



## CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE BNC MA BANQUE

### CONDITIONS GENERALES en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2026

#### 1 – Description du Service

L'abonnement au service de banque à distance BNC Ma Banque (ci-après le « Service ») permet au Client d'accéder à un ensemble de services bancaires et financiers rendus par la Banque de Nouvelle Calédonie, utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone fixe, mobile ...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) ouverts dans les livres de la Banque.

Sont concernés les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par le Client à la date d'adhésion à BNC Ma Banque et ceux ouverts et/ou souscrits ultérieurement.

Certaines des opérations ci-dessous décrites peuvent, en fonction du type de périphérique utilisé et selon la Banque de Nouvelle Calédonie, ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à BNC Ma Banque. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition par la Banque de Nouvelle Calédonie. Le Client en sera informé par tout moyen.

La Banque de Nouvelle Calédonie se réserve le droit de modifier le contenu du Service en vue d'en améliorer la qualité, notamment, par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans ce cas, le Client sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

#### 2 – Adhésion

Les services de BNC Ma Banque sont ouverts aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal et aux personnes morales.

La détention d'un compte de dépôt ou d'un compte d'épargne par le Client n'est pas obligatoire pour avoir accès à BNC Ma Banque. Dans le cas où le Client ne dispose d'aucun compte, les fonctionnalités de BNC Ma Banque seront limitées à la consultation des produits dont il est titulaire, des comptes pour lesquels il est éventuellement mandataire, à la souscription de certains services, et, le cas échéant, à l'historique de ses documents dématérialisés accessibles dans son espace BNC Ma Banque.

En cas de compte joint ou indivis, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés à BNC Ma Banque. Chaque co-titulaire disposera de son propre numéro d'abonné et code confidentiel.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations pour le compte de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel, faite par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal s'opposerait à ce mode de fonctionnement, il devrait adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge dans une agence de la Banque de Nouvelle Calédonie. Le service BNC Ma Banque sera alors résilié par la Banque.

Le cas échéant, le Client peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes et/ou contrats, ce tiers devant lui-même adhérer au Service afin de disposer de ses propres identifiant et mot de passe.

Sont concernés les comptes ouverts à la date d'adhésion à BNC Ma Banque et ceux ouverts ultérieurement.

#### 3 – Spécificités de certaines fonctionnalités

##### a) Virements

Le Client peut effectuer des virements de l'un de ses comptes vers un autre de ses comptes et/ou vers un compte de tiers ouvert à la Banque de Nouvelle Calédonie ou dans tout autre établissement de crédit, sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte de dépôt et le cas échéant, une convention de compte d'épargne auprès de la Banque de Nouvelle Calédonie. Les caractéristiques des services de virements et les modalités d'exécution des virements sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds peuvent être appliqués par la Banque de Nouvelle Calédonie sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du service BNC Ma Banque. La Banque de Nouvelle Calédonie est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que le Client ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur sa liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification du client.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont le Client est titulaire, ouvert dans les livres de la Banque de Nouvelle Calédonie, ne donnera pas lieu à cette authentification identité bancaire (RIB) du bénéficiaire. Il convient de ne pas utiliser des abréviations ou des surnoms. Toute différence, même minime, ou toute autre information que le prénom et le nom ou la raison sociale ou le nom commercial, pourrait entraîner une non-concordance dans le cadre du service de vérification du bénéficiaire décrit ci-après.

La mise à jour de la liste des bénéficiaires relève de la propre initiative du Client. La banque ne contactera jamais le Client (par téléphone ou par un autre moyen) pour lui proposer de l'accompagner dans cette démarche.

##### • Limites de montant maximal (plafond) pour émission des virements

Il est convenu entre le Client et la Banque que les virements classiques locaux, SEPA, SEPA COM PACIFIQUE et internationaux, réalisés par le Client via son Espace personnel de banque à distance, sont limités par les plafonds cumulatifs suivants : un plafond par opération et un plafond hebdomadaire. Ces plafonds peuvent être consultés par le Client dans son Espace personnel de banque à distance dans la rubrique « Virement ».

Lorsque le montant du virement initié par le Client excède l'un des plafonds applicables, la Banque l'informe que le virement ne peut pas être exécuté via un message d'erreur sur son Espace personnel de banque à distance.

