



Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes – Société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants et 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.

## **CONDITIONS GENERALES DES CONVENTIONS DE SERVICES APPLIQUEES AUX PARTICULIERS**

La Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes met à la disposition de sa clientèle de particuliers une gamme complète de produits et services au travers de conventions de services adaptées en fonction du profil client :

- ▶ Jeunes de 12 à 15 Ans : Convention **PREPOP**
- ▶ Jeunes de 12 à 28 ans : Convention **HORIZ'ALPES**
- ▶ Clients majeurs : Convention **EQUIP'ALPES** ou Convention **CADENCIA** ou Convention **PATRIMONIALE**

Ces conditions générales ont pour objet de définir les conditions régissant l'ensemble des relations entre la banque et le client quant au fonctionnement des conventions de services auxquelles le compte dépôt servira de support.

Les choix du client quant aux produits et services composant sa convention sont constatés dans les conditions particulières de cette dernière ou dans les avenants.

### **I. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES CONVENTIONS DE SERVICES**

#### **Article 1 : Définition de la convention**

La convention de services est une convention composée d'un compte de dépôt, d'une carte bancaire (de retrait ou de paiement), de l'assurance des moyens de paiement Sécuriplus et des services de consultation des comptes à distance Cyberplus.

Les autres produits peuvent être souscrits en option.

La convention de services peut être ouverte au nom d'un seul titulaire ou de plusieurs co-titulaires par l'intermédiaire d'un compte courant joint.

Le compte courant, compte principal sert de support aux opérations relatives aux produits et services qui composent la convention de services. Il enregistre également le paiement de l'abonnement mensuel de la convention de services.

Dans l'hypothèse où d'autres comptes courants seraient ouverts au nom du titulaire dans la même agence de la Banque Populaire, ils seraient si ce dernier le souhaite - inclus dans le champ de la convention de services.

Cependant, seul le compte courant principal peut servir de support au fonctionnement de la facilité de caisse dont bénéficie le client. De même, la convention de services concerne l'ensemble des comptes joints ou personnels d'un ménage (époux ou concubins) ouverts dans la même agence de la Banque Populaire, si les titulaires le souhaitent.

La convention de services prend effet dès la signature des conditions particulières dans lesquelles le client exprime son choix quant à la formule de produits et services composant la convention de services.

Le client bénéficie de l'ensemble des produits et services inclus dans la formule choisie sauf à lui d'écarter ceux qu'il ne souhaite pas, sous réserve qu'ils ne soient pas obligatoires, c'est-à-dire inclus dans l'offre de base.

Lorsque le client bénéficie antérieurement à son adhésion à la convention de services de l'un des produits et services entrant dans le champ de ladite convention ou de plusieurs d'entre eux, leur coût est intégré dans le montant de l'abonnement acquitté par le client au titre de cette formule.

Par ailleurs, la banque remboursera au client, la cotisation prélevée au titre de la carte CIRRUS, de la carte bancaire VISA INTERNATIONALE, MASTERCARD, VISA ELECTRON, VISA PREMIER, VISA PLATINUM, Sécuriplus, Fructi-Facilités et Fructi Budget au prorata de la durée restant à courir jusqu'à l'échéance annuelle des produits souscrits préalablement.

#### **Article 2 : Montant de l'abonnement**

Le montant de l'abonnement en vigueur au jour de l'adhésion correspond à une formule prédéterminée par la banque.

Il est prélevé la première fois le jour de l'adhésion et est perçu par la suite tous les mois dans la semaine anniversaire.

Le montant de l'abonnement figure dans les « conditions tarifaires » affichées dans toutes les agences de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes et que le client peut obtenir sur simple demande ou sur le site Internet de la Banque.

La tarification applicable à la Convention et aux Produits et Services la composant est susceptible d'être modifiée par la Banque. Le Client sera informé par la Banque des modifications et évolutions tarifaires par tous moyens sur support papier ou support durable : relevés de compte, lettre, moyen télématique dans le cadre des services de banque à distance, dans les délais prévus par la législation applicable en vigueur et précisés dans les contrats spécifiques à chaque produit et service souscrit. Le Client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié son refus à la Banque avant sa date d'entrée en vigueur.

Si le Client refuse la modification proposée, il peut résilier sans frais, avant cette date, le produit ou service concerné ou la Convention. Dans le cas contraire, les nouvelles Conditions Tarifaires s'appliqueront à compter de la date anniversaire de la Convention suivant l'entrée en vigueur de ces modifications tarifaires.

