



# LES SERVICES PLUS BPAURA

## Conditions Générales

### Article 1. Condition d'Adhésion

La présente convention peut être souscrite par toute personne physique titulaire d'un compte de dépôt dans les livres de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes peut souscrire la présente offre.

### Article 2. Objet

L'Offre « **Les Services Plus** » permet au Titulaire de bénéficier d'avantages tarifaires sur le compte mentionné dans les conditions particulières ci-jointes. Le client pourra souscrire, s'il le souhaite, autant d'offres « Les services plus » que de comptes de chèques qu'il détient. Avec l'Offre « Les Services Plus », le client bénéficie d'avantages sur certains frais et notamment d'extournes de frais tels que les agios (intérêts débiteurs), commission d'intervention et exonération des frais de tenue de compte dans les limites détaillées ci-dessous.

#### a/ Sur les intérêts débiteurs (agios) prélevés trimestriellement :

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'extourne des intérêts débiteurs s'ils sont inférieurs ou égaux à 12 €; par trimestre. Dans le cas contraire, ils seront perçus en totalité.

A titre d'exemple : si les intérêts débiteurs prélevés au titre d'un trimestre sont de 10 €, il sera procédé le mois suivant à une extourne de 10 €. S'ils sont de 15 €, ils ne feront l'objet d'aucune extourne.

#### b/ Sur la commission d'intervention :

La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier. Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'extourne de la commission d'intervention lorsque la Banque n'a effectué dans le mois qu'une et une seule intervention, qui dans ce cas lui sera intégralement extournée. Dans le cas contraire, la totalité des interventions seront dues.

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes a souhaité limiter ces avantages afin de sensibiliser le client sur l'importance d'une bonne gestion de son compte bancaire.

Le Client peut à tout moment solliciter le Conseiller Banque Populaire afin de trouver des solutions plus appropriées à ses besoins.

#### c/ Sur les frais d'opposition sur chèque :

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie d'une extourne par an des frais de mise en place d'une opposition sur chèque.

#### d/ Sur les frais de réédition de code confidentiel sur Carte

Bancaire : Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'extourne des frais d'une demande annuelle de réédition de code confidentiel pour une carte bancaire.

#### e/ Sur les frais de chèque de banque :

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'extourne des frais d'une demande annuelle de chèque de banque.

#### f/ Sur les frais de retraits déplacés :

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie sur le compte support de la présente offre- de l'extourne des frais de 6 retraits déplacés par mois au-delà du nombre de retraits déplacés gratuits indiqué dans le dépliant tarifaire.

#### g/ Sur les frais de modification temporaire du plafond de la carte bancaire :

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'extourne des frais d'une demande annuelle de modification temporaire du plafond de sa carte bancaire.

#### h/ Sur les frais de tenue de compte

Le souscripteur de l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » bénéficie de l'exonération des frais de tenue de compte pour tous ses comptes de chèques ainsi que ceux de son conjoint et ses enfants mineurs (même relation bancaire).

### Article 3. Date de valeur

Les remboursements accordés dans le cadre de la présente Offre « **Les Services Plus BPAura** » seront réalisés dans le mois qui suit la perception des frais bancaires concernés. Le remboursement sera toutefois réalisé en date de valeur du jour de perception des frais bancaires extournés.

### Article 4. Tarification

L'Offre est facturée moyennant le prélèvement d'une cotisation mensuelle. Son montant est indiqué dans le dépliant tarifaire intitulé

« TARIFS DES SERVICES & OPERATIONS » applicable à la clientèle des particuliers dont le Client reconnaît avoir eu connaissance préalablement à la souscription. La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte de dépôt du Client.

### Article 5. Durée

La présente Offre « **Les Services Plus BPAura** » est conclue pour une durée indéterminée. Le titulaire pourra résilier le contrat à tout moment et ce sans préavis La



Banque peut, par ailleurs, mettre unilatéralement un terme à l'Offre « **Les Services Plus BPAura** » moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Cette résiliation intervient toutefois sans préavis en cas :

- de clôture du compte courant,
- de décès ou modification de la capacité juridique du titulaire,
- d'incident lié à un paiement par chèque ou au remboursement d'un crédit domicilié sur un compte courant ouvert à la Banque au nom du titulaire,
- de non-paiement à son échéance d'une somme due à un titre quelconque,
- d'inexactitude des renseignements fournis.

#### **Article 6. Modification de convention**

##### **Modifications à l'initiative de la Banque**

La Banque aura la faculté de modifier les conditions générales (y compris tarifaires).

