



## **CONDITIONS GENERALES PACKS JEUNES**

### **1. OBJET**

Les Packs Jeunes 1, 2 et 3 ont pour objet commun de faire bénéficier leur(s) titulaire(s) d'un Compte Sur Livret à taux bonifié ainsi que d'un accès sécurisé à POLYWEB et POLYAPP.

L'adhésion au Pack Jeunes 2 permet au client de bénéficier, en plus, des produits et services bancaires et non bancaires suivants : TEORA, POLYVE'A et d'une carte de Retrait HOA.

L'adhésion au Pack Jeunes 3 permet au client de bénéficier, en plus, d'un Compte à Vue avec sa Carte de Paiement HOA ou sa Carte Visa Red.

Les conditions générales de tous ces produits et services sont disponibles dans la pochette délivrée lors de l'adhésion aux Packs Jeunes. Les conditions générales Pack Jeunes prévalent sur les conditions générales de chaque produit constitutif du Pack Jeunes 1, 2 ou 3.

### **2. CONDITIONS D'ADHESION**

Peut adhérer au Pack Jeunes 1 toute personne physique jusqu'à son 18<sup>e</sup> anniversaire. L'adhésion au Pack Jeunes 1 est possible jusqu'au 11<sup>ème</sup> anniversaire de l'adhérent.

Peut adhérer au Pack Jeunes 2 toute personne physique entre son 12<sup>e</sup> anniversaire et son 18<sup>e</sup> anniversaire.

Peut adhérer au Pack Jeunes 3 toute personne physique entre son 18<sup>e</sup> anniversaire (ou exceptionnellement avec l'accord de son représentant légal à partir de son 16<sup>e</sup> anniversaire) et son 25<sup>e</sup> anniversaire.

Le client au Pack Jeunes 1, 2 ou 3 ne doit faire l'objet ni d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ni d'une inscription au Fichier Cartes Bancaires géré par la Banque de France.

### **3. CHANGEMENT DE PACK**

Dès son 12<sup>e</sup> anniversaire, avec l'autorisation de son représentant légal, le client au Pack Jeunes 1 peut adhérer au Pack Jeunes 2.

Dès son 16<sup>e</sup> anniversaire, avec l'autorisation de son représentant légal, le client au Pack Jeunes 2 peut adhérer au Pack Jeunes 3.

Le changement d'un pack à l'autre interviendra sur simple modification des conditions particulières du pack déjà souscrit.

#### **4. COTISATION**

Le Pack Jeunes 1 est gratuit.

Les Packs Jeunes 2 et 3 font l'objet d'une cotisation mensuelle prélevée à terme échu. Le montant de cette cotisation est précisé sur les conditions particulières du Pack Jeunes souscrit et fait référence aux conditions tarifaires appliquées aux opérations bancaires des particuliers en vigueur.

Cette cotisation est indivisible et comprend toutes les cotisations des produits constitutifs des contrats Packs Jeunes.

#### **5. DUREE DE VALIDITE**

La durée de validité des produits constitutifs du Pack Jeunes 1, 2 ou 3 est au moins équivalente à la durée de validité du Pack Jeunes 1, 2 ou 3 sauf pour les cartes Visa Red et cartes HOA dont l'échéance de la validité est inscrite sur lesdites cartes.

#### **6. FONCTIONNEMENT DU CSL**

Les opérations de retrait sont effectuées soit au guichet par le représentant légal du client mineur soit directement aux Distributeurs Automatiques de Billets par le client émancipé ou majeur.

Les opérations de versements sont effectuées au guichet soit par le représentant légal du client mineur soit directement par le client émancipé ou majeur.

A l'ouverture, le montant minimum de dépôt est de 2.000 F CFP (deux mille francs pacifique). Le compte doit rester créditeur de la somme minimum de 2.000 F CFP (deux mille francs pacifique). A défaut, la Banque de Polynésie se réserve le droit de clôturer le compte.

Chaque opération de versement d'espèce au guichet de la banque doit être d'un montant minimum de 20.000 F CFP (vingt mille francs pacifique).

