



**CONVENTION DE COMPTE DE PAIEMENT  
PERSONNES PHYSIQUES  
AGISSANT POUR DES BESOINS PROFESSIONNELS  
OU PERSONNES MORALES AGISSANT POUR LA  
REALISATION DE LEUR OBJET SOCIAL**

---

**CONDITIONS GENERALES**  
**EN VIGUEUR A DATER DE MARS 2018**

---

**BANQUE FRANCAISE COMMERCIALE OCEAN INDIEN Groupe MCB et Groupe Société Générale**  
SOCIETE ANONYME AU CAPITAL DE 16 666 800 EUROS, SISE AU 58 RUE ALEXIS DE VILLENEUVE - CS 21013 - 97404 SAINT DENIS CEDEX  
IMMATRICULEE AU RCS DE SAINT DENIS SOUS LE N° 330 176 470  
SITE INTERNET : WWW.BFCOI.COM

Inscrite sur la liste des banques de dépôt par décision du Conseil National du Crédit du 11 juillet 1984

N° de CIB : 18719

Accès internet : <http://www.banque-france.fr>

Autorité de contrôle : Autorité de Contrôle Prudentiel, Banque de France,  
31 rue Croix des Petits Champs - 75001 Paris

Tél. : 01 42 92 42 92 ou 01 64 80 20 20

Dans un souci permanent d'établir des relations de confiance avec nos Clients, nous vous présentons la Convention de compte destinée aux Professionnels ou personnes morales agissant pour la réalisation de leur objet social, qui a pour vocation :

- **De vous informer de manière claire et précise** sur nos services liés à la tenue de votre compte au quotidien.  
C'est pourquoi nous vous remettons ci-contre les Conditions Générales qui régissent le fonctionnement du compte et les prestations qui lui sont associées.
- **De vous garantir des avantages spécifiques.**
- **De vous proposer la possibilité de suivre et gérer vos comptes à distance** par téléphone, sur Internet et SMS.
- **De vous faire bénéficier d'engagements précis portant sur la qualité de nos prestations :**  
A titre d'exemple, si vous êtes amené à changer d'agence BFC OI, 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 et vous pourrez continuer à utiliser votre chéquier actuel. Si vous bénéficiez d'une facilité de caisse, elle sera reconduite automatiquement, sauf modification de votre situation.

Néanmoins, si en dépit du désir constant de la BFC OI de vous apporter la meilleure qualité de service possible, des difficultés survenaient dans le fonctionnement de votre compte ou l'utilisation des services, vous trouverez ci-après les différentes possibilités de nous en informer.

## **SOMMAIRE**

<b>I - LE COMPTE DE PAIEMENT</b>	<b>5</b>
<b>1 – Définitions</b>	<b>5</b>
<b>2 - L'ouverture du compte</b>	<b>5</b>
2.1 - Généralités	5
2.2 - Modalités d'ouverture	5
2.3 - Information de la Banque durant le fonctionnement du compte	6
2.4 - Compte collectif	6
2.5 - Compte joint	6
<b>3 - Les services de paiement domiciliés sur le compte</b>	<b>6</b>
3.1 - Services de base dévolus aux bénéficiaires du droit au compte	7
3.2 - Opérations au crédit	7
3.2.1 - Versements d'espèces	7
3.2.2 - Remises de chèques	7
3.2.2.1 - Remises de chèques tirés sur un établissement de crédit situé dans un site couvert par l'EIC	7
3.2.2.2 Remises de chèques tirés sur des établissements de crédit hors EIC	7
3.2.3 - Responsabilité du Client	7
3.2.4 - Virements	8
3.2.5 - Encaissement de lettres de change et de billets à ordre	8
3.2.6 - Encaissement des paiements par Cartes Bancaires	8
3.2.7 - Remise de prélèvements	8
3.3 - Opérations de paiement au débit	8
3.3.1 - Par chèques	8
3.3.2 - Par effets de commerce (essentiellement lettres de change et billets à ordre)	8
3.3.3 - Par Cartes Bancaires	8
3.3.4 - Par prélèvement	8
3.3.5 - Par Titre Interbancaire de Paiement « TIP »	8
3.3.6 - Par Virements	8
3.3.7 - Par retraits d'espèces	8
3.3.8 - Contrepassation des écritures de crédit en cas de chèques ou d'effets de commerce escomptés et revenus impayés	8
<b>4 - Dispositions relatives au fonctionnement du compte</b>	<b>9</b>
4.1 - Tenue du compte	9
4.2 - Solde du compte	9
4.3 - Provision du compte : conséquences de son défaut et taux d'intérêt	9
4.4 - Dates de valeur	9
4.5 – Rémunération du découvert convenu	9
4.5.1 - Intérêts	9
4.5.2 – Commission de plus fort découvert	9
4.6 - Relevés de compte	9
4.7 - Délais de contestation d'une opération non autorisée et forclusion des réclamations	10
4.8 - Unicité de compte et compensation des créances réciproques	10
4.9 - Coordonnées bancaires	10
<b>5 - Incidents de fonctionnement du compte et saisies nécessitant un traitement particulier</b>	<b>10</b>
5.1 - Incidents de fonctionnement	10
5.2 - Saisies des avoirs en compte	10
<b>6 - Durée et résiliation de la Convention de compte</b>	<b>10</b>
6.1 - Durée	10
6.2 - Résiliation	10
6.3 - Modalités de clôture	10
<b>7 - Dispositions diverses</b>	<b>11</b>
7.1 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	11
7.2 - Secret professionnel	11
7.3 - Information des Entrepreneurs Individuels et des Associations utilisateurs des services de paiement	11
7.4 - Protection des données personnelles	11
7.4.1 – Les traitements réalisés ont, notamment, pour finalités	11
7.4.2 – Communication à des tiers	12
7.4.3 - Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne	12
7.4.4 - Vos droits	12
<b>8 - Le sort du compte au décès du Titulaire</b>	<b>12</b>
<b>II – REGIME DES OPERATIONS DE PAIEMENT DOMICILIABLES SUR LE COMPTE</b>	<b>13</b>
<b>1 - Le chèque</b>	<b>13</b>
1.1 - Généralités	13
1.2 - Caractéristiques, modes de délivrance et de retrait des chéquiers	13
1.3 - Provision du chèque	13
1.4 - Signalement de la perte ou du vol du chéquier ou de vignettes de chèques	13
1.5 - Opposition au paiement d'un chèque	13
1.6 - Modalités pratiques d'une opposition ou d'un signalement	13

1.7 - Conséquences de l'opposition	14
<b>2 - Les autres opérations de paiement</b>	<b>14</b>
2.1 - Définitions	14
2.2 - Règles communes aux autres opérations de paiement	14
2.2.1 - Champ d'application territoriale	14
2.2.2 - Règles relatives à l'identifiant unique	14
2.2.3 - Délais d'exécution	14
2.2.4 - Moment de réception d'une opération de paiement	14
2.2.5 - Irrévocabilité des ordres de paiement	14
2.2.6 - Refus d'exécution de l'ordre par la BFC OI	14
2.2.7 - Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée	15
2.2.7.1 - Régime général	15
2.2.7.2 - Régime des instruments de paiement dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé	15
2.2.8 - Frais applicables	15
2.3 - Règles particulières à chaque instrument de paiement	15
2.3.1 - Les virements	15
2.3.2 - Les cartes bancaires	15
2.3.2.1 - Cartes de paiement et de retrait	16
2.3.2.2 - Carte de retrait	16
2.3.3 - Les ordres de paiement transmis par l'intermédiaire du bénéficiaire	16
2.3.3.1 - Le prélèvement	16
2.3.3.2 - Le TIP SEPA (Titre Interbancaire de Paiement SEPA)	17
<b>III - LES SERVICES DE BANQUE A DISTANCE</b>	<b>17</b>
1 - Transmission des ordres de paiement et instructions	17
2 - Par des moyens sécurisés : VOCALIA / BFCNet / BFCNet Entreprise / Direct Entreprise	17
2.1 - Objet	17
2.2 - Moyens nécessaires à l'utilisation du service	17
2.3 - VOCALIA	17
2.4 - Envoi d'alertes par mail ou SMS	17
2.5 - Gestion des abonnements Info'SMS	17
2.6 - Tarification liée aux services de banque à distance	17
2.7 - Responsabilité	17
<b>IV - DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>17</b>
1 - Procurations	18
1.1 - Généralités	18
1.2 - Spécificités des procurations consenties par les représentants légaux d'une personne morale	18
2 - Instructions données par le Client à la Banque	18
3 - Conditions tarifaires	18
4 - Transfert de compte auprès d'une autre agence de la BFC OI	18
5 - Information du Client	18
6 - Compte inactif	18
7 - Modifications du contrat et des tarifs qui s'y rapportent	19
8 - Garantie des dépôts	19
9 - Service Relations Clientèle	20
10 - Le Médiateur	20
11 - Le droit applicable	20

## PREAMBULE

La présente Convention est conclue entre la Banque Française Commerciale Océan Indien (BFC OI ou la Banque) et son Client (l'utilisateur, payeur, ou bénéficiaire des services de paiement) conformément aux dispositions du Titre III du Livre Premier du Code Monétaire et Financier.

La Convention a pour objet de définir les modalités d'ouverture et de fonctionnement d'un compte de paiement entre la Banque et son Client, une personne physique ou morale, pour ses besoins professionnels ou pour la réalisation de son objet social. La présente Convention s'appliquera à tout nouveau compte de même nature ouvert au nom du Client auprès de la Banque, y compris ceux en devises, sauf dispositions spécifiques contraires.

Les Conditions Particulières, annexées à la présente Convention, font partie intégrante de cette Convention.

A tout moment de la relation contractuelle, l'utilisateur peut obtenir les termes de la Convention sur support papier.

## I - LE COMPTE DE PAIEMENT

### 1 – Définitions

- **Un compte de paiement** est un compte dédié à l'exécution d'opérations de paiement.

- **Le compte de paiement** ouvert dans le cadre de la présente Convention est un compte destiné à enregistrer les opérations de paiement du Client relatives à l'exercice de sa profession ou à la réalisation de son objet social, à l'exclusion de toutes autres opérations.

- Il a la forme juridique d'un **compte courant** en raison de la volonté du Titulaire du compte et de la BFC OI d'y dénouer dans un compte unique leurs créances réciproques, résultant de la généralité des opérations de toute nature que les deux parties traiteront ensemble, quelles que soient les monnaies dans lesquelles ces opérations seront effectuées.

- Le vocable de **Prestataire de Services de Paiement (PSP)** désigne l'établissement habilité à tenir les comptes de paiement du payeur et du bénéficiaire d'une opération de paiement, et donc d'effectuer des prestations de paiement, quel que soit son statut d'établissement de crédit ou d'établissement de paiement.

- « **EEE** » : Espace Economique Européen, qui comprend les pays de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

### 2 - L'ouverture du compte

#### 2.1 - Généralités

Lors de l'ouverture d'un compte, tout Client doit justifier de son identité et de son domicile.

Il doit en outre être pleinement capable dans les actes de la vie civile, ou pour les personnes morales, être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne sous la signature du représentant légal.

La BFC OI est, comme tout autre établissement de crédit, tenue de déclarer l'ouverture de tout compte à l'Administration Fiscale. Le compte peut être ouvert sous forme d'un compte individuel ou d'un compte collectif (indivis ou joint).

Quel que soit le pays de résidence fiscale du Client souhaitant ouvrir un compte, un formulaire d'auto-certification de résidence fiscale remis par la BFC OI est dûment complété et signé par le Client. La BFC OI collecte auprès de ce dernier tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement de son statut fiscal.

En application de la réglementation française, la BFC OI a l'obligation d'identifier les clients contribuables américains au sens de la loi américaine dite FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), et leurs actifs financiers, aux fins de déclarer un ensemble d'informations concernant ces clients auprès de l'administration fiscale française qui les transmet elle-même à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service « IRS »). De même, la BFC OI a l'obligation d'identifier les clients, et leurs actifs financiers, qui résident dans des pays participant à

la Norme Commune de Déclaration (NCD) en matière d'Echange Automatique d'Informations (EAI) financières à des fins fiscales (cette norme de l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Economique) est également appelée CRS (Common Reporting Standard)). Les informations relatives à ces clients sont transmises par la BFC OI à l'administration fiscale française qui, à son tour, les transmet à l'administration fiscale du (des) pays de résidence du client participant à l'échange automatique d'informations.