Le Client habilité à réaliser des virements, a la possibilité de modifier, à tout moment, à la hausse ou à la baisse, chacun des plafonds en envoyant une demande d'augmentation du plafond auprès de son conseiller. Il ne peut soumettre aucune autre demande d'augmentation de plafond tant que sa demande est en cours de traitement par le conseiller. Le nouveau plafond est temporaire et valable jusqu'à la date indiquée sur le formulaire préalablement signé. En cas de refus de sa demande de

<PAR>

dépassement de plafond, le Client en est également informé par e-mail.

La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement. De même, en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée, la Banque aura la faculté d'abaisser automatiquement et temporairement les plafonds appliqués aux virements effectués par le Client dans son Espace personnel de banque à distance. Le Client sera ensuite informé par la Banque, par tout moyen et dans les meilleurs délais, des modalités de rétablissement des plafonds initialement prévus.

**b) Commande de chéquiers (sous réserve de disponibilité)**

Le Client peut commander ses chéquiers sur BNC Ma Banque. Le nombre total de chéquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, BNC Ma Banque) ne peut excéder le nombre maximal en commande par Client, fixé par la Banque de Nouvelle Calédonie. Le Client est invité à se renseigner en agence. L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures ouvrées.

**c) Oppositions sur chéquiers et cartes bancaires (sous réserve de disponibilité)**

Toute opposition devra être confirmée dans les 48 heures par écrit adressé à la Banque de Nouvelle Calédonie.

**d) Souscription aux services**

Le Client peut souscrire dans le respect de la réglementation en vigueur applicable à certains services offerts par la Banque de Nouvelle Calédonie. La souscription effective du contrat ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au Client.

Dans le cadre de son abonnement à BNC Ma Banque, le Client peut accéder à certains services proposés par la Banque de Nouvelle Calédonie ou ses partenaires, exclusivement par BNC Ma Banque. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat.

**e) Relevés de compte en ligne**

Le service « relevés de compte en ligne » permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses relevés de compte en format électronique déposés dans son espace personnel sécurisé de banque à distance BNC Ma Banque et d'être notifié de leur arrivée. En souscrivant au service BNC Ma Banque le Client renonce expressément à recevoir les documents concernés en format papier.

Chaque relevé de compte en ligne est mis à disposition sur BNC Ma Banque à la date d'arrêté habituel des relevés papier du ou des compte(s) concerné(s) par le service.

Ce service s'applique aux documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d'épargne, aux comptes d'instruments financiers, aux crédits et autres services connexes.

De manière générale, les conditions de mise à disposition, la fréquence et la tarification dont le Client a convenu avec la Banque de Nouvelle Calédonie dans les différents contrats concernés restent inchangées.

Les avis, relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais...) et autres documents sont ainsi consultables pendant dix (10) ans à compter de leur mise à disposition. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ces documents en ligne, afin de pouvoir en disposer, avant l'expiration du délai de mise à disposition des documents.

**4 – Exécution des opérations**

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est révocable au plus tard jusqu'à 17h. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du Client et de ses autres engagements. Les opérations passées via BNC Ma Banque seront enregistrées par la Banque de Nouvelle Calédonie dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

**5 – Accès aux services**

**5.1 Les moyens matériels et techniques**

Le Service repose sur l'utilisation du réseau Internet. Le Client devra s'être procuré un accès au réseau Internet avant la mise en place du Service.

Le Client accède à BNC Ma Banque, par un périphérique compatible (ordinateur, téléphone mobile ou tablette).

Pour l'accès aux fonctionnalités Internet, le Client devra disposer d'un logiciel compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Banque de Nouvelle Calédonie. La Banque de Nouvelle Calédonie n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

**5.2 Modalités d'identification et d'authentification**

Le Client accède aux services de BNC Ma Banque, après son identification, par la composition d'un numéro d'abonné et d'un code confidentiel et authentifié, par la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à BNC Ma Banque. Lors de l'ouverture du contrat, le numéro d'abonné ainsi qu'un code provisoire sont attribués au Client.

