

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## COFFRE-FORT NUMERIQUE

### CONDITIONS GENERALES

#### Référencées PSD094600 CG202301 - pages numérotées de 1 à 5

Banque Populaire Grand Ouest 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 - 857 500 227 RCS Rennes - Code APE 6419Z – Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 504 - Siège social : 15 boulevard de la Boutière - CS 26858 - 35768 SAINT GREGOIRE CEDEX - Téléphone : 02 99 29 79 79 - Télécopie : 02 99 29 78 85 - Courriel : bppo@banquepopulaire.fr - Site : www.banquepopulaire.fr/bppo/. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB délivré par l'ADEME.

Entre le Titulaire et la Banque Populaire ci-après dénommée la « Banque ».

Il est convenu les présentes Conditions Générales du Service Coffre-fort numérique (ci-après « le Service ») :

#### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

**Document** : document(s) créé(s) ou transformé(s) au format numérique pouvant être déposé(s) dans le coffre-fort numérique.

**Emetteur** : professionnel(s) référencé(s) par la Banque susceptible d'adresser des documents dématérialisés de manière automatique dans le coffre-fort numérique.

**Service** : service Coffre-fort numérique.

**Site** : site Internet de la Banque.

**Titulaire(s)** : personne(s) physique(s) ou morale qui souscri(ven)t au Service.

**Utilisateur(s)** : Titulaire(s) et/ou toute personne physique habilitée à accéder au Service, en totalité ou partiellement.

#### Profils des Utilisateurs

Les trois profils sont les suivants :

- **Titulaire(s)** : personne(s) physique(s) ou morale(s) qui souscri(ven)t au Service.
- **Utilisateur(s) principal(aux)** : personne physique, dûment habilitée par le Titulaire, qui a l'utilisation pleine et entière de l'ensemble des fonctionnalités du Service. Lorsque le Titulaire est une personne physique, il est de fait l'Utilisateur principal.
- **Utilisateur(s) délégué(s)** : personne physique, dûment habilitée par l'Utilisateur principal dans la limite des droits accordés par celui-ci.

#### ARTICLE 2 – OBJET

Dans l'espace sécurisé accessible via l'Espace Banque à Distance du Site de la Banque (Cyberplus), le Service permet principalement le dépôt, la conservation et la consultation de tous les Documents (relevés de compte, contrats, factures, diplômes, bulletins de paie, ...) répondant aux conditions d'utilisation du Service précisées dans les présentes conditions générales.

#### ARTICLE 3 - CONDITIONS ET MODALITES DE SOUSCRIPTION ET D'UTILISATION DU SERVICE

##### 3.1. Conditions de souscription au Service

La souscription du Service est réservée aux Titulaires d'un compte de dépôt et/ou d'un compte courant ouverts à la Banque et du service « Banque à Distance » de la Banque (Cyberplus) et elle s'effectue, à titre individuel, au nom :

- de personnes physiques : majeurs capables, pour des besoins non professionnels,
- de personnes physiques pour des besoins professionnels,
- de personnes morales : sociétés, associations,...

##### 3.2. Conditions d'utilisation du Service

L'Utilisateur est une personne physique connue de la Banque. Son lien avec le Titulaire doit être connu de la Banque.

L'Utilisateur principal est tenu de communiquer à la Banque une adresse de messagerie électronique personnelle et valide, et de la tenir à jour.

Le Titulaire doit bénéficier d'un abonnement au service « Banque à distance » de la Banque.

Le ou les Utilisateurs principaux, si différents du Titulaire, et le ou les Utilisateurs délégués habilités à utiliser le présent Service doivent aussi avoir été habilités à utiliser le service « Banque à distance » du Titulaire (Cyberplus).

Pour accéder au Service, l'Utilisateur doit disposer :

- d'un accès à un ordinateur et d'un accès internet haut débit,
- d'un navigateur compatible (à minima Internet Explorer 11 ou un navigateur Chrome, Firefox et Safari à jour).

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec les solutions technologiques déployées par la Banque sur ses serveurs et son Site.

Les équipements et abonnements nécessaires pour accéder à Internet sont et demeurent à la charge de l'Utilisateur.

##### 3.3. Modalités de souscription au Service

La souscription au Service peut être effectuée en agence, à distance ou en ligne par l'intermédiaire de Cyberplus.

#### ARTICLE 4 - LES MODALITES D'ACCES AU SERVICE : NUMERO D'ABONNE ET CODE CONFIDENTIEL DE LA BANQUE A DISTANCE

L'accès au Service se fait via l'espace de Banque à Distance, à partir d'un ordinateur fixe, d'une tablette ou d'un téléphone mobile.