Pour les clients concernés par ces réglementations, la BFC OI transmet annuellement à l'administration fiscale française l'identité du (des) client(s) ou du (des) bénéficiaire(s) des comptes financiers qu'il(s) détien(nen)t dans ses livres, le solde de ces comptes ainsi que le cas échéant tout revenu de capitaux mobiliers et montant brut des cessions ou rachats d'instruments financiers, qui sont perçus, directement ou indirectement, par le(s) client(s) ou le(s) bénéficiaire(s) sur ces comptes lorsqu'il(s) est(sont) résident(s) dans un autre État visé par ces réglementations.

Le Client s'engage à informer la BFC OI sans délai de toute modification qui pourrait intervenir dans sa situation telle que déclarée dans les Conditions Particulières, notamment en cas de changement de nationalité, d'adresse le concernant (domicile, fiscale et postale) et de celle de ses éventuels mandataires, de statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen des États-Unis d'Amérique ou de la carte verte dite « green card »), du transfert de la résidence fiscale dans un autre État.

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

Ces différents changements devront être communiqués par le Client, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte. La BFC OI ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison des conséquences résultant pour le Client de l'inobservation de ses obligations. Les documents justificatifs adéquats seront fournis spontanément par le Client et le cas échéant sur demande de la BFC OI.

Lorsque les changements de situation le justifient, la BFC OI collecte un nouveau formulaire d'auto-certification de résidence fiscale dûment complété et signé par le Client ainsi que tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client. Le Client reconnaît en particulier qu'il doit informer la BFC OI de tout changement de pays de résidence fiscale (de résident fiscal français à non-résident fiscal français, et inversement ; et de manière plus générale de résident fiscal d'un État à tout autre État) dès que celui-ci survient et reconnaît que la Banque ne pourra être tenue pour responsable d'avoir appliqué le régime fiscal prévu par la réglementation française selon le statut fiscal d'origine du Client dès lors que ce dernier ne l'a pas informée de l'évolution de ce statut. Il appartient au Client qui n'a pas sa résidence fiscale en France de s'informer quant aux modalités d'imposition applicables dans son pays de résidence.

#### 2.2 - Modalités d'ouverture

L'ouverture du compte est subordonnée à la production :

- **pour les personnes physiques,**

- \* d'une pièce d'identité officielle comportant une photographie,
- \* de justificatifs récents de domicile.

**- en sus, pour les Entrepreneurs Individuels,**

\* d'un extrait Kbis du RCS ou D1 du Registre des métiers daté de moins de 3 (trois) mois.

**- en sus pour les micro entrepreneurs,**

\* d'une copie de la déclaration de début d'activité délivrée par le CFE.

**- en sus pour les Entrepreneurs Individuels à**

**Responsabilité Limitée « EIRL »,**

\* de la déclaration de constitution du patrimoine affecté, ainsi que des déclarations modificatives.

**- pour les personnes morales,**

\* d'un extrait Kbis du RCS ou publication au BALO pour celles qui ne sont pas immatriculées dont notamment les associations,

\* d'une copie des statuts à jour visée par le greffe quand il y a lieu et certifiée conforme par le représentant légal,

\* des actes justifiant les pouvoirs du représentant légal ou judiciaire et d'un document d'identité ainsi que d'un justificatif de domicile de ce dernier,

\* de toutes pièces de nature à révéler l'identité des bénéficiaires effectifs (personnes physiques qui contrôlent en dernier ressort la personne morale éventuellement par l'intermédiaire d'autres personnes morales).

**- pour les professions réglementées ou dont le titre fait l'objet d'une protection législative ou réglementaire,**

\* la production des pièces visées supra selon que le professionnel est une personne physique ou une personne morale,

\* tout document propre à déterminer la régularité de l'exercice de la Profession, notamment cartes professionnelles, inscription sur un registre public, inscription à un ordre professionnel, etc.

**- pour tous,**

\* de la fiche INSEE,

\* d'un spécimen de signature du ou des titulaires du compte, du représentant légal, et de leurs mandataires éventuels,

\* des renseignements sur la situation professionnelle et patrimoniale qui sont nécessaires à la détermination du profil selon lequel le compte fonctionnera, conformément aux dispositions internationales relatives à la prévention du blanchiment d'argent et de financement du terrorisme ; notamment le bilan, le compte de résultat et les annexes de la liasse fiscale des deux derniers exercices clos ou les documents requis pour la déclaration de revenus selon un régime simplifié.

**- pour les étrangers,**

\* toute pièce propre à démontrer la régularité de l'exercice de l'activité en France ainsi que l'existence de la personne morale au regard de la loi nationale.

**2.3 - Information de la Banque durant le fonctionnement du compte**

Pendant toute la durée de la Convention, notamment en conformité avec la législation en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, le Client s'engage :

\* A informer la Banque,

- de tout changement des informations fournies à l'ouverture du compte, notamment d'adresse, de statut juridique, de dirigeants,

- des modifications significatives de sa situation professionnelle et patrimoniale,

- de toute modification de signature dont un nouveau spécimen devra être déposé.

\* A communiquer annuellement les comptes du dernier exercice clos (bilan, compte de résultat et annexes, ou les documents requis pour la déclaration de revenus selon un régime simplifié), ainsi qu'un exemplaire de toutes les mises à jour de ses statuts et/ou de son immatriculation sur un registre public (RCS, Registre des métiers, etc.).

\* A répondre à toute demande d'information de la Banque, en présence d'opérations qui paraîtront incohérentes avec la connaissance du Client ou inhabituelles, sur l'origine et la destination des fonds, sur l'objet et la finalité de la transaction ou sur l'identité de son bénéficiaire final.

**2.4 - Compte collectif**

Il est à l'usage des groupements de professionnels qui ne sont pas dotés de la personnalité morale, notamment les sociétés de fait ou en participation.

Il fonctionne sous les signatures conjointes de tous les co-titulaires, sauf mandat donné à l'un ou plusieurs d'entre eux ou à un tiers. Les co-titulaires déclarent faire leur affaire de l'observation de cette stipulation et dégager la BFC OI de toute responsabilité.

Si le compte collectif vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les co-titulaires sont solidairement tenus envers la BFC OI du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires.

La BFC OI peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des co-titulaires.

En cas de dissolution ou de décès de l'un des co-titulaires, le compte est bloqué et la solidarité en vertu de laquelle chaque co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre les co-titulaires survivants et les successeurs du défunt, à concurrence du solde débiteur du compte à la date du décès y compris les opérations en cours.

L'indivisibilité de la dette est établie entre les successeurs.

Chaque titulaire pourra se retirer de la Convention de Compte à tout moment par écrit et celle-ci pourra se poursuivre avec les parties restantes. Le co-titulaire qui se retire reste tenu solidairement avec les autres co-titulaires du solde débiteur du compte à la date de la notification de sa décision à la Banque, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date. Le retrait d'un des co-titulaires sera un motif de résiliation sans préavis de l'autorisation du débit en compte dont la Banque pourra se prévaloir.

La Banque avisera l'ensemble des autres co-titulaires de cet événement.

La clôture du compte et le retrait des fonds et valeurs ne pourront s'effectuer que du consentement de tous les titulaires.

Chaque Titulaire qui aura exercé son droit de retrait et tous les titulaires en cas de clôture du compte devront restituer les instruments de paiement en leur possession.

Les relevés de compte, toute correspondance et, d'une façon générale, toute information émanant de la Banque sont envoyés à l'adresse courrier précisée dans les Conditions Particulières.

Les avis et relevés concernant ce compte sont adressés, à défaut de précisions conjointes et écrites des co-titulaires, au premier nommé sur le contrat.

**2.5 - Compte joint**

Un compte joint est un compte collectif assorti de la solidarité active, c'est-à-dire que toute remise des fonds déposés à un des Titulaires ou à une personne désignée par lui est libératoire à l'égard des autres Titulaires.

Chaque co-titulaire peut ainsi librement, sur sa seule signature, faire fonctionner le compte joint au débit comme au crédit.

Chaque co-titulaire peut se faire délivrer tout instrument de paiement domicilié 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 sur le compte joint.

En cas de décès ou de dissolution de l'un des co-titulaires, le compte ne sera pas bloqué, sauf opposition écrite d'un ayant droit du Titulaire décédé ou de la personne dissoute. Il continuera de fonctionner entre les autres co-titulaires, lesquels seront seuls comptables à l'égard des ayants droit, du solde figurant au compte au jour du décès ou de la dissolution.

Chaque co-titulaire peut mettre fin à la solidarité active. Le compte sera transformé en compte collectif ordinaire.

Chaque co-titulaire devra restituer les instruments de paiement et notamment les formules de chèques et cartes bancaires associées au compte en sa possession.

De nouveaux instruments leur seront attribués conformément aux modifications intervenues dans le contrat de compte.

Sont également applicables les autres dispositions du régime des comptes collectifs qui ne sont pas contraires à celles du présent article.

**3 - Les services de paiement domiciliés sur le compte**

Le tarif des services de paiement est consigné dans les fascicules intitulés « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la

Convention de compte - Entreprises », qui est remis au Titulaire du compte avec un exemplaire de la présente Convention, et périodiquement mis à jour et tenus à la disposition du public dans nos agences ainsi que sur le site Internet « www.bfcoi.com ».

**La Banque tient le compte et y enregistre les opérations de paiement suivantes :**

### **3.1 - Services de base dévolus aux bénéficiaires du droit au compte**

Sauf convention contraire, vous bénéficiez exclusivement des services bancaires gratuits suivants, liés à l'exercice du droit au compte (art. D. 312-5 et D. 312-6 du Code Monétaire et Financier) :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- des relevés d'identité bancaire, en cas de besoin,
- la domiciliation de virements bancaires,
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
- la réalisation des opérations de caisse,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme qui tient le compte,
- les paiements par prélèvement, Titre Interbancaire de Paiement(TIP) ou virement bancaire,
- des moyens de consultation à distance du solde du compte,
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise,
- deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

### **3.2 - Opérations au crédit**

#### 3.2.1 - Versements d'espèces

Les versements d'espèces en EURO sont portés au compte du Client sous réserve de la vérification de l'authenticité des espèces.

Un reçu est délivré.

Les remises sont créditées au compte du Client au plus tard le jour ouvrable suivant celui de la réception des fonds. Les versements peuvent être effectués aux guichets de la Banque ou au moyen des automates et des systèmes de libre-service mis à la disposition de la clientèle.

En contrepartie des commodités qu'ils offrent, ces systèmes alternatifs présentent les risques suivants dont l'utilisateur accepte de supporter la charge, à savoir :

#### **- pour les automates :**

la rédaction erronée de l'identifiant unique par l'utilisateur du service de paiement sur le bordereau de remise, de sorte que l'utilisateur accepte d'en supporter les conséquences, alors que le Prestataire de Service de Paiement (ci-après PSP) fera son possible pour récupérer les fonds engagés dans l'opération dès que l'utilisateur l'aura informé. Il percevra à cette occasion la rémunération prévue dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises »,

#### **- pour les remises en libre-service :**

outre le risque précité, l'absence de constatation contradictoire immédiate du versement entre le PSP et l'utilisateur du service, de sorte que le crédit en compte enregistré par le PSP bénéficie d'une présomption de vérité et qu'il incombe à l'utilisateur d'en démontrer l'inexactitude, étant précisé que le PSP met en œuvre d'importants moyens de vidéo-surveillance des opérations de reconnaissance des versements espèces.

#### 3.2.2 - Remises de chèques

Le Client peut obtenir des carnets de bordereaux de remise de chèques personnalisés à ses coordonnées bancaires en s'adressant à son agence. Il remplit un bordereau et le signe. À titre de récépissé, il lui est remis un double de son bordereau. Il signe également le verso du(ou des) chèque(s) sur lequel(lesquels) il aura également fait figurer son numéro de compte.

A titre alternatif, un système de remises en libre-service est mis à la disposition de l'utilisateur du service de paiement. Son usage entraînera l'acceptation des risques, qui sont la contrepartie des

commodités qu'il offre, dans les conditions édictées au paragraphe 3.2.1.

La BFC OI se réserve le droit de refuser les remises de chèques établis sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession.

Pour être correctement traités par la Banque, les chèques rédigés par un procédé automatique par le remettant doivent être,

- conformes à la norme en vigueur (norme AFNOR K11-111).
- établis au moyen de matériels respectant les caractéristiques d'impression suivantes :

- utiliser exclusivement de l'encre noire (toute autre couleur pouvant altérer la lisibilité des chèques),
- s'assurer que le ruban de la machine d'impression est suffisamment ancré (changements réguliers),
- ne pas utiliser de ruban avec encre correctrice.

