

Nebula Financial - Base de Connaissances Interne

DOC-001 : Niveaux de Compte Personnel et Définitions

Date d'effet : 1er janvier 2024

Nebula Financial propose trois niveaux de compte distincts. Votre niveau détermine votre structure tarifaire, vos limites de transaction et votre niveau de support.

1. **Nebula Standard** : Le compte d'entrée de gamme pour les opérations bancaires courantes.
 - Frais mensuels : Gratuits.
 - Carte : Carte de débit PVC Bleue.
2. **Nebula Plus** : Pour les utilisateurs actifs.
 - Frais mensuels : 15 \$(Exonérés si le solde quotidien est maintenu > 10 000\$).
 - Carte : Carte composite Argent.
3. **Nebula Elite** : Clients fortunés invités ou utilisateurs ayant > 250 000 \$ d'ASG (Actifs Sous Gestion).
 - Frais mensuels : 50 \$ (Non exonérables).
 - Carte : Carte Titane Noir Mat.

DOC-002 : Grille Tarifaire Principale (Mondiale)

ID Politique : FEE-2024-GLB

Sauf substitution explicite par un Avantage Spécifique au Niveau (voir DOC-001 ou DOC-003), les frais suivants s'appliquent à toutes les transactions :

- **Virement Domestique** : 25 \$ par transaction sortante.
- **Virement International (SWIFT)** : 45 \$ + marge de change de 1,5 %.
- **Retrait GAB (Hors Réseau)** : 4,00 \$domestique, 7,00\$ international.
- **Frais de Découvert** : 35 \$ par occurrence (Max 3 par jour).
- **Frais de Transaction à l'Étranger (Point de Vente)** : 3 % de la valeur de la transaction.

DOC-003 : Nebula Elite - Avantages Exclusifs et Dérogations

ID Politique : BEN-ELITE-09

Les membres Nebula Elite bénéficient d'exonérations importantes qui **remplacent** la Grille Tarifaire Principale (DOC-002) :

1. **Virements** : Les virements domestiques sont gratuits. Les virements internationaux (SWIFT) sont au tarif forfaitaire de 15 \$ (la marge de change s'applique toujours).
2. **Frais de Transaction à l'Étranger** : 0 % sur tous les achats en point de vente à l'étranger.
3. **Frais GAB** : Remboursement illimité de tous les frais de guichet automatique dans le monde.
4. **Découvert** : Aucun frais pour les découverts jusqu'à -1 000 \$. Des intérêts s'appliquent après 7 jours.

Note : Ces avantages s'appliquent uniquement au titulaire principal du compte, et non aux utilisateurs autorisés ou aux porteurs de cartes secondaires.

DOC-004 : Directives de Prêt Hypothécaire - Résidentiel

ID Politique : MRT-RES-2024

Éligibilité Standard :

- Ratio Prêt-Valeur (RPV/LTV) Maximum : 80 % (apport de 20 % requis).
- Ratio Dette-Revenu (RDR/DTI) Maximum : 43 %.
- Score de Crédit Minimum : 680.

Exception pour Primo-Accédant (FTHB) :

- Les candidats FTHB peuvent être éligibles à un RPV de 95 % (apport de 5 %) si leur score de crédit est > 720.
- Les candidats FTHB reçoivent une réduction de taux d'intérêt de 0,25 % sur les taux fixes.

Règle de Cumul :

Les remises (ex : FTHB, Tarification Relationnelle) ne peuvent pas être cumulées. Le système appliquera automatiquement la remise unique la plus élevée disponible pour l'emprunteur.

EXCEPTION : La remise "Initiative Verte" (DOC-005) est la seule remise qui peut être cumulée avec une autre remise.

DOC-005 : Programme Hypothécaire Initiative Verte

ID Politique : PROMO-GREEN-24

Pour encourager l'habitat durable, Nebula Financial offre des incitations spécifiques pour les maisons écoénergétiques.

Éligibilité :

Propriétés certifiées LEED Platine ou ayant un score HERS Index vérifié < 40.

Avantage :

- **Réduction de Taux** : 0,50 % de réduction sur le taux fixe standard.
- **Cumulabilité** : Cette remise **PEUT** être combinée avec la réduction de taux pour Primo-Accédant (dérogeant à la règle générale de non-cumul du DOC-004).

DOC-006 : Politique sur les Actifs Numériques et Crypto-monnaies

ID Politique : RISK-CRYPTO-V2

Interdiction Générale :

En raison de la volatilité réglementaire, Nebula Financial bloque tous les virements sortants vers les plateformes d'échange de crypto-monnaies connues (ex : Binance, Coinbase) pour les comptes Standard et Plus. Les tentatives de virement seront refusées et signalées pour examen.

L'Exception "Stellar Desk" :

Les membres Nebula Elite qui sont également Investisseurs Accrédités (tels que définis par la règle 501 de la SEC) peuvent adhérer au "Stellar Desk".

- Cela permet les virements vers les bourses approuvées.
- Nécessite une Renonciation aux Risques signée (Formulaire RW-99).
- *Limite Stricte* : Maximum 50 000 \$ sortants vers les échanges crypto par mois.

DOC-007 : Normes KYC et Vérification d'Identité

ID Politique : COMP-KYC-01

Exigence d'Identité Principale :

Tous les clients doivent présenter une pièce d'identité avec photo valide et non expirée, émise par le gouvernement (Passeport, Permis de conduire ou Carte Nationale d'Identité) pour les transactions de grande valeur (> 10 000 \$) ou les modifications de compte.

