

**Conditions Générales d'adhésion**

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 : [bpgo@banquepopulaire.fr](mailto:bpgo@banquepopulaire.fr) - Site : [www.banquepopulaire.fr/bpgo/](http://www.banquepopulaire.fr/bpgo/). 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.

La Banque Populaire Grand Ouest confie la gestion de SECURI MEMO à SPB (SAS de courtage d'assurance au capital de 1.000.000€ dont le siège social est situé 71 quai Colbert 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n°305 109 779 et à l'ORIAS sous le n°07 002 642)

**ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION**

Toute personne physique capable juridiquement et titulaire d'un compte de dépôt dans les livres de la Banque Populaire Grand Ouest peut souscrire le présent service. Le présent contrat prend effet dès la réception par l'Adhérent du courrier de confirmation que lui envoie SPB après saisie de son bulletin d'adhésion, sous réserve du paiement du prix du Service.

Ce courrier comprend notamment :

- Une lettre de bienvenue
- Un dépliant de présentation du service
- Une fiche d'enregistrement
- 1 enveloppe T

L'adhérent doit enregistrer ses données auprès de SPB afin de pouvoir bénéficier de l'ensemble des prestations proposées. Pour cela, il dispose de 2 canaux d'enregistrement :

- Soit par le biais de la fiche d'enregistrement, jointe au dossier de bienvenue qui lui est transmis suite à son adhésion
- Soit par le biais de son espace client sur le site [www.securimemo.com](http://www.securimemo.com).

Les informations enregistrées pour l'exécution des prestations de SECURI MEMO sont exclusivement celles fournies par l'adhérent

SPB enregistre en mémoire les éléments suivants :

- Les cartes bancaires de l'Adhérent : leur numéro, le nom de l'émetteur et la date d'échéance ;
- Le nom de l'établissement bancaire détenant le compte de dépôt et sa domiciliation, les codes banque et guichet, le numéro de compte bancaire, la clé RIB tels que figurant sur le relevé d'identité bancaire ;
- Les « Papiers officiels » français de l'Adhérent :
  - concernant la carte nationale d'identité, le passeport, le permis de conduire : le numéro, la date et le lieu de délivrance, la date d'expiration (sauf pour le permis de conduire) ;
  - concernant la carte grise : le numéro d'immatriculation, la date et le lieu de délivrance, la date de 1ère mise en circulation, la date du prochain contrôle technique.

Les autres documents que l'Adhérent veut faire enregistrer : le nom du document, les références, date et lieu de délivrance, pour le porte-clés de sécurité : le numéro confidentiel fourni par SPB à l'Adhérent.

A l'issue de la mémorisation de ses données, l'Adhérent reçoit :

- Un récapitulatif des informations mémorisées
- Un porte-clé de sécurité
- Un porte-étiquette bagage
- Une planche étiquettes

L'Adhérent a la possibilité de commander des porte-clés ou des porte-étiquette bagages supplémentaires, sur le site [www.securimemo.com](http://www.securimemo.com).

**ARTICLE 2 - CONTENU DU SERVICE**

Le service SECURI MEMO contient les prestations suivantes :

- La prise en charge des formalités d'opposition sur cartes bancaires en cas de perte ou de vol physique de la Carte, avec ou sans utilisation frauduleuse, ou une utilisation frauduleuse à distance, sans utilisation physique des cartes auprès des centres d'opposition et/ou des organismes émetteurs concernés. Ce service ne dispense pas ensuite l'Adhérent des confirmations écrites prévues dans le cadre des conditions de fonctionnement de ses Cartes.

Nous attirons l'attention de l'adhérent sur le fait que la prise en charge des formalités d'opposition sur cartes bancaires ne pourra être effectuée que dans les heures d'ouvertures des organismes concernés. A ce titre, l'heure de l'appel téléphonique ou du courriel de l'adhérent aux fins d'actionner le service sera enregistré.

- En cas de perte de ses moyens de paiement, au cours d'un voyage en France ou à l'étranger, une avance peut être faite sous forme de titre de transport ou d'une somme d'argent en espèce d'un montant maximum de 1 800€ sous réserve de la signature d'une reconnaissance de dette. Cette prestation ne pourra avoir lieu dans les pays dans lesquels la situation de faits rendrait impossible son exécution.