Afin d'accélérer le traitement des remises, les chèques remis à l'encaissement doivent être correctement conditionnés (à l'endroit, ni froissés, ni déchirés, sans agrafes et serrés par un élastique pour éviter la dispersion pendant le transport.

#### *3.2.2.1 - Remises de chèques tirés sur un établissement de crédit situé dans un site couvert par l'EIC*

Pour offrir un service de qualité, la profession bancaire a organisé en France l'encaissement des chèques au moyen des technologies les plus avancées fondées sur la dématérialisation des chèques. C'est l'EIC (Echange d'Images Chèques).

Afin de bénéficier de ce service, le Client déclare accepter que lui soient rendues opposables, dans toutes leurs dispositions, les conventions interbancaires qui régissent la mise en œuvre de ces moyens.

Les remises de chèques sont portées au crédit du compte à l'issue d'un délai de traitement et sous réserve d'encaissement.

La Banque pourra toutefois, à tout moment, et nonobstant toute pratique antérieure, ne créditer le compte qu'après encaissement des chèques ou avis de règlement effectif, notamment s'ils sont d'un montant tel que la contrepassation risquerait de s'avérer improbable. Dans cette occurrence, le Client dispense le PSP de l'en aviser.

Le fait que le chèque soit encaissé par la Banque présentatrice auprès de la Banque tirée ne vaut pas paiement irrévocable du chèque. Ainsi, le chèque porté au crédit du compte peut faire l'objet d'un rejet par le banquier tiré y compris après encaissement par le banquier présentateur auprès du banquier tiré. Dans ce cas, le compte est débité du montant du chèque impayé.

Dans cette perspective, la Banque se réserve le droit de ne créditer le compte du remettant qu'au terme du délai ultime de rejet qui est de 60 (soixante) jours à compter de l'Echange de l'Image Chèque, dans les cas où la remise aurait un caractère atypique au regard du fonctionnement du compte ou du profil de son titulaire, ou encore lorsque la Banque estimera que la contrepassation du crédit en compte risque de présenter une difficulté. Dans cette circonstance la Banque avisera immédiatement le remettant par tout moyen. Les chèques impayés sont restitués au remettant sur sa demande pour l'exercice de ces recours.

#### *3.2.2.2 Remises de chèques tirés sur des établissements de crédit hors EIC*

Le montant des chèques tirés sur un PSP situé hors du territoire couvert par l'EIC est crédité au compte du remettant après que la BFC OI ait été informée que son propre compte a été crédité. Cette écriture pourra néanmoins être contrepassée au cas où la législation du lieu d'encaissement autoriserait que la BFC OI soit tenue de restituer le montant de l'encaissement.

#### 3.2.3 - Responsabilité du Client

En considération de tout ce qui précède le Client supportera seul les conséquences des risques auxquels il se sera exposé, sauf faute de la Banque dont la preuve lui incombera, étant entendu que les bordereaux de remise datés par le Client lui-même ne constitue pas un moyen probatoire.

### 3.2.4 - Virements

Il s'agit des virements reçus en règlement d'opération liées à l'activité du Client, sous réserve que l'identifiant unique du bénéficiaire soit communiqué sans erreur ni omission.

### 3.2.5 - Encaissement de lettres de change et de billets à ordre

Ces instruments de paiement peuvent être soit émis par le Client et tirés sur ses débiteurs (lettres de change, acceptées ou non), soit souscrits par le débiteur au profit du Client (billets à ordre).

Pour leur recouvrement les remises se répartissent en deux catégories :

- la remise sous forme de fichiers électroniques par lesquels l'opération est dématérialisée par le remettant avec l'accord de la BFC OI,
- la remise des effets de commerce dans leur forme originelle afin que la BFC OI procède à leur dématérialisation.

Le montant des remises d'effets de commerce en EURO et en devises payables à l'étranger n'est porté au compte du Client qu'après mise à disposition des fonds par le Correspondant de la BFC OI, ou sont crédités sous bonne fin en cas d'ouverture d'une ligne d'escompte .

Lorsque la BFC OI procède à la dématérialisation des effets, ceux-ci sont conservés par ses soins et restitués au remettant en cas d'impayé sous la réserve qu'il en fasse la demande.

Le remettant est informé des impayés par une mention portée sur le relevé de compte périodique.

Pour être crédité à la date d'échéance, les effets doivent être remis à l'encaissement 10 (dix) jours ouvrés avant celle-ci.

En outre sachant que les effets sont susceptibles d'être rejetés par le PSP domiciliataire dans les 8 (huit) jours qui suivent l'échéance, la BFC OI se réserve le droit de ne créditer le compte qu'au terme de ce délai.

### 3.2.6 - Encaissement des paiements par Cartes Bancaires

L'adhésion au système de paiement par carte se concrétise par la signature d'une Convention spécifique qui reprend les caractéristiques des services et les conditions financières de l'instrument de paiement.

### 3.2.7 - Remise de prélèvements

Le Client qui entretient un courant d'affaires régulier avec un grand nombre de débiteurs peut leur proposer de régler leurs dettes par prélèvement direct sur leur compte en banque.

L'émission d'avis de prélèvement et leur remise à l'encaissement fait l'objet d'un contrat spécifique.

## **3.3 - Opérations de paiement au débit**

Sous réserve de la provision disponible et dans les conditions visées ci-après dans la présente Convention, pourront être exécutés par le débit du compte les paiements initiés :

### 3.3.1 - Par chèques

La BFC OI règle le montant des chèques émis s'il existe une provision disponible (cf. paragraphe 1 chapitre II ci-après) et s'ils ne sont pas frappés d'opposition.

La BFC OI n'est pas tenue de payer les chèques présentés 1 (un) an après l'expiration du délai de présentation. Toutefois, sa responsabilité ne sera engagée que si le paiement a causé un grief au tireur.

Le délai de présentation est de 8 (huit) jours pour les chèques à la fois émis et payables à La Réunion ou dans l'Hexagone, de 20 (vingt) jours pour les chèques émis à La Réunion et payables en France Hexagonale ou inversement, ou émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, et de 70 (soixante-dix) jours pour les chèques émis en dehors de cette zone. Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date de création.

Toutefois, la BFC OI sera tenue de régler tout chèque impayé dont la provision aura fait l'objet d'un blocage dans le cadre d'une régularisation.

### 3.3.2 - Par effets de commerce (essentiellement lettres de change et billets à ordre)

La BFC OI paie les effets de commerce domiciliés sur le compte dans la limite de la provision disponible en compte le jour du paiement, sur ordre du tiré ou du souscripteur.

Cet ordre de payer est donné à la BFC OI,

- au moyen d'un ordre permanent de payer les lettres de change acceptées et les billets à ordre qui est délivré par acte séparé,
- selon les modalités stipulées par les Conventions « BFCNet Entreprise » et BFCNet,
- ou en retournant à la BFC OI, au plus tard le dernier jour ouvré avant la date de paiement, le relevé d'effets à payer que la Banque aura adressé, revêtu des instructions de l'ordonnateur.

Il est précisé que le défaut de retour du relevé qui est adressé à tous les tirés sans exception implique :

- en cas d'ordre permanent, le paiement des effets acceptés ainsi que des billets à ordre et le rejet des autres,
- dans le cas contraire, le rejet de tous les effets. Les services connexes au paiement des effets de commerce et leur tarif sont mentionnés dans les fascicules « Produits et services de la convention de compte – Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte – Entreprises ».

### 3.3.3 - Par Cartes Bancaires

Les ordres de paiement présentés par les commerçants sont débités au compte du payeur selon les dispositions convenues aux Conditions Générales régissant le contrat porteur de ces cartes.

### 3.3.4 - Par prélèvement

C'est le procédé par lequel le Titulaire du compte autorise la BFC OI à honorer les ordres de paiement transmis par le PSP du bénéficiaire (EDF, opérateurs téléphoniques, FISC, etc.).

### 3.3.5 - Par Titre Interbancaire de Paiement « TIP »

Il s'agit du procédé par lequel le payeur transmet à la BFC OI un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire en adressant le TIP qu'il a émis, signé et si nécessaire accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) au Centre de traitement désigné par le bénéficiaire.

### 3.3.6 - Par Virements

La BFC OI se chargera d'effectuer tout virement de fonds occasionnel ou tout virement permanent ordonné par le Client, dans la mesure où elle dispose de coordonnées bancaires correctes (identifiant unique) pour réaliser l'opération (notamment le RIB ou le BIC/IBAN), à destination d'un autre compte dans l'agence, dans une autre de ses agences ou dans un autre établissement de crédit, soit en faveur du Titulaire, soit en faveur de tiers.

### 3.3.7 - Par retraits d'espèces

Les retraits d'espèces peuvent être effectués :

- avec une carte de paiement ou de retrait, en accédant aux distributeurs de billets de la BFC OI ou de tout PSP qui accepte la carte,
- au guichet de toute agence BFC OI proposant un service de caisse, et ce, sans frais.

Lorsque le Client veut effectuer des retraits d'espèces d'une certaine importance, il doit prévenir son agence 2 (deux) jours ouvrés à l'avance, le montant des encaisses étant limité pour des raisons de sécurité. Le Client est en conséquence invité à se renseigner auprès de son agence pour connaître le montant à partir duquel il doit l'informer de son retrait. Une signalétique appropriée est mise en place dans les agences.

### 3.3.8 - Contrepassation des écritures de crédit en cas de chèques ou d'effets de commerce escomptés et revenus impayés

Leur montant est débité au compte et l'instrument de paiement est restitué au remettant. Si le compte ne présente pas la provision suffisante permettant de débiter les impayés, la BFC OI pourra exercer ses recours en tant que porteur. En cas de retour impayé d'un chèque ou d'un effet en devises, la perte éventuelle de change est en outre supportée par le Client lorsque son compte a été préalablement crédité de la contre-valeur en EURO de cette remise.

## 4 - Dispositions relatives au fonctionnement du compte

### 4.1 - Tenue du compte

La BFC OI tient le compte et y enregistre les opérations de paiement qui s'y dénouent. Le montant de la commission qui rémunère la tenue du compte est indiqué dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ».

### 4.2 - Solde du compte

La différence entre les opérations au crédit (virements, remises de chèques, versements d'espèces...) et les opérations au débit (retraits d'espèces, paiements de chèques, d'effets de commerce, d'avis de prélèvement...) 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 la BFC OI dans le cas contraire.

Toutefois, ne contribuent à former le solde disponible du compte que les opérations du Client effectivement enregistrées sur le compte sous la forme d'une écriture de débit ou de crédit.

### 4.3 - Provision du compte : conséquences de son défaut et taux d'intérêt

Avant d'effectuer toute opération entraînant un paiement par le débit de son compte et notamment avant d'émettre un chèque, le payeur doit s'assurer que son compte est suffisamment approvisionné, c'est-à-dire qu'il y dispose de la somme nécessaire au paiement, dénommée la provision.

La provision peut être constituée :

- soit par le solde créditeur disponible du compte,
- soit par une « facilité de caisse » ou un « découvert » obtenu sur accord préalable de la BFC OI.

La Banque, après examen de sa situation financière, peut ainsi accorder à son Client l'autorisation de rendre le solde du compte débiteur. Ce crédit fait l'objet d'une convention distincte non confirmées.

A titre exceptionnel, la Banque peut tolérer une position débitrice de courte durée, notamment lors de la contrepassation d'impayés. En aucun cas cela ne constitue une obligation pour elle. L'accord de la Banque, même tacite, ne saurait valoir acceptation ni engagement pour l'avenir. Les débits occasionnels sont immédiatement remboursables.

Toute opération génératrice d'une position débitrice « non autorisée au préalable » donne lieu à la perception d'une commission fixée dans les recueils « Produits et service de la convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ». Si la position débitrice n'est pas rapidement résorbée, la Banque en informe le titulaire du compte. Cette prestation donne lieu à la rémunération mentionnée dans les recueils précités.

Pendant le fonctionnement du compte, à moins qu'il n'en soit convenu autrement entre la Banque et le Client par écrit, toute position débitrice porte intérêts au taux suivant :

- taux effectif moyen applicable au découvert majoré de 30 % tel que fixé par la Banque de France pour le trimestre considéré, de sorte qu'il en résulte un Taux Effectif Global (TEG) qui ne soit pas supérieur à ce taux.

L'évolution du taux d'intérêt dans le temps fait l'objet d'une information portée sur les relevés de compte après la publication du nouveau taux par la Banque de France, ainsi que d'une communication par voie d'affichage dans les agences.

