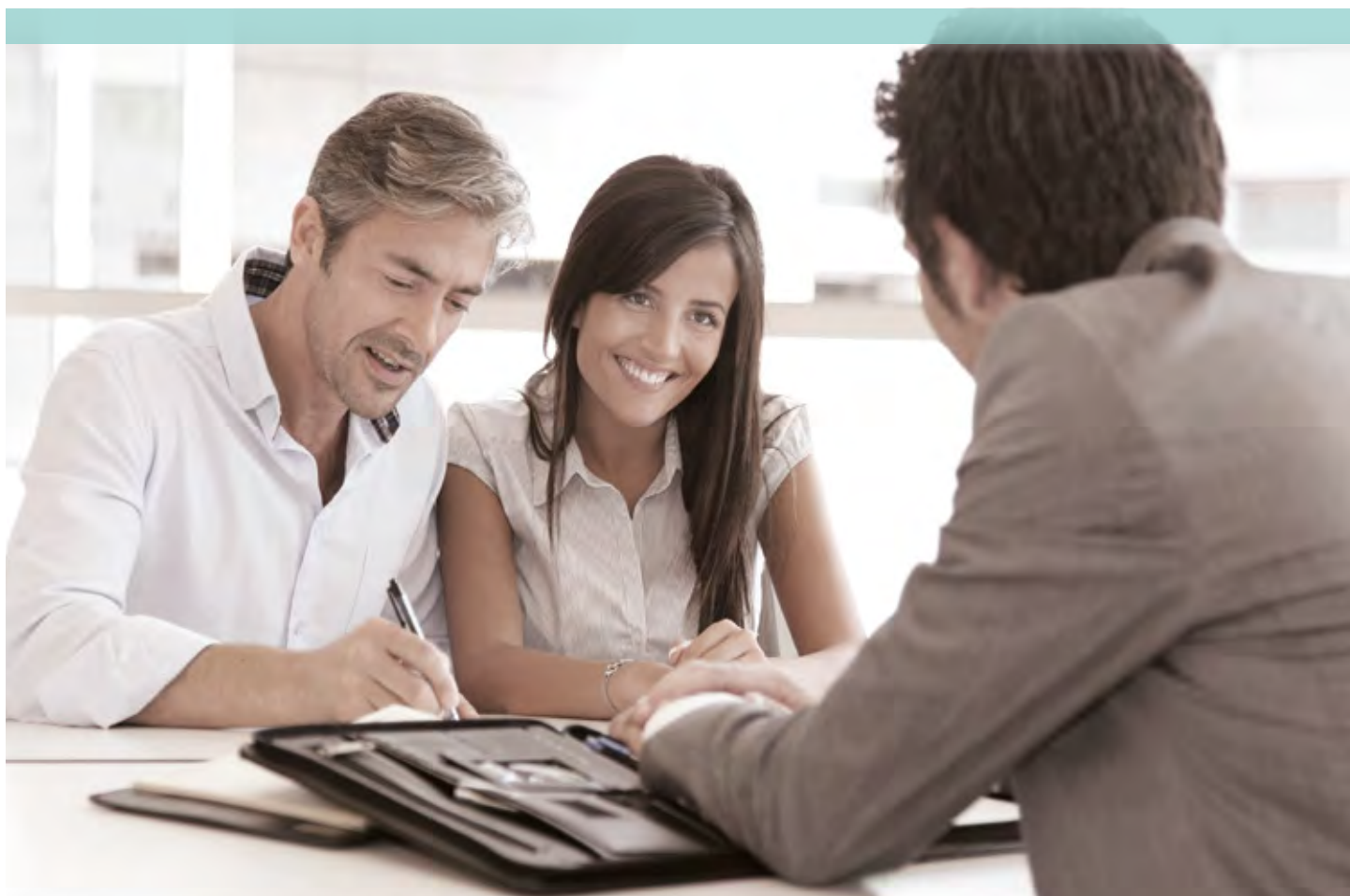


PARTICULIERS

# CONVENTION DE COMPTE PARTICULIERS



CONDITIONS GÉNÉRALES  
à compter du 1<sup>er</sup> août 2015

DÉVELOPPONS ENSEMBLE L'ESPRIT D'ÉQUIPE



SOCIETE GENERALE  
CALEDONIENNE DE BANQUE



# Sommaire

<b>I – VOTRE COMPTE ET SA GESTION</b> .....	3
<b>A – Le fonctionnement du compte</b> .....	3
<b>B – VOCALIA</b> .....	10
<b>II – LES SERVICES DE GESTION DE TRÉSORERIE</b> .....	12
<b>A – L’Approche Conventionnelle de Trésorerie</b> .....	12
<b>B – Le Compte Sur Livret</b> .....	13
<b>C – Le service Déclic</b> .....	14
<b>D – Coffre-fort</b> .....	14
<b>III – DISPOSITIONS DIVERSES</b> .....	14
<b>A – Spécificités du compte ouvert à un client mineur</b> .....	14
<b>B – Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme</b> .....	15
<b>C – Secret bancaire et protection des données personnelles</b> .....	15
<b>D – Agrément et contrôle de la Banque</b> .....	15
<b>E – Procurations (tous comptes)</b> .....	15
<b>F – Instructions données par le client à Société Générale Calédonienne de Banque</b> .....	16
<b>G – Conditions financières</b> .....	16
<b>H – Transferts de compte</b> .....	16
<b>I – Traitement des opérations à distance</b> .....	16
<b>J – Dénonciation de la Convention pendant le délai de réflexion</b> .....	17
<b>K – Modifications</b> .....	17
<b>L – Garantie des dépôts</b> .....	17
<b>M – Traitement des réclamations de la clientèle</b> .....	17
<b>N – Le Médiateur</b> .....	18
<b>O – Droit au compte et Service bancaire de base</b> .....	18
<b>P – FATCA</b> .....	19
<b>Q – Droit applicable</b> .....	19
<b>ANNEXE : Principales dispositions résultant de la directive</b> .....	20
<b>Marchés d’Instruments Financiers (MIF)</b>	



