

Infinéo

by OPT-NC

Contrat Banque en ligne My Infinéo

CONDITIONS SPÉCIFIQUES

En vigueur à compter du 01/07/2026



Sommaire

1. Informations générales	3
1.1. Objet	3
1.2. Identification de l'établissement	3
1.3. Documents contractuels	3
1.4. Définitions	3
2. Conditions d'accès au service	3
2.1. Eligibilité	3
2.2. Souscription	4
2.3. Accès technique	4
2.4. Equipements	4
2.5. Notifications électroniques	4
3. Authentification et sécurité	4
3.1. Identifiants	4
3.2. Authentification forte	4
3.3. Obligations du client	5
3.4. Usage conforme du service	5
3.5. Perte d'accès / récupération	5
4. Fonctionnalités proposées	5
4.1. Gestion du profil	5
4.2. Gestion du compte	5
4.3. Virements et paiements	5
4.4. Gestion des cartes	6
4.5. Mandats de prélèvements	6
4.6. Paramétrage	6
5. Valeur des informations	6
6. Autorisation des opérations	7
7. Responsabilité	7
8. Disponibilité du Service	7
9. Suspension du Service	8
10. Données personnelles	8
11. Propriété intellectuelle	8
12. Réclamations	8
13. Modification des CGU	8
14. Résiliation	8
15. Droit applicable	8

1. Informations générales

1.1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation du service de banque à distance « My Infinéo » (ci-après le « Service »), proposé par l'OPT-NC à ses clients.

Le Service constitue un service accessoire aux comptes détenus par le Client auprès de l'OPT-NC. Il permet au Client d'accéder à ses comptes et d'en assurer la gestion à distance via une application mobile ou un site internet.

1.2. Identification de l'établissement

Le Service est proposé par l'OPT-NC, établissement public à caractère industriel et commercial de la Nouvelle-Calédonie, immatriculé au RIDET sous le numéro 132720001, dont le siège social est situé 2 rue Monchovet, immeuble le Waruna, 98800 Nouméa.

1.3. Documents contractuels

Les présentes CGU complètent :

- la Convention de Compte Courant Postal ;
- les conventions relatives aux comptes d'épargne (Livrets A et B) ;
- les conditions d'utilisation des cartes de paiement et cartes privatives ;
- la notice relative à la protection des données personnelles ;
- la Charte de médiation des services financiers.

Elles ne se substituent pas à ces documents, qui demeurent pleinement applicables.

En cas de contradiction, les dispositions de la Convention de Compte prévalent, sauf stipulation contraire des présentes CGU.

1.4. Définitions

- **Client** : toute personne physique titulaire d'un compte ouvert dans les livres de l'OPT-NC et ayant souscrit au Service.
- **Compte** : tout compte de dépôt ou compte d'épargne ouvert auprès de l'OPT-NC.
- **Service** : service de banque à distance My Infinéo accessible via internet ou application mobile.

2. Conditions d'accès au service

2.1. Eligibilité

2.1.1. Cas général

L'accès au service est réservé aux :

- personnes physiques majeures ;
- personnes physiques entrepreneurs individuels (PPEI) ;
- titulaires d'au moins un compte ouvert auprès de l'OPT-NC.

L'accès au Service peut également être accordé à un tiers, notamment :

- un mandataire ;
- un représentant légal ou judiciaire ;
- ou toute personne disposant d'un lien juridique l'y autorisant.

S'agissant du mandataire, l'accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service est accordé sur décision du titulaire du compte (le mandant) au moment de la mise en place de la procuration.

Dans ce cadre, les opérations réalisées par ce tiers engagent le titulaire du compte dans les mêmes conditions que si elles avaient été effectuées par ce dernier.

2.1.2. Comptes joint

En cas de compte joint, chaque co-titulaire bénéficie d'un accès personnel et individualisé au Service, conformément aux stipulations de la convention de compte applicable.