- En cas de perte ou vol de chèquiers, les démarches à effectuer sont communiquées à l'adhérent afin de lui les faciliter. Il devra les réaliser auprès des établissements émetteurs de ces moyens de paiement.

- En cas de perte ou vol du téléphone portable, les démarches à effectuer sont communiquées à l'adhérent afin de les faciliter.

- information sur les formalités à accomplir pour déclarer la disparition « des papiers officiels français » que sont la carte nationale d'identité, le passeport, le permis auto, moto et la carte grise de l'adhérent ainsi que pour procéder à leur remplacement. Une alerte est également envoyée à l'adhérent avant la fin de validité de sa pièce d'identité

- La remise d'un porte-clés de sécurité agréé par la Poste permettant en cas de perte de vos clés à celui qui les trouve de les déposer dans une boîte aux lettres de la Poste ce qui permettra de les acheminer jusqu'au Prestataire qui les enverra à l'adhérent gratuitement. Cette prestation est limitée à la France Métropolitaine. Pour l'adhérent résidant dans les DOM-TOM, le prestataire se charge de mettre en relation la personne ayant retrouvé le porte-clés et l'adhérent. Cette prestation suppose que l'adhérent ait enregistré ses données personnelles auprès de SPB afin de bénéficier de l'ensemble des prestations proposées.

- La fourniture d'un porte-étiquette bagage et un jeu d'étiquettes en cas de pertes de bagages qui permet à la personne qui les retrouve de contacter le prestataire. Toutefois, les frais de transports afin d'organiser leur retour chez l'adhérent sont à sa charge.

## ARTICLE 3 – ACCES AU SERVICE

### 1 – Accès par téléphone

Pendant la durée du Service, les prestations sont effectuées sur demande expresse de l'Adhérent s'étant fait dérober ou ayant perdu l'une de ses cartes de retrait et de paiement bancaires et privatives, l'un de ses chèques ou chéquiers, l'un de ses papiers officiels d'identité et/ou ses autres documents. Cette demande doit être formulée auprès de SPB, en France en composant le numéro d'appel 0801 820 025 (Numéro Vert, appel gratuit depuis un poste fixe métropolitain) ou depuis l'étranger au +33 (0) 2 77 67 30 83 (prix d'une communication internationale vers la France, tarif selon opérateur). Ce service est disponible 7 jours / 7, 24h/24.

### 2- Accès en ligne

a) L'Adhérent bénéficie d'un accès sécurisé au service en ligne de SECURI MEMO, [www.securimemo.com](http://www.securimemo.com), qui lui permet :

- d'activer le Service en complétant toutes les informations le concernant sur son espace client du site,
- d'accéder à l'ensemble de ses informations une fois mémorisées (n° de Comptes de dépôt, références des Cartes, Papiers officiels et Autres documents) pour consultation et mise à jour (modification, ajout et suppression).

Pour se connecter, l'Adhérent devra s'identifier avec son numéro d'Adhérent et son mot de passe. Ces identifiants sont personnels. L'Adhérent devra les garder confidentiels et il est seul responsable de leur utilisation. L'Adhérent pourra modifier à tout moment son mot de passe, conformément aux indications données sur le site.

b) L'Adhérent bénéficie également d'un service supplémentaire :

- un échéancier programmable afin d'être alerté par email des dates d'échéances ou événements importants (dates d'échéances de contrats, dates de contrôle technique...),
- un espace de stockage de 10 Mo, permettant d'archiver tous types de fichiers et de documents numériques. SPB ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects, tels que notamment, perte ou altération de fichiers ou des documents, perte d'usage et/ou autres dommages non prévisibles, et ce, même si SPB était informé de la possibilité de surveillance de tels dommages.

L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance des limitations de responsabilité de SPB décrites ci-dessus et s'engage en conséquence à sauvegarder sur un support approprié, dont il a le contrôle et la garde, tout fichier ou toute donnée qu'il considère comme suffisamment important pour justifier cette sauvegarde.