Les intérêts sont décomptés prorata temporis avec l'usage, au dénominateur, de l'année bancaire de 360 (trois cent soixante) jours au lieu de l'année civile et débités à la fin de chaque trimestre civil. Après la clôture du compte, le solde, s'il apparaît débiteur, est productif d'intérêts au même taux que celui précédemment appliqué avant la clôture. Ceux-ci sont eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année.

En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le Client s'expose à un refus de paiement par son agence et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision (cf. paragraphe 1.3 du chapitre II).

La réception sans protestation des relevés de compte vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux conventionnel appliqué.

### 4.4 - Dates de valeur

Les relevés de compte indiquent deux dates pour chaque opération :

- la date d'enregistrement (ou de comptabilisation),
- la date de valeur, représentant la date à laquelle les fonds ont été réellement encaissés.

C'est la date de valeur qui est prise en considération pour le décompte des intérêts éventuellement dus par le Client. L'acceptation des Conditions Générales suppose l'acceptation des dates de valeur telles qu'elles figurent sur le tarif de la Banque.

La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte, à l'exception,

- des remises de chèques escomptés auxquelles est appliquée une date de valeur de 1 (un) jour ouvré après l'inscription de la remise au compte en raison du délai d'encaissement, sauf les chèques tirés sur un PSP hors EIC,
- des opérations qui nécessitent une conversion monétaire pour lesquelles les dates de valeur correspondent aux dates d'achat ou de vente des devises, à savoir J-2 pour les achats et J+2 pour les ventes.

### 4.5 - Rémunération du découvert convenu

#### 4.5.1 - Intérêts

Le calcul des intérêts débiteurs afférents au fonctionnement éventuel du compte par découvert en valeur a lieu pour chaque trimestre civil, leur paiement étant effectué par le débit du compte. À cette occasion, si le Client ne demande pas à recevoir un décompte spécifique appelé « relevé d'intérêt » ou échelle, le taux d'intérêt Conventionnel, le détail des commissions et frais annexes éventuels et le Taux Effectif Global (TEG) sont indiqués sur le relevé de compte. Dans le cas contraire, ils figurent sur le relevé d'intérêts. Le taux d'intérêt appliqué sera celui fixé conventionnellement entre la BFC OI et son Client. Lorsque ce taux d'intérêt conventionnel est constitué d'un index et d'une majoration appliquée au Client (la « marge »), en cas de valeur négative de l'index, la valeur zéro sera retenue pour cet index, le Client n'ayant qu'à payer la marge.

La mention du taux d'intérêt conventionnel sur le relevé de compte et sur le relevé d'intérêt, sera considérée comme écrit au sens de l'article 1907 du Code civil. Le silence conservé par le Client pendant un délai d'1 (un) mois à compter de la réception du relevé de compte vaudra acceptation du nouveau taux. Ce taux est susceptible de varier, sous réserve de l'acceptation du nouveau taux par le Client : ses modifications, immédiatement applicables, figureront selon le cas sur le prochain relevé de compte ou relevé d'intérêts.

#### 4.5.2 - Commission de plus fort découvert

Une commission est appliquée sur la plus forte position débitrice du compte qui est intervenue au cours de chaque trimestre civile. Son taux est mentionné dans les conditions particulières et à défaut dans les fascicules « Produits et services de la convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ».

Elle est prélevée en même temps que les intérêts.

### 4.6 - Relevés de compte

Le Titulaire du compte reçoit un relevé mensuel des opérations de paiement enregistrées sur le compte. Ce relevé est mis à sa disposition :

- soit sous format papier adressé par courrier postal,
- soit, sur option, en ligne dans l'Espace Client BFCNet ([www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com)), pour les Clients abonnés au Service.

Le Client peut opter pour une périodicité d'envoi du relevé de compte qui soit bimensuelle, décadaire, hebdomadaire, ou quotidienne.

La Banque conservera une copie des relevés de compte pendant 5 (cinq) ans.

#### **4.7 - Délais de contestation d'une opération non autorisée et forclusion des réclamations**

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte devront être formulées dans un délai de 1 (un) mois. La réception du relevé de compte sans contestation dans ce délai vaudra présomption de régularité des écritures. Il est en outre expressément convenu que les actions relatives aux contestations des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées seront forcluses au terme d'un délai de 3 (trois) mois à compter de la réception des relevés. Au-delà, plus aucune réclamation ne sera recevable.

#### **4.8 - Unicité de compte et compensation des créances réciproques**

A la demande du Client ou pour certaines opérations, il pourra être ouvert des comptes distincts de même nature, en EURO ou en d'autres monnaies. Ces comptes seront de simples chapitres du compte qui bénéficieront de l'autonomie comptable requise par le Titulaire pour ses besoins propres, lequel accepte les conséquences suivantes dans ses relations avec la Banque :

- Le Client veillera en permanence à maintenir ses différents comptes dûment provisionnés. Il sera donc seul responsable des débits, impayés et rejets de chèques éventuels pouvant résulter d'une provision insuffisante, alors même que d'autres comptes présenteraient un solde créditeur.

- Par contre la Banque sera toujours en droit de refuser d'effectuer un paiement dès lors que le solde fusionné de tous les sous-comptes se révélera insuffisant quelle que soit la position de l'un des sous-comptes considérés.

En outre, le Titulaire des comptes dispense la Banque de fusionner les échelles d'intérêt pour le calcul des intérêts débiteurs.

Les comptes à régime spécial, tels que notamment les Comptes A Terme, obéissent aux règles qui leur sont propres. Toutefois, ils peuvent à tout moment voir leurs soldes compensés entre eux et avec celui du compte de paiement ainsi qu'avec toute autre créance de la Banque, à raison de la connexité que la Banque et le Client entendent instaurer entre toutes les opérations qu'ils traitent ensemble, de sorte que la Banque peut faire ressortir dans un solde général unique le total des soldes débiteurs et créditeurs de ces comptes, ainsi que de ses autres créances, afin que le solde créditeur de l'un vienne en garantie du solde débiteur de l'autre ou de toute autre créance, quelle que soit son exigibilité.

Ces dispositions excluent les comptes destinés à recevoir les sommes appartenant à des tiers, dans le cadre de professions réglementées tels que notamment ceux ouverts par les administrateurs de biens, agents immobiliers ou huissiers.

#### **4.9 - Coordonnées bancaires**

Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) est un document qui permet au Client de porter à la connaissance de tout tiers ou organisme intéressé ses références bancaires en vue de la réalisation d'opérations de paiement domiciliées sur son compte telles que, virements, prélèvements, domiciliations diverses en faveur des fournisseurs de la Sécurité Sociale, du Trésor Public, etc.

Il mentionne l'identifiant unique du compte : il s'agit de l'identifiant national du compte (ancien RIB) nécessaire pour la réalisation des opérations en France, de l'identifiant international du compte (IBAN) et de l'identifiant international de la BFC OI (code BIC) pour les opérations internationales.

Des RIB (IBAN/BIC) sont remis au Client lors de l'ouverture de son compte. Le Client peut, par la suite, en demander d'autres exemplaires à son agence, ou en imprimer en ligne dans l'Espace Client BFCNet ([www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com)) ou dans les distributeurs automatiques de la BFC OI. Chaque relevé de compte comporte un exemplaire d'Identifiant et chaque chéquier en comporte deux.

### **5 - Incidents de fonctionnement du compte et saisies nécessitant un traitement particulier**

#### **5.1 - Incidents de fonctionnement**

Toutes les opérations nécessitant un traitement manuel individualisé, notamment lorsqu'elles provoquent un incident de fonctionnement sur le compte (insuffisance de provision, chèques irréguliers, identifiant unique erroné, etc.), font l'objet d'une facturation selon le tarif indiqué dans les fascicules

« Produits et Services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ». Cette commission a pour objet de couvrir le coût supplémentaire induit par l'interruption du traitement automatique et par la substitution d'une intervention manuelle d'un agent de la banque, indépendamment du sort réservé à l'opération de paiement.

Il n'y aura pas de perception de commissions ou d'intérêts ou de retraits de moyens de paiement lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute de la Banque.

#### **5.2 - Saisies des avoirs en compte**

Les diverses procédures d'exécution engagées à l'initiative d'un créancier (notamment saisies, Avis à Tiers Détenteur, ...), et auxquelles la loi fait obligation à la Banque de se conformer, donnent lieu à la perception de frais forfaitaires débités au compte du Client selon le tarif indiqué dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ».

### **6 - Durée et résiliation de la Convention de compte**

#### **6.1 - Durée**

La Convention de compte est à durée indéterminée.

#### **6.2 - Résiliation**

Il peut y être mis fin à tout moment par courrier recommandé avec accusé de réception ou tout moyen équivalent, soit à l'initiative du Client avec un préavis de 30 (trente) jours, soit à l'initiative de la BFC OI et avec un préavis de 2 (deux) mois, sauf comportement gravement répréhensible du Client, y compris l'inobservation des obligations mentionnées au paragraphe 7.1, ou situation irrémédiablement compromise.

La Convention de compte est résiliée dans les conditions tarifaires fixées dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ». Lorsque le compte a été ouvert en application de l'article L.312-1 du Code Monétaire et Financier (banque désignée par la Banque de France), la clôture du compte à l'initiative de la BFC OI ne donne lieu à la perception d'aucuns frais conformément aux termes du décret N° 2001-45 du 17 janvier 2001.

De même, lorsque la clôture intervient à la suite d'une modification substantielle de la Convention refusée par le Client, aucuns frais ne seront mis à sa charge.

Lorsque le compte est ouvert sous forme de compte collectif, la demande de clôture devra émaner de tous les co-titulaires du compte.

En cas de décès du Client, la clôture du compte interviendra, en principe, de plein droit sans préavis, sauf les mesures de l'article 7. Toutefois, s'agissant d'un compte joint, le décès ou la dissolution d'un co-titulaire n'entraîne pas la clôture immédiate du compte-joint, les autres co-titulaire pouvant provisoirement continuer à le faire fonctionner, sauf opposition signifiée à la Banque par les ayants droit justifiant de leur qualité, ou le notaire chargé du règlement de la succession.

La rémunération du traitement des opérations de succession est fixée dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la convention de compte - Entreprises ».

#### **6.3 - Modalités de clôture**

La clôture du compte doit toujours s'accompagner de la restitution des instruments de paiement, notamment les formules de chèques non utilisées et les cartes de paiement ou de retrait associées au compte. Toute clôture de compte fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France en vue d'interdire une utilisation éventuelle des instruments de paiement non restitués dont notamment les formules de chèques.

Le Client doit prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours (chèques en circulation, avis de prélèvement, ...). Après dénouement des opérations en cours, la BFC OI restitue au Client le solde créditeur éventuel.

S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué au découvert lors

de la clôture, majoré de trois points. Ils seront exigibles instantanément et si par suite d'un retard de paiement ils sont dus pour une année entière, ils produiront eux-mêmes des intérêts au taux majoré.

Après clôture du compte, sans préjudice des dispositions du paragraphe 4.7, toute créance certaine, liquide et exigible que la BFC OI détient contre le Client pourra être compensée avec sa dette en restitution du solde créditeur du compte par l'envoi d'un courrier simple

## 7 - Dispositions diverses

### 7.1 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Les dispositions législatives et réglementaires qui régissent le blanchiment de capitaux provenant de tout crime ou délit font obligation à la Banque,

- de connaître son client après avoir vérifié son identité et celle de son mandataire,
- de s'informer auprès de ceux-ci, dès lors que des opérations lui apparaîtront incohérentes par rapport au profil de l'ordonnateur ou inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ces derniers.

Le Client s'engage à donner à la Banque autant que de besoin toute information utile sur les opérations et leur contexte (origine des fonds et finalité), à défaut de quoi, la Banque se réserve la possibilité de rompre la relation.

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

- rendre exigible par anticipation toutes les sommes dues par le Client au titre de la présente Convention et notamment en cas de facilité de caisse ;
- résilier la présente Convention.

### 7.2 - Secret professionnel

La BFC OI est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé,

- à la demande expresse du Client ou avec son autorisation expresse,
- conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande de certaines administrations publiques, notamment de l'Administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle de certaines juridictions, civiles ou pénales et des auxiliaires de justice dans le cadre d'une procédure de traitement collectif des difficultés des entreprises.