Lorsque le Client est titulaire à la fois d'un compte individuel et d'un compte joint, l'ensemble de ces comptes est accessible depuis un espace personnel unique après authentification.

Les mandataires ne peuvent en aucun cas bénéficier d'un accès aux comptes joints, y compris lorsqu'ils disposent par ailleurs d'un accès au Service au titre d'un compte individuel de leur mandant.

2.1.3. Comptes de mineur non émancipé

L'accès au Service pour un mineur non émancipé est demandé par son ou ses représentants légaux.

Les représentants légaux peuvent :

- soit autoriser expressément le mineur à accéder aux fonctionnalités du Service ;

- soit conserver un accès exclusif au Service pour la gestion du compte.

Dans tous les cas, l'accès au Service est régi sous la responsabilité des représentants légaux et prend fin à la majorité du mineur.

2.1.4. Comptes de majeur protégé

Quel que soit le régime de protection, l'accès au Service est réservé au représentant légal, agissant pour le compte du majeur protégé.

L'accès est soumis à un processus de vérification d'identité (KYC). L'OPT-NC se réserve le droit de refuser l'accès au Service.

2.2. Souscription

L'inscription au Service se fait lors d'un rendez-vous physique avec un conseiller financier au moment de l'ouverture de compte du Client ou ultérieurement.

Le Client accepte les présentes CGU lors de son inscription.

2.3. Accès technique

Le Service est accessible :

- via l'application mobile My Infinéo ;
- via le site internet www.my.infineo.nc, susceptible d'évolution.

Le Client doit disposer :

- d'un équipement compatible (ordinateur, smartphone ou tablette) ;
- d'un accès à Internet ;
- d'un numéro de téléphone strictement personnel ;
- d'un environnement technique à jour.

Le Client est informé que certaines versions de l'application mobile peuvent devenir obsolètes pour des raisons de sécurité ou de compatibilité technique.

L'OPT-NC se réserve le droit de limiter ou de suspendre l'accès au Service en cas d'utilisation d'une version non à jour de l'application.

2.4. Equipements

Le Client est seul responsable :

- de son accès à Internet ;
- de ses équipements ;
- de leur sécurisation.

Les frais liés à l'accès Internet restent à sa charge.

L'OPT-NC ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements liés aux équipements du Client ou à son accès réseau.

L'OPT-NC se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment les prérequis techniques nécessaires à l'utilisation du Service.

Le Client est informé des risques inhérents à l'utilisation d'Internet, notamment en matière de fraude (phishing, smishing, usurpation d'identité).

L'OPT-NC ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une négligence du Client face à ces risques, notamment en cas de communication de ses identifiants à un tiers.

2.5. Notifications électroniques

Le Client accepte de recevoir toute information relative au Service par voie électronique, notamment via l'application, par courrier électronique ou par SMS.

Ces notifications valent communication officielle entre les parties.

3. Authentification et sécurité

3.1. Identifiants

L'accès et la connexion au Service nécessite l'utilisation d'identifiants personnels (nom d'utilisateur et mot de passe). Le Client est seul responsable de leur conservation et de leur utilisation.

3.2. Authentification forte

Le Service met en œuvre des dispositifs d'authentification forte, notamment par le biais de :

- mot de passe ;
- code secret à 4 chiffres ;
- authentification biométrique (Face ID, Touch ID) ;
- codes à usage unique envoyés par SMS (OTP).

Ces dispositifs peuvent évoluer à tout moment.

Le système d'authentification forte est mis en place pour certaines opérations dites sensibles :

- La première connexion ;
- Toute création ou modification d'un bénéficiaire ;
- Les opérations de virement ;
- Les modifications de plafonds de carte ;
- Les demandes de réédition de code PIN ;
- Les paiements en ligne ;
- La connexion tous les 90 jours.

Pour valider ce type d'opération, le client titulaire du compte doit saisir :

- son code secret à 4 chiffres,
- puis un code à usage unique reçu par sms.

S'agissant du mandataire ou représentant légal, celui-ci doit saisir :

- un code à usage unique reçu par sms ;
- puis son mot de passe personnel.