Le Client est tenu de modifier son code confidentiel lors de sa première connexion. Ce code confidentiel pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Banque de Nouvelle Calédonie pour des mesures de sécurité. Toute modification de ce code confidentiel est valable pour l'ensemble des canaux d'accès à BNC Ma Banque : ordinateur, internet, mobile.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque de Nouvelle Calédonie, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services de BNC Ma Banque devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sous 24 heures sans modification de mot de passe

ou sur demande du Client auprès de l'agence de la Banque de Nouvelle Calédonie qui gère son compte afin qu'un nouveau mot de passe lui soit communiqué. Le Client aura accès au service BNC Ma Banque 12h après la réinitialisation de son mot de passe.

La Banque met en place un dispositif d'authentification du Client pour l'accès à son compte en ligne et la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire des services de BNC Ma Banque.

Ce dispositif d'authentification mis en place par la Banque repose sur la réception d'un SMS ou d'un autre dispositif, le cas échéant. L'utilisation de ce dispositif d'authentification, nécessitant également la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), pourra être exigée par la Banque lors du premier accès aux

services de BNC Ma Banque et au moins tous les quatre-vingt-dix (90) jours.

La Banque de Nouvelle Calédonie pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017 tel qu'applicable en Nouvelle-Calédonie.

Ce dispositif d'authentification repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN),
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque de Nouvelle Calédonie...),
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

Le Client doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par la Banque de Nouvelle Calédonie chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le numéro d'abonné, le code confidentiel attribués au Client et le Code d'authentification sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son numéro d'abonné, de son code confidentiel, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées. L'utilisation de ses numéros et code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque.

En cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification mis en place par la Banque de Nouvelle Calédonie, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés, et/ou (ii) la copie, et/ou (iii) toute utilisation non autorisée des facteurs d'authentification.

La Banque de Nouvelle Calédonie s'assure que les données de sécurité personnalisées (code confidentiel, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories ci-dessus) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou les préconisations relatives à SOL ou au dispositif d'authentification mis à sa disposition par la Banque de Nouvelle Calédonie.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque de Nouvelle Calédonie se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Banque de Nouvelle Calédonie, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux comptes, à certaines fonctionnalités ou à certains services ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque de Nouvelle Calédonie.

### 5.3 Accès au compte de paiement et initiation de paiement

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses numéros d'abonné et code confidentiel, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de BNC Ma Banque.

<QR CODE>

### 5.4 Perte ou vol du code confidentiel

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son numéro d'abonné et de son code confidentiel, le Client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès à BNC Ma Banque. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

**La Banque de Nouvelle Calédonie recommande au Client de modifier son code confidentiel dans les meilleurs délais.**

### 5.5 Sécurisation des opérations en ligne

Dans le cadre de son abonnement à BNC Ma Banque, le Client a accès à la fonctionnalité de Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après « SOL ») dans l'environnement sécurisé de BNC Ma Banque. SOL est utilisé pour les opérations sensibles (par exemple : création de bénéficiaire externe).

#### 5.6 Digipass

Dans le cadre de son abonnement à BNC Ma Banque, le Client peut avoir accès à un Digipass.

Digipass est un dispositif d'authentification forte permettant au Client, depuis l'application mobile de la Banque de Nouvelle Calédonie :

- d'accéder aux services de BNC Ma Banque et à son compte de dépôt en ligne lorsqu'il en dispose,
- de sécuriser l'accès,
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (par exemple : création de bénéficiaire externe).

La liste des fonctionnalités sécurisées par Digipass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou la documentation s'y rapportant.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code PIN associé à Digipass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiants/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque de Nouvelle Calédonie n'a aucun accès à ce code PIN.

Il est conseillé au Client de changer son code PIN fréquemment, de ne pas choisir un code PIN simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code PIN identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code associé à sa carte bancaire.

La désactivation de Digipass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Digipass, le Client devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Digipass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque de Nouvelle Calédonie, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application Digipass et les fonctionnalités liées.

### 5.7 WEBSAFE

Dans le cadre de son abonnement à BNC Ma Banque, le Client peut avoir accès au service WEBSAFE.

WEBSAFE est un dispositif d'authentification forte permettant au Client, depuis l'application mobile dédiée :

- d'accéder aux services de BNC Ma Banque et à son compte de dépôt en ligne lorsqu'il en dispose,
- de sécuriser l'accès,

<PAR>

- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (par exemple : création de bénéficiaire externe).

La liste des fonctionnalités sécurisées par WEBSAFE est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.