En outre, le Client délègue la BFC OI de son obligation, à des fins de gestion de la relation bancaire, à l'égard des personnes morales de son groupe, ainsi que ses prestataires de services, ou avec des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurances destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cession ou de transfert de créances ou de contrats. De même, pour les besoins de gestion de la relation bancaire, le Client autorise d'ores et déjà la Banque à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, de son exécution, de sa mise à jour ou de ses avenants éventuels, à des tiers pour les cas qui ne seraient pas prévus ci-dessus.

La BFC OI a pris les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations transmises.

### 7.3 - Information des Entrepreneurs Individuels et des Associations utilisateurs des services de paiement

Au cours du mois de janvier de chaque année est porté à sa connaissance un document qui récapitule le total des sommes perçues par le PSP (Prestataire de Service de Paiement) au

cours de l'année civile précédente au titre des services dont bénéficie l'utilisateur.

Ce récapitulatif comprend les intérêts perçus en raison d'une position débitrice et distingue pour chaque catégorie de services le sous-total des frais facturés et le nombre de services correspondants.

### 7.4 - Protection des données personnelles

La BFC OI est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses clients.

#### 7.4.1 – Les traitements réalisés ont, notamment, pour finalités

– La gestion de la relation bancaire, du (des) compte(s) et/ou des produits et services souscrits. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de la fin de la relation commerciale, le cas échéant, la fin du recouvrement.

– La réalisation d'études d'opinion et de satisfaction, statistiques et patrimoniales. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 10 (dix) ans en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de la réalisation de cette dernière.

– La gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 5 (cinq) ans au-delà de la durée du crédit ou pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la notification de la décision de la banque si le crédit n'est pas consenti.

– La lutte contre la fraude. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 10 (dix) ans à compter de la clôture du dossier fraude.

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

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

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

– Les données à caractère personnel générées par des comportements ou des actes gravement répréhensibles, pourront être conservées pendant une durée maximum de 10 (dix) ans à compter de l'enregistrement des faits dans nos systèmes.

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

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

Par ailleurs et en complément, vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux. Les données à caractère personnel collectées par ses soins lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus adaptées et pertinentes. La BFC OI pourra être amenée à agréger ces données à caractère personnel afin d'établir des rapports marketing anonymisés.

Par ailleurs, la personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

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

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

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

#### 7.4.2 – Communication à des tiers

Tout client personne physique (ou son représentant légal) autorise la BFC OI à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, aux personnes morales du Groupe Société Générale ainsi qu'en tant que de besoin, à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 7.4.1.

#### 7.4.3 - Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale et des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou

d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés au point 7.4.1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

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

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).

#### 7.4.4 - Vos droits

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

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

Vous pouvez exercer vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles\* en vous adressant auprès :

- de l'agence où est ouvert le compte,
- du « Service Relations Clientèle » à l'adresse suivante :  
58 rue Alexis de Villeneuve - CS 21013  
97404 Saint-Denis Cedex,
- ou à l'adresse courriel suivante : [src@bfcoi.com](mailto:src@bfcoi.com).

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

*\*à l'exception des dispositions pour lesquelles le champ d'application est incompatible.*

#### **8 - Le sort du compte au décès du Titulaire**

Le compte est bloqué après liquidation des opérations en cours. Son solde sera remis aux successibles en mesure de justifier de leur qualité et de leurs droits dans la dévolution successorale ou remis au notaire chargé de la succession. Les successibles feront leur affaire de la poursuite des opérations de paiement en prenant toute mesure urgente au besoin judiciaire. Toutefois, la BFC OI pourra exécuter celles pour lesquelles une particulière importance sera justifiée, tels

que le paiement des salaires ou de certaines charges fiscales ou sociales.

## **II – REGIME DES OPERATIONS DE PAIEMENT DOMICILIABLES SUR LE COMPTE**

### **L'information du payeur**

Après la réalisation de chaque opération de paiement qui relève de la présente Convention de compte et qui est ordonnée par le Client, la Banque fournit au Client les informations qui s'y rapportent sur le relevé de compte.

### **1 - Le chèque**

#### **1.1 - Généralités**

Le Client peut demander la délivrance de carnets de chèques. Conformément aux dispositions du Code Monétaire et Financier, la Banque peut refuser, par décision motivée. Elle peut aussi contingerer le nombre de formules délivrées en une seule fois. Le premier carnet de chèques est remis après consultation du Fichier Central des Chèques tenu par la Banque de France afin de vérifier que le Client, son représentant légal, ou son mandataire n'est pas frappé d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques.

Dès que le Client est en possession de son chéquier, il doit veiller à sa bonne conservation, sous peine de voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation frauduleuse.

Le Client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par la BFC OI, et le Client s'interdit d'apporter toute modification aux formules qui lui sont remises. La BFC OI ne sera pas responsable de la mauvaise exécution d'un ordre de paiement résultant de la modification des formules de chèque ou de l'utilisation de formules non délivrées par elle.

#### **1.2 - Caractéristiques, modes de délivrance et de retrait des chèquiers**

Les formules de chèque sont normalement délivrées barrées et non endossables, sauf demande contraire du Client.

Les chèquiers sont renouvelés à la demande.

Pour La Réunion, ils sont envoyés par courrier simple aux clients ou tenus à leur disposition dans leur agence BFC OI.

Pour Mayotte et Paris, les chèquiers sont tenus à la disposition des clients auprès de leurs agences BFC OI respectives.

Les chèquiers peuvent aussi être adressés à la demande du client à son domicile en courrier suivi remis contre signature ; dans ce cas des frais d'envoi (comprenant des frais postaux ainsi qu'une commission d'envoi) sont débités de son compte.

La BFC OI peut à tout moment, en motivant sa décision, demander au(x) titulaire(s) du compte et/ou à son(leurs) mandataire(s) la restitution des chèquiers en sa(leur) possession, par courrier adressé au(x) Client(s) ou au(x) mandataire(s) au domicile indiqué par lui(eux).

#### **1.3 - Provision du chèque**

Avant toute émission d'un chèque, le Client doit s'assurer de l'existence au compte concerné d'une provision suffisante et disponible.

En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, la BFC OI peut, après avoir informé le Titulaire du compte des conséquences du défaut de provision, par tout moyen, notamment par courrier, refuser le paiement d'un chèque pour ce motif. Cette information donnera lieu à facturation.

Dès le premier refus de paiement motivé par l'absence ou l'insuffisance de la provision, la Banque adressera une lettre d'injonction à tous les titulaires qui emportera l'interdiction d'émettre des chèques sur l'ensemble de leurs comptes bancaires pour une durée de 5 (cinq) ans et l'obligation de restituer les chèquiers en leur possession ou en celle de leurs mandataires.

L'interdiction d'émettre des chèques est enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers (F.N.C.I.), tenu par la Banque de France, consultable par les bénéficiaires de chèques ou leurs mandataires ainsi qu'au Fichier Central des Chèques, également tenu par la Banque de France. En outre La Banque de France informera tous les établissements dans lesquels les titulaires ont un compte sur lequel peuvent être tirés des chèques.

Le Client peut recouvrer la faculté d'émettre des chèques en régularisant sa situation. Cette régularisation, qui peut intervenir à tout moment pendant la période d'interdiction de 5 (cinq) ans, s'effectue soit :

- par le règlement du(des) chèque(s) dont le paiement a été refusé soit auprès du bénéficiaire contre restitution du(des) chèque(s), soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation,
- par la constitution d'une provision suffisante et disponible durant une année à l'agence de la BFC OI qui tient le compte du Client, destinée à régler le(s) chèque(s) impayé(s).

En outre, dans le cadre des dispositions relatives au traitement des difficultés des entreprises, l'arrêt d'un plan de sauvegarde ou de redressement vaut régularisation des incidents de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, le Client doit présenter à son agence le jugement devenu définitif qui arrête le plan.

En cas de clôture de la liquidation judiciaire pour insuffisance d'actif, l'interdiction est suspendue. L'information sera transmise à la Banque de France sur présentation du jugement devenu définitif.

À défaut de régularisation, le Client s'expose à des mesures d'exécution forcée par le bénéficiaire au moyen du certificat de non-paiement que la BFC OI est tenue de lui délivrer à sa demande ou à la deuxième présentation infructueuse du chèque. Les co-titulaires d'un compte collectif, avec ou sans solidarité, peuvent, conformément aux dispositions de l'article L. 131-80 du Code Monétaire et Financier, désigner d'un commun accord un co-titulaire responsable des incidents de paiement de chèques pouvant survenir sur ce compte. Celui-ci se verra seul appliquer les mesures d'interdiction sur l'ensemble de ses comptes, les autres co-titulaires n'étant frappés que d'une interdiction d'émettre des chèques limitée au compte sur lequel s'est produit l'incident.

Cette option est exercée lors de l'ouverture du compte en remplissant la rubrique des Conditions Particulières prévue à cet effet. Elle peut intervenir postérieurement à l'ouverture du compte avec l'accord de tous les co-titulaires du compte.

Les frais relatifs au traitement des incidents de paiement y compris le forfait du rejet de chèque sans provision sont indiqués dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ».

#### **1.4 - Signalement de la perte ou du vol du chéquier ou de vignettes de chèques**

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement du chéquier ou de toute utilisation non autorisée des formules qui le composent, le Client en informe la Banque sans tarder et par tout moyen, aux fins de blocage des instruments de paiement.

Faute de faire diligence comme indiqué supra, le Client engagera sa responsabilité.

#### **1.5 - Opposition au paiement d'un chèque**

Conformément à la loi, il n'est admis d'opposition au paiement d'un chèque (vignette de chèque complétée des mentions obligatoires dont la signature du tireur) qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse du chèque ou en cas de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. En conséquence, seules les oppositions fondées sur l'un de ces motifs seront reçues par la BFC OI.

Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur un des motifs ci-dessus expose le Client à des sanctions pénales (emprisonnement de 5 (cinq) ans et/ou amende de 375 000 euros), indépendamment de la main levée judiciaire de l'opposition.

#### **1.6 - Modalités pratiques d'une opposition ou d'un signalement**

L'opposition ou le signalement peut être formulé par :

- lettre, courriel, télécopie ou déclaration écrite au guichet,
- téléphone : en ce cas, s'il s'agit d'une opposition, elle doit être confirmée sans délai par l'un des moyens ci-dessus, faute de quoi il ne pourra en être tenu compte.

Le Client doit indiquer les numéros du compte et des vignettes et, à défaut du numéro de vignette, le montant du chèque, sa date d'émission et le nom du bénéficiaire, faute de quoi la

BFC OI sera dans l'obligation de rejeter tous les chèques présentés à compter de l'enregistrement de l'opposition. Au recto de la couverture de chaque carnet de chèques figurent les numéros de téléphone utiles pour former opposition.

Chaque opposition ou signalement motivé par la perte ou le vol, enregistré par la BFC OI, fera l'objet d'une déclaration au Fichier National des Chèques Irréguliers tenu par La Banque de France.

### 1.7 - Conséquences de l'opposition

La jurisprudence impose le blocage d'une provision correspondant au montant du chèque frappé d'opposition jusqu'à la notification de la décision judiciaire statuant sur son bien-fondé si l'instance a été dénoncée à la Banque, ou à défaut durant une année suivant l'expiration du délai de présentation.

## 2 - Les autres opérations de paiement

### 2.1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à l'ensemble des dispositions du présent article :

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

- « **instrument de paiement** » : s'entend alternativement ou cumulativement de tout dispositif personnalisé et de l'ensemble de procédures convenu entre le Client et la BFC OI et auquel le Client a recours pour initier un ordre de paiement.

- « **autorisation d'une opération de paiement** » : une opération de paiement est réputée autorisée par le Client ou par une personne dûment habilitée à faire fonctionner le compte du Client si celui-ci ou celle-ci a donné son consentement à l'exécution de l'opération, sous forme de signature manuscrite, ou selon les procédures d'identification prévues dans le contrat Banque à distance pour les opérations régies par ce contrat.

Par ailleurs le Client et la Banque pourront convenir d'autres procédures d'autorisation.

### 2.2 - Règles communes aux autres opérations de paiement

#### 2.2.1 - Champ d'application territoriale

1) Les présentes règles s'appliquent lorsque les Prestataires de Service de Paiement du payeur et du bénéficiaire sont situés :

- l'un dans un département français ou à St Martin,
- l'autre dans les mêmes territoires ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace Economique Européen, et que l'opération est réalisée en EURO, ou dans la devise d'un Etat partie à l'accord sur l'EEE,
- ou qu'elle est réalisée dans la devise d'un Etat qui n'appartient pas à l'accord sur l'EEE, les présentes stipulations\* s'appliquant seulement aux parties de l'opération réalisée dans l'Union Européenne.