3.3. Obligations du client

Le Client s'engage à :

- ne pas communiquer ses identifiants ;
- choisir des identifiants forts et complexes ;
- veiller à la mise à jour de son numéro de téléphone ;
- sécuriser ses équipements ;
- signaler sans délai toute utilisation frauduleuse.

Le Client est tenu d'assurer la confidentialité de ses identifiants et de ses dispositifs d'authentification.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de ses identifiants ou de son terminal, le Client doit en informer sans délai l'OPT-NC, par tout moyen mis à sa disposition.

Jusqu'à la notification de cette situation, toute opération effectuée à l'aide des dispositifs d'authentification du Client est réputée avoir été dûment autorisée par ce dernier, sauf preuve contraire.

3.4. Usage conforme du service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à sa destination et à ne pas en faire un usage frauduleux, abusif ou contraire à la réglementation en vigueur.

Toute utilisation détournée du Service pourra entraîner sa suspension ou sa résiliation.

3.5. Perte d'accès / récupération

En cas de perte ou de changement de terminal, ou de modification de ses coordonnées (notamment numéro de téléphone), le Client doit procéder aux démarches de mise à jour nécessaires ou contacter l'OPT-NC afin de rétablir un accès sécurisé au Service.

L'OPT-NC pourra exiger toute vérification d'identité nécessaire avant de réactiver l'accès.

4. Fonctionnalités proposées

Le Service permet notamment :

4.1. Gestion du profil

- consultation des informations personnelles ;
- modification de l'adresse email ;
- modification du code secret à 4 chiffres ;
- accès aux documents ;
- demande de clôture de compte.

4.2. Gestion du compte

- consultation des soldes (disponible et comptable) ;
- consultation de l'historique des opérations ;
- recherche d'une opération bancaire ;
- téléchargement de relevés de comptes mensuels dans la limite des trois (3) derniers relevés disponibles via le Service ;
- Edition de relevés de comptes mensuels à des dates personnalisées ;
- téléchargement du RIP et des relevés de frais annuels.

Seuls les relevés de compte mensuels, auront une valeur juridique. Les relevés édités à des dates personnalisées sont fournis à titre informatif et ne constituent pas des relevés de compte au sens contractuel.

4.3. Virements et paiements

- réalisation de virements ponctuels ;
- mise en place de virements permanents ;
- consultation de l'historique des virements ;
- gestion des virements permanents (suspension, réactivation, modification et suppression) ;
- demande de retour de fonds des virements émis ;
- gestion des bénéficiaires (ajout, modification et suppression).

Les virements pourront être effectués uniquement dans la limite des avoirs disponibles.

Sur les comptes épargnes (livret A et B), les virements pourront uniquement être réalisés vers un compte détenu par le titulaire. Aucun virement au bénéfice d'un tiers ne pourra être exécuté. Concernant les virements par le débit d'un livret A ou B, ceux-ci ne peuvent être permanents.

Sur les comptes courants, les virements sont autorisés de compte à compte, vers des comptes bancaires en

Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna, France, Polynésie Française et DOM.

Les virements réalisés via le Service sont exécutés selon les modalités suivantes :

- les virements à destination de comptes ouverts dans les livres de l'OPT-NC sont exécutés de manière immédiate ;
- les virements à destination de comptes ouverts auprès d'autres établissements bancaires sont exécutés dans un délai d'un (1) jour ouvré à compter de leur validation par le Client.

Ces délais sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des contraintes techniques, des jours non ouvrés, ainsi que des contrôles réglementaires applicables.

Le Client est seul responsable des conséquences d'une erreur d'imputation lorsque celle-ci résulte d'une saisie erronée de sa part, notamment dans les coordonnées du bénéficiaire ou le montant de l'opération.

Dans ce cas, l'OPT-NC s'efforce, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds auprès du prestataire de services de paiement du bénéficiaire. À cette fin, une demande de restitution des fonds est adressée à l'établissement teneur du compte du bénéficiaire, lequel reste libre d'y répondre favorablement ou non.