## ARTICLE 4 – DUREE ET RESILIATION

Le présent contrat est conclu 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 au service SECURI MEMO moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois.

Cette résiliation intervient toutefois sans préavis en cas :

- de clôture du compte de dépôt,
- 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 de dépôt ouvert à la Banque au nom du titulaire,
- de non-paiement à son échéance d'une somme due à un titre quelconque,
- de fausse déclaration ou déclaration inexacte de nature à fausser l'appréciation de la banque.

## ARTICLE 5 - CONSEQUENCES DE LA RESILIATION DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE DE LA BANQUE

En cas de résiliation du Service SECURI MEMO, l'adhérent ne pourra plus accéder aux documents enregistrés auprès de SPB et ces derniers seront supprimés de l'espace Client.

L'adhérent est par conséquent invité à télécharger ou conserver sur tout autre support durable l'ensemble des documents

contenus sur son espace, dès qu'il a pris la décision de résilier le Service, ou dès qu'il est informé par la Banque de sa décision de résilier le Service.

L'adhérent fait son affaire de la lisibilité ultérieure des documents qu'il aura téléchargés ou conservés sur tout autre Support durable. A ce titre, il est recommandé à l'adhérent de prendre toute mesure pour conserver lesdits documents dans des conditions intégrées et fiables.

## ARTICLE 6 - TARIFICATION DU SERVICE SECURI MEMO

La cotisation est mensuelle. Son montant est indiqué sur les dépliants tarifaires intitulés "Tarifs des opérations et services" disponibles dans toutes les agences. La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte de dépôt du titulaire.

Les conditions tarifaires du Service sont susceptibles de modification. Toute modification sera portée à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via le service de banque à distance par Internet) deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Service et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser le Service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

## ARTICLE 7 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire du présent service. Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du Client par tout moyen, notamment voie postale ou en ligne (via le service de banque à distance par Internet) deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, le client ayant alors la possibilité en cas de désaccord de résilier le service et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser l'Offre à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

## ARTICLE 8 - DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER

Lorsque l'adhérent souscrit au service SECURI MEMO dans le cadre d'une opération de démarchage bancaire et financier prévue aux articles L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier, il dispose à compter de la date de signature d'un délai de quatorze jours calendaires pour exercer, sans avoir à indiquer de motif, son droit de rétractation sans pénalité, c'est-à-dire sans avoir à acquitter des frais ou commissions de quelque nature que ce soit. L'exercice du droit de rétractation s'effectue par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque.

L'adhérent reste, en revanche, tenu du paiement du prix des produits et services fournis par la Banque entre la date de conclusion de l'offre et la date de l'exercice du droit de rétractation.

## ARTICLE 9 - VENTE A DISTANCE

Si le client a été démarché en vue de la souscription de la convention ou si cette souscription a été conclue 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 la convention a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le client est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Conformément aux articles L 341-16 du code monétaire et financier et L112-9 du code des assurances (en cas de démarchage), ou L222-7 et suivants 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 ou de trente (30) jours en assurance-vie en application de l'article L.132-5-1 du code des assurances, à compter de la conclusion de la convention en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque.

## **ARTICLE 10 - INFORMATIQUE ET LIBERTE - COMMUNICATION D'INFORMATIONS - DONNEES PERSONNELLES ET SECRET BANCAIRE**

### **- 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 avec les personnes ci-après visées avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute notamment les opérations ci-après énoncées des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple),
- les entreprises qui octroient des crédits à ses clients (à la consommation par exemple) ;
- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple : l'alerte sur l'utilisation de l'autorisation de découvert, le recours à des solutions de paiement mobile, la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers)
- des entités appartenant au même groupe que la Banque (BPCE, Caisses d'Epargne, Natixis Assurance, Natixis Financement, Natixis Lease, pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients,
- des entreprises tierces en cas de cession de créances.

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.