2) Elles\* s'appliquent également lorsque seul le PSP du payeur ou celui du bénéficiaire est situé dans un département français ou à St Martin, quelle que soit la devise utilisée, pour la partie des opérations réalisées dans l'Union Européenne.

\*à l'exception des dispositions pour lesquelles le champ d'application est incompatible.

#### 2.2.2 - Règles relatives à l'identifiant unique

Les opérations de paiement sont exécutées par la BFC OI conformément à l'identifiant unique qui lui est communiqué, nonobstant toute autre indication supplémentaire, telle que le nom du bénéficiaire par exemple.

Par conséquent, si l'identifiant unique fourni à la BFC OI est inexact, cette dernière n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'opération. Elle s'efforce toutefois, dans la mesure du possible, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

Si la BFC OI ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, elle mettra à disposition du payeur, à sa

demande, les informations qu'elle détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

La BFC OI percevra à ce titre la rémunération prévue dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ».

#### 2.2.3 - Délais d'exécution

- Des opérations effectuées en EURO ou nécessitant une conversion dans la devise d'un Etat partie à l'accord sur l'EEE et réalisées dans cet Etat : Le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte du PSP du bénéficiaire au plus tard à la fin du jour ouvrable qui suit le moment de réception de l'ordre de paiement. Ce délai est prolongé d'1 (un) jour ouvrable pour les opérations ordonnées sur un support papier.

- Des autres opérations de paiement : Le crédit sur le compte du PSP du bénéficiaire interviendra au plus tard à la fin du 4<sup>ème</sup> (quatrième) jour ouvrable à compter du moment de la réception de l'ordre de paiement.

- Des paiements reçus : La BFC OI crédite le compte du bénéficiaire, au plus tard le jour ouvrable suivant celui où son propre compte a été crédité. Toutefois la date de valeur appliquée est celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération est crédité sur le compte de la Banque.

#### 2.2.4 - Moment de réception d'une opération de paiement

Le moment de réception d'une opération de paiement est le moment où l'ordre de paiement est effectivement reçu par le PSP du payeur. Pour les ordres de paiement adressés sous format papier (courrier, fax, bordereau de virement mis à disposition par la BFC OI), le moment de réception est le moment où ces ordres sont reçus par l'agence au sein de laquelle le Client détient son compte.

Lorsque pour remettre des espèces, l'utilisateur du service de paiement optera pour l'usage du libre-service, les fonds seront pris en charge par un prestataire qui en effectuera la reconnaissance et seront remis au PSP le lendemain, de sorte que ce dernier jour sera celui de la réception de l'opération de paiement.

Si le moment de réception de l'ordre de paiement n'est pas un jour ouvrable pour la BFC OI, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. De même, tout ordre de paiement reçu après 15 (quinze) heures sera réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

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).

En cas de défaut de provision, le moment de réception sera celui où le payeur aura mis les fonds à la disposition de son PSP.

Il est en outre précisé qu'un ordre de paiement refusé pour un des motifs mentionnés infra est réputé non reçu.

#### 2.2.5 - Irrévocabilité des ordres de paiement

Le Client n'est plus habilité à révoquer son ordre de paiement après le moment de réception tel que défini ci-dessus, sauf indication contraire mentionnée expressément sur l'Espace Internet tel que défini dans le contrat Banque à distance pour les ordres de virement adressés par ce canal de communication.

#### 2.2.6 - Refus d'exécution de l'ordre par la BFC OI

En cas de refus de la BFC OI d'exécuter un ordre de paiement pour cause de défaut de provision, compte bloqué, erreur matérielle, etc., elle le notifie dès que possible au Client, au plus tard dans le délai imparti pour créditer le compte du PSP du bénéficiaire.

Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle du Client, la BFC OI indique si possible au Client la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

Le Client sera débité des frais occasionnés par le traitement du refus, selon les conditions prévues dans les documents « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels », « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ».

En outre, la BFC OI se réserve le droit de bloquer l'instrument de paiement pour des raisons objectivement motivées qui se rapportent à la sécurité de l'instrument, à la présomption d'une utilisation non autorisée, ou au risque que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dès que possible le titulaire du compte sera informé du blocage et de son motif par tout moyen.

Le PSP et le payeur pourront aussi convenir de limites de dépenses pour l'utilisation d'un instrument de paiement.

#### 2.2.7 - Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée

##### *2.2.7.1 - Régime général*

Dès qu'il reçoit un instrument de paiement, l'utilisateur de services de paiement prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées. Il utilise l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant sa délivrance et son utilisation qui doivent être objectives, non discriminatoires et proportionnées.

L'utilisation de l'instrument de paiement telle qu'enregistrée par la BFC OI pourra être un élément de preuve suffisant que l'opération a été autorisée par le payeur ou que celui-ci n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant en la matière.

Il est précisé que toute réclamation qui n'aurait pas été faite sans tarder sera irrecevable sauf légitime justification fournie par le Client.

Lorsque l'ordre de paiement est donné par le payeur, sous réserve des règles relatives à l'identifiant unique, son PSP est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur jusqu'à réception du montant de l'opération par le PSP du bénéficiaire ou son correspondant.

Dans le cas d'une opération de paiement dont l'utilisateur du service de paiement aura démontré qu'elle est non exécutée ou mal exécutée du fait exclusif de la BFC OI, celle-ci restituera au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablira le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise opération n'avait pas eu lieu. Les éventuels frais ou intérêts prélevés du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution seront remboursés.

Si, après remboursement par la BFC OI, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Client, la BFC OI se réserve le droit de contre-passer le montant des remboursements indûment effectués.

La responsabilité de la BFC OI 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 éventuels frais ou intérêts prélevés du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution seront remboursés.

##### *2.2.7.2 - Régime des instruments de paiement dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé*

Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement, ou des données qui lui sont liées, l'utilisateur en informe sans tarder son PSP, aux fins de blocage de l'instrument auprès de son agence ou au moyen des numéros de téléphone et adresses courriel mentionnés en fin de la présente Convention.

Le payeur supporte les pertes consécutives à l'utilisation de cet instrument avant et après ce signalement, notamment en cas de perte ou de vol de l'instrument de paiement, même sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé, en cas de détournement, à l'insu du payeur, de l'instrument ou des données qui lui sont associées, en cas de contrefaçon de l'instrument même si, au moment de l'opération de paiement, le payeur était en possession de l'instrument.

##### 2.2.8 - Frais applicables

Les frais applicables à l'accomplissement des obligations d'information, à l'exécution des ordres de paiement ainsi qu'à celles des mesures correctives sont consignés dans les documents « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ». Le bénéficiaire paie les frais prélevés par

son Prestataire de Services de Paiement et le payeur paie les frais prélevés par le sien.

### **2.3 - Règles particulières à chaque instrument de paiement**

#### 2.3.1 - Les virements

La gamme des virements de la BFC OI est composée des :

##### **Virements Européens « SEPA »**

Il s'agit des virements qui répondent à l'ensemble des caractéristiques suivantes :

- le virement est libellé en EURO,
- le compte du bénéficiaire est domicilié dans l'Espace Economique Européen (EEE), en Suisse et à Monaco.

##### **Virements Internationaux**

Il s'agit des virements qui répondent au moins à une des caractéristiques suivantes :

- le virement est libellé dans une devise autre que l'EURO,
- le compte du bénéficiaire est domicilié hors EEE, Suisse et Monaco.

##### **Obligations de la BFC OI dans l'exécution des ordres de virement :**

Pour les virements émis par le Client, la BFC OI est tenue d'une obligation de bonne exécution de l'opération de paiement, laquelle consiste à créditer le compte du Prestataire de Service de Paiement (PSP) du bénéficiaire dans les délais prévus ci-dessus au paragraphe 2.2.3. En cas de contestation du Client, la BFC OI fournira la preuve de ce crédit au compte du PSP du bénéficiaire. La BFC OI s'efforcera immédiatement, sur demande du Client, de retrouver la trace de l'opération de paiement.

Pour les virements reçus à destination du compte du Client, la BFC OI devra créditer le compte du Client bénéficiaire dans les délais prévus au paragraphe 2.2.3.

##### **Les virements nécessitant une opération de change ou l'achat de devises :**

Le taux de change applicable sera déterminé par référence au taux de change du jour de traitement de l'opération.

##### **Dispositions spécifiques à certains virements transfrontières :**

Certaines instructions de virements sont transmises entre banques par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications Interbancaires Mondiales (SWIFT). Compte tenu du caractère international de ce réseau, les données relatives aux virements peuvent être communiquées à des autorités étrangères. Pour en savoir plus, consultez la « Notice d'information Swift » sur le site Internet [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr).

La BFC OI se réserve le droit de convertir automatiquement les ordres de virements suivants :

- ordres de virement libellés en [EURO] et émis par le client à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone EURO,
- ordres de virement libellés en [USD] et émis par le client à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone EURO.

Ainsi, un ordre de virement de ce type sera exécuté par la BFC OI dans la devise officielle locale du pays où se situe le compte du bénéficiaire du virement. En cas de demande d'annulation du change par le client ou par le bénéficiaire, la BFC OI procédera de nouveau à l'exécution du virement, cette fois-ci dans la devise initiale de l'ordre de virement tel qu'émis par le client. Dans ce cas, le client sera remboursé de tous éventuels frais facturés directement relatifs à l'opération de change réalisée à l'initiative de la BFC OI. Le bénéficiaire du virement sera indemnisé de tous éventuels frais bancaires liés directement à l'opération de change réalisée.

##### **Perception des frais :**

Les conditions tarifaires applicables au traitement des virements et aux opérations de change sont indiquées dans les brochures « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels », « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ».

#### 2.3.2 - Les cartes bancaires

Les modalités de fonctionnement des cartes de paiement et des cartes de retrait (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire,

validité, ...) sont mentionnées aux Conditions Générales du contrat qui régit ces cartes ainsi que dans les présentes.

Les cartes bancaires sont des instruments de paiement dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé sous la forme d'un code confidentiel. Afin d'assurer la sécurité de l'instrument, le porteur doit prendre soin de ne pas divulguer aux tiers, autres qu'à ses mandataires, le dispositif de sécurité et s'assurer régulièrement qu'en toute circonstance, lui et ses mandataires ne se départissent jamais de la détention de la carte. Il s'interdit de conserver ensemble ou dans des conditions propices à corréler leur usage, la carte et le code confidentiel. Il contrôlera aussitôt que possible les informations par lesquelles le PSP rend compte des paiements et lui signalera dès que possible toute opération qu'il n'aura pas autorisée, ainsi que la soustraction de la carte ou du code. Ce signalement s'effectue par un **appel téléphonique au N° suivant : 09 69 397 974**, ou à défaut aux numéros mentionnés au bas de la dernière page du présent contrat, ou par courriel aux adresses indiquées au pied de la même page. En cas d'appel téléphonique, une confirmation écrite sera exigée.

En outre, il pourra être fait opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire tant que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

L'opposition sera notifiée à l'agence teneuse du compte par courrier ou au moyen des Services de Banque à Distance.

#### 2.3.2.1 - Cartes de paiement et de retrait

Le Client pourra procéder à des paiements par carte bancaire et à des retraits d'espèces s'il lui a été délivré une telle carte par la Banque. Les caractéristiques et les conditions de fonctionnement de la carte bancaire de paiement sont définies dans une convention spécifique intitulée « Contrat Porteur ».

#### 2.3.2.2 - Carte de retrait

Le Client pourra demander qu'il lui soit délivré une carte privative lui permettant uniquement d'effectuer des retraits d'espèces et consultations sur ses comptes auprès des distributeurs automatiques bancaires du réseau BFC OI. Les caractéristiques et conditions de fonctionnement de cette carte privative figurent aussi dans une Convention spécifique.

#### 2.3.3 - Les ordres de paiement transmis par l'intermédiaire du bénéficiaire

Ce sont les ordres de paiement que le payeur donne à son Prestataire de Service de Paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, à l'initiative du payeur ou du bénéficiaire.

Le Client a droit au remboursement par la Banque si l'autorisation donnée n'indique pas le montant (exact) de l'opération de paiement et si le montant de l'opération dépasse le montant auquel le Client peut s'attendre compte tenu du profil des paiements antérieurs, des conditions du contrat cadre et des circonstances de l'opération, mais à l'exclusion des raisons liées à une opération de change.