En cas de refus, la Banque pourra mettre fin à la convention de services dont bénéficie le client, pour laquelle la modification de tarification est refusée par ce dernier.

Le client pourra choisir de continuer à bénéficier des produits individuels au tarif de référence indiqué dans les conditions tarifaires, à défaut les produits seront résiliés selon les préavis en vigueur.

#### Article 3 : Modification de la convention de services

Le client peut lors de chaque échéance mensuelle obtenir la modification de la formule initialement choisie sous réserve d'en faire la demande 30 jours auparavant au guichet, par lettre simple. Dans ce cas, un nouvel abonnement au prix correspondant à la nouvelle formule prend effet à compter de la prochaine échéance.

Il peut également aménager la formule initiale en supprimant des produits (qui ne sont pas obligatoires) ou en ajoutant ceux de cette formule qu'il n'aurait pas retenus initialement.

La banque se réserve pour sa part, le droit d'apporter à la convention de services ainsi qu'aux produits et services qui la composent toute modification qu'elle estime nécessaire. La banque peut également ajouter de nouveaux produits et services. Le client sera informé par la banque de ces modifications et celles-ci entrent en vigueur dans les conditions prévues en article 2 ci-dessus.

Le client ne pourra cependant se prévaloir de ce délai de préavis, lorsque la modification de la convention de services ou des produits concernés résultera d'une mesure législative ou réglementaire d'application immédiate.

Ces modifications peuvent concerner les Conditions Générales ou les Conditions Particulières de la Convention.

#### Article 4 : Résiliation de la convention de services

La convention de services est conclue pour une durée d'un an et est renouvelée à la date anniversaire de l'adhésion par tacite reconduction. Le client peut toutefois demander, un mois avant chaque échéance mensuelle, la résiliation de la convention, par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, le montant de l'abonnement mensuel sera de nouveau perçu le jour de l'échéance.

La résiliation de la convention n'entraîne pas la résiliation des produits et services inclus dans la convention. Elle supprime la tarification des différents produits et services aux conditions spécifiques de ladite convention. La résiliation des produits et services inscrits dans la convention de services devra faire l'objet d'une demande expresse de résiliation par produits et services de la part du client. Le client devra préciser les produits et services qu'il souhaite annuler et éventuellement ceux qu'il souhaite conserver. En effet, le client peut conserver le bénéfice des produits et services, lesquels seraient, dès la date d'effet de la résiliation, soumis à la tarification individuelle en vigueur.

La résiliation peut être prononcée unilatéralement par la banque sous réserve d'un préavis d'un mois.

La résiliation sera cependant acquise à toute autre période en cas de clôture du compte courant principal, quel qu'en soit le motif, et dans les conditions stipulées dans les conditions générales du compte courant ou dans le cas d'une résiliation ou annulation d'une des composantes obligatoires de la convention de services. Dans ce cas, la résiliation interviendra de facto à la date d'échéance de la cotisation mensuelle qui suit l'annulation ou la résiliation de cette composante.

Les autres contrats de service seront reconduits séparément et seront facturés à leur coût unitaire figurant dans la plaquette des conditions tarifaires aux particuliers à disposition dans chaque point de vente. En cas de non-paiement de la cotisation mensuelle, la banque suspend le fonctionnement de la convention de services. Celle-ci est automatiquement résiliée huit jours après une lettre de rappel envoyée sous pli simple, demeurée sans résultat.

Le client peut, dans l'hypothèse d'un changement de résidence demander le transfert de la convention de services soit :

- Dans une autre agence de la Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes
- Dans une agence d'une autre Banque Populaire. Les modalités pratiques de ce transfert peuvent être demandées par le client à son conseiller habituel qui l'aidera dans ses démarches

**Pour la convention PREPOP**, la résiliation est acquise lors de l'atteinte de l'âge limite de détention (31/12 de l'année du 15<sup>ème</sup> anniversaire).

**Pour la convention HORIZ'ALPES**, la résiliation est acquise lors de l'atteinte de l'âge limite de détention (31/12 de l'année du 28<sup>ème</sup> anniversaire).

#### Article 5 : Champ d'application de la convention de services

Elle s'applique par ailleurs avec les restrictions stipulées aux conditions générales relatives au fonctionnement du compte courant :

Aux mineurs non émancipés âgés d'au moins 16 ans autorisés à ce titre par leurs représentants légaux

Aux majeurs protégés agissant par l'intermédiaire des personnes chargées de les représenter ou avec l'assistance de celles-ci.