Le Client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la Banque sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent la Banque à communiquer et partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour :

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues aux articles L. 511-31, L. 511-32 et L. 512-107 du Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de la Banque et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;
- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au Client des produits ou services gérés par ces entités ;
- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des

données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;

- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de la Banque. A cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvertes par le secret bancaire pourront être pseudonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique) ;
- aux partenaires de la Banque, pour permettre au Client de bénéficier des avantages du partenariat auquel il adhère, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour la Banque et notamment la fourniture des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

Le Client autorise expressément la Banque à transmettre aux filiales du Groupe BPCE auprès desquelles il a souscrit des produits ou services les informations actualisées sur son état civil, sa situation familiale, patrimoniale et financière, le fonctionnement de son compte ainsi que la note qui lui est attribuée pour l'application de la réglementation bancaire, afin de permettre l'étude de son dossier, l'utilisation des produits ou services souscrits, ou de leur recouvrement.

### **- Protection des données personnelles**

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à traiter des données à caractère personnel concernant le Client, le cas échéant, le représentant légal et le mandataire. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités

- la connaissance du Client et la mise à jour de ses données et sa classification,
- la tenue et la gestion du (des) compte(s) et l'octroi de crédit et de manière générale, la gestion de la relation bancaire,
- la prévention et la gestion du surendettement, la détection des clients en situation de fragilité financière,
- la gestion du risque, le contrôle et la surveillance liés au contrôle interne auquel est soumis la Banque,
- le pilotage de l'activité bancaire et le reporting,
- la gestion des incivilités,
- la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux,
- le respect de ses obligations légales et réglementaires et notamment, l'identification des comptes inactifs, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale,
- 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, le marketing et le suivi de la relation tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction,
- la réalisation d'études statistiques et la fiabilisation des données,
- l'historisation des données pour garantir la piste d'audit,
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Le refus par le Client/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de sa demande de service ou produit.

Les données personnelles collectées par la Banque aident également cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec le Client afin de lui proposer les offres de produits et services les plus adaptées à

ses besoins. La Banque peut être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports et modèles marketing anonymisés.

Les données personnelles collectées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, sont destinées à la Banque responsable de traitement. Elles pourront être communiquées dans les conditions décrites ci-dessus relatives au secret professionnel :

- à BPCE S.A. ainsi qu'aux entités du Groupe BPCE ;
- à des tiers aux fins de respecter une obligation légale ou réglementaire ou de répondre à une requête de l'autorité ;
- à des tiers dans le cadre de prestations ou de partenariat.
- La liste des destinataires est disponible auprès du Service Relations Clients.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour les besoins de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en vertu du Règlement UE 2015/847 du 20 mai 2015, 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.

En cas de transfert vers un pays hors Union Européenne, la Banque met en place ou s'assure de la mise en place des règles assurant la protection et la sécurité des données transférées. Le Client peut prendre connaissance des transferts hors de l'Union Européenne et de leur encadrement en s'adressant à la Banque.

La personne concernée par le traitement (Client/représentant légal/mandataire) dispose d'un droit d'accès et de rectification à ses données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour motifs légitimes.

Lors de la signature des conditions Contractuelles ou dans le cadre de la relation bancaire, la Banque recueille l'accord du Client à recevoir des sollicitations commerciales de sa part, de la part de BPCE et de ses filiales directes et indirectes et de partenaires. Le Client peut également s'opposer sans frais à ce que ses 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 à la Banque auprès de son agence ou au Service Relations Clients 15 boulevard de la boutière, CS 26858 35768 Saint Grégoire Cedex ou par e-mail adressé à BPATL\_SERVICE\_RECLAMATIONS\_CLIENTS@bpgco.fr.

La Banque conserve les données collectées pour la durée de la relation contractuelle ainsi qu'à l'issue de la relation pendant le délai de prescription applicable. Si besoin, la Banque conserve certaines données pour une durée de dix ans pour répondre à ses obligations comptables.

## ARTICLE 11 - RECLAMATIONS - MÉDIATION

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 Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : BPGO\_SERVICE\_RECLAMATIONS\_CLIENTS@bpgco.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 : 0 805 904 500 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix 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, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze 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 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 an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

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

- via le site internet du Médiateur :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires>

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 de la Banque.

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 12 - LOI ET LANGUE APPLICABLES - COMPÉTENCE

La présente convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation précontractuelle et contractuelle. La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.