP, en euro ou dans une devise d'un autre pays de l'Espace Économique Européen sont garantis par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités présentées ci-après :

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
La protection des dépôts effectués auprès de Banque de Polynésie est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	La valeur exprimée en francs CFP de 100 000 € (soit à la date du 1 <sup>er</sup> août octobre 2023 : 11 933 174 francs CFP), par déposant et par établissement de crédit (1)
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 11 933 174 francs CFP (1)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 11 933 174 francs CFP s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation	Euros
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Tel : +33 1 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>
Accusé de réception par le déposant : (5)	Le : ____ / ____ / ____

## **Informations complémentaires :**

### **(1) Limite générale de la protection**

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 11 933 174 francs CFP par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible hors Livret A, dont le solde est de 10 000 000 francs CFP et un compte courant dont le solde est de 2 000 000 francs CFP, l'indemnisation sera plafonnée à 11 933 174 francs CFP. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 11 933 174 francs CFP.

### **(2) Principaux cas particuliers :**

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 11 933 174 francs CFP. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les sommes inscrites sur les Livrets A sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 11 933 174 Francs CFP applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 11 933 174 Francs CFP (pour toute précision voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A dont le solde total s'élève à 3 500 000 Francs CFP ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 10 500 000 Francs CFP, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de à 3 500 000 Francs CFP pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 10 500 000 Francs CFP pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 11 933 174 francs CFP, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

### **(3) Indemnisation :**

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier.

Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ;
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

### **(4) Autre information importante :**

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

### **(5) Accusé de réception :**

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

## **O - Traitement des réclamations de la clientèle**

Banque de Polynésie a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation relative au fonctionnement du compte ou à l'utilisation des services mis à sa disposition, le client (ou le représentant légal), peut se rapprocher de son agence et du Service Satisfaction Client.

Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur. Le client est en mesure de lui faire part de ses difficultés par tout moyen à sa convenance, directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie. Si le client rencontre des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de ses ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Satisfaction Client aux coordonnées suivantes :

- Adresse postale :

Service Satisfaction Client - Banque de Polynésie - BP 530 – 98 713 Papeete – Tahiti

- Via un formulaire en ligne disponible sur [www.sg-bdp.pf/particuliers/reclamation](http://www.sg-bdp.pf/particuliers/reclamation)

- e-mail : [satisfaction.client@sg-bdp.pf](mailto:satisfaction.client@sg-bdp.pf)

Ce service reste à l'écoute du client si ce dernier est en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par son agence. Le client a la possibilité de s'adresser directement à ce service afin que sa demande soit réexaminée.

La Banque de Polynésie s'engage à accuser réception de la réclamation sous dix jours et à vous apporter une réponse sous soixante jours ouvrés maximum, sauf cas exceptionnels.

### **P - Le Médiateur**

En dernier recours, en cas de désaccord avec la réponse apportée par son agence et le Service Relations Clientèles ou si le client n'a pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois (ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement), le client ou le cas échéant, son représentant légal, peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs », qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr).

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de Banque de Polynésie, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-demediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation> ou par courrier postal, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

**Sur le site internet du Médiateur** : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

**Par courrier** : Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

### **Q - Déclaration et engagements du client**

Le Client déclare et garantit que les documents remis à la Banque, de même que les informations et/ou attestations communiquées à la Banque lors de l'ouverture du compte et pendant toute la durée de la Convention, sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

La Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui lui sont applicables. La Banque ne peut en aucun cas se substituer à lui dans ce domaine. En particulier, le Client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements conclus avec la Banque ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence. Il s'engage à ce que toute transaction effectuée avec la Banque ou par son intermédiation soit conforme à ces lois, notamment en matière de lutte contre la corruption et en matière fiscale.

### **R - Droit au compte et Service bancaire de base**

Toute personne dépourvue d'un compte de dépôt et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement de crédit de son choix peut demander à l'IEOM de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de lui en ouvrir un et de fournir gratuitement l'ensemble des produits et services énumérés par l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture de compte informe le demandeur de cette faculté et lui propose d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à l'IEOM, ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte.