L'Exception "Voyageur En Détresse" :

Si un client est actuellement à l'étranger et a perdu son passeport, le Directeur d'Agence peut autoriser un retrait ou un virement d'urgence unique jusqu'à 2 000 \$ si :

1. Le client présente un rapport de police déposé dans les dernières 72 heures.
2. Le client peut répondre correctement à 3 questions de sécurité sur 3.
3. Le client présente une *copie numérique* ou une *version expirée* de sa pièce d'identité.

DOC-008 : Promotion "Été des Économies" 2025

ID Politique : PROMO-SUMMER-25

Validité : 1er juin 2025 – 31 août 2025

Offre :

Ouvrez un nouveau Compte Épargne "Orbit" avec au moins 10 000 \$ d'argent frais (fonds non détenus actuellement chez Nebula).

Taux :

- **Taux Standard** : 4,5 % APY (Rendement Annuel en Pourcentage).
- **Taux Promotionnel** : 6,0 % APY pour les 6 premiers mois.

Clause de Rétrocession (Clawback) :

Si le solde tombe en dessous de 10 000 \$ dans les 90 premiers jours, le taux d'intérêt revient rétroactivement au taux de base standard de 1,5 %, et des frais administratifs de 50\$ sont facturés.

DOC-009 : Limites de Transaction et Sécurité

ID Politique : SEC-TRANS-LIMITS

Limites de Virement Quotidiennes (Application Mobile) :

- Standard : 2 500 \$* Plus : 10 000\$
- Elite : 50 000 \$

Limites de Virement Quotidiennes (Web/Banque en Ligne) :

- Standard : 5 000 \$* Plus : 25 000\$
- Elite : 100 000 \$

Note de Sécurité : Toute transaction > 20 000 \$ nécessite une 2FA (Double Authentification) via *Token Matériel* ou *Approbation Biométrique*. Le SMS OTP n'est pas accepté pour les montants > 20 k\$.

DOC-010 : Résolution de Litiges et Rétrofacturation

ID Politique : OPS-DISPUTE-04

Délai :

Les clients doivent signaler les transactions non autorisées dans les 60 jours suivant la date du relevé.

Crédit Provisoire :

- **Réclamations pour Fraude** : Un crédit provisoire est émis sous 2 jours ouvrables pendant que l'enquête est en cours.
- **Réclamations Non-Fraude (ex : "Article non conforme")** : Le crédit provisoire n'est PAS émis tant que le commerçant n'a pas eu 15 jours pour répondre.
- **Exception Nebula Elite** : Les membres Elite reçoivent un crédit provisoire immédiat pour TOUS les types de litiges, quelle que soit la réponse du commerçant.

DOC-011 : Dormance de Compte et Déshérence

ID Politique : OPS-DORM-02

Un compte est considéré comme "Dormant" après 24 mois sans activité initiée par le client.

- **Frais de Dormance** : 10 \$/mois (Déduits du solde).
- **Réactivation** : Nécessite une visite en agence OU un formulaire d'identité notarié envoyé par courrier au Siège.
- **Déshérence** : Après 5 ans de dormance, les fonds restants sont envoyés à la division des Biens Non Réclamés de l'État.

DOC-012 : Accès API Tiers (Open Banking)

ID Politique : TECH-API-05

Nebula Financial prend en charge les intégrations Plaid, Yodlee et Finicity.

Cependant, pour des raisons de sécurité, le Screen Scraping (grattage d'écran) est bloqué. Les utilisateurs doivent s'authentifier via OAuth 2.0.

Si un utilisateur partage son mot de passe brut avec une application de budgétisation tierce qui utilise le screen scraping, sa couverture de protection contre la fraude (voir DOC-010) est annulée pour toute violation ultérieure.

DOC-013 : Compte Petite Entreprise "Nebula Biz" Starter

ID Politique : BIZ-START-01

Distinct des comptes personnels.

- **Frais mensuels** : 20 \$.
- **Limite de transaction** : 100 transactions gratuites/mois. 0,50 \$ par transaction au-delà.
- **Limite de Dépôt d'Espèces** : 5 000 \$/mois de dépôts en espèces sont gratuits. Frais de 0,3 % sur les montants supérieurs à 5 000 \$.

DOC-014 : Programme de Difficulté de Paiement de Prêt

ID Politique : CRED-HARDSHIP

Les emprunteurs subissant une perte d'emploi peuvent demander un "Report" (Deferment).

- **Période Intérêts Uniquement :** Jusqu'à 6 mois.
- **Report Total :** Disponible pour les militaires en service actif UNIQUEMENT.
- **Impact sur le Crédit :** La participation au Programme de Difficulté est signalée aux bureaux de crédit comme "Paiement en vertu d'un accord de paiement partiel" (Code AC), ce qui peut impacter les scores de crédit.

DOC-015 : Directives des Coffres-Forts

ID Politique : BR-SAFE-BOX

- **Contenu :** Les espèces > 5 000 \$ sont interdites dans les coffres-forts (non assurées).
- **Perte de Clé :** Si les deux clés sont perdues, le client doit payer des frais de perçage de 250 \$.
- **Avantage Nebula Elite :** Un petit coffre-fort (3x5) est fourni gratuitement à l'agence de domiciliation du client, sous réserve de disponibilité.