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 Société Générale Calédonienne de Banque (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 :
  - pour vous permettre d'apprécier en toute tranquillité l'étendue et la qualité des services qui vous sont proposés dans le cadre de la Convention, vous disposez d'un délai de réflexion de 15 jours à dater de la signature de ladite Convention remise lors de l'ouverture de votre compte de particulier, délai pendant lequel vous pourrez revenir sur votre décision. Durant ce délai, vous bénéficiez des services de caisse habituels (dépôts d'espèces et de chèques, retraits) et, si vous y avez adhéré, de la garantie de l'assurance Quiétis.
  - Nous nous engageons à rembourser les cotisations des services de banque au quotidien\* auxquels vous avez souscrit, si vous n'étiez pas satisfait de leur usage dans les trois mois suivant leur souscription.
  - Si vous êtes amené à changer d'agence Société Générale Calédonienne de Banque, 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 nouveau 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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.

#### Spécificités propres aux mineurs :

Les principes d'ouverture, de fonctionnement et de clôture des comptes et services prévus dans la Convention s'appliquent aux comptes et services ouverts à un mineur (principes que doit respecter son représentant légal lorsqu'il fait fonctionner ces comptes et services), sous réserve des spécificités expressément mentionnées dans la présente Convention.

Dans la présente Convention :

L'expression "(le représentant légal exclusivement)" signifie que seul le représentant légal peut agir, à l'exclusion du mineur.

L'expression "le client (ou le représentant légal)" signifie que le client mineur et le représentant légal peuvent chacun effectuer les actions mentionnées sur le compte ou le produit concerné.

## **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 Société Générale Calédonienne de Banque et le client. Les conditions des opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions appliquées aux opérations bancaires de 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. Par ailleurs, il est périodiquement remis à jour selon les conditions fixées à l'article "Modifications". 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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**

##### **a - Généralités**

Lors de l'ouverture d'un compte, tout client doit justifier de son identité au moyen d'une pièce d'identité officielle en cours de validité et de son domicile. Aux fins d'assurer la validité juridique de ses opérations, le client informera Société Générale Calédonienne de Banque de tout changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de statut fiscal notamment, et d'adresse concernant le titulaire et ses éventuels garants ou mandataires. Le transfert de la résidence fiscale doit être immédiatement signalé à la Banque, et les documents justificatifs adéquats fournis. De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile et télécopie) ou de l'adresse courriel communiqués à Société Générale Calédonienne de 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 informations devront être communiquées, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte ou sur son Espace Internet des Particuliers. Société Générale Calédonienne de Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison des conséquences résultant pour le client de l'inobservation de ses obligations.

## **b - Compte-Joint**

Ce type de compte ne peut pas être proposé à un client mineur. Deux ou plusieurs personnes peuvent ouvrir un compte joint, qui est un compte collectif avec solidarité active et passive. Chaque cotitulaire 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 cotitulaire peut faire fonctionner ce compte sans le concours de l'autre. Les cotitulaires 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 Société Générale Calédonienne de Banque à la clôture du compte ou à l'occasion de son fonctionnement. Le compte joint peut être dénoncé à tout moment par l'un des cotitulaires, la dénonciation prenant effet au jour de réception par Société Générale Calédonienne de Banque de la notification. Le compte sera transformé en compte indivis et ne fonctionnera que sur les signatures conjointes de l'ensemble des cotitulaires, dans l'attente de l'affectation par l'ensemble des cotitulaires de son solde créditeur ainsi que des titres figurant au compte titres rattaché au compte espèces. Le cotitulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec les autres cotitulaires du solde débiteur du compte à la date de dénonciation à Société Générale Calédonienne de Banque, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date. En cas de procédure de surendettement de l'un de ses cotitulaires, le compte joint sera dénoncé sans préavis à compter de la recevabilité du dossier de surendettement et des comptes séparés seront ouverts. En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte ne sera pas bloqué. Le solde et éventuellement les valeurs en dépôt pourront être remis aux cotitulaires survivants, sauf en cas d'opposition d'un ayant droit du cotitulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession.

## **c - Autres comptes collectifs**

Ce type de compte ne peut pas être proposé à un client mineur. Les autres comptes collectifs fonctionnent sous les signatures conjointes de tous les cotitulaires, ou sur la signature d'un mandataire commun. Ils sont assortis de la solidarité passive : si le compte collectif vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les cotitulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de Société Générale Calédonienne de Banque de tous engagements contractés dans le cadre de la présente Convention et de la totalité du solde débiteur. Société Générale Calédonienne de Banque peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des cotitulaires. En cas de retrait de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué et les avoirs ne peuvent être transférés ni retirés. 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.