Des frais peuvent être appliqués conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Si les démarches engagées par l'OPT-NC n'aboutissent pas, celle-ci met à la disposition du Client, sur demande écrite, les informations dont elle dispose afin de lui permettre d'exercer, le cas échéant, un recours en vue de la récupération des fonds.

4.4. Gestion des cartes

- consultation des informations de carte ;
- opposition, blocage et déblocage temporaire ;
- gestion des plafonds de paiement et retrait ;
- demande de réédition du code PIN ;
- paramétrage des usages (paiement sans contact, paiement et retraits en local et à l'étranger, paiement en ligne).

4.5. Mandats de prélèvements

- consultation des mandats en place ;
- suspension ou réactivation.

Le Service permet au Client de consulter les mandats de prélèvement enregistrés sur ses Comptes, ainsi que de

demander la suspension ou la réactivation de certains mandats.

La suspension d'un mandat de prélèvement entraîne le rejet des opérations présentées par le créancier à compter de sa prise en compte par l'OPT-NC. Elle ne vaut pas révocation définitive du mandat, laquelle doit être effectuée conformément aux dispositions prévues dans la convention de compte.

La réactivation d'un mandat suspendu permet la reprise des prélèvements, sous réserve de la présentation d'opérations par le créancier.

Le Client est informé que la gestion des mandats via le Service n'affecte pas la relation contractuelle existant entre le Client et le créancier. Il lui appartient, le cas échéant, de prendre toute mesure utile auprès de ce dernier.

L'OPT-NC ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une suspension ou d'une réactivation demandée par le Client, notamment en cas de rejet d'opérations ou de litige avec le créancier.

4.6. Paramétrage

- activation du mode discret

Les fonctionnalités disponibles sont susceptibles d'évoluer à tout moment afin d'améliorer le Service. Le Client en est informé par tout moyen.

5. Valeur des informations

Le Service permet l'accès aux comptes détenus par le Client à la date de souscription ainsi qu'à ceux ouverts ultérieurement.

Les informations accessibles via le Service, notamment les soldes, les opérations en cours et les historiques, sont fournies à titre indicatif.

Pour chaque Compte, un solde comptable et un solde disponible sont affichés.

- Le solde comptable tient compte de toutes les opérations définitivement comptabilisées au moment de la consultation.
- Le solde disponible tient compte du solde comptable, des opérations en cours ou à venir, des réservations de fonds et représente le montant effectivement utilisable par le Client. Il peut notamment intégrer des opérations autorisées, telles que certaines transactions par carte bancaire donnant lieu à une autorisation, avant leur comptabilisation définitive qui peut survenir plusieurs jours après le paiement chez le commerçant.

Ces informations sont fournies à titre indicatif et peuvent différer temporairement de la situation réelle du Compte, notamment en raison des délais de traitement des opérations. Seuls les relevés de compte mensuels officiels adressés par l'OPT-NC, sous format papier ou électronique, font foi entre les parties.

Les relevés mensuels disponibles via le Service sont limités aux trois (3) derniers relevés. Les relevés plus anciens peuvent être obtenus conformément à la Convention de Compte ou sur demande auprès de l'OPT-NC.

Les relevés journaliers et décadaires accessibles via le Service sont conservés sans limitation de durée, sous réserve de la disponibilité des données et des contraintes techniques applicables.

Le Service permet également l'édition de relevés sur des périodes personnalisées. Ces documents sont fournis uniquement à titre informatif. Leur utilisation relève de la seule responsabilité du Client, notamment vis-à-vis de tiers.

L'OPT-NC ne saurait être tenue responsable de l'utilisation faite de ces documents, y compris lorsque les périodes sélectionnées correspondent à celles d'un relevé mensuel officiel.

L'historique des opérations et les relevés de compte constituent des fonctionnalités distinctes.