La présente convention ne régit pas les relations entre la Banque et les clients bénéficiaires de la procédure du droit au compte et du service bancaire de base pour lesquels une convention particulière doit être signée.

### **S - FATCA**

Afin de lutter contre l'évasion fiscale des contribuables américains détenant des avoirs financiers à l'étranger, la loi américaine dite "Foreign Account Tax Compliance Act" (FATCA), impose, à compter de son entrée en vigueur le 1 juillet 2014, à chaque institution financière participant à FATCA, ce qui est le cas de la Banque, d'une part :

- d'identifier ses clients contribuables américains en recherchant notamment, parmi tous les comptes ouverts dans ses livres, ceux qui présentent un ou plusieurs "indices d'américanité" au sens de la réglementation FATCA.

Les indices d'américanité sont : l'identification du titulaire du compte comme étant résident ou citoyen américain, la mention d'une adresse de résidence ou de correspondance (y compris une boîte postale, l'adresse d'un tiers, une adresse "Poste restante"), d'une domiciliation, d'un lieu de naissance, d'un numéro de téléphone aux Etats-Unis d'Amérique, un mandataire dont l'adresse est aux Etats-Unis, des instructions de transfert de fonds sur un compte aux Etats-Unis d'Amérique,

- de communiquer à l'administration fiscale américaine ("Internal Revenue Service" - "IRS"), pour chaque client ayant confirmé être contribuable américain, une déclaration annuelle reprenant les informations suivantes : ses nom, adresse, numéro d'identification fiscal ("TIN"), numéro(s) de compte, son solde de fin d'année ou, le cas échéant, lors de sa clôture, ainsi que les dépôts réalisés et les sommes

(3) La Directive MIF 2 vient renforcer les règles précédemment prévues dans la directive MIF 2004/39/CE du 21 avril 2004.

créditées sur ce compte et toute autre information requise de l'IRS.

En conséquence, en adhérant à la présente convention, le titulaire du compte qui est/devient contribuable américain, doit immédiatement en informer la Banque. Par ailleurs, chaque client s'engage à fournir à la Banque, lors de l'entrée en relation, lorsqu'il est contribuable américain à cette date ou, ultérieurement, lorsqu'il devient contribuable américain par la suite, et dans le délai "de 90 jours à compter de la demande", toute documentation/information/attestation appropriée qu'elle lui réclamera pour déterminer son statut au regard de réglementation FATCA.

De manière générale, le titulaire du compte s'engage à informer la Banque de toute modification qui pourrait intervenir dans sa situation telle que déclarée dans les conditions particulières, notamment en cas de changement de nationalité, d'adresse le concernant (domicile, fiscale et postale) et des éléments d'identification concernant ses éventuels mandataires, de statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen des Etats-Unis d'Amérique ou de la carte verte dite « green card »), du transfert de la résidence fiscale aux Etats Unis.

Le titulaire du compte reconnaît en particulier qu'il doit informer Banque de Polynésie de tout changement de pays de résidence fiscale (de résident fiscal d'un Etat aux Etats Unis) dès que celui-ci survient et reconnaît que la Banque ne pourra être tenue pour responsable d'avoir appliqué le régime prévu par la réglementation locale selon le statut fiscal d'origine du titulaire du compte dès lors que ce dernier ne l'a pas informée de l'évolution de ce statut.

De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile aux Etats Unis aux Etats Unis) ou de l'adresse courriel transmise aux Etats Unis à la Banque pour la communication de certaines informations et l'accès à certains services, le titulaire du compte est responsable de la mise à jour de ces données.

Lorsque les changements de situation le justifient, la Banque collecte un nouveau formulaire dûment complété et signé par le titulaire du compte ainsi que tout justificatif ou attestation nécessaires à l'établissement du statut fiscal du titulaire du compte.

Le titulaire du compte ayant confirmé être un contribuable américain est informé, et l'autorise expressément, que la Banque communiquera à l'IRS, et le cas échéant à tout autre personne appartenant ou non au Groupe Société Générale à qui elle pourrait confier l'exécution de ses obligations de reporting au titre de FATCA, les informations ci-dessus ainsi que toute information additionnelle exigée par la réglementation FATCA ou requise par l'IRS. Cette autorisation vaut, pour la Banque levée expresse de son obligation au secret professionnel (voir "article C Secret professionnel" des présentes conditions générales).