La banque se réserve la faculté de refuser toute adhésion demandée par toute personne inscrite au FICP ou sur le fichier de la Banque de France en raison d'un incident de paiement par chèque ou lié au remboursement d'un crédit, ou pour toute autre raison qu'elle jugera utile.

## **II - CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRODUITS ET SERVICES ENTRANT DANS LE CHAMP DE LA CONVENTION DE SERVICES**

Les conditions générales des produits composant la convention de services sont remises lors de la souscription desdits produits, hormis le service « Assistance juridique BP Infos », présenté ci-après :

**ASSISTANCE JURIDIQUE BP INFOS : INFORMATIONS JURIDIQUES ET VIE PRATIQUE – CONDITIONS GENERALES.**

Le contrat, conclu entre la Banque Fédérale des Banques Populaires et Assurances Banque Populaire IARD, permet à tout client d'une Banque Populaire d'accéder à un service de renseignements juridiques et vie pratique par téléphone.

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures au numéro de téléphone figurant sur les conditions particulières de la convention EQUIP'ALPES remises lors de la souscription (05 49 17 53 53).

Les informations délivrées dans un délai bref ne concernent que la France métropolitaine. Il s'agit de renseignements d'ordre général et non pas de conseils personnalisés. A ce titre, les télé-assistants communiquent au client l'information nécessaire ou

les coordonnées de l'administration ou de l'organisme qui doit la fournir. Certaines informations nécessiteront cependant des recherches approfondies et un délai de réponse plus important.

Les renseignements et précisions obtenues concernent les domaines suivants (liste non exhaustive) :

- Le droit à la consommation (paiement, après vente, vente forcée, litiges avec vendeurs)
- L'habitation (location, construction, copropriété, viager...)
- La fiscalité (impôts sur le revenu, impôts locaux, taxes et redevances)
- La justice (Tribunaux compétents, procédures, rôle de l'avocat, aide judiciaire)
- Droit social (Droit du travail, prestations sociales)
- Propriété et voisinage (trouble du voisinage, mitoyenneté, clôtures)
- Droit de la famille (mariage, divorce, adoption d'enfants, succession)
- Formalités administratives (délivrance de documents administratifs, vaccins, scolarité)
- Loisirs (association, agences de voyage, visas, locations saisonnières)

Le client conserve à sa charge le montant de la communication téléphonique qui lui est normalement facturée par son opérateur téléphonique.

Informations Juridiques et Vie Pratique étant un service d'assistance non personnalisé, les informations données dans ce cadre au client sur la foi des précisions personnelles apportées le cas échéant par celui-ci ne pourront être utilisées contre la Banque Populaire ou Assurances Banque Populaire IARD au titre d'une action en responsabilité.

La durée de ce contrat est fixée à 12 mois à compter de la date de souscription. L'abonnement est renouvelable par tacite reconduction pour une période d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée moyennant un préavis de 15 jours.

Conformément à la loi 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné au service pourra demander à la banque la communication des informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant.

### III - COMPOSITION DE L'OFFRE PREPOP : INCLUS DANS L'OFFRE DE BASE (X) - EN OPTION (O)

Le compte	X	
Au choix :		
Le compte de dépôt		O
Ou :		
Le Compte d'Epargne (Livret Jeune)		O
Carte de Retrait Point Argent	X	
Cyberplus Consultation (Internet)		O

La convention PREPOP est gratuite

### IV - COMPOSITION DE L'OFFRE HORIZ'ALPES : INCLUS DANS L'OFFRE DE BASE (X) - EN OPTION (O)

<u>Le compte de dépôt</u> avec :	X	
Chéquier		O
Facilité de caisse		O
<u>La Carte Bancaire</u> au choix :	X	
<b>A partir de 12 ans</b>		
Carte de Retrait Point Argent		O
Carte de retrait CIRBUS		O
Carte BudJ		O
Carte Visa Electron		O
Carte Visa Electron NRJ		O
<b>A partir de 16 ans</b>		
Carte VISA		O
Carte Mastercard		O
Carte Visa NRJ Banque Pop'		O
<b>A partir de 18 ans</b>		
Carte Visa Facélia		O
Carte Visa Premier		O
Carte Visa Premier Facélia		O
La e-carte bleue		O
<u>Forfait Mobilité Internationale</u>		O
<u>La protection et l'assistance</u>		
Sécuriplus (assurance des moyens de paiement)	X	
Fructi-Facilités Jeunes		O
Assistance juridique BP Infos		O
<u>L'information et le suivi des comptes</u> au choix :	X	