Le montant maximum pouvant être déposé sur un Pack Jeunes est fixé à :

- 600.000 F CFP (six cent mille francs pacifique) pour les Packs Jeunes 1 et 2 ;
- 1.200.000 F CFP (un million deux cent mille francs pacifique) pour le Pack Jeunes 3.

Ce plafond ne peut être dépassé que par la seule écriture annuelle de capitalisation des intérêts. La Banque de Polynésie se réserve la possibilité de modifier ces plafonds.

Les frais d'ouverture et de fonctionnement sont gratuits pour le Pack Jeunes 1 et sont inclus dans la cotisation des Packs Jeunes 2 et 3.

Les opérations autorisées sont les suivantes :

##### **Au crédit du compte**

- Versement(s) d'espèces ;
- Remise(s) de chèque(s) par le titulaire, son représentant légal ou par le mineur titulaire (avec l'autorisation du représentant légal);
- Virement(s) permanent(s) ou ponctuel(s) en provenance du compte de particulier du titulaire,
- Versement des intérêts.

### **Au débit du compte**

- Retrait(s) d'espèces à l'agence tenant le compte, ou avec la carte HOA dans tous les Distributeurs Automatiques de Billets de la Polynésie ;
- Virement(s), par ordre exprès, au crédit d'un autre compte courant du titulaire ou d'un compte de tiers.
- Aucun virement permanent ne peut donc être mis en place au débit de ce compte

Un relevé de compte est adressé mensuellement au client sous réserve qu'une opération ait été effectuée dans le mois.

**Rémunération** : le taux d'intérêt appliqué dans le cadre de la souscription d'un Pack Jeunes fait l'objet d'une majoration. Ce taux est susceptible de varier. Les versements produisent intérêts à partir du 1<sup>er</sup> (premier) jour de la quinzaine qui suit l'opération. Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente. Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés en compte au début de l'année suivante.

## **7. INFORMATIONS TRANSMISES PAR POLYVE'A**

Les informations transmises par POLYVE'A sont les suivantes (les montants sont indiqués en franc pacifique) :

- S'agissant du solde du compte, ces informations sont reçues bimensuellement ;
- S'agissant du franchissement d'un solde prédéfini, ces informations sont reçues le lendemain ouvré (le montant du seuil d'alerte est défini dans les conditions particulières).

L'étendue du service est susceptible d'évolution dans les conditions prévues à l'article 12 des conditions générales de POLYVE'A.

Durant la validité du Pack Jeunes, le client recevra par ailleurs des informations sur des offres spéciales Pack Jeunes.

Les conditions particulières et générales du contrat POLYVE'A prévoient les modalités et les conditions de communication de ces informations.

## **8. UTILISATION DE POLYWEB et POLYAPP**

L'accès aux services proposés par POLYWEB et POLYAPP sera limité à la simple consultation du (des) compte(s) pour les Pack Jeunes et 1 et 2. Le Pack Jeunes 3 bénéficie d'un accès complet aux services proposés par POLYWEB et POLYAPP.

## **9. RESILIATION DU PACK JEUNES**

### **9.1 Résiliation du fait du client**

Le client peut à tout moment résilier par écrit son adhésion au Pack Jeunes. La cotisation pour la période en cours restera acquise à la Banque de Polynésie.

Chaque offre Pack Jeunes étant constituée d'un ensemble indivisible de produits, toute demande d'annulation de l'un des produits entrant dans sa composition, excepté POLYVE'A, entraînera la résiliation du contrat Pack Jeunes.

## **9.2 Résiliation du fait de la Banque de Polynésie**

La Banque de Polynésie se réserve la possibilité de résilier le présent contrat à tout moment moyennant un préavis de 2 (deux) mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance du client par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois civil d'expiration du préavis. La cotisation reste due par le client jusqu'à cette date.

En outre la Banque de Polynésie se réserve le droit de résilier sans préavis le contrat pack jeunes :

- en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte;
- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par le client.