A la demande de la Banque, le payeur fournit tous éléments relatifs au remboursement demandé.

Le payeur doit présenter sa demande de remboursement dans le délai de 8 (huit) semaines à compter de la date du débit. Dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque rembourse le montant total de l'opération de paiement ou justifie son refus, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation.

Toutefois, le Client n'aura pas droit au remboursement, lorsqu'il aura donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque et, le cas échéant, que les informations relatives à la future opération de paiement auront été fournies au Client ou mises à sa disposition de la manière convenue, au moins 4 (quatre) semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.

#### 2.3.3.1 - Le prélèvement

Il s'agit d'un ordre de paiement initié par le payeur qui le donne à son Prestataire de Service de Paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire.

Le Client dispose de la faculté de refuser toute domiciliation de prélèvement sur son compte.

#### 2.3.3.1.1 - Obligations de la BFC OI relatives à l'exécution des prélèvements

La BFC OI est tenue d'une obligation de bonne exécution de l'opération de paiement, laquelle consistera à débiter le compte du Client à la date d'échéance du prélèvement indiquée par le bénéficiaire et à créditer le compte du PSP du bénéficiaire.

#### 2.3.3.1.2 - Les prélèvements SEPA

##### **1/ Le prélèvement SEPA « SEPA Core Direct Debit »**

C'est une opération de prélèvement en EURO entre un payeur et un bénéficiaire dont les comptes sont situés dans un pays de la zone SEPA : pays membre de l'Espace Economique Européen ainsi que la Suisse et Monaco.

Le bénéficiaire transmet au payeur un formulaire dénommé « Mandat de prélèvement SEPA » contenant son ICS (Identifiant Créancier SEPA). Le payeur complète, signe et retourne le formulaire au bénéficiaire. Le mandat est double. Il autorise le bénéficiaire à émettre des ordres de prélèvement et la BFC OI à les exécuter. Il est identifié par une Référence Unique du Mandat « RUM » délivrée par le bénéficiaire. Un mandat est donné pour une opération déterminée, de sorte qu'en cas de pluralité d'opérations un bénéficiaire peut recevoir plusieurs mandats d'un payeur.

Le bénéficiaire est seul responsable de la gestion des mandats et n'a plus à remettre à la BFC OI une autorisation de prélever.

Le Bénéficiaire doit notifier au payeur chaque prélèvement au moins 14 (quatorze) jours calendaires avant la date d'échéance (sauf accord des parties) et prendre en compte les réclamations du payeur.

Cette information doit comporter l'ICS et la RUM ainsi que le montant et la date d'échéance.

A réception de la notification préalable, le payeur en vérifie la conformité au regard de ses relations avec le bénéficiaire.

En cas de désaccord, il intervient immédiatement auprès du bénéficiaire afin que ce dernier sursoie à la transmission de l'ordre de prélèvement ou émette une instruction en vue de la révocation de l'ordre de prélèvement ou de son remboursement. Si le bénéficiaire refuse, ou ne peut plus intervenir, le payeur a la possibilité :

- avant le règlement interbancaire, de faire opposition au prélèvement auprès de sa Banque, en mentionnant l'ICS et la RUM du prélèvement,
- après ce règlement, de demander le remboursement, dans un délai de 13 (treize) mois pour les opérations non autorisées.

A réception du prélèvement SEPA, le PSP du payeur vérifie la validité des coordonnées bancaires et l'absence d'instruction s'opposant au paiement. Le PSP du payeur peut ainsi être amené à effectuer des rejets avant règlement ou à des retours dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés bancaires après règlement.

Lors de tout changement de domiciliation bancaire, le payeur doit fournir au bénéficiaire ses nouvelles coordonnées bancaires en communiquant le nouveau RIB.

A tout moment, le payeur a la possibilité de révoquer le mandat de prélèvement auprès du bénéficiaire. Il est vivement recommandé d'en informer son PSP en indiquant l'ICS et la RUM.

Tout mandat qui n'a pas fait l'objet d'ordre de prélèvement depuis plus de 36 (trente-six) mois est réputé révoqué.

##### **2/ Le prélèvement SEPA interentreprises « Business to Business Direct Debit » ou « B2B »**

Il présente les mêmes caractéristiques que le prélèvement SEPA « Core Direct Debit » à l'exception des suivantes :

- Pour le premier prélèvement d'une série, ou pour un prélèvement ponctuel, le PSP du payeur se fait confirmer les données du mandat par ce dernier. A réception des opérations suivantes, il vérifie la cohérence des données du mandat avec celles enregistrées et avec les données de l'opération,
- Le prélèvement SEPA interentreprises exclut tout droit au remboursement des opérations autorisées par le payeur.

##### **3/ Règles de révocation et d'opposition**

La révocation d'un mandat se définit comme le retrait définitif du consentement donné à la BFC OI d'exécuter tous les

prélèvements relatifs à un mandat spécifique donné à un bénéficiaire déterminé.

L'opposition est une instruction donnée à la BFC OI de ne pas exécuter un ou plusieurs prélèvements déterminés par l'ICS (Identifiant Créancier SEPA) et la RUM (Référence Unique du Mandat).

#### 2.3.3.2 - Le TIP SEPA (Titre Interbancaire de Paiement SEPA)

Le TIP SEPA est un document normalisé sous format papier, conçu pour les règlements à distance présentant en général un caractère répétitif. Il permet au créancier du Client de bénéficié de l'initiative de la mise en recouvrement de sa créance, comme dans le prélèvement, et au Client débiteur de donner expressément son accord pour chaque règlement.

Lorsqu'une dette vient à échéance, le créancier adresse au Client débiteur un document explicatif (facture, avis d'échéance, etc.) auquel est joint un TIP pour recueillir son autorisation de paiement, par apposition de la date et de sa signature.

A réception, le débiteur signe et date le TIP SEPA, joint un RIB lorsque son identifiant unique n'est pas correctement mentionné et envoie le tout à l'adresse indiquée sur l'ordre de paiement avant la date limite fixée par le créancier, ou à défaut avant la date d'exigibilité.

Les règles relatives au prélèvement décrites ci-dessus s'appliquent également au TIP SEPA.

### III - LES SERVICES DE BANQUE A DISTANCE

#### 1 - Transmission des ordres de paiement et instructions

##### Par télécopie ou courrier

Dans les Conditions Particulières de la présente Convention, le Client peut autoriser la BFC OI à exécuter les instructions qu'il pourrait donner par télécopie ou courrier électronique, dès lors qu'elles comportent sa signature. Pour éviter un double emploi, toute confirmation ou modification d'une instruction antérieure doit mentionner explicitement cette dernière. L'adresse internet figure en page 1 des Conditions Générales.

Toutes les instructions transmises, par télécopie ou par courrier électronique qui seront exécutées par la Banque, le seront aux risques du Client, notamment en cas d'usurpation d'identité, de malentendu, erreur ou double emploi qui pourraient en résulter, sachant que des dispositifs sécurisés sont proposés au Client.

La Banque décline toute responsabilité pour les conséquences quelconques qui pourraient résulter des retards, des erreurs ou des omissions dans la transmission ou le contenu des messages adressés par le Client, ainsi que de leur mauvaise interprétation, pour autant que ces retards, erreurs ou omissions ne lui soient pas imputables.

#### 2 - Par des moyens sécurisés : VOCALIA / BFCNet / BFCNet Entreprise / Direct Entreprise

##### 2.1 - Objet

La Banque met à la disposition du Client des moyens d'accès sécurisés à ses comptes et aux prestations de la Banque, par Internet (service BFCNet, BFCNet Entreprise et Direct Entreprise), et par téléphone (service VOCALIA).

L'utilisation de BFCNet, BFCNet Entreprise et Direct Entreprise est régie par un contrat spécifique et par les Conditions Générales et Particulières du présent contrat qui ne lui sont pas contraires. Toute évolution sera portée à la connaissance du Client :

- pour BFCNet : par un message sur le site vitrine « www.bfcoi.com »,
- pour BFCNet Entreprise : par un message sur BFCNet Entreprise,
- Pour Direct Entreprise : par courrier postal ou courriel.

##### 2.2 - Moyens nécessaires à l'utilisation du service

L'utilisation de ces services nécessite des moyens matériels et techniques ainsi que la connexion à un réseau de télécommunication.

Le client fera son affaire personnelle de l'acquisition des matériels et du choix de l'opérateur avec lequel il contractera.

#### 2.3 - VOCALIA

VOCALIA confère la possibilité de communiquer avec la BFC OI via un poste téléphonique, en appelant le numéro suivant pour La Réunion : **02 62 40 55 00** et celui-ci pour Mayotte : **02 69 61 80 80**, grâce aux identifiants et codes secrets fournis lors de l'ouverture de compte et au tarif mentionné dans les fascicules « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ».

VOCALIA vous guide tout au long de son utilisation pour effectuer les opérations suivantes :

- consultation,
  - \* des soldes des comptes,
  - \* des 3 dernières opérations au débit et au crédit,
  - \* de l'encours des paiements par carte bancaire à débiter.
- commande de chèques,
- changement de code secret d'accès au compte,
- savoir où déclarer la perte ou le vol de sa Carte Bancaire.

#### 2.4 - Envoi d'alertes par mail ou SMS

Le Client pourra demander à recevoir par courrier électronique ou par SMS sur son téléphone portable, une information l'avertissant du déclenchement d'un événement qu'il aura lui-même programmé à partir d'une liste d'options proposées en ligne (via BFCNet).

La mise en place d'alertes par SMS est conditionnée par l'acceptation en ligne des Conditions Générales propres à ce service.

La communication de l'adresse de courrier électronique (e-mail) ou du numéro de téléphone portable sera effectuée sous la seule responsabilité du Client.

#### 2.5 - Gestion des abonnements Info'SMS

Le Client pourra s'abonner à la réception hebdomadaire sur son téléphone portable d'informations relatives à ses comptes en souscrivant des abonnements Info'SMS par Internet. Il pourra également modifier et/ou supprimer des abonnements Info'SMS. La mise en place d'un abonnement Info'SMS est conditionnée par l'acceptation en ligne des Conditions Générales propres à ce service.

#### 2.6 - Tarification liée aux services de banque à distance

Les tarifs applicables sont ceux figurant dans les brochures « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ». Pour l'utilisation du serveur vocal VOCALIA, le coût est forfaitaire par appel, hors frais de communication perçus par l'opérateur téléphonique du Client. L'envoi des relevés par fax et des alertes par mail ou SMS et les abonnements Info'SMS font l'objet d'une tarification distincte.

Les coûts de communication sont directement facturés par l'opérateur du réseau de télécommunication.

#### 2.7 - Responsabilité

La BFC OI 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 le défaut de fourniture de courant électrique,
- d'un dysfonctionnement lié au transport des informations à votre installation téléphonique.

### IV - DISPOSITIONS DIVERSES

La BFC OI est un établissement de crédit de droit français agréé et contrôlé par l'**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)** ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)), 31 rue Croix des Petits Champs, 75001 Paris, en qualité de Banque Prestataire de Service de Paiement et d'investissement habilitée à effectuer toutes opérations de banque et à fournir tous services d'investissement, conformément aux dispositions du Code Monétaire et Financier.

## 1 - Procurations

### 1.1 - Généralités

Le titulaire du compte ou son représentant légal peut donner procuration sous sa responsabilité à une personne appelée « mandataire » pour faire les opérations de banque, comme il pourrait le faire lui-même.

Le mandant donne à cet effet procuration par acte séparé.

Ce document détermine les pouvoirs du mandataire.

La procuration ne peut être que générale et conférer au mandataire le droit d'effectuer la totalité des opérations bancaires entrant dans le champ d'application de la présente Convention.

Le mandataire engage la responsabilité du titulaire du compte.

Les co-titulaires d'un compte collectif, agissant ensemble, peuvent même donner procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte collectif.

Le mandataire doit justifier de son identité ainsi que de son domicile et accepter le mandat.

Un interdit judiciaire d'émettre des chèques ne peut être mandataire habilité à tirer des chèques.

La BFC OI se réserve la possibilité de refuser tout mandataire qui n'aurait pas son agrément sans avoir à motiver sa décision.

La procuration reste valable jusqu'à réception par la Banque de la notification de sa révocation expresse par courrier recommandé avec récépissé ou tout autre moyen équivalent. Elle cesse également en cas de décès du titulaire du compte. En cas de compte collectif, le mandat prend fin sur révocation d'un seul des co-titulaires ou par le décès de l'un d'entre eux (sauf dans le cas d'un compte joint), ainsi qu'en cas de dénonciation de la Convention de compte joint.