L'enrôlement à WEBSAFE est effectué par le Client par la saisie d'un code d'activation préalablement fourni par la Banque de Nouvelle Calédonie. Le Client doit posséder un smartphone compatible, dont le numéro a été préalablement déclaré à la Banque de Nouvelle Calédonie en tant que téléphone de préférence. L'activation de WEBSAFE nécessite la saisie d'un code PIN choisi par le Client.

Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code PIN associé à WEBSAFE sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiants/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque de Nouvelle Calédonie n'a aucun accès à ce code PIN.

Il est conseillé au Client de changer son code PIN fréquemment, de ne pas choisir un code PIN simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code PIN identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de WEBSAFE, la saisie du code PIN pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de désactiver le dispositif WEBSAFE à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'application mobile.

La désactivation de WEBSAFE est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif WEBSAFE, le Client devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à WEBSAFE pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque de Nouvelle Calédonie, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application WEBSAFE et les fonctionnalités liées.

### 5.8 Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via BNC Ma Banque, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque de Nouvelle Calédonie sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation du numéro d'abonné, du code confidentiel et éventuellement du code d'authentification vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Banque de Nouvelle Calédonie. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque de Nouvelle Calédonie, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Banque de Nouvelle Calédonie.

### <QR CODE>

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise la Banque de Nouvelle Calédonie à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le Client reconnaît que la reproduction sur tous supports quels qu'ils soient des entretiens téléphoniques entre lui et la Banque de Nouvelle Calédonie et toute personne à laquelle il aurait confié ses codes d'accès, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de la double clé constituée du numéro d'abonné et du code confidentiel, dans le cadre des services de BNC Ma Banque, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par le numéro d'abonné et le code confidentiel, la Banque de Nouvelle Calédonie sera fondée soit à lui refuser l'accès à BNC Ma Banque, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Banque de Nouvelle Calédonie pendant les délais réglementaires.

## 6 – Responsabilités

### 6.1 Responsabilité de la Banque de Nouvelle Calédonie

La Banque de Nouvelle Calédonie s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement de BNC Ma Banque, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque de Nouvelle Calédonie ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de la Banque de Nouvelle Calédonie serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

La Banque de Nouvelle Calédonie ne saurait être tenue pour responsable :

- En cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de BNC Ma Banque,
- En cas de divulgation par le Client du code confidentiel et/ou du code d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur,
- Lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de BNC Ma Banque s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- En cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- En cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque de Nouvelle Calédonie ([https](https://) + adresse habituelle).

La Banque de Nouvelle Calédonie n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Banque de Nouvelle Calédonie n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile, tablette...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

La Banque de Nouvelle Calédonie dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès

La Banque de Nouvelle Calédonie demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :

- tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (ordinateur, logiciels, etc.) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures ;
- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

De même, la responsabilité de la Banque de Nouvelle Calédonie ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque de Nouvelle Calédonie ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque de Nouvelle Calédonie se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à BNC Ma Banque, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque de Nouvelle Calédonie informe le Client, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après, sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par la législation. La Banque de Nouvelle Calédonie débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque de Nouvelle Calédonie met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque de Nouvelle Calédonie informera le Client, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le service de banque à distance.

## 6.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de BNC Ma Banque et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du Service.

Le Client est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile ainsi que les objets connectés associés, au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant la page « Sécurité » disponible sur le site de la Banque de Nouvelle Calédonie.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Banque de Nouvelle Calédonie, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès

<QR CODE>

aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Conformément aux articles L. 133-19 et L.133-20 du Code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque à distance, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- Le Client supporte les pertes financières à hauteur de 5 967 F CFP (soit 50 euros) en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque à distance pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;
- Le Client ne supporte aucune conséquence financière en cas :
  - D'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
  - De perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement du Client ;
  - De perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque de Nouvelle Calédonie ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée non plus lorsque l'opération non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu, du Client, les données liées à l'instrument de paiement et en cas de contrefaçon de l'instrument.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), le Client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du Client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Banque de Nouvelle Calédonie n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Banque de Nouvelle Calédonie.

En particulier, la responsabilité du Client est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- Prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité ;
- Demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

## 7 – Tarification

L'abonnement au service BNC Ma Banque est gratuit. L'adhésion à certaines fonctionnalités peut être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Banque de Nouvelle Calédonie de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de trente (30) jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non régularisation.