## **3. 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 Nouvelle-Calédonie, l'identifiant international de son compte (l'IBAN) et l'identifiant international de Société Générale Calédonienne de Banque (le BIC) pour les opérations transfrontières. Le BIC associé à l'IBAN peut également être utilisé pour la réalisation d'opérations en Nouvelle-Calédonie. Des relevés d'identité bancaire sont remis au client par Société Générale Calédonienne de Banque 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 SOGE-Net peut imprimer en ligne des planches de RIB.

### **b - Principales opérations**

Le compte peut enregistrer les opérations suivantes :

#### **1. Opérations au crédit :**

versements d'espèces, remises de chèques, virements reçus.

#### **2. Opérations au débit :**

retraits d'espèces, paiements des chèques émis, des factures cartes bancaires, des prélèvements, des TIP (Titre Interbancaire de Paiement), des téléversements, des virements émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenues impayées ou d'opérations créditées par erreur sur le compte du client. 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 euros 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 SGCB. 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 de paiement par TIP, téléversements 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. Le solde est en faveur du client quand le montant de ses remises est supérieur à celui des paiements imputés sur le compte. Le solde est en faveur de Société Générale Calédonienne de Banque dans le cas contraire. Toutefois, ne contribuent à former le solde disponible du compte que les opérations du client et de Société Générale Calédonienne de Banque faisant naître des créances certaines, liquides et exigibles.

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 Société Générale Calédonienne de Banque aura accordé à son client.

Sauf accord de Société Générale Calédonienne de Banque, 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. Société Générale Calédonienne de Banque, 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. 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 au Journal Officiel. 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 3.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" de SOGE-Net 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". À la demande expresse du client, le courrier peut être adressé à l'agence, moyennant paiement d'une commission.

### **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 4 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 de paiement concernant les cartes, les virements, les prélèvements, les TIP et les téléversements, les contestations font l'objet de dispositions et délais spécifiques mentionnés dans les articles relatifs à ces services et opérations.

S'agissant des opérations donnant lieu à signature d'un contrat spécifique, le délai de réclamation est celui prévu dans ledit contrat.

### **f - Conditions financières**

#### **f.1. Arrêté de comptes - Dates de valeur**

Les comptes sont arrêtés chaque trimestre civil 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. Elle est indiquée sur le relevé de compte.

#### **f.2. Incidents de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier**

##### **• Incidents de fonctionnement**

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte (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 Société Générale Calédonienne de Banque.



- Commissions

Les diverses procédures engagées à l'initiative du créancier (notamment saisies, avis à tiers détenteur), et auxquelles la loi fait obligation à Société Générale Calédonienne de Banque 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).

#### **4. Instruments et services de paiement**

##### **a - Espèces : versement et retrait**

###### **a.1. Versements d'espèces**

Ils s'effectuent auprès d'une agence Société Générale Calédonienne de Banque. L'accord du client est formalisé 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, laquelle peut intervenir a posteriori. En cas de défaut d'authenticité, le client en est informé.

###### **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 Société Générale de Banque). 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.

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

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 mineur âgé d'au moins 16 ans peut demander des formules de chèque s'il y est autorisé par son représentant légal.

En cas de refus, Société Générale Calédonienne de Banque 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 chéquiers est réexaminée annuellement en fonction de l'évolution de la situation du client, ou à sa demande. En outre, Société Générale Calédonienne de Banque 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 chéquiers en sa possession. Par ailleurs, le client (ou le représentant légal) a l'obligation de le faire en cas d'incident de paiement 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 Société Générale Calédonienne de Banque.

Les chéquiers 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 chéquier incluant les frais postaux et une commission d'envoi seront débités sur son compte. À défaut de récupération, par le client de ses chéquiers, dans un délai de 3 mois à compter de leur mise à disposition en agence, des frais pour "destruction de chéquier 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. Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque.

###### **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, Société Générale Calédonienne de Banque 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. 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. Sur injonction adressée par la Banque dès l'incident au titulaire du compte, celui-ci, son représentant légal et son mandataire doivent 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.

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.

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

Conformément à la loi, Société Générale Calédonienne de Banque 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. (Emprisonnement de 5 ans et/ou amende de 375 000 Euros soit 44 749 000 XPF).

#### 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.

Le client doit indiquer les numéros de compte et de vignette. Dans chaque carnet de chèques figure une vignette sécurité détachable que le client doit conserver hors de son chéquier 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

Les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçu par Société Générale Calédonienne de Banque.

##### 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 Société Générale Calédonienne de Banque. 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 Société Générale Calédonienne de Banque. 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 5<sup>e</sup> jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par la Société Générale Calédonienne de Banque.

- 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.

Pour les opérations nécessitant une opération de change, le taux de change applicable sera déterminé par référence au taux de change de la Banque du jour du traitement de l'opération.

##### c.1.3. Refus d'exécution par Société Générale Calédonienne de Banque

Lorsqu'elle refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.) Société Générale Calédonienne de Banque en informe le client en lui indiquant si possible les motifs à moins d'une interdiction réglementaire. L'ordre de paiement refusé est réputé non autorisé et donne lieu à facturation le cas échéant.

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

##### c.1.4.1. Contestation d'un prélèvement, d'un TIP ou d'un télé règlement autorisés

Le client peut contester les prélèvements, TIP ou télé règlements dans un délai de huit 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, Société Générale Calédonienne de Banque dispose de dix 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.

##### 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, 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 Société Générale Calédonienne de Banque pendant ses heures d'ouverture, notamment par remise d'une déclaration écrite et signée ou en signant un formulaire dédié soumis par l'agence.