L'autorisation accordée au paragraphe précédent ne peut être annulée ni révoquée tant que le titulaire de compte détient un compte auprès de la Banque et pendant la période de déclaration des informations FATCA en cours à la suite de la clôture du compte. Le titulaire de compte comprend et accepte qu'il sera considéré comme "récalcitrant" au sens de FATCA s'il (1) ne fournit pas, dans le délai indiqué par la Banque, la documentation, les informations ou les attestations demandées par la Banque pour permettre à celle-ci de déterminer le statut fiscal du titulaire de compte au titre de FATCA ou (2) fournit de fausses informations à la Banque. Dans un tel cas, la Banque clôturera le compte du titulaire selon les modalités prévues à l'article "I-A-6.b", des présentes conditions générales.

De plus, le titulaire de compte comprend et accepte que si la Banque est tenue de considérer le titulaire de compte comme "récalcitrant" au sens de FATCA, la Banque procédera à une retenue à la source de 30 pour cent de la totalité des revenus de source US de source US à payer à l'égard du compte et qui sont imposables au titre de FATCA, jusqu'à la clôture du compte ou jusqu'à ce que la documentation manquante lui soit fournie.

Enfin, le titulaire autorise expressément la Banque à divulguer l'existence de la présente convention à toutes les personnes morales appartenant au groupe Société Générale et à leur communiquer les informations et documents le concernant visés au présent article (y compris les certificats W-8BEN et W9), aux fins de détermination de son statut "FATCA" ainsi que toute information additionnelle exigée par la réglementation FATCA ou requise par l'IRS. Ces informations et documents seront également utilisés par Société Générale dans le cadre du contrôle interne. Cette autorisation vaut, pour la Banque, levée expresse de son obligation au secret professionnel.

#### **T - Droit applicable, juridiction compétente et langue**

Le présent contrat ainsi que les échanges effectués au cours de la relation contractuelle seront exclusivement rédigés en langue française.

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

La Convention est régie pour son interprétation et pour son exécution par la loi française applicable en Polynésie Française.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs à la présente Convention (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions polynésiennes.

## **ANNEXE : Principales dispositions résultant de la directive Marchés d'Instruments Financiers (MIF2)**

### ***Marchés d'Instruments Financiers***

La directive européenne « Marchés d'Instruments Financiers » 2014/65/UE du 15 mai 2014 (la Directive MIF 2), entrée en vigueur le 3 janvier 2018, et ses textes d'application, renforcent les droits et protections des investisseurs dans le domaine des services financiers<sup>(3)</sup>.

Le présent document a vocation à vous informer sur les principales règles protectrices de la clientèle ainsi que sur les activités couvertes par ces dispositions.

**Au titre de la Directive MIF 2, le niveau de protection des épargnants est proportionné notamment à leur niveau de connaissances financières.**

Ainsi, la Directive MIF 2 prévoit les trois classes de clients suivantes, mentionnées par niveau décroissant de protection :

- Client de détail ;
- Client professionnel ;
- Contrepartie éligible.

La catégorie de clients à laquelle vous appartenez vous a été notifiée par écrit avec mention de sa date d'application.

Afin de comprendre plus aisément les dispositions attachées à la classe qui vous est attribuée, nous vous proposons quelques définitions indispensables.

Le présent document, et tout autre y faisant référence, ne couvrent que les activités exercées par la Banque de Polynésie telles que définies ci-après.

#### **PRÉAMBULE : Quelles sont les activités concernées ?**

##### **I. Définition des services d'investissement**

Sont concernées les activités ci-dessous lorsqu'elles portent sur un ou plusieurs instruments financiers :