<PAR>

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de BNC Ma Banque, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes conditions tarifaires. Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au Client, en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications, sont à sa charge.

## 8 – Modifications des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires

### 8.1 Modifications à l'initiative de la Banque de Nouvelle Calédonie

La Banque de Nouvelle Calédonie aura la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires de ses services. A cet effet, la Banque de Nouvelle Calédonie communiquera au Client, au plus tard deux (2) mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son espace personnel de banque à distance), le projet de modification. La Banque de Nouvelle Calédonie et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat et le service BNC Ma Banque. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

### 8.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

## 9 – Durée, résiliation ou suspension

L'accès à BNC Ma Banque est ouvert pour une durée indéterminée. Le Client peut, comme la Banque de Nouvelle Calédonie, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsque la résiliation émane du Client, elle prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque de Nouvelle Calédonie, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation par la Banque de Nouvelle Calédonie doit respecter un préavis de deux (2) mois.

La résiliation de l'abonnement à BNC Ma Banque entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de BNC Ma Banque.

Par ailleurs, la Banque de Nouvelle Calédonie se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de BNC Ma Banque ou résilier la présente convention, sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement de facture, clôture du dernier contrat dont dispose le Client...), ce dont le Client serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Les services de BNC Ma Banque pourront également être temporairement interrompus pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation des services de BNC Ma Banque ou de l'application mobile.

## 10 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Banque recueille et traite

<QR CODE>

des données à caractère personnel vous concernant et concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

La Banque de Nouvelle Calédonie met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la réglementation applicable.

Le Client peut à tout moment et dans les conditions prévues par la réglementation, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

Si le traitement lié à une fonctionnalité du Service est fondé sur l'intérêt légitime de la Banque de Nouvelle Calédonie (ex : la catégorisation des dépenses prévue pour la gestion de budget), le Client peut à tout moment s'opposer à ce traitement s'il justifie de raisons propres à sa situation particulière et selon les modalités prévues dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

De plus amples informations expliquant au Client pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel de la Banque.

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet <https://www.bnc.nc/protection-donnees-personnelles> ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence. La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## 11 – Réclamations - Médiation

En cas de difficultés concernant le service BNC Ma Banque, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Qualité » de la Banque de Nouvelle Calédonie qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « Service en charge Qualité » de la Banque de Nouvelle Calédonie est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

[www.bnc.nc](http://www.bnc.nc) (rubrique « contact »)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

BANQUE DE NOUVELLE CALEDONIE, Service qualité,  
10 avenue du Maréchal FOCH - B.P. L3 - 98849 Nouméa  
Cedex - Nouvelle-Calédonie.

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 00 687 25 74 00 (Numéro non surtaxé).

La Banque de Nouvelle Calédonie s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque de Nouvelle Calédonie s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque de Nouvelle Calédonie lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

<PAR>

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque de Nouvelle Calédonie sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque de Nouvelle Calédonie, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque de Nouvelle Calédonie.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque de Nouvelle Calédonie jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque de Nouvelle Calédonie et/ou sur le site internet du médiateur.

## **12 – Démarchage bancaire et financier – Vente à distance – Démarchage téléphonique**

Lors de la souscription à BNC Ma Banque dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

<QR CODE>

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre de BNC Ma Banque, vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté,

\* le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification.

\* la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

## **13 – Loi applicable - Tribunaux compétents**

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le présent contrat est soumis à la loi applicable en Nouvelle-Calédonie et à la compétence des tribunaux de Nouméa.



## CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A LA SECURISATION DES OPERATIONS EN LIGNE (SOL)

**Les présentes Conditions d'utilisation de la fonctionnalité « Sécurisation des Opérations en Ligne » constituent un des éléments contractuels du service BNC MA BANQUE.**

### 1 – Description de SOL

SOL est une fonctionnalité qui a pour objet de renforcer la sécurité de certaines opérations sensibles réalisées par le Client sur BNC Ma Banque au moyen d'un système d'Authentification Non Rejouable et précisées ci-dessous. Elle est réservée aux clients de Banque de Nouvelle Calédonie abonnés au service BNC Ma Banque.