Ces opérations donneront lieu à remboursement immédiat. Société Générale Calédonienne de Banque rétablira le cas échéant 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. Si, après remboursement par Société Générale Calédonienne de Banque, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le client, Société Générale Calédonienne de Banque pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués.

##### c.1.4.3. Blocage d'un instrument de paiement

Société Générale Calédonienne de Banque 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 ou au risque sensiblement accru que le client 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

L'offre Société Générale 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 Société Générale Calédonienne de Banque en Nouvelle-Calédonie.
- **Virements SEPA COM Pacifique** relevant de l'article L.712.8 du code monétaire et financier : tout virement libellé en euro :
  - émis à partir d'un compte donneur d'ordre Société Générale Calédonienne de Banque en faveur d'un compte bénéficiaire détenu par une banque domiciliée :
    - en France métropolitaine
    - dans l'Outre Mer français hors Nouvelle-Calédonie et Wallis et Futuna (\*)
  - reçu sur un compte bénéficiaire Société Générale Calédonienne de Banque en provenance d'un compte donneur d'ordre détenu par une banque domiciliée :
    - en France métropolitaine
    - dans l'Outre Mer français hors Nouvelle-Calédonie et Wallis et Futuna (\*)
- (\*) *Saint-Barthélemy, Saint Martin, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Polynésie française*
- **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 communiqué par le Client 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. Société Générale Calédonienne de Banque 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,
- de même, si l'identifiant unique fourni à Société Générale Calédonienne de Banque est inexact, Société Générale Calédonienne de Banque 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. 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque), 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 Société Générale Calédonienne de Banque, 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 Société Générale Calédonienne de Banque, 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 Nouvelle-Calédonie.

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 Société Générale Calédonienne de Banque 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.712.8 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 et Wallis et Futuna qui relèvent des prélèvements locaux (Par Outre Mer français, entendre : Saint-Barthélemy, Saint Martin, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Polynésie française).

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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque pour paiement. Dans le cadre du prélèvement SEPA Com Pacifique, le créancier n'a plus à remettre à Société Générale Calédonienne de Banque 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 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque, le client fournira les justificatifs relatifs à sa demande.

Il est rappelé que pour les opérations non autorisées, les dispositions de l'article III.6. "la preuve des opérations et le relevé de compte" s'appliquent.

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

Responsabilité de Société Générale Calédonienne de Banque pour les prélèvements non exécutés ou mal exécutés : Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée du fait de Société Générale Calédonienne de Banque, il appartient au client de démontrer la faute commise par Société Générale Calédonienne de Banque. 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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.

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

La présente Convention est passée pour une durée indéterminée. La clôture du compte doit avoir lieu :

- par écrit (courrier postal ou lettre signée remise au guichet), sans préavis, lorsqu'elle sera demandée par le client,
- moyennant un préavis de deux mois par lettre recommandée avec accusé de réception lorsqu'elle sera le fait de Société Générale Calédonienne de Banque. Société Générale Calédonienne de Banque 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.

Le décès du client entraîne automatiquement la clôture du compte bancaire. La clôture du compte bancaire entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et la restitution des moyens de paiement. Si 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 (le représentant légal exclusivement) autorise par ailleurs Société Générale Calédonienne de Banque à retenir le solde créditeur du compte et plus généralement, toutes sommes et valeurs lui appartenant, à concurrence des risques portés sur lui par Société Générale Calédonienne de Banque et ce tant que ces risques ne seront pas éteints. La clôture n'entraîne pas pour le client de frais bancaires.

## **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 36 67 07. 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 36 67 07 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 36 67 07 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.

Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque, En cas d'oubli ou de perte de ses codes, le souscripteur peut demander à son agence Société Générale Calédonienne de Banque 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.

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

Le souscripteur autorise Société Générale Calédonienne de Banque 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 36 67 07 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,
  - les derniers taux de change ;
- pour accéder aux Services d'urgence ;
- pour obtenir les taux de change à la vente ;
- pour être mis en relation avec un conseiller.

## **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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque pour demander des informations sur ses comptes. En cas de constatation d'un défaut quelconque de fonctionnement, le souscripteur en avise Société Générale Calédonienne de Banque, 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 36 67 07 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. Société Générale Calédonienne de Banque 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**

Société Générale Calédonienne de Banque assume une obligation de mise en œuvre 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, Société Générale Calédonienne de Banque 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 Nouvelle-Calédonie. Les tribunaux de Nouvelle-Calédonie seront compétents en cas de litige.

# **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.

### **a - Conditions**

Avec l'accord préalable de la Société Générale Calédonienne de Banque, 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 Société Générale Calédonienne de Banque. 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).

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 Société Générale Calédonienne de Banque se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement de la facilité de caisse.

### **b - 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. Société Générale Calédonienne de Banque peut également procéder à sa résiliation à tout moment moyennant un préavis de 8 jours calendaires après l'envoi d'un courrier. Cette décision de Société Générale Calédonienne de Banque pourra intervenir, notamment en cas de clôture de compte, de non respect des conditions de la facilité de caisse, d'interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ou d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P).