L'identifiant (numéro d'abonné) et le code confidentiel de l'abonnement Banque à Distance (Cyberplus) permettent d'accéder au Service.

La délivrance des moyens d'accès (Identifiant + code) est effectuée à(aux) Utilisateur(s) de l'abonnement à Cyberplus qui est(ont) seul(s) responsable(s) de la conservation et de l'utilisation strictement personnelle de ces dispositifs d'authentification, qu'il(s) s'oblige(nt) à tenir secrets et à ne communiquer, ni à remettre à quiconque.

La Banque pourra à tout moment, moyennant l'information de l'Utilisateur par tout moyen, modifier ou supprimer un ou des élément(s) d'authentification existant(s), ou mettre en place un ou des élément(s) d'authentification nouveau(x) ou supplémentaire(s).

## **ARTICLE 5 - FONCTIONNALITES DU SERVICE : DEPOT, CONSERVATION, CONSULTATION ET SUPPRESSION DE DOCUMENT - CREATION DE NOTIFICATIONS (SOUS RESERVE DE LA MISE EN SERVICE)**

### **5.1. Dépôt de Documents**

L'Utilisateur dispose de plusieurs possibilités pour recevoir un Document dans son coffre-fort numérique.

#### **Dépôt de Documents par l'Utilisateur :**

L'Utilisateur dépose directement dans son coffre-fort numérique des Documents.

#### **Dépôt par messagerie électronique :**

L'Utilisateur dépose dans son coffre-fort numérique par messagerie électronique des Documents en utilisant l'adresse spécifique communiquée à cette seule fin par la Banque. Seul le document numérisé en pièce jointe est déposé dans le coffre. L'Utilisateur est seul responsable des conséquences de la diffusion de cette adresse à une personne quelle qu'elle soit.

#### **Collecte automatique de Documents « Emetteur » :**

L'Utilisateur a la possibilité de recevoir des Documents de manière automatique émanant d'un Emetteur (Exemple : facture énergie).

La collecte automatique de Documents implique que l'Utilisateur ait au préalable opté expressément auprès de l'Emetteur pour la dématérialisation des Documents émanant de celui-ci.

Cette fonctionnalité nécessite également le paramétrage par l'Utilisateur de l'outil de gestion des flux de Documents (l'agent web). La fourniture des moyens d'accès au service de l'Emetteur qui sera demandée à cette occasion s'effectue sous la responsabilité de l'Utilisateur.

La date de collecte de ces Documents via le Service est fonction de chaque Emetteur.

### **Mise à disposition des Documents bancaires numérisés**

La Banque met à disposition de l'Utilisateur, dans la limite des droits accordés par le Titulaire, certains Documents bancaires (exemple : relevés de compte) concernant le Titulaire, disponibles au format numérique.

La mise à disposition de certains documents au format numérique nécessite la souscription préalable par le Titulaire au service de dématérialisation correspondant.

### **5.2. Autres fonctionnalités**

#### **Conservation, consultation et suppression**

La Banque permet au Titulaire de conserver les Documents déposés dans le coffre-fort numérique, sans limitation de durée, dans le cadre de son abonnement au Service.

La Banque permet à l'Utilisateur d'accéder aux Documents à tout moment et en tout lieu, en fonction de la disponibilité du Service, sous réserve pour l'Utilisateur de respecter les conditions techniques rappelées aux présentes, ainsi que les contraintes législatives et réglementaires du lieu de consultation.

L'Utilisateur pourra de plus supprimer tout Document.

#### **Mise à disposition**

L'Utilisateur peut mettre un Document à disposition d'un tiers pour consultation ou téléchargement d'une copie.

#### **Notification**

L'Utilisateur principal peut recevoir la notification par messagerie électronique, à l'adresse électronique valide de l'Utilisateur principal, de l'arrivée de nouveaux Documents dans son coffre-fort numérique.

Cette fonction ne dispense pas l'Utilisateur d'être vigilant quant au respect des délais légaux, réglementaires et contractuels s'appliquant aux Documents.

## **ARTICLE 6 - SECURITE, INTEGRITE ET CONFIDENTIALITE DES DOCUMENTS**

Dans le cadre du Service, la Banque met en œuvre les moyens dont elle dispose visant à assurer la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Documents.

Toutefois la Banque pourrait être amenée à bloquer l'accès au Service ou à lever la confidentialité des Documents sur demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes, dans les conditions de l'article 12.2 ci-dessous.