- 1) Réception et transmission d'ordres : ce service consiste pour un prestataire à recevoir et à transmettre à un autre prestataire, pour le compte d'un client, des ordres portant sur des instruments financiers.
- 2) Exécution d'ordres au nom de clients : ce service consiste à conclure des accords d'achat ou de vente d'un ou de plusieurs instruments financiers pour le compte de clients, par exemple en exécutant un ordre sur un marché.
- 3) Négociation pour compte propre : ce service consiste pour la banque à conclure des transactions sur instruments financiers en engageant ses propres capitaux. Il couvre notamment les activités de transaction sur produits dérivés, de cession temporaire de titres, de vente de produits structurés auprès de clients, d'arbitrage, de tenue de marché, de contrepartie ...
- 4) Gestion sous mandat : ce service désigne la gestion discrétionnaire et individualisée d'un portefeuille d'instruments financiers.
- 5) Conseil en investissement : ce service consiste en la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative du prestataire, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers.
- 6) Achat d'instruments financiers en vue de les revendre pour le compte d'un émetteur (prise ferme) : ce service consiste pour la Banque de Polynésie à souscrire ou acquérir directement auprès d'un émetteur ou d'un cédant des instruments financiers, en vue de procéder à leur revente à des investisseurs. Il s'agit d'un service rendu à l'émetteur ou au cédant des instruments financiers.
- 7) Placement d'instruments financiers : ce service consiste à rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant d'instruments financiers. Le placement par la Banque de Polynésie peut ou non être garanti.
- 8) Exploitation d'un système multilatéral de négociation (MTF) ou d'un système organisé de négociation (OTF) : Il s'agit d'assurer l'exploitation et l'organisation de ces plateformes de négociation sur lesquelles sont négociés, de façon multilatérale, des instruments financiers.

##### **II. Définition des services connexes**

Sont également concernées les activités suivantes :

- 1) Conservation et administration d'instruments financiers pour le compte de clients, y compris la garde et les services connexes, comme la gestion de trésorerie/de garanties.
- 2) Octroi d'un crédit ou d'un prêt à un investisseur pour lui permettre d'effectuer une transaction sur un ou plusieurs instruments financiers, dans laquelle intervient l'entreprise d'investissement qui octroie le crédit ou le prêt.
- 3) Conseil aux entreprises en matière de structure du capital, de stratégie industrielle et de questions connexes ; conseils et services en matière de fusion et de rachat d'entreprises.
- 4) Services de change lorsque ces services sont liés à la fourniture de services d'investissement.

- 5) Recherche en investissements et analyse financière ou toute autre forme de recommandation générale concernant les transactions sur instruments financiers.
- 6) Services liés à la prise ferme.
- 7) Services et activités assimilables à des services d'investissement ou à des services connexes concernant le sous-jacent de certains instruments financiers à terme dont la liste est fixée par décret, lorsqu'ils sont liés à la prestation de services d'investissement ou de services connexes.

### III. Autres définitions utiles

- 1) Prestataires de services d'investissement : entreprises d'investissement et établissements de crédit ayant reçu un agrément des Autorités de Tutelle pour fournir les services ci-après : réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers, exécution d'ordres pour le compte de tiers, négociation pour compte propre, gestion de portefeuille pour le compte de tiers, prise ferme, placements, exploitation d'un MTF ou OTF.
- 2) Opérations de gré à gré : opérations sur instrument(s) financier(s), réalisées de façon bilatérale entre deux contreparties de marché, en dehors d'un marché réglementé, d'un système multilatéral de négociation ou d'un système organisé de négociation.
- 3) Produits financiers : les instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du Code monétaire et financier ainsi que les dépôts structurés définis par la Directive MIF2.

### IV. Politique de gestion des conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre, d'une part, les collaborateurs directs et indirects de la Banque de Polynésie et, d'autre part, ses clients, voire entre deux de ses clients, lors de la fourniture de service d'investissement ou de services connexes ou d'une combinaison de ces services.

La Direction du réseau d'agences de la Banque de Polynésie a établi et maintient opérationnelle une politique de gestion des conflits d'intérêts concernant ses propres activités et tenant compte de son appartenance au groupe Société Générale. Cette politique regroupe les différentes mesures et procédures qui ont été mises en place afin de détecter les situations de conflits d'intérêts se posant lors de ses prestations de service d'investissement et de services connexes, dont l'existence pourrait porter atteinte aux intérêts de ses clients.