## **c - Règles d'arrêté des comptes débiteurs**

- Calcul des intérêts débiteurs
  - principe : les comptes débiteurs sont arrêtés selon une périodicité trimestrielle,
  - mode de calcul :  $(\text{Somme des nombres débiteurs} * \text{du trimestre} \times \text{taux d'intérêts débiteurs}) / (365 \times 100) * \text{Nombres débiteurs} = \text{Solde débiteur} \times \text{durée en jours}$ .
- 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**

Rem : En cas de modification de ces conditions : modifier le  
Le Compte Sur Livret est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts.

### **a - 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 1 200 francs CFP est requis à l'ouverture.

### **b - Fonctionnement du Compte Sur Livret**

Le compte joint fonctionne sous la signature de l'un ou l'autre des cotitulaires tandis que le compte collectif sans solidarité active fonctionne sous la signature conjointe de tous les cotitulaires 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. Un montant minimum de 1200 francs CFP est requis pour chaque opération de versement ou de retrait. 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.

### **c - Les opérations possibles sur le Compte Sur Livret**

#### **1. 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.

#### **2. Au débit du compte :**

- les retraits d'espèces dans toutes les agences Société Générale Calédonienne de Banque, ou avec la carte de retrait "Carte Eclair" dans tous les distributeurs de billets Société Générale Calédonienne de Banque,
- les virements vers le compte de particulier du titulaire. Chaque opération de virement doit faire l'objet d'un ordre exprès.

### **d - 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 SOGE-Net.

### **e - Rémunération**

Chaque mois de l'année est divisé en deux "quinzaines": une première quinzaine qui court du 1<sup>er</sup> 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 Société Générale Calédonienne de Banque. 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 Société Générale Calédonienne de Banque et sur le site internet <http://www.sgcb.com/>. 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.

### **f - Fiscalité des intérêts**

Les intérêts du Compte Sur Livret sont assujettis à l'Impôt sur le Revenu des Créances Dépôts et Cautionnements (IRCDC) et à la Contribution Calédonienne de Solidarité (CCS).

### **g - 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 2000 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque) 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 Société Générale Calédonienne de Banque.

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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 Société Générale Calédonienne de Banque 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 œuvre par le mineur ou le représentant légal.

## **B – Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme**

Société Générale Calédonienne de Banque est tenue d'exercer sur la relation d'affaires, conformément aux textes applicables, une vigilance constante et de pratiquer un examen des opérations effectuées, 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 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, le représentant légal ou le mandataire le cas échéant s'engage à donner à Société Générale Calédonienne de Banque toute information nécessaire au respect par celle-ci de ces obligations. À défaut, Société Générale Calédonienne de Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

## **C – Secret bancaire et protection des données personnelles**

Société Générale Calédonienne de Banque est tenue au secret professionnel, sauf exceptions légales. Par ailleurs, les données personnelles ne peuvent faire l'objet de traitement que pour des finalités bien définies : la gestion de la relation bancaire, des comptes ou des produits et services souscrits, la sélection des risques, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la détermination du statut fiscal, le recouvrement ou la cession de créances, la prospection et la réalisation d'animations commerciales.

Le client (le représentant légal exclusivement) autorise Société Générale Calédonienne de Banque à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, aux entités de son groupe, ainsi qu'à ses partenaires contractuels, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites ci-dessus. Des opérations internationales de paiement sont susceptibles d'impliquer des transferts de données personnelles vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen. Dans ce cas, afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, un cadre contractuel précis et exigeant, faisant l'objet d'une autorisation de la CNIL, détermine les conditions d'intervention des prestataires.

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) ou [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr).

Ces données personnelles peuvent également être communiquées à des entités publiques, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme et la détermination du statut fiscal. Conformément au règlement européen n° 1781/2006, certaines des données personnelles doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement.

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 – Agrément et contrôle de la Banque**

Société Générale Calédonienne de Banque est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et habilité à fournir les opérations de banque présentées dans la présente Convention. À ce titre, elle fournit des services de paiement. La liste des prestataires de services de paiement est disponible sur le site Internet [acpr.banque-France.fr](http://acpr.banque-France.fr) ou auprès de l'ACPR à l'adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudentiel - 61 rue Taitbout - 75 436 Paris Cedex 09. La Banque est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

## **E – 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 cotitulaires.

La procuration doit être signée en présence d'un représentant de Société Générale Calédonienne de Banque, 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.

Société Générale Calédonienne de Banque se réserve le droit, notamment pour des motifs liés à la capacité ou au discernement, de ne pas agréer le mandataire choisi par le client. Dans ce cas, elle en indique le motif à ce dernier, sans communiquer une information relevant du secret professionnel. De même, la Banque est en droit de solliciter du client qu'il fasse établir la procuration par acte notarié, en particulier en cas d'absence de celui-ci ou de soupçon d'abus de faiblesse. Lorsque la procuration est établie hors de France, 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.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Société Générale Calédonienne de Banque de la notification de sa révocation expresse. Elle prend également fin en cas de renonciation expresse du mandataire ainsi qu'en cas de décès du mandant ou du mandataire, ou encore de mise sous tutelle du mandant ou du mandataire. En cas de compte collectif, le mandat cesse sur révocation expresse d'un seul des cotitulaires. Il prend également fin en cas de renonciation expresse du mandataire ainsi qu'en cas de décès d'un des (des) mandant(s) ou du mandataire ou encore de mise sous tutelle d'un des (des) mandant(s) ou du mandataire.

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).

## **F – Instructions données par le client à Société Générale Calédonienne de Banque**

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.

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.