L'historique des opérations accessible via le Service est disponible sans limitation de durée et permet au Client d'accéder à l'intégralité de ses opérations, sous réserve de la disponibilité des données et des contraintes techniques.

Les enregistrements informatiques et journaux de connexion conservés par l'OPT-NC, relatifs à l'accès au Service et à la réalisation des opérations, constituent des éléments de preuve des opérations effectuées par le Client, sauf preuve contraire. Le Client reconnaît la valeur probante de ces éléments, lesquels sont susceptibles d'être produits en justice.

6. Autorisation des opérations

6.1. Opérations autorisées

Les opérations réalisées via le Service sont soumises :

- aux conventions de compte ;
- aux règles bancaires en vigueur.

6.2. Opérations non autorisées

En cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, le Client doit en informer l'OPT-NC dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant la date de débit.

Sous réserve des dispositions légales applicables, l'OPT-NC rembourse au Client le montant de l'opération non autorisée, sauf en cas de fraude ou de négligence grave du Client, notamment en cas de manquement à ses obligations de sécurité.

La responsabilité du Client peut être engagée en cas d'utilisation frauduleuse résultant d'un défaut de conservation de ses identifiants ou de ses dispositifs de sécurité.

7. Responsabilité

7.1. Responsabilité de l'OPT-NC

L'OPT-NC est tenue à une obligation de moyens concernant la disponibilité du Service et sa sécurité.

7.2. Limites de responsabilité

L'OPT-NC ne saurait être tenue responsable en cas :

- de défaillance technique ;
- d'indisponibilité du réseau ;
- d'utilisation frauduleuse imputable au Client ;
- de défaut de sécurisation des équipements.

7.3. Responsabilité du Client

Le Client est responsable :

- de l'utilisation du Service ;
- de la sécurité de ses accès ;
- des conséquences de sa négligence.

8. Disponibilité du Service

L'OPT-NC s'efforce d'assurer l'accessibilité du Service 24h/24 et 7j/7. Toutefois, l'accès peut être suspendu, limité ou interrompu, sans préavis, notamment pour des raisons :

- de maintenance ou d'évolution technique ;
- de sécurité ;
- ou en cas d'événement indépendant de la volonté de l'OPT-NC.

L'OPT-NC se réserve la possibilité de faire évoluer, à tout moment, les fonctionnalités du Service, notamment en ajoutant, modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

9. Suspension du Service

L'OPT-NC se réserve le droit de suspendre ou de restreindre l'accès au Service, sans préavis, notamment :

- en cas de suspicion de fraude ou d'utilisation non autorisée ;
- en cas de risque pour la sécurité du Service ;
- en cas de non-respect des présentes CGU ;
- pour satisfaire à toute obligation légale ou réglementaire, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Cette suspension ne donne lieu à aucune indemnisation.

10. Données personnelles

Les données personnelles du Client sont traitées aux fins de fourniture du Service, de gestion de la relation client, de sécurité et de respect des obligations légales et réglementaires conformément à la notice dédiée.

Elles peuvent être transmises à des prestataires ou autorités compétentes dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

11. Propriété intellectuelle

Le Service et ses contenus sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Toute utilisation non autorisée est interdite.

12. Réclamations

Toute réclamation est traitée conformément aux procédures prévues dans la Convention de Compte et la Charte de médiation.

13. Modification des CGU

L'OPT-NC peut modifier les présentes CGU à tout moment. Le Client est informé par tout moyen.

14. Résiliation

Le Client peut mettre fin au Service à tout moment. L'OPT-NC peut également y mettre fin dans les conditions prévues par la réglementation et les conventions applicables.

15. Droit applicable

Les présentes CGU sont soumises au droit applicable en Nouvelle-Calédonie.

Service client Infinéo

Téléphone : 1000 (Appel gratuit)

E-mail : contact@infineo.nc

**Courrier : SERVICE CLIENT INFINÉO
7 RUE EUGÈNE PORCHERON
98 899 NOUMÉA CEDEX**