La résiliation du Pack Jeunes n'implique pas la résiliation de la carte de paiement, sauf si cette résiliation provient d'une utilisation abusive de celle-ci.

## **9.3 Résiliation du fait de la survenance du 12<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 1 ou du 18<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 2 ou du 25<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 3**

Lors de la survenance du 12<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 1 ou du 18<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 2, sauf modifications des conditions particulières qui amènerait respectivement le client au Pack Jeunes 1 vers une souscription au contrat Pack Jeunes 2 ou le client au Pack Jeunes 2 vers une souscription au contrat Pack Jeunes 3, le contrat correspondant se trouvera résilié de plein droit.

Lors de la survenance du 25<sup>e</sup> anniversaire du client au Pack Jeunes 3, le contrat correspondant se trouvera résilié de plein droit.

## **9.4 Résiliation du fait de la clôture du compte supportant la cotisation du Pack Jeunes**

La clôture du compte supportant la cotisation du Pack Jeunes entraîne la résiliation automatique du Pack Jeunes.

## **9.5 Conséquences de la résiliation**

Sauf indication contraire reçue du client, hors clôture du compte, la résiliation du contrat Pack Jeunes n'implique ni la résiliation des cartes de retrait et de paiement ni la résiliation de l'abonnement à TEORA associé au Compte à Vue. Ces moyens et services sont conservés séparément par le client. Ils font l'objet de la tarification figurant dans la brochure des « Conditions tarifaires appliquées aux opérations bancaires des particuliers » et sont soumis aux conditions générales fournis en annexe de chacun des produits.

La conservation de ces produits et services donne donc lieu au paiement par le client d'une nouvelle cotisation qui sera prélevée dès le premier jour du mois suivant la résiliation.

## **10. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des présentes Conditions Générales, sera applicable dès son entrée en vigueur. Par ailleurs, la Banque de Polynésie se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales. Toute modification des Conditions Générales, et notamment du montant des cotisations, fera l'objet d'une information écrite au minimum 2 (deux) mois avant sa date d'effet. Le client dispose d'un délai de 2 (deux) mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et dénoncer la Convention. Le silence du client dans ce délai vaudra accord de celui-ci sur l'application des nouvelles Conditions Générales à la date fixée.

## **11. DELAIS DE RECLAMATION**

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte devront être formulées sans tarder dans un délai maximal de 13 mois à compter de l'envoi du relevé, sous peine de forclusion. Il est précisé que toute réclamation qui n'aurait pas été faite sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le client.

La réception du relevé de compte sans contestation dans ce délai vaudra approbation des écritures. Passé ce délai, aucune contestation ne pourra être reçue sauf en cas de constat d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude.

## **12. SECRET BANCAIRE ET PROTECTIONS DES DONNEES PERSONNELLES**

### **12.1 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 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.

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.

### **12.2. 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 10 (dix) 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 dix (10) 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 cinq (5) 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 dix (10) 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.

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

–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.

–Pour les personnes marquées à incidents 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

Banque de Polynésie 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 de Banque de Polynésie 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 œuvre 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.

## 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. 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 par voie postale.

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.

### **13. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

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) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

Ainsi, avant d'entrer en relation d'affaires et pendant toute la durée de la relation, la Banque de Polynésie peut demander à son client, aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, conformément à la réglementation en vigueur, de lui communiquer des éléments d'information liés à la connaissance du client et de la relation d'affaires.

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

Le client ou, le cas échéant, son mandataire, s'engage à donner à la Banque de Polynésie toute information nécessaire au respect par celle-ci de ces obligations. À défaut, la Société Générale se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

### **14. SECRET PROFESSIONNEL**

La Banque de Polynésie est tenue au secret professionnel. Toutefois, le secret peut être levé conformément aux dispositions légales et réglementaires et aux conventions internationales. Ainsi, le secret bancaire ne peut être opposé aux autorités publiques telles que les autorités de tutelle, l'administration fiscale ou douanière ou encore l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale.