A cet effet, la Banque communiquera au titulaire, 60 jours avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple par voie postale, par une mention sur le relevé de compte ou par moyen télématique dans le cadre des services de banque en ligne), le projet de modification. La Banque et le client conviennent que l'absence de contestation du client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du titulaire, celui-ci peut résilier sa convention, sans frais, avant la date d'application des modifications. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

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

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie de la présente convention seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur

#### **Article 7. Démarchage – Vente à distance**

Le présent contrat entre en vigueur dès signature par les parties. Si vous avez été démarché(e) en vue de sa souscription ou s'il a été conclu à distance dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants et L 343-1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, vous êtes informé(e) de la possibilité de revenir sur votre engagement. Conformément aux articles L341-16 du code monétaire et financier et L112-9 du code des assurances (en cas de démarchage), ou L 222-7 à L 222-17 du code de la consommation et L112-2-1 du code des assurances (en cas de conclusion du contrat à distance), ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque Populaire. Le modèle de courrier suivant peut être utilisé : « Je soussigné .... (Nom, prénom), demeurant à .... (Adresse), déclare renoncer au contrat ..... (Références du contrat) que j'ai souscrit le ....., auprès de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes - Fait à .... (Lieu) le ..... (Date) et signature »

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il peut s'inscrire sur la liste d'opposition

au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le client peut être démarché dès lors qu'il existe des relations contractuelles antérieures.

#### **Article 8. Médiateur Bancaire**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution. A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le Client a la faculté de saisir le médiateur dont l'adresse figure sur les relevés de compte, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

La procédure est gratuite pour le Client qui conserve cependant la charge de ses propres frais, notamment ses frais de déplacement ou liés à la rémunération du conseil qu'il choisirait de s'adjoindre.

La saisine du « Service Réclamations Clients » de la Banque est effectuée par lettre envoyée à l'adresse suivante :

« Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, Service Réclamations Clients, 2 avenue du Grésivaudan, 38 700 CORENC ».

La Banque a désigné un médiateur chargé de recommander des solutions aux litiges avec toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion du compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne distribués par la Banque. Son champ d'action exclut :

- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Banque (par exemple : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle, liberté de tarification...),
- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers,
- les litiges ne relevant pas de la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Banque (Assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R612-2, Le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment, en cas de litige complexe, Il en avise immédiatement les parties. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations.

L'adresse du médiateur est : Monsieur le médiateur de la Banque Populaire - 4 boulevard Eugène Deruelle 69003 LYON - Site du médiateur après ouverture au public: [www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/auvergnerhonealpes](http://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/auvergnerhonealpes)

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige. Cet accord pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du

Code civil.

Ni la Banque, ni le Client ne sont tenus de proposer ou demander la saisine du médiateur avant toute action judiciaire. Par ailleurs, la Banque ou le Client, que la décision du médiateur ne satisfait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.

### **Article 9. Secret Professionnel**

La BANQUE est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du code monétaire et financier. Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France (Fichier Central des Chèques, Fichier des Incidents de remboursement de Crédit aux Particuliers, par exemple), des organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L 114-19 à L 114-21 du code de la sécurité sociale), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant :

- dans le cadre d'une procédure pénale,
- ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L 511-33 du code monétaire et financier, la BANQUE peut partager des informations confidentielles concernant le CLIENT, notamment dans le cadre des opérations énoncées ci-après :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple),
- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple, pour la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers),
- lors de l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que la BANQUE (BPCE, Banques populaires, ...).

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel dans les mêmes conditions que celles visées au présent article aux personnes avec lesquelles elles négocient, concluent ou exécutent les opérations énoncées ci-dessus. Le CLIENT peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la BANQUE sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

### **Article 10. Informatique et Libertés**

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le client, le cas échéant, le représentant légal, le mandataire et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6

janvier 1978 modifiée. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités, la conclusion et l'exécution de la présente convention, la tenue et la gestion du (des) compte(s), ainsi que la gestion de la relation bancaire, la gestion du risque, la gestion et la prévention du surendettement, la gestion des incivilités, le respect de ses obligations légales ou réglementaires, les études statistiques et la fiabilisation des données, le contrôle et la surveillance lié au contrôle interne auquel est soumis la Banque, l'octroi de crédit, les analyses, les études, le pilotage de l'activité bancaire, le reporting, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la classification, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication et le marketing.

Le refus par le titulaire/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de la demande.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Banque responsable de traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. La Banque est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Banque est autorisée par le titulaire/représentant légal/mandataire à communiquer les données le concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) que le Client a transmises à la Banque conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Le Client peut en prendre connaissance en consultant la notice d'information accessible sur le site Internet de la Fédération Bancaire Française : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr).

Ces données peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Le titulaire/représentant légal/mandataire disposent d'un droit d'accès et de rectification s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes. Ils peuvent également s'opposer sans frais à ce que ces données fassent l'objet



**BANQUE POPULAIRE  
AUVERGNE RHÔNE ALPES**

Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit – Siren 605 520 071 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance N° ORIAS : 07 006 015- Siège social : 4, boulevard Eugène Deruelle – 69003 LYON - N° TVA intracommunautaire : FR 00605520071

d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale.

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, en s'adressant au Service Réclamations Clients 2 avenue du Grésivaudan - 38700 Corenc.

#### **Article 11. Loi et langue applicable- Compétence**

La présente convention est conclue en langue française. Le CLIENT accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle.

La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

La présente convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourra subir la structure et la personnalité juridique de la Banque Populaire, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.