Cyberplus Consultation (Internet)		<input type="radio"/>
Cyberplus Gestion (Internet) réservé aux majeurs		<input type="radio"/>
Forfait Alertes SMS		<input type="radio"/>
Forfait Alertes Mail		<input type="radio"/>

**V - COMPOSITION DE L'OFFRE EQUIP'ALPES : INCLUS DANS L'OFFRE DE BASE (X) - EN OPTION (O)**

<u>Le compte courant avec :</u>		
Chéquier	X	
Facilité de caisse		<input type="radio"/>
<u>Les Cartes Bancaires</u> au choix :		
	X	
Carte de retrait CIRRUS		<input type="radio"/>
Carte Visa Electron		<input type="radio"/>
Carte Visa		<input type="radio"/>
Carte Mastercard		<input type="radio"/>
Carte Visa Facelia		<input type="radio"/>
Carte Visa Premier		<input type="radio"/>
Carte Visa Premier Facelia		<input type="radio"/>
Carte Visa Platinum		<input type="radio"/>
Carte Visa Platinum Facélia		<input type="radio"/>
E-carte bleue		<input type="radio"/>
<u>La protection et l'assistance</u>		
Sécuriplus (assurance des moyens de paiement)	X	
Fructi-Facilités (assurance du découvert)		<input type="radio"/>
Assistance juridique BP Infos		<input type="radio"/>
Fructi Budget		<input type="radio"/>
<u>L'information et le suivi des comptes</u> au choix :		
	X	
Cyberplus Consultation (Internet)		<input type="radio"/>
Cyberplus Gestion (Internet)		<input type="radio"/>

**VI - COMPOSITION DE LA CONVENTION CADENCIA : INCLUS DANS L'OFFRE DE BASE (X) - EN OPTION (O)**

<u>Le compte courant avec :</u>		
Chéquier	X	
Facilité de caisse		<input type="radio"/>
<u>Les Cartes Bancaires</u> au choix :		
	X	
Carte Visa Premier		<input type="radio"/>
Carte Visa Premier Facelia		<input type="radio"/>
Carte Visa Platinum		<input type="radio"/>
Carte Visa Platinum Facélia		<input type="radio"/>
Carte Infinite		<input type="radio"/>
E-carte bleue		<input type="radio"/>
<u>La protection et l'assistance</u>		
Sécuriplus (assurance des moyens de paiement)	X	
Fructi-Facilités (assurance du découvert)		<input type="radio"/>
Assistance juridique BP Infos		<input type="radio"/>
<u>L'information et le suivi des comptes</u>		
Cyberplus Gestion (Internet)	X	
<u>Les services de bancaires</u>		
Chèque de Banque	X	
Recherche de documents	X	
Frais opposition sur carte bancaire	x	
Frais opposition sur chéquier	X	

## VII - COMPOSITION DE LA CONVENTION PATRIMONIALE : INCLUS DANS L'OFFRE DE BASE (X) - EN OPTION (O)

<u>Le compte courant avec :</u>		
Chéquier	X	
Facilité de caisse		O
Forfait Tranquilité	X	
<u>Les Cartes Bancaires obligatoires, au choix :</u>		
	X	
Carte Visa Platinum		O
Carte Visa Platinum Facélia		O
Carte Visa Infinite		O
<u>Les Cartes Bancaires facultatives, au choix :</u>		
		O
Carte Premier		O
Carte Premier Facelia		O
Carte Visa Platinum		O
Carte Visa Platinum Facélia		O
Carte Visa Infinite		O
<u>La protection et l'assistance</u>		
Sécuriplus (assurance des moyens de paiement)	X	
Fructi-Facilités (assurance du découvert)		O
Dédicace Trimestriel		O
Assistance juridique BP Infos		O
<u>L'information et le suivi des comptes</u> au choix :		
	X	
Cyberplus Gestion	X	
Forfait Alertes SMS		O
Forfait Alertes Mail		O
<u>Les services de bancaires</u>		
Sécuri High Tech		O
Forfait Mobilité Internationale		O
Relevé Patrimonial		O
Relevé ISF		O
Crescendo Monétaire		O
Location de coffre		O

## VIII – INFORMATIQUE ET LIBERTE

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 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 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 30 avenue Charles De Gaulle - 74 800 La Roche sur Foron.

## **IX – MEDIATION**

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'adjointre.

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

« Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes, Service Réclamations, 30 avenue Charles de Gaulle, 74808 LA ROCHE SUR FORON CEDEX ».

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/auvergnerrhonealpes](http://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/auvergnerrhonealpes)

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 satisferait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.