## **ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

### **7.1 Utilisation du Service**

L'attention du Titulaire est portée sur le fait que les Documents qu'il dépose dans le coffre-fort numérique constituent des copies numériques et qu'il lui est en conséquence recommandé de conserver par-devers lui les documents originaux à titre de preuve.

Le Titulaire est seul responsable du choix de l'Utilisateur principal et du choix des Utilisateurs délégués effectués par l'Utilisateur principal et des opérations effectuées par ces derniers. Ainsi, toute opération effectuée par l'Utilisateur principal (s'il est une personne différente du Titulaire) et par les Utilisateurs délégués, dans le cadre des droits accordés, sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur principal.

Il est expressément recommandé au Titulaire de porter à la connaissance de l'Utilisateur principal et de l'Utilisateur délégué les présentes Conditions Générales et notamment les obligations incombant à tout Utilisateur du Service prévues à l'article 7 des Conditions Générales.

L'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier, ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications électroniques.

L'Utilisateur est personnellement et exclusivement responsable des matériels informatiques et logiciels utilisés, du navigateur, du modem, de l'accès à Internet, des systèmes d'ordinateur et de leurs extensions, de quelque nature que ce soit, et de tout autre équipement dont il a besoin et non fournis par la Banque dans le cadre de l'accès au Service et de son utilisation, ainsi que de l'adaptation, de l'installation, de l'entretien, du fonctionnement, des mises à jour et des éventuelles améliorations ou réparations y afférentes.

Le Service étant accessible via l'outil Internet, l'Utilisateur s'oblige à respecter ses engagements et la réglementation applicable en vigueur quel que soit le pays dans lequel il se trouve lorsqu'il accède au Service.

La responsabilité de l'Utilisateur est engagée en cas de manquement à l'une des obligations mentionnées aux présentes, d'agissements frauduleux, abusif ou illicite de sa part ou, s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence.

L'Utilisateur déclare être seul responsable des types et contenus des Documents qu'il dépose ou télécharge, ces derniers étant totalement privés et confidentiels. Il veillera à prendre toute mesure utile pour préserver la confidentialité des Documents (par exemple, par l'utilisation de systèmes de cryptographie) et éviter que les Documents déposés ou téléchargés par ses soins soient corrompus.

Le Service est intransmissible ni transmissible à quelque titre que ce soit.

### **7.2 Respect de la réglementation en vigueur**

De façon générale, l'Utilisateur s'engage à respecter la législation en vigueur.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage expressément à ne pas déposer dans son coffre-fort numérique de Documents, quels qu'en soient le support ou le niveau de protection :

- susceptible de porter atteinte à la vie privée d'autrui et à la protection des mineurs,

- susceptible de véhiculer la diffamation et l'injure,
- incitant à commettre des actes illicites ou dangereux, à caractère violent ou pornographique,
- incitant à la consommation de substances interdites,
- véhiculant la provocation aux crimes et délits et la provocation au suicide, à la discrimination, à la haine notamment raciale, ou à la violence,
- dressant l'apologie de tous les crimes, notamment meurtre, viol, crime de guerre et crime contre l'humanité ; la négation de crimes contre l'humanité,
- incitant à la contrefaçon de marque ou constituant une contrefaçon de marque,
- représentant la reproduction, représentation ou diffusion d'une œuvre de l'esprit ou d'une prestation de droits voisins en violation des droits de l'auteur, du titulaire de droits voisins et/ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle,
- constituant une copie illicite de logiciel pour quelque usage que ce soit, hormis une copie de sauvegarde autorisée,
- tout ce que la loi ou la morale répriment, ou ce qui est susceptible de porter atteinte aux droits des tiers, aux bonnes mœurs, à l'ordre public, ou à la réglementation en vigueur.

En outre, il est expressément déconseillé à l'Utilisateur de déposer dans son coffre-fort numérique des Documents relatifs à la santé.

## **ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Banque Populaire Grand Ouest (la « Banque ») recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille...), la Banque met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la législation applicable.

Vos données sont traitées pour les finalités suivantes : service de gestion, stockage et archivage de documents numériques bancaires ou personnels dans un espace sécurisé accessible depuis internet, mobile et tablette dans le cadre de l'exécution du contrat.