Il appartient au préalable au titulaire du compte de notifier ladite révocation au mandataire et de lui réclamer les moyens de paiement en sa possession (chèquiers, cartes, ...).

### 1.2 - Spécificités des procurations consenties par les représentants légaux d'une personne morale

Ils peuvent déléguer à d'autres personnes certains de leurs pouvoirs afin d'accomplir des actes déterminés, sous réserve que cette délégation n'aboutisse pas à un transfert de leur fonction.

Ces délégations sont données es-qualité au nom de la personne morale, de sorte que la cessation des fonctions d'un dirigeant ne met pas fin aux délégations de pouvoir qu'il a consenties jusqu'à la notification de leur révocation ou de leur modification par les nouveaux représentants légaux.

## 2 - Instructions données par le Client à la Banque

Toutes les instructions seront données par courrier envoyé par le Client ou remis à son agence, ou conformément aux spécificités du contrat de banque à distance.

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 sera susceptible de ne pas être exécutée par la Banque.

## 3 - Conditions tarifaires

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 de compte dont elles constituent une clause substantielle. Elles figurent dans les documents « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises ». Ces documents, remis lors de la signature de la présente Convention et périodiquement mis à jour pour intégrer les modifications de tarifs, sont tenus à la disposition de la Clientèle dans les agences de la BFC OI et sur son site internet [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com).

Toute somme due en raison du présent contrat ou des contrats relatifs à l'utilisation d'instruments de paiement régis par une convention distincte, donnera lieu à un prélèvement sur le solde disponible opéré par la BFC OI.

## 4 - Transfert de compte auprès d'une autre agence de la BFC OI

Le Client signe une demande soit auprès de l'agence qui tient le compte, soit auprès de la nouvelle agence.

En cas de compte collectif, le transfert nécessite la volonté commune des co-titulaires.

La Convention de compte signée avec la BFC OI auprès d'une agence continue à produire tous ses effets en cas de transfert du compte dans une autre agence BFC OI. En particulier l'autorisation de facilité de caisse dont le titulaire peut être bénéficiaire à l'ancienne agence, est reportée auprès de la nouvelle agence sauf modifications du fonctionnement du compte. Du fait de l'existence du RIB invariant (IBAN/BIC), le Client conserve dans sa nouvelle agence les numéros des comptes détenus dans l'agence où ils sont ouverts actuellement.

## 5 - Information du Client

Pendant toute la durée de la Convention, le Client pourra recevoir, gratuitement, sur simple demande adressée à son agence, les Conditions Générales en vigueur au moment de sa demande.

Chaque année, au cours du mois de janvier, est porté à la connaissance du Client – personne physique (entrepreneur individuel) ou association – un document qui récapitule le total des sommes perçues par la Banque au cours de l'année civile précédente au titre des produits ou services dont le Client bénéficie dans le cadre de la présente Convention ; ce récapitulatif distingue, pour chaque catégorie de produits ou de services liés à la Convention de compte, le sous-total des frais perçus et le nombre de produits ou de services correspondants.

## 6 - Compte inactif

Un compte est considéré comme inactif au sens de la loi si, à l'issue de 12 (douze) mois consécutifs, les deux conditions suivantes sont réunies :

– le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par la Banque de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créances.

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

En cas d'exercice en nom propre de l'activité professionnelle, le compte du titulaire décédé est considéré inactif si, à l'issue de 12 (douze) mois consécutifs à compter de la date du décès, il ne remplit qu'une seule condition :

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

Dès le constat de l'inactivité la Banque informe le client, ou ses ayants droit connus en cas d'exercice en nom propre de l'activité professionnelle, des conséquences en cas de maintien dans le temps de l'inactivité. Cette information est renouvelée annuellement.

Le montant et les conditions de perception des frais appliqués aux comptes inactifs sont indiqués dans les documents « Produits et services de la Convention de compte - Professionnels » ou « Produits et services de la Convention de compte - Entreprises », remis à l'ouverture du compte.

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif au sens de la loi, les dépôts et les avoirs inscrits sur ce compte sont obligatoirement déposés par la Banque à la Caisse des Dépôts

et Consignations à l'issue d'un délai de 10 (dix) ans à compter de la date la plus récente entre la date de la dernière opération sur l'un des comptes ouverts au nom du Client ou la date de la dernière manifestation du Client, de son représentant ou de son mandataire. En cas d'exercice en nom propre de l'activité professionnelle, ce délai est ramené à trois ans à compter de la date du décès du Client, si aucun ayant droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt.

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

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

La Caisse des Dépôts et Consignations a créé un site internet dédié [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr) sur lequel les démarches à suivre sont détaillées, ainsi qu'un numéro vert 0805 805 830.

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

## 7 - Modifications du contrat et des tarifs qui s'y rapportent

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.

Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer, notamment par l'ajout de nouvelles Prestations de Service de Paiement, et nécessiter certaines modifications.

Dans ce cas, tout projet de modification de la Convention de compte de paiement sera communiqué sur support papier ou sur tout autre support durable au Client au plus tard 1 (un) mois avant la date d'application envisagée. Le Client sera réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à la Banque, avant la date d'entrée en vigueur de cette modification, qu'il ne l'accepte pas.

S'il refuse la modification proposée, le Client pourra résilier la Convention de Compte sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

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

## 8 - Garantie des dépôts

Les dépôts reçus par la Banque sont couverts par un mécanisme de garantie géré par le Fonds de Garantie des Dépôts dans les conditions et selon les modalités définies par le règlement N° 99-05 du Comité de la réglementation bancaire et financière.

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
<b>La protection des dépôts effectués auprès de la BFC OI est assurée par :</b>	Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR)
<b>Plafond de la protection :</b>	100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
<b>Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :</b>	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € <sup>(1)</sup>
<b>Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :</b>	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui <sup>(2)</sup>
<b>Autres cas particuliers :</b>	Voir note <sup>(2)</sup>
<b>Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :</b>	7 (sept) jours ouvrables <sup>(3)</sup>
<b>Monnaie de l'indemnisation :</b>	Euro
<b>Correspondant :</b>	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) : - Adresse : 65, rue de la Victoire, 75009 Paris - Téléphone : 01 58 18 38 08 - Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
<b>Pour en savoir plus :</b>	<b>Reportez-vous au site internet du FGDR <sup>(4)</sup>, lien disponible sur le site <a href="http://www.bfcoi.com">www.bfcoi.com</a> rubrique "Voir aussi" en bas de page : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a></b>

### Informations complémentaires :

(1) Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code Monétaire et Financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficient d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) Principaux cas particuliers :

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable (LDD) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties

indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

Par exemple, si un Client détient un Livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

#### (3) Indemnisation :

Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa de l'article L. 312-5 du Code Monétaire et Financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

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

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution :

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

#### (4) Autres informations importantes :

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

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non.

Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

#### (5) Accusé de réception :

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux Conditions Générales ou aux Conditions Particulières du projet de Contrat ou Convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la Convention.

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

## 9 - Service Relations Clientèle

En cas de désaccord sur le fonctionnement du compte ou l'utilisation des services mis à la disposition du Client, celui-ci peut se rapprocher de son Conseiller de Clientèle ou du Responsable de son agence par tout moyen à sa convenance : en se rendant à l'agence, par téléphone, par courrier ou par télécopie. L'agence est le premier interlocuteur auquel le Client peut faire part de ses réclamations.

En cas de difficulté, vous pouvez vous adresser au Service Relations Clientèle en écrivant :

- **BFC OI - Service Relations Clientèle**  
**58, rue Alexis de Villeneuve**  
**CS 21013 – 97404 Saint-Denis Cedex**
- **Adresse courriel : [src@bfcoi.com](mailto:src@bfcoi.com)**

## 10 - Le Médiateur

En dernier recours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur en écrivant à l'adresse suivante :

- Le Médiateur auprès de Société Générale**  
**17 cours Valmy**  
**92987 Paris La Défense cedex 7**

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance.

Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu de la position du Client et de celle de la Banque, à apprécier les arguments des parties et à prendre une décision fondée sur l'équité.

Le Médiateur répondra directement au Client, en faisant connaître sa position dans un délai maximum de 2 (deux) mois. La BFC OI s'engage par avance à se conformer aux décisions prises par le Médiateur.

## 11 - Le droit applicable

La présente Convention de Compte est régie pour son interprétation et pour son exécution par le chapitre II du titre 1<sup>er</sup> du Livre III du Code Monétaire et Financier.

Les juridictions compétentes pour connaître des litiges sont :

- Le Tribunal d'Instance pour les demandes portant sur une somme inférieure ou égale à 10 000 euros,
- Le Tribunal de Grande Instance pour les demandes supérieures à 10 000 euros.
- Le tribunal mixte de commerce pour les litiges commerciaux ou impliquant une personne morale régie par le Code de Commerce.

## CHARTRE DE LA MEDIATION SOCIETE GENERALE

**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 titre V du Livre I du Code de la Consommation et des articles L. 316-1 et L. 614-1 du Code Monétaire et Financier, ainsi que de la présente charte.**

**Article 1** - La fonction de Médiateur est assurée actuellement par **Monsieur Yves Gérard**. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation (article L. 153-2) et du Code Monétaire et Financier (article L. 614-1) issues de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, une demande de désignation de Monsieur Yves Gérard en tant que Médiateur auprès de Société Générale a été déposée auprès de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier. Sa demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation sera présentée par la suite à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

**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 2 (deux) mois. La saisine du Médiateur par le Client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

**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, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance 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. En matière de services d'investissements, d'instruments financiers et produits d'épargne, les clients peuvent saisir, s'ils le préfèrent, le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : **[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)**, lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le Client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un 1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Banque.

Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le Bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

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 sous forme écrite en langue française.

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

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- Soit par le Client :
  - en adressant un courrier à l'adresse suivante :  
**Le Médiateur auprès de Société Générale**  
**17 cours Valmy**  
**92987 Paris La Défense Cedex 7**
  - en déposant une demande par voie électronique sur le site Internet du Médiateur : [mediateur.societegenerale.fr](http://mediateur.societegenerale.fr)

- 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** - Dès réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci et en cas d'irrecevabilité, en informe le client dans un délai de 3 (trois) semaines.

Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties dès réception des documents sur lesquels la demande du Client est fondée.

**Article 6** - 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 en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera son avis motivé dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du Client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

**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.

Le Client est en revanche libre d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur, étant entendu que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction, que l'avis émis par le Médiateur en droit et/ ou en équité peut-être différent de la décision rendue par un juge et que son acceptation l'engage au même titre qu'un contrat.

Le Client dispose d'un délai d' 1 (un) mois suivant la date d'envoi de l'avis pour signifier au Médiateur sa décision d'accepter ou de refuser sa proposition.

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

- Dès l'envoi de l'avis émis par le Médiateur,
- En cas de décision par le Client ou la Banque de mettre un terme à la médiation.

**Article 9** - La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de son avis, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée.

Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord du Client et de la Banque.

L'avis du Médiateur ne peut être produit devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

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



DRE 019 – 04/2018

## **BANQUE FRANCAISE COMMERCIALE OCEAN INDIEN**

GRUPE THE MAURITIUS COMMERCIAL BANK ET GROUPE SOCIETE GENERALE – Représentante de la BANQUE FRANCAISE MUTUALISTE dans l’Océan Indien.  
S.A. capital de 16 666 800 EUROS – Siège social 58, rue Alexis de Villeneuve - CS 21013 – 97404 Saint-Denis Cedex – [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com)  
R.C.S. Saint-Denis 330 176 470 – Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l’ORIAS N° 07 030 515 – N° TVA intracommunautaire : FR51330176470.

### **Siège Social - Direction Générale :**

58, rue Alexis de Villeneuve – CS 21013 – 97404 Saint-Denis Cedex  
Tél. : 02 62 409 900 – Fax : 02 62 21 21 47 – email : [reunion@bfcoi.com](mailto:reunion@bfcoi.com)

**Direction de Mayotte :** Route de l’Agriculture – BP 222 – 97600 Mamoudzou  
Tél. : 02 69 61 10 91 – Fax : 02 69 61 17 40 – email : [mayotte@bfcoi.com](mailto:mayotte@bfcoi.com)

**Direction de Paris :** 29, Boulevard Haussmann – CS 208 - 75428 Paris Cedex 9  
Tél. : 01 41 45 95 95 – Fax : 04 41 45 99 88 – email : [paris@bfcoi.com](mailto:paris@bfcoi.com)