Dans le cadre de SOL :

- Soit, la Banque de Nouvelle Calédonie envoie un code de contrôle par SMS vers le numéro de téléphone mobile désigné par le Client. Ce code de contrôle doit être saisi par le Client afin de réaliser les opérations sensibles.
- Soit, le Client valide son opération à travers l'utilisation de l'application WEBSAFE préalablement enrôlé et enregistré en tant qu'appareil de confiance sur son smartphone.

Tout autre dispositif de sécurité personnalisée proposé par la Banque de Nouvelle Calédonie sera décrit sur le site [www.bnc.nc](http://www.bnc.nc).

#### 1.1 Utilisation du code de contrôle

L'utilisation du code de contrôle est d'usage unique (un code par opération), aléatoire et temporairement limité dans le temps lors de la session Web sur BNC Ma Banque. Ce code de contrôle propre à l'Authentification Non Rejouable (ci-après ANR) est distinct et complémentaire du mot de passe lorsqu'il est demandé aux abonnés à BNC Ma Banque lors des connexions à BNC Ma Banque.

#### 1.2 Utilisation de WEBSAFE

Lors de la validation d'une opération concernée par le renforcement de sécurité, il sera demandé au Client d'ouvrir l'application WEBSAFE sur le ou un des appareils de confiance qu'il aura configurés au préalable, et de se connecter à son profil à l'aide du code PIN enregistré ou de la reconnaissance faciale/empreinte biométrique si celle-ci a été configurée. Le Client pourra par la suite valider son opération. L'actualisation sur la page web se fait automatiquement par la suite et la confirmation du bon traitement de la demande de validation émise par le Client se fait.

#### 1.3 Changement du mode d'authentification

Le passage de l'un des modes d'authentification à l'autre peut se faire par le Client directement depuis son abonnement BNC Ma Banque une fois la connexion établie.

Par ailleurs, la Banque de Nouvelle Calédonie se réserve le droit de bloquer la validation d'opérations par le biais de l'application WEBSAFE, sans préavis, en cas d'utilisation frauduleuse par le Client de cette dernière.

### 2 – Description des opérations sensibles réalisées sur BNC Ma Banque protégées par un système d'ANR dans le cadre de SOL

**Ces opérations sensibles sont fixées, sous réserve de disponibilité, comme suit :**

- La création de RIB en vue d'enregistrer un nouveau compte externe parmi ceux déjà inscrits par l'abonné à BNC Ma Banque afin d'effectuer un virement vers le compte externe d'un bénéficiaire non enregistré au préalable dans l'abonnement à BNC Ma Banque,
- La réalisation de virement sur RIB enregistré au préalable dans l'abonnement à BNC Ma Banque,

- La modification des données personnelles du Client : N° de téléphone mobile, adresse d'envoi des chéquiers, Commandes de Chéquiers.

Cette liste est susceptible d'évoluer. Toute information relative à cette évolution à venir sera mise à disposition sur le site [www.bnc.nc](http://www.bnc.nc).

### 3 – Transmission du code de contrôle par SMS

La Banque de Nouvelle Calédonie ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :

- Un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement
- Une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...)
- Un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...)

Pour recevoir le message SMS contenant le code de contrôle, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque de Nouvelle Calédonie ne peut être tenue responsable des incidents de réception des messages SMS.

Dans le cas de réception de messages, la Banque de Nouvelle Calédonie attire l'attention du Client sur le fait que les informations qui circulent sur les réseaux de communication ne sont pas cryptées et que le bon acheminement, la confidentialité ou l'intégrité de ces informations ne peuvent être garantis.

Il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. En tout état de cause, le Client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramétrages de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il appartient au Client de choisir la/les solution(s) de protection qui lui semblera (ont) la/les plus appropriée(s). Le Client s'engage à prévenir, sans délai, la Banque de Nouvelle Calédonie de tout événement rendant impossible l'accès au « service » (notamment, changement d'opérateur, perte ou vol de son téléphone mobile, changement de numéro de téléphone etc.).

En cas de défaut d'information de la Banque de Nouvelle Calédonie, le Client ne pourra présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

### 4 – Accès à SOL - Modalités

La souscription à BNC Ma Banque donne accès à SOL.

Pour activer SOL, le Client fournira à la Banque de Nouvelle Calédonie son numéro de téléphone mobile, en se rendant en agence. A défaut d'un numéro de téléphone mobile disponible, un autre moyen d'authentification lui sera proposé.

En cas de compte joint, chaque co-titulaire peut accéder à SOL à condition qu'il souscrive individuellement à BNC Ma Banque.