Vos données sont destinées à la Banque, responsable(s) de traitement, à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE, aux entités du Groupe BPCE concernées et à ses partenaires contractuels, dans les limites strictement nécessaires à l'exercice des finalités sus-exposées. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

La durée de conservation des données est de :

- Pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à l'expiration des délais de droit commun pour les finalités liées à la gestion du contrat, soit pendant une durée de 5 ans à compter de la cessation de la relation contractuelle,
- Pendant une durée de 1 an pour les finalités liées aux données de connexion.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données à caractère personnel. Dans les conditions prévues par la loi, vous pouvez également demander une limitation du traitement, la rectification ou l'effacement des données vous concernant, ainsi que leur portabilité, ou communiquer des directives sur le sort de ces données en cas de décès.

Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de votre identité par la production d'une copie d'identité, être exercés à tout moment à l'adresse suivante :

- Par courrier postal : Service Relations Clients 15 boulevard de la Boutière CS 26858 35768 Saint-Grégoire cedex
- Par courriel :

[BPGO\\_SERVICE\\_RECLAMATIONS\\_CLIENTS@bpggo.fr](mailto:BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpggo.fr)

Si vous souhaitez en savoir plus ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

[BPGORisquesOperationnelsSecuriteInformatique@bpggo.fr](mailto:BPGORisquesOperationnelsSecuriteInformatique@bpggo.fr)

Les personnes concernées ont le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle en charge de la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. En France, l'autorité de contrôle est : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS Cedex 07.

## **ARTICLE 9 - RESPONSABILITES DE LA BANQUE**

La Banque est tenue à l'égard du Titulaire d'une obligation de moyens dans l'exécution du Service correspondant aux normes et usages en la matière.

Elle ne sera responsable que des seuls préjudices directs résultant d'une faute lui étant imputable. Elle ne peut être tenue pour responsable d'aucune perte ou manquement dans l'accomplissement de ses obligations ayant pour cause la survenance d'un cas de force majeure, telle que définie par les tribunaux français, ou de toute autre circonstance échappant à son contrôle raisonnable. Il en est de même en cas d'une utilisation inappropriée du Service par l'Utilisateur telle qu'évoquée ci-dessus (« Obligations de l'Utilisateur »).

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation de Cyberplus et du Service,
- en cas de divulgation des dispositifs d'authentification du(des) Utilisateur(s) à une tierce personne

La Banque n'est pas tenue responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, tablette, téléphone mobile) utilisé par l'(les) Utilisateur(s) n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

Pour des raisons liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, la Banque se réserve le droit de renforcer l'accès au Service par des éléments d'authentification supplémentaires dont elle informera l'(les) Utilisateur(s) par tous moyens.

## **ARTICLE 10 - PRISE D'EFFET ET DUREE**

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date de sa signature.

Pour une convention conclue à distance par le Titulaire personne physique n'agissant pas à titre professionnel, ce dernier dispose de la possibilité de revenir sur son engagement dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la convention. Il peut exercer son droit de rétractation en agence ou en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque. Le modèle de courrier suivant peut être utilisé : « Je soussigné(e) (Nom Prénom), demeurant à ...(Adresse) déclare renoncer au contrat...(Référence du contrat) que j'ai souscrit le...auprès de la banque...(Coordonnées de la banque et de l'agence). Fait à...le.... et signature ».

## **ARTICLE 11 - TARIFICATION – PAIEMENT**

L'accès au Service fait l'objet d'une tarification précisée dans les conditions tarifaires de la Banque en vigueur et tenue à disposition en agence ou sur le Site. Ces frais sont prélevés sur le compte désigné par le Titulaire et selon la périodicité précisée aux Conditions Particulières. Les frais relatifs à toute période engagée restent acquis à la Banque, nonobstant la résiliation du Service.

La Banque pourra réviser ses tarifs après information du Titulaire par tous moyens de son choix. Si ce dernier refuse la nouvelle tarification, il pourra résilier sans frais le Service selon les

modalités décrites à l'article correspondant de la présente convention.

La tarification peut aussi évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires ; en ce cas, la modification prend effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis ni information préalable.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Banque de suspendre les prestations sans préavis ni formalités.

## **ARTICLE 12 - MODIFICATION - SUSPENSION – RESILIATION – DECES**

### 12.1. Modification du Service

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les caractéristiques du Service, notamment afin de prendre en compte des évolutions juridiques et/ou techniques, et de proposer des extensions et améliorations possibles du Service.