## **G – 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>1</sup>.

## **H – Transferts de compte**

Le client (son représentant légal exclusivement), ainsi que son mandataire, peut, à tout moment et sans frais, demander le transfert du compte dans une autre agence Société Générale Calédonienne de Banque que celle où il a été ouvert. Cette demande se fait, soit dans l'agence où il a été ouvert, soit dans celle où il va être transféré. L'ensemble des opérations de transfert est assuré par les soins de Société Générale Calédonienne de Banque. Il n'entraîne pas la signature d'une nouvelle Convention.

## **I – Traitement des opérations à distance**

Société Générale Calédonienne de Banque 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, 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 conseiller en CRCm 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, Société Générale Calédonienne de Banque 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 14 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. Les communications téléphoniques feront l'objet d'un enregistrement à des fins pédagogiques et de formation des conseillers en Centre de Relation Client multimédia (CRCm), mais aussi à des fins de preuve de la conclusion du contrat entre le client et la Banque.

Société Générale Calédonienne de Banque (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 les CRCm**

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 situé dans un Centre de Relation Client multimédia (CRCm) de Société Générale Calédonienne de Banque.

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

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 conseiller en CRCm 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.

<sup>1</sup> Les opérations faisant l'objet d'une tarification 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.

## **J – Dénonciation de la Convention pendant le délai de réflexion**

Le(s) client(s) dispose(nt) d'un délai de 15 jours calendaires à compter de la conclusion de la présente Convention pour l'examiner ou bien la dénoncer. Dans les cas où la loi leur accorde déjà un délai de rétractation, le délai qui s'appliquera sera celui prévu par la loi.

Cette dénonciation, notifiée par le client à Société Générale Calédonienne de Banque par simple lettre (en envoi recommandé si le client le souhaite) ou par lettre directement remise à l'agence partie prenante aux présentes, met fin au service de caisse.

Société Générale Calédonienne de Banque restitue alors au client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Toute somme due par le client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. paragraphe I-A-5).

## **K – Modifications**

### **1. Modifications des conditions des opérations**

Toute mesure législative ou réglementaire, 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, Société Générale Calédonienne de Banque 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.

Par dérogation à ce qui précède, en application de l'arrêté du 29/07/2009, 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. 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.

### **2. Information de la clientèle**

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des modifications soit par ses relevés de compte, soit par lettre.

## **L – Garantie des dépôts**

Les dépôts espèces recueillis par Société Générale Calédonienne de Banque, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de Garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. La clientèle peut s'adresser directement au :

Fonds de Garantie des dépôts - 4, rue Halévy - 75 009 PARIS — 01 58 18 38 08

## **M – Traitement des réclamations de la clientèle**

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 Relations clientèle. Le conseiller de clientèle est son premier interlocuteur et peut lui apporter tout éclaircissement nécessaire.

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

- Adresse postale :  
Service Relation Clientèle - Société Générale Calédonienne de Banque - BP G2 - 98802 Nouméa Cedex
- Centre de Relations Clientèle Multimédia au 25 63 00
- Fax : 25 63 22
- e-mail : [svp.sgcb@sgcb.nc](mailto:svp.sgcb@sgcb.nc)

Société Générale Calédonienne de Banque s'engage à accuser réception de la réclamation sous deux jours et à tenir le client informé sous dix jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

## N – Le Médiateur

En dernier recours, le client ou le représentant légal, peut saisir gratuitement le Médiateur.

À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale.

Société Générale 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 Code monétaire et financier, en particulier, les articles L. 316-1 et L. 615.2, des recommandations du Comité de la médiation bancaire du 18 octobre 2004 et 30 avril 2013.

**Article 1 :** Le Médiateur est choisi nommé et renouvelé par le Président de Société Générale parmi les personnalités extérieures de compétence, d'indépendance et d'autorité reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans renouvelable.

Société Générale fournit au Médiateur les moyens lui permettant de remplir sa mission dans les meilleures conditions et en toute indépendance.

**Article 2 :** Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque à l'un de ces recours, après un délai de deux mois.

**Article 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, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le Médiateur, qui en informera le demandeur en lui précisant les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque en matière de prix et d'octroi de crédit notamment.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours.

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.

Il sera libre d'accepter ou de refuser toute demande d'extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre la banque et son client.

**Article 4 :** Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce exclusivement sous forme écrite.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- soit par le client en adressant un courrier à l'adresse suivante :  
Le Médiateur auprès de Société Générale - 17 cours Valmy - 92972 Paris La Défense Cedex,
- soit par Société Générale qui recueille au préalable l'accord du client,
- 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.

**Article 5 :** Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à donner un avis motivé fondé sur l'équité.

**Article 6 :** Le Médiateur communiquera son avis motivé directement au client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu un dossier complet, comprenant tous les documents et positions du client, de l'agence et du Service Relations Clientèle.

**Article 7 :** Société Générale s'engage par avance à se conformer aux avis émis par le Médiateur et à le tenir informé en cas de difficulté de mise en œuvre.

**Article 8 :** La médiation prend fin :

- soit en cas d'approbation ou de refus par le client de l'avis émis par le médiateur.
- soit en cas de décision par le client de mettre un terme à la médiation.

**Article 9 :** La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de son avis, de tout recours initié par Société Générale, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

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 du client et de la banque.

L'avis du Médiateur ne lie pas juridiquement les parties mais toutefois celui-ci peut être produit par le client ou par la banque devant les tribunaux.

**Article 10 :** Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

## O – 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 son choix peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement, qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et services énumérés par l'article D.312-5 du code monétaire et financier relatif aux services bancaires de base. 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.