### 5 – Tarification de SOL

L'utilisation de SOL est gratuite.

### 6 – Modification des modalités de SOL

<PAR>

La Banque de Nouvelle Calédonie se réserve le droit de modifier les modalités de SOL après en avoir préalablement informé le Client. La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale ou la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité de SOL.

Le Client peut modifier à sa convenance le numéro de téléphone mobile utilisé pour la réception du code de contrôle par SMS en se rendant en agence.

### 7 – Responsabilité du Client

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Banque de Nouvelle Calédonie ne dégagent pas la responsabilité du Client qui se doit:

- Sous sa responsabilité, de protéger son matériel informatique avec la solution de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) de son choix et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence.
- De toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider (Nom, coordonnées bancaire des bénéficiaires, ...) n'ont pas été altérées.

<QR CODE>

- De ne jamais divulguer ses codes confidentiels (le code confidentiel de sa carte en particulier). Aucun collaborateur de la Banque de Nouvelle Calédonie ou d'un intermédiaire ne peut le lui demander.
- De ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour la Banque de Nouvelle Calédonie à travers des emails, loteries, prétendus dysfonctionnements ou vérifications diverses pour demander au Client ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité.

Le Client doit veiller à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile en cas de changement.

### 8 – Convention de preuve

Le Client et la Banque de Nouvelle Calédonie conviennent que les opérations effectuées avec validation d'un code généré par le lecteur seront réputées avoir été effectuées par le Client, sauf pour lui à rapporter la preuve contraire.



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE " E-DOCUMENTS "

### 1 - Description du Service « e-Documents »

Le service « e-Documents » permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Banque de Nouvelle Calédonie en format électronique déposés dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance BNC Ma Banque et d'être notifié de leur arrivée.

Documents : ensemble des documents liés à la gestion d'un produit ou service bancaire, d'assurance, ou d'instruments financiers, disponibles dans le cadre du service « relevés de compte en ligne », notamment, les relevés de compte, relevés d'opérations, avis, courriers administratifs et de gestion du produit ou service souscrit, et des contrats signés électroniquement (sous réserve de disponibilité).

La souscription au service « e-Documents » s'applique aux Documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d'épargne, aux comptes d'instruments financiers, aux crédits, aux produits d'assurance et autres services connexes.

Ce service s'applique aux comptes/contrats déjà détenus par le Client ainsi qu'à ceux qu'il viendra à détenir ou pour lesquels les Documents numériques ne sont pas encore disponibles au moment de l'adhésion.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation complètent les Conditions Générales du service de banque à distance BNC MA BANQUE.

Les conditions de fonctionnement du service « e-Documents », décrites ci-dessous, prévalent sur toute disposition contraire qui pourrait être contenue dans les Conditions Générales de BNC MA BANQUE.

### 2 – Conditions de souscription et de mise à disposition du service « e-Documents »

Le service « e-Documents » est subordonné à l'adhésion au service de banque à distance BNC MA BANQUE.

Le service « e-Documents » est proposé aux clients :

- Personnes physiques majeures capables ;
- Personnes mineures autorisées par leur représentant légal ;
- Personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial (sous réserve de disponibilité) ;
- Personnes physiques en curatelle simple avec l'accord de leur curateur (sous réserve de disponibilité) ;

S'agissant des mineurs non émancipés, la souscription par l'un des représentants légaux est requise pour la mise à disposition du service « e-Documents ». Il appartient aux représentants légaux de s'accorder préalablement sur le format des documents destinés au mineur. Sous réserve de la disponibilité de cette fonction, chaque représentant légal pourra s'abonner à BNC MA BANQUE afin de pouvoir consulter les documents relatifs au compte du mineur.

- Personne physique ou personne morale agissant pour ses besoins professionnels.

Les comptes concernés par le service sont les suivants :

- les comptes dont le Client est titulaire à titre individuel,
  - les comptes joints dont le Client est co-titulaire.
- Pour consulter en ligne les documents, chacun des co-titulaires doit disposer d'un abonnement et d'un accès à BNC MA BANQUE.
- les comptes en indivision sous réserve que chaque co-titulaire d'un abonnement au service de Banque à Distance BNC MA BANQUE (sous réserve de disponibilité).
  - les comptes pour lesquels le Client a donné procuration et dispose d'un abonnement au service de Banque à Distance BNC MA BANQUE (sous réserve de disponibilité).