La Banque de Polynésie est par ailleurs tenue de déclarer l'ouverture et la clôture de tout compte.

En outre, l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier autorise la banque à communiquer des informations couvertes par le secret professionnel aux agences de notation et aux personnes avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute des opérations de crédit, des opérations sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, des prises de participations ou de contrôle, des cessions d'actifs ou de fonds de commerce, des cessions ou transferts de créances ou de contrats, des contrats de prestation de services assurant des fonctions opérationnelles importantes, ou encore lors de l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations entre les personnes morales de son groupe, dès lors que ces informations sont nécessaires aux opérations concernées. Les tiers destinataires de ces informations sont eux-mêmes soumis à une obligation de confidentialité.



Outre les cas visés ci-dessus, le secret professionnel peut également être levé, au cas par cas, à la demande ou avec l'autorisation expresse du client, au bénéfice exclusif des personnes qu'il désignera par écrit. À ce titre, le client autorise dès à présent la Banque de Polynésie à communiquer les informations nécessaires à la gestion de la relation bancaire aux personnes morales de son groupe et aux tiers pour l'exécution des prestations confiées par la Banque de Polynésie, notamment pour le traitement des opérations enregistrées à son compte.

La Banque de Polynésie a pris les mesures propres à assurer la confidentialité des informations transmises

## **15. SATISFACTION CLIENT**

En cas de survenance de difficultés dans le fonctionnement du Pack Jeunes ou dans l'utilisation des services mis à la disposition du client mineur, ce dernier ou son représentant légal peut se rapprocher de son agence, du Service Satisfaction client et du Médiateur. L'agence est le premier interlocuteur auquel le client peut faire part de ses difficultés. Si le client mineur ou son représentant légal est en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par son agence, il a la possibilité de s'adresser au Service Satisfaction client en utilisant les références suivantes :

Adresse postale :

Service satisfaction client  
Banque de Polynésie - 355 Boulevard POMARE  
BP 530 - 98713 PAPEETE

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

## **16. LE MEDIATEUR**

En dernier recours, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation SOCIETE GENERALE.

SOCIETE GENERALE a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et des articles L.316-1 et L.614-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

16.1 La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que médiateur auprès de la Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre SOCIETE GENERALE et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

16.2 Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Satisfaction client ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

16.3 Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés

Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte.

Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

16.4 Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française.

Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

– Soit par le client :

– en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de SOCIETE GENERALE

17 cours Valmy

92987 Paris La Défense CEDEX 7

–en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)

–Soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@socgen.com](mailto:societe-generale.mediation@socgen.com)

16.5 Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 17.2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

16.6 Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

16.7 Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

16.8 La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,
- en cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

16.9 La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Banque de Polynésie, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

16.10 Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

## **17. 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), adoptée le 18 mars 2010 à l'occasion du « Hiring Incentives to Restore Employment Act » (« HIRE » act), impose, à compter de son entrée en vigueur, à chaque institution financière participant à FATCA, ce qui est le cas de la Banque de Polynésie, 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 au 8 février 2012 : 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 : son 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 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 où, ultérieurement, lorsqu'il devient contribuable américain par la suite, et dans le délai « de 60 jours à compter de la demande », toute documentation/information/attestation appropriée qu'elle lui réclamera pour déterminer son statut au regard de réglementation FATCA.

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 4.C Secret bancaires et données personnelles » 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 FACTA 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 « 6 », 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 pour quelque raison que ce soit à partir du 1er juillet 2014, la Banque procédera à une retenue à la source de 30 pour cent de la totalité des revenus à payer à l'égard du compte et qui sont imposables au titre de FACTA, 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.

## **18. DROIT APPLICABLE**

Les conditions générales des Pack Jeunes 1, 2 et 3 sont régies pour leur interprétation et pour leur exécution par la loi française applicable en Polynésie française et tout litige en découlant sera de la compétence exclusive du tribunal de première instance de Papeete.

Fait à  
Le

Signature du Client

Signature et cachet Banque de Polynésie