## Chapitre 1. NIVEAU DE PROTECTION ATTACHÉ À LA CLASSE «CLIENT DE DÉTAIL»

### I. Synthèse des protections accordées aux clients notifiés « clients de détail »

*Ce régime, le plus protecteur, sera accordé d'emblée à nos clientèles de personnes physiques (particuliers, entrepreneurs individuels...) ainsi qu'aux personnes morales (entreprises, associations...) dès lors que les éléments prévus par les textes pour relever d'une autre catégorie ne nous sont pas connus.*

Les protections dont bénéficie le « client de détail » portent sur les éléments ci-dessous :

- « Meilleure exécution » des ordres sur instruments financiers ;
- Dispositions sur le traitement des ordres (rapidité, équité) ;
- Devoir d'information ;
- Vérification du caractère approprié du produit ou du service fourni pour les services de réception/transmission d'ordres, d'exécution d'ordres et de négociation pour compte propre ;
- Dispositions sur les rémunérations ;
- Vérification de l'adéquation du conseil en investissement à la situation personnelle du client ;
- Vérification de l'adéquation du mandat de gestion de portefeuille à la situation personnelle du client ;
- Obligation d'identifier le marché cible des produits financiers.

Les protections ci-dessus ne s'appliquent qu'aux services d'investissement, hormis les dispositions sur les rémunérations et sur le devoir d'information qui s'appliquent également aux services connexes.

### II. Définition détaillée des protections accordées au titre de l'appartenance à la classe « client de détail »

#### « Meilleure exécution » des ordres sur instruments financiers

Au titre de l'exigence de meilleure exécution, nous avons l'obligation d'exécuter directement, ou de faire exécuter vos ordres par un membre de marché dans les conditions les plus favorables pour vous, selon des critères prédéfinis dans notre politique d'exécution des ordres et de sélection des négociateurs. Cette politique est consultable dans les conditions générales de la convention de compte de titres et en Agence sur simple demande.

#### Dispositions sur le traitement des ordres (rapidité, équité)

Nous devons veiller à appliquer des procédures et des dispositions garantissant l'exécution rapide et équitable de vos ordres par rapport à d'autres ordres ou par rapport à nos propres ordres.

#### Devoir d'information

Nous avons l'obligation de vous fournir une information complète avant que le service ne vous soit rendu. Une fois la transaction effectuée, nous devons également vous adresser des comptes-rendus sur cette transaction. De façon générale, les informations qui vous sont communiquées doivent être précises, exactes, claires et non trompeuses. Elles doivent vous permettre de comprendre la

nature du service qui vous est fourni et le type de produit financier dans lequel vous allez investir. Une bonne information doit être sans ambiguïté sur le fond comme sur la forme, en particulier sur certains éléments essentiels : nature de l'instrument financier, existence ou non d'une garantie, risque, durée du placement recommandée, coûts et frais, performances. Nous devons vous informer de la manière la plus claire et complète possible sur les avantages, mais aussi sur les risques induits par la réalisation des opérations envisagées. Cette obligation d'information doit toujours être remplie, quel que soit le canal de distribution. En d'autres termes, en cas de souscription d'un instrument financier, il y a lieu de vous remettre ou de mettre à votre disposition tous les documents d'information préalablement à la souscription de telle sorte que vous puissiez en prendre connaissance. Nous devons également vous tenir informé des évolutions sensibles des caractéristiques des produits que vous détenez. Une information complète sur les coûts et frais liés aux services d'investissement est due avant la fourniture du service et dans un certain nombre de cas, une information annuelle doit être envoyée.

### **Vérification du caractère approprié du produit ou du service fourni pour les services de réception/transmission d'ordres, d'exécution d'ordres et de négociation pour compte propre**

Pour les services de réception/transmission d'ordres, d'exécution d'ordres et de négociation pour compte propre (cf. définitions ci-dessus), nous devons nous assurer que le produit ou service envisagé est approprié. À cette fin, nous sommes tenus de vous demander des informations concernant vos connaissances et votre expérience financières de façon à déterminer si celles-ci vous permettent d'appréhender les risques inhérents au type de produit ou service envisagé.