En souscrivant au service BNC MA BANQUE, le Client renonce expressément à recevoir les documents concernés en format papier.

Le Client peut consulter l'ensemble des Documents sous réserve de leur disponibilité au format numérique :

- Certains Documents seront toujours mis à disposition en format papier. En effet, la Banque de Nouvelle Calédonie peut, notamment pour des raisons juridiques, réglementaires, commerciales ou lorsque l'envoi papier apparaît plus adapté au type de communication envisagé, choisir d'adresser certains Documents au format papier.

- D'autres Documents adopteront progressivement le format électronique.

Lorsqu'un Document sera disponible en version numérique, le Client en sera informé par tous moyens et le prochain Document sera alors mis à disposition dans son espace sécurisé de banque à distance.

Le premier document récurrent (relevé de compte en ligne, relevé de crédit renouvelable en ligne ...) sera mis à la disposition du Client à la date à laquelle ce document lui aurait été normalement envoyé en format papier.

### 3- Notification de la mise à disposition des documents en ligne

Le service « e-Documents » permet d'informer le Client de la mise à disposition d'un ou plusieurs Documents concernés dans son espace sécurisé de Banque à Distance BNC MA BANQUE, par l'envoi d'un email sur sa messagerie personnelle.

Dès lors, il est de la responsabilité du Client de fournir une adresse e-mail valide. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique par le Client, ou de non mise à jour de celle-ci, la Banque de Nouvelle Calédonie ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriels l'informant de la mise à disposition d'un nouveau document ou relevé dématérialisé.

Par défaut, les notifications sont réalisées par email, à chaque envoi d'un document numérique.

En l'absence d'adresse e-mail valide, si la Banque de Nouvelle Calédonie le propose, les notifications peuvent être envoyées par SMS, à condition que le client ait communiqué un numéro de téléphone mobile valide.

Les Documents sont opposables au Client à compter de la date de mise à disposition de ceux-ci dans son espace personnel de banque à distance BNC MA BANQUE. La date de réception par le Client de la notification de la mise à disposition d'un Document, ou l'absence de réception pour quelque raison que ce soit de ladite notification par le Client, est sans incidence sur la date d'opposabilité des Documents.

### 4- Périodicité et conditions de mise à disposition des relevés de compte en ligne

Chaque document électronique sera mis à disposition du Client dans son espace personnel de banque à distance BNC MA BANQUE à la date habituelle d'émission des documents concernés.

De manière générale, les conditions de mise à disposition, la fréquence et la tarification dont le Client a convenu avec la Banque de Nouvelle Calédonie dans les différents contrats concernés restent inchangées.

Les avis, relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais ...) et autres documents sont ainsi consultables pendant dix (10) ans à compter de leur mise à disposition. Il appartient donc au Client de procéder à la

<PAR>

sauvegarde de ces documents en ligne, afin de pouvoir en disposer, avant l'expiration du délai de mise à disposition des documents.

## 5 - Conditions tarifaires

L'adhésion au service est gratuite car comprise dans l'abonnement BNC MA BANQUE du client. La gratuité du service « e-documents » est définie dans les conditions tarifaires applicables aux clientèles des particuliers et des professionnels.

## 6 - Modification des conditions d'utilisation

La Banque de Nouvelle-Calédonie se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du Service « e-Documents » ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les nouvelles conditions générales d'utilisation seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via BNC MA BANQUE) deux (2) mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le service « relevés de compte en ligne » sans aucun frais. Si le Client continue à utiliser ce service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales d'utilisation.

## 7 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service « e-Documents », et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant :

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,

figurent dans la notice d'information de la Banque de Nouvelle-Calédonie sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque de Nouvelle-Calédonie (<https://www.bnc.nc/protection-donnees-personnelles>) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur agence.

La Banque de Nouvelle-Calédonie communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## 8 - Démarchage bancaire et financier – vente à distance

Lors de la souscription au service « e-Documents » dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre du service « e-Documents », vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté :

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification.

<QR CODE>

- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

## 9 - Loi applicable - tribunaux compétents

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le présent contrat est soumis à la loi applicable en Nouvelle-Calédonie et à la compétence des tribunaux de Nouméa.