## **P – 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, 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 : 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 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 [prévoir un délai, par exemple "de 15 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 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 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 "I-A-5", 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 avant le 1<sup>er</sup> janvier 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.

## **Q – Droit applicable**

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

La Convention est régie pour son interprétation et pour son exécution par la loi française applicable en Nouvelle-Calédonie.

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

La Directive européenne "Marchés d'Instruments Financiers" (MIF) du 21 avril 2004, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2007, a apporté des modifications substantielles aux droits et protections des investisseurs dans le domaine des services financiers. Ce document précise les règles relatives aux principales protections apportées à la clientèle ainsi qu'aux activités couvertes par les dispositions.

La première disposition de cette directive MIF consiste à proportionner le niveau de protection des épargnants (informations plus ou moins détaillées...) à leur niveau de connaissance financière.

Ainsi, la réglementation MIF 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. Nous attirons votre attention sur le fait qu'un niveau élevé de protection requiert un échange indispensable d'informations entre vous et nous.

En outre, les protections découlant de la MIF ne vous seront pas accordées pour les activités décrites dans le préambule lorsqu'elles vous sont rendues à partir d'une succursale située en dehors de l'Espace Économique Européen.

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

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

### **A - Préambule : Quelles sont les activités concernées ?**

#### **1. Définition des Services d'investissement**

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

- 1.a. 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.
- 1.b. Exécution d'ordres au nom de clients : ce service consiste à exécuter les ordres d'un client sur un marché.
- 1.c. Négociation pour compte propre : ce service consiste pour la banque à conclure avec ses clients 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.
- 1.d. Gestion sous mandat : ce service vise la gestion discrétionnaire et individualisée d'un portefeuille d'instruments financiers.
- 1.e. 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.
- 1.f. Achat d'instruments financiers en vue de les revendre (prise ferme) : ce service consiste pour Société Générale Calédonienne de Banque 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.
- 1.g. 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 Société Générale Calédonienne de Banque peut ou non être garanti.
- 1.h. Exploitation d'un système multilatéral de négociation (MTF) : Il s'agit de la gestion d'un nouveau type de marché, institué par la directive MIF. Les MTF, qui sont créés par un ou par plusieurs intermédiaires financiers, ont un objet similaire à celui des marchés dits "réglementés", à savoir favoriser en leur sein la négociation, à l'achat et à la vente, d'instruments financiers.

#### **2. Définition des services connexes**

Sont également concernées les activités suivantes :

- 2.a. 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.b. 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 le prestataire de services d'investissement qui octroie le crédit ou le prêt.
- 2.c. 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.
- 2.d. Services de change lorsque ces services sont liés à la fourniture de services d'investissement.
- 2.e. Recherche en investissements et analyse financière ou toute autre forme de recommandation générale concernant les transactions sur instruments financiers.
- 2.f. Services liés à la prise ferme.
- 2.g. Les services et activités assimilables à des services d'investissement ou à des services connexes, portant sur l'élément sous-jacent des 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.



### **3. Politique de gestion des conflits d'intérêts**

La Direction du réseau d'agences de Société Générale Calédonienne de Banque 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 Calédonienne de Banque.

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

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 services d'investissement et de services connexes, dont l'existence pourrait porter atteinte aux intérêts de ses clients.

Société Générale Calédonienne de Banque a notamment mis en oeuvre des procédures :

- en matière de conseil d'allocation d'actifs ou d'instruments financiers,
- visant à éviter la survenance de conflits d'intérêts lors de la recherche ou de la prise de mandats de conseil et de financement,
- en termes de dispositions s'appliquant aux rémunérations,
- concernant les opérations faites par ses collaborateurs, y compris sur les transactions personnelles d'une partie de ses collaborateurs,
- en établissant une liste de surveillance qui recense les émetteurs sur lesquels Société Générale Calédonienne de Banque détient une information privilégiée et une liste d'interdiction d'opérer,
- propres à maintenir la confidentialité de l'information, procédures communément appelées "barrières à l'information". Ces procédures préviennent la circulation indue de l'information confidentielle ou privilégiée entre les différents départements du groupe. S'il apparaît néanmoins qu'elles ne suffisent pas à éviter, avec une certitude raisonnable, le risque de porter atteinte aux intérêts de l'un de ses clients, Société Générale Calédonienne de Banque l'informerait clairement et d'une manière suffisamment détaillée, avant d'agir en son nom, de la nature générale ou de la source de ces conflits d'intérêts afin que celui-ci puisse prendre une décision en connaissance de cause.

#### Entités Société Générale Calédonienne de Banque concernées par le présent document

Seules sont concernées les entités de Société Générale Calédonienne de Banque, pour leurs activités relevant de la banque de détail en France.

### **B - Niveau de protection attaché à la classe "client de détail"**

Synthèse des protections accordées aux clients notifiés "clients de détail"

Ce régime, le plus protecteur, est 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 :

#### **1. "Meilleure exécution" de vos ordres**

Au titre de l'exigence de meilleure exécution, nous avons l'obligation d'exécuter directement, ou de faire exécuter vos ordres dans les conditions les plus favorables pour vous, selon des critères prédéfinis dans notre politique d'exécution décrite dans les conditions générales de la convention de compte titres, disponibles en agence ou sur internet.

#### **2. Dispositions sur le traitement de vos ordres**

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.

#### **3. 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, correctes, 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, 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.

