

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## OFFRE MOBILITE INTERNATIONALE

### CONDITIONS GENERALES

référéncées PSD03056 CG202308 - pages numérotées de 1 à 3

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/](http://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.

#### **ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION**

Toute personne physique titulaire d'un compte de dépôt dans les livres de la Banque peut souscrire la présente offre Mobilité Internationale (l'« Offre »).

#### **ARTICLE 2 – CONTENU DE L'OFFRE**

L'offre Mobilité Internationale permet au souscripteur de bénéficier :

- du remboursement :

- des frais bancaires issus des paiements par carte bancaire
- des frais bancaires issus de retraits par carte bancaire

réalisés dans une devise autre que l'Euro.

- de la gratuité des frais de transfert (virement vers l'étranger et rapatriement) réalisés via le service de banque en ligne de la Banque, à hauteur de un (1) par mois.

Quant aux éventuelles commissions de change, elles demeurent à la charge du souscripteur.

L'Offre peut être souscrite dans le cadre de la Convention AFFINEA et est considérée comme produit pivot.

#### **ARTICLE 3 – DATE DE VALEUR**

Les remboursements accordés dans le cadre de l'Offre sont réalisés dans le mois qui suit la perception des frais éligibles.

#### **ARTICLE 4 – DUREE**

L'Offre est conclue pour une durée indéterminée avec un minimum de un (1) an.

La Banque peut résilier à tout moment la Convention moyennant le respect d'un délai de préavis d'un (1) mois.

La résiliation peut intervenir sans préavis en cas de :

- Clôture du compte de dépôt auquel est adossée l'Offre ;
- Décès ou modification de la capacité juridique du souscripteur ;
- Non paiement à son échéance de la cotisation afférente à l'Offre ;
- Comportement gravement répréhensible du souscripteur.

Le souscripteur pourra résilier à tout moment la Convention, à l'expiration du délai d'un (1) an susmentionné.

#### **ARTICLE 5 – TARIFICATION**

L'Offre est souscrite moyennant le paiement d'une cotisation mensuelle figurant dans les conditions tarifaires de la Banque en vigueur, disponibles à tout moment sur le Site et dans ses agences.

La Banque aura la faculté de modifier les conditions tarifaires. A cet effet, la Banque communiquera au souscripteur, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, une mention sur le relevé de compte ou moyen télématique dans le cadre des services de banque en ligne), le projet de modification. La Banque et le souscripteur conviennent que l'absence de contestation du souscripteur dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du souscripteur, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des

modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte indiqué par le souscripteur.

L'éventuelle intégration de l'Offre à la Convention AFFINEA pourra générer des remises tarifaires sur la Convention AFFINEA.

#### **ARTICLE 6 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations de l'Offre ou les conditions générales de la Convention. A cet effet, la Banque communiquera au souscripteur, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, une mention sur le relevé de compte ou moyen télématique dans le cadre des services de banque en ligne), le projet de modification. La Banque et le souscripteur conviennent que l'absence de contestation du souscripteur dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du souscripteur, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, la Convention. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

#### **ARTICLE 7 - SECRET PROFESSIONNEL**

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier. (« CMF ») 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 CMF, la Banque peut partager des informations confidentielles concernant le souscripteur, 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 (BPCE, Banques Populaires, ...) que la Banque.

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

## **ARTICLE 8 - INFORMATIQUE ET LIBERTES - COMMUNICATION D'INFORMATIONS**

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le souscripteur, et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont principalement utilisées par la Banque pour les finalités suivantes : gestion de la relation bancaire, classification de la clientèle, octroi de crédit, prospection, animation commerciale et études statistiques, évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, recouvrement, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Elles pourront être communiquées à des tiers dans les conditions prévues à l'article *secret professionnel* des présentes. Le souscripteur peut se faire communiquer, obtenir copie, et, le cas échéant, rectifier les données le concernant. Il peut, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement.

Le souscripteur a la possibilité de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale par la Banque ainsi que par BPCE, ses filiales directes et indirectes ou par ses partenaires commerciaux. Pour exercer son droit d'opposition, le souscripteur peut adresser un courrier à son agence ou au Service Relations Clients - 15 boulevard de la Boutière CS 26858 - 35768 Saint-Grégoire Cedex.

Les frais d'envoi de ce courrier seront remboursés au souscripteur au tarif lent en vigueur sur simple demande.

Pour exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, le souscripteur doit s'adresser à son agence ou au Service Relations Clients - 15 boulevard de la Boutière CS 26858 - 35768 Saint-Grégoire Cedex.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) transmises par le souscripteur 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 souscripteur peut en prendre connaissance en consultant le site Internet de la FBF : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr).

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, 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 nominatives du souscripteur doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

## **ARTICLE 9 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS - MEDiateUR BANCAIRE**

Tout renseignement relatif à l'exécution de la Convention ou à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : **0 805 90 45 00** (Numéro non surtaxé).

En cas d'insatisfactions ou de difficultés, le souscripteur peut formuler une réclamation comme suit :

### **1. Votre agence Banque Populaire Grand Ouest : votre premier interlocuteur**

Prenez contact avec votre **Conseiller/Directeur d'agence**. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à l'agence, par courrier, par mail ou par téléphone.

Vous retrouvez directement ses coordonnées sur votre extrait de compte.

### **2. Le Service Relations Clients à votre écoute**

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Relations Clients**, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez contacter le service par courrier, téléphone ou mail, en utilisant les coordonnées ci-après :

- **Par courrier**, en écrivant à :

**Banque Populaire Grand Ouest  
Service Relations Clients**

**15 boulevard de la Boutière CS 26858  
35768 Saint-Grégoire Cedex**

- **Par mail** : remplissez le formulaire « Déposer une réclamation » mis en ligne sur le site Internet de la Banque ([www.banquepopulaire.fr/bpgo/](http://www.banquepopulaire.fr/bpgo/)).

- **Par téléphone** du lundi au vendredi de 8h à 18h : **0 805 904 500** (Appel gratuit).

A défaut de réponse dans les cinq jours ouvrés du Service Relations Clients ou de l'agence, vous recevrez un courrier avec accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous quinze jours ouvrés. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

### **3. En dernier recours, le Médiateur**

Vous pouvez demander gratuitement l'intervention du Médiateur, après épuisement des voies de recours amiable internes (transmission de la réclamation à l'agence puis au service Relations Clients) ou en cas d'absence avérée de réponse de la Banque dans un délai de deux mois à compter de la réclamation. Le souscripteur a la faculté de saisir le Médiateur dont l'adresse figure sur les relevés de compte et dans les Conditions Tarifaires, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose. 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...).

La procédure est gratuite pour le souscripteur 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.

Le souscripteur peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

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

- via le site Internet du Médiateur : <https://www.mediateur-fnbp.fr>.

Le