### 12.2. Suspension et interruption du Service

La Banque peut interrompre provisoirement, que ce soit partiellement ou intégralement, l'accès général au Site et/ou au Service et/ou à l'une ou l'ensemble des fonctionnalités du Service notamment :

- si des travaux de contrôle, d'entretien, de maintenance, d'amélioration ou de réparation, de quelle que nature que ce soit, s'avèrent nécessaires (notamment en raison d'une mise en production ou d'une surcharge) ;
- si une telle interruption s'avère utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou en vue de garantir les intérêts de la Banque et/ou de l'Utilisateur ;
- si une telle interruption est requise ou souhaitable en vertu d'une disposition réglementaire ;
- en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français ;
- pour toute autre raison légitime.

La Banque mettra des moyens raisonnables en œuvre afin de limiter ces interruptions et pour aviser le Titulaire si possible au préalable, du début et de la durée de ces interruptions. Il peut cependant arriver que le Service ou l'une ou l'ensemble des fonctionnalités du Service soi(en)t interrompu(e)s sans que le Titulaire ait pu en être averti, notamment si un incident technique survient ou en cas de force majeure, entre autres suite à une grève ou à un autre incident que la Banque ne maîtrise pas.

De même, l'interruption peut intervenir pour tous les Utilisateurs, certains Utilisateurs ou un seul Utilisateur déterminé, s'il existe un risque potentiel que la sécurité du Site et/ou du Service soit mise en péril en raison d'une utilisation abusive ou illicite.

Enfin la Banque se réserve le droit d'interrompre ou d'arrêter le Service et/ou l'une ou l'ensemble des fonctionnalités du Service, soit partiellement soit intégralement, pour un Utilisateur déterminé, chaque fois qu'elle estime que c'est utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou en vue de garantir les intérêts de la Banque et/ou de l'Utilisateur, notamment, mais pas de manière exclusive, dans les cas suivants :

- si la Banque considère que le Service et/ou l'une ou l'ensemble des fonctionnalités du Service ne sont pas adapté(e)s à l'Utilisateur pour quelque raison que ce soit ;
- l'Utilisateur ne satisfait pas à ses obligations légales, réglementaires ou/et contractuelles éventuelles relatives au Service ;
- si la Banque est avisée d'un risque d'utilisation abusive ou illicite de l'un ou des dispositif(s) donnant accès au Service.

### 12.3. Résiliation du Service

Préalablement à la résiliation, quelle qu'en soit la cause, il appartient au Titulaire de prendre toutes les dispositions pour récupérer les Documents existants déposés dans son coffre-fort numérique. A défaut, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée.

Le Titulaire peut résilier, à tout moment, le Service par une instruction signée remise en agence ou par lettre recommandée avec avis de réception.

La demande de résiliation est traitée dans les meilleurs délais par la Banque et entraîne la fermeture du Service avec destruction des Documents.

La Banque peut également résilier le Service moyennant un délai de préavis de trois (3) mois à compter de la date d'envoi au Titulaire d'une lettre recommandée avec avis de réception.

La résiliation de l'abonnement au service de Banque à Distance et/ou de la convention de compte emporte de plein droit la résiliation du Service.

Le Service étant souscrit à titre individuel, l'accès à celui-ci est bloqué à la date à laquelle la Banque est informée du décès du Titulaire. La Banque se rapprochera des ayants droit ou du notaire chargé de la succession s'agissant du devenir des Documents. La Banque sera autorisée expressément par le notaire chargé de la succession, ou par tous les ayants droit, à accéder au coffre-fort numérique et à l'intégralité des documents qui y sont déposés pour les transférer sur un support sécurisé, unique et durable aux fins de remettre ce support au notaire chargé de la succession ou à l'ayant droit désigné à cet effet par tous les ayants droit. Le secret sur le contenu du coffre est levé au profit de la Banque à cette seule fin.

### 12.4. Secret professionnel

Le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale, des douanes, de la Banque de France. 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.

## **ARTICLE 13 - RECLAMATIONS – 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/ou saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque peut être effectuée sur le site de la BPGO, rubrique Réclamations, ou à l'adresse e-mail suivante :

[BPGO\\_SERVICE\\_RECLAMATIONS\\_CLIENTS@bpgo.fr](mailto:BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpgo.fr)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière  
CS 26858  
35768 Saint-Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant :

- 02 99 23 84 66 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Banque Populaire Grand Ouest.

- 02 99 23 84 15 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe pour les agences Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) Jours Ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : <https://www.mediateur-fnbp.fr>.

ou en écrivant à :

Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNBP  
20/22 rue RUBENS  
75013 PARIS

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **ARTICLE 14 - LANGUE APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS**

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

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