#### **4. Vérification du caractère approprié du produit ou du service fourni**

Pour les services de réception/transmission d'ordres et d'exécution d'ordres y compris lorsque la banque agit pour compte propre (cf. définitions § A.1), nous avons l'obligation de déterminer si le produit ou service envisagé est approprié. À cette fin, nous sommes tenus de vous demander des informations concernant vos connaissances et votre expérience 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 considérés comme non complexes. En revanche, pour les produits complexes et/ou à risque élevé, nous devons évaluer, préalablement à la première transaction, votre degré de compréhension des risques inhérents au produit concerné. Si des compléments d'informations s'avèrent nécessaires pour parfaire vos connaissances ou si le produit est inadapté à vos connaissances et expériences nous vous en avertirons lors de chaque transaction.

#### **5. Dispositions sur les rémunérations**

Lorsque nous vous rendons un service d'investissement ou un service connexe, il nous incombe de 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 nous empêcher d'agir au mieux de vos intérêts.

#### **6. Vérification de l'adéquation du conseil en investissement à votre situation**

Lorsque nous vous fournissons un conseil en investissement ou un service de gestion de portefeuille individuelle, nous avons l'obligation de nous assurer que le conseil ou le service concerné est adapté à vos objectifs d'investissement, votre situation financière et votre expérience/compétence financière. En l'absence de réponse de votre part, ou s'il s'avère que les informations communiquées ne sont pas pertinentes, nous ne sommes pas autorisés à vous prodiguer un conseil. Il en va de même si le(s) produit(s) envisagé(s) ne correspond(ent) pas à votre profil d'investisseur.

#### **7. Vérification de l'adéquation du mandat de gestion de portefeuille à votre situation**

Le mandat de gestion de portefeuille doit être adapté à votre situation. Pour ce faire, nous devons nous procurer préalablement des informations concernant vos objectifs d'investissement, votre situation financière et votre expérience/compétence financière. En l'absence de réponse de votre part à nos questions ou s'il s'avère que les informations communiquées ne sont pas pertinentes, nous avons interdiction de conclure avec vous un mandat. Il en va de même si le service de gestion de portefeuille individualisé ou le type de gestion envisagé ne correspond pas à votre profil d'investisseur.

#### **C - Niveau de protection attaché à la classe "client professionnel"**

Les personnes morales appartiennent à cette catégorie de plein droit si elles remplissent au moins deux des conditions suivantes :

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

Les "clients professionnels" bénéficient des mêmes protections que les "clients de détail" pour la transparence de l'information sur les frais. Ils bénéficient également, mais avec une intensité moindre, des protections suivantes:

##### **1. "Meilleure exécution" de vos ordres**

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 clients "professionnels" sont présumés ne pas se reposer sur l'entité qui leur fournit le service pour voir leur intérêt protégé. En conséquence, ils sont présumés ne pas bénéficier de la meilleure exécution.

##### **2. Dispositions sur le traitement de vos ordres**

Le régime de protection est quasiment similaire à celui des "clients de détail", sous la seule réserve que nous n'avons pas à vous informer de toute difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne exécution de vos ordres, dès que nous avons connaissance de cette difficulté.

##### **3. 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.

En outre, le "client professionnel" ne bénéficie pas obligatoirement de certaines informations, notamment sur la politique de conflits d'intérêts.

##### **4. 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.

## **5. Adéquation du conseil en investissement**

Le test d'adéquation ne porte pas sur votre expérience/compétence financière et sur votre situation financière. Il porte sur vos objectifs d'investissement.

## **6. Adéquation du mandat de gestion à votre situation**

Le test d'adéquation ne porte pas sur votre expérience/compétence financière. Il porte sur vos objectifs d'investissement et sur votre situation financière.

### **D - Niveau de protection attaché à la classe "contreparties éligibles"**

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 et capitaux propres de 2 millions d'euros minimum et que le client opte 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,
- devoir d'information,
- transparence de l'information sur les frais,
- 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 § A.1 ; pour les autres services d'investissement et pour les services connexes, nous devons vous accorder la protection due à un "client professionnel". En outre, quelle que soit votre classe, 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.

### **E - 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'appliquerait, sous réserve que vous remplissiez les conditions précitées, pour le périmètre de vos opérations réalisées au sein du réseau des agences de Société Générale Calédonienne de Banque en France. 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. Les clients de catégorie "client de détail" peuvent demander à accéder à la catégorie "client professionnel" notamment s'ils répondent à 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.

### **F - Politique d'exécution des ordres**

Dans le cadre du service de réception/transmission d'ordres fourni à ses clients, Société Générale Calédonienne de Banque est tenue à une obligation de moyens dite de "meilleure sélection" des négociateurs auxquels elle transmet les ordres de ses clients pour exécution. Cette obligation a pour objet de fournir aux clients le meilleur résultat possible lors de l'exécution des ordres par ces négociateurs. À cette fin, Société Générale Calédonienne de Banque a élaboré une politique de sélection des négociateurs décrite dans les conditions générales de la convention de compte titres disponibles en agence ou sur internet.





# INFORMATIONS

---



CONTACTEZ  
VOTRE CONSEILLER  
EN AGENCE

-



-



CONNECTEZ-VOUS  
[www.sgcb.nc](http://www.sgcb.nc)

DÉVELOPPONS ENSEMBLE L'ESPRIT D'ÉQUIPE



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
CALEDONIENNE DE BANQUE