Dans l'activité de réception/transmission d'ordres (c'est-à-dire hors du cadre d'une transaction avec conseil), il y a deux modalités possibles de traitement. La première dite «**exécution simple**» laisse le client effectuer son opération sans vérification spécifique, elle s'applique aux produits et supports n'offrant pas de complexité particulière. En revanche, pour les produits complexes, nous devons évaluer, préalablement à la première transaction, votre degré de compréhension des risques inhérents au produit concerné. Si à l'issue de cette évaluation, votre connaissance financière sur un produit complexe n'a pas été validée ou n'a pas pu être déterminée (n'ayant pas communiqué les informations nécessaires à votre évaluation), nous vous en avertirons lors de chaque transaction. Dans le cas contraire, vous pourrez effectuer vos opérations suivantes sans avertissement de notre part.

### **Dispositions sur les rémunérations**

Lorsque nous vous rendons un service d'investissement ou un service connexe, nous devons vous communiquer les rémunérations ou commissions que nous versons à un tiers ou qui nous sont versées par un tiers, lesquelles doivent améliorer la qualité du service rendu et ne doivent pas nuire à notre obligation d'agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux vos intérêts.

### **Vérification de l'adéquation du conseil en investissement à la situation personnelle du client**

Afin de vous délivrer un conseil en investissement adapté, nous devons préalablement recueillir des informations concernant vos objectifs d'investissement y compris votre tolérance au risque, votre situation financière dont votre capacité à faire face financièrement à tout risque lié à l'investissement ainsi que vos compétences et expériences financières. En l'absence de réponse suffisantes, ou s'il s'avère que les informations communiquées ne sont pas cohérentes, nous ne serons pas en mesure de vous délivrer un conseil. Nous vous en avertirons par un message spécifique avant toute souscription. Il en va de même si le(s) produit(s) envisagé(s) ne correspond(ent) pas à votre situation. De plus, une déclaration d'adéquation doit vous être fournie dans le cadre de chaque conseil en investissement prodigué. Cette déclaration doit préciser la recommandation formulée et la façon dont elle correspond à votre profil.

### **Vérification de l'adéquation du mandat de gestion de portefeuille à la situation personnelle du client**

Lorsque nous vous fournissons le service de gestion de portefeuille, nous devons nous assurer que le mandat de gestion est adapté à votre situation. Pour ce faire, nous devons préalablement recueillir des informations concernant vos objectifs d'investissement y compris votre tolérance au risque, votre situation financière dont votre capacité à faire face financièrement à tout risque lié à l'investissement ainsi que vos compétences et expériences financières.

En l'absence de réponse suffisantes à nos questions ou s'il s'avère que les informations communiquées ne sont pas cohérentes, nous ne serons pas en mesure de vous délivrer un conseil.

### **Obligation d'identifier le marché cible des produits financiers**

Il s'agit principalement de l'obligation pour la Banque de Polynésie d'identifier une clientèle cible pour les produits distribués et de s'assurer que ces produits sont compatibles avec les besoins et caractéristiques de cette clientèle cible.

## **Chapitre 2. NIVEAU DE PROTECTION ATTACHÉ À LA CLASSE «CLIENT PROFESSIONNEL»**

**Conditions requises pour appartenir à cette catégorie :**

**· pour les personnes morales, il convient de satisfaire au moins deux des trois critères suivants :**

- réaliser un chiffre d'affaires net ou des recettes nettes de 40 millions d'euros minimum,
- avoir un total du bilan de 20 millions d'euros minimum,
- et des capitaux propres de 2 millions d'euros minimum.

**· pour les personnes physiques, satisfaire au moins deux des trois critères suivants :**

- avoir un portefeuille d'instruments financiers de 500 000 euros minimum,

- avoir réalisé au moins 10 transactions significatives chaque trimestre sur les mêmes instruments financiers pendant 4 trimestres consécutifs,
- posséder des connaissances financières en raison d'une activité professionnelle actuelle ou récente.

Les « clients professionnels » bénéficient des mêmes protections que les « clients de détail » pour la transparence de l'information sur les coûts et frais sauf accord limitant cette obligation d'information sous certaines conditions. Ils bénéficient également, mais avec une intensité moindre, des protections suivantes :

#### **« Meilleure exécution » des ordres sur instruments financiers**

Les critères à prendre en compte pour la meilleure exécution (prix, coût, rapidité...) peuvent être différents de ceux habituellement retenus pour les « clients de détail ». Par ailleurs, s'agissant des produits négociés de gré à gré (produits dérivés, obligations ...), les règles relatives à la meilleure exécution s'appliquent aux « clients professionnels » pour autant que les circonstances démontrent que le client se repose légitimement sur l'entité qui lui fournit le service pour voir ses intérêts protégés.

#### **Dispositions sur le traitement des ordres**

Le régime de protection est quasiment similaire à celui des « clients de détail ». Néanmoins, les exigences réglementaires en matière d'information en cas de difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne exécution de vos ordres sont moindres.

#### **Devoir d'information**

Le devoir d'information est moins approfondi pour les « clients professionnels » que pour les « clients de détail ». En effet, certaines informations sont moins détaillées :

- en matière de gestion de portefeuille ;
- sur la préservation des instruments financiers et des fonds du client.

#### **Caractère approprié du produit ou du service fourni pour les services de réception/transmission d'ordres, d'exécution d'ordres et de négociation pour compte propre**

Les « clients professionnels » ne bénéficient pas de ces dispositions.

#### **Vérification de l'adéquation du conseil en investissement ou du mandat de gestion à la situation du client**

Le test d'adéquation est identique à celui réalisé sur les clients de détail, à l'exception de l'expérience et la compétence financières du client professionnel, que nous ne sommes pas tenus d'évaluer.

### **Chapitre 3. NIVEAU DE PROTECTION ATTACHÉ À LA CLASSE « CONTREPARTIE ÉLIGIBLE »**

#### ***Conditions requises pour que des personnes morales puissent accéder à cette catégorie :***

- exercer une activité, avoir un statut désigné par les textes pour figurer de droit dans cette catégorie (banques, compagnies d'assurance...);
- ou répondre aux conditions d'accès à la catégorie « client professionnel », client satisfaisant au moins deux des trois critères réglementaires suivants :
  - chiffre d'affaires net ou recettes nettes de 40 millions d'euros minimum,
  - total du bilan de 20 millions d'euros minimum,
  - capitaux propres de 2 millions d'euros minimum

Par ailleurs, le client doit opter pour le statut de « contrepartie éligible ».

Les protections suivantes ne s'appliquent pas aux « contreparties éligibles » du fait de leur statut particulier :

- « Meilleure exécution »,
- Vérification du caractère approprié du produit ou du service fourni pour les services de réception/transmission d'ordres, d'exécution d'ordres et de négociation pour compte propre,
- Vérification de l'adéquation du conseil en investissement ou du mandat de gestion à leur situation,
- Dispositions sur le traitement des ordres des clients.

Nous vous informons que, conformément à la réglementation en vigueur, la catégorie « contrepartie éligible » ne s'applique qu'aux services d'investissement 1) à 3) énumérés au paragraphe I du présent préambule « Quelles sont les activités concernées ? ». Pour les autres services d'investissement et pour les services connexes, vous relèverez de la protection due à un « client professionnel ».

En outre, quelle que soit votre catégorie de client, le prestataire de services d'investissement doit respecter à votre égard des obligations organisationnelles, notamment celles destinées à prévenir l'existence des conflits d'intérêts, celles garantissant la continuité et la régularité de la fourniture de services d'investissement ou encore celles destinées à préserver vos droits sur les avoirs confiés.

## **Chapitre 4. CHANGEMENT DE CLASSE**

Si la classe qui vient de vous être attribuée vous apparaît inappropriée, vous pouvez demander à changer de catégorie sous réserve de respecter, selon les cas, les procédures prévues par la réglementation et, en tout état de cause, de l'acceptation par l'entité qui fournit le ou les services.

Cette demande de changement, formulée obligatoirement par écrit, s'appliquera, sous réserve que vous remplissiez les conditions précitées, pour le périmètre de vos opérations réalisées au sein du réseau des agences de la Banque de Polynésie en Polynésie Française. La catégorie applicable à toute transaction effectuée avant cette rectification serait celle inscrite sur la notification ci-jointe.

Les demandes de changement de catégorie émises par les personnes morales ne peuvent être prises en considération que dans la mesure où elles émanent, soit d'un représentant légal, soit d'une personne dûment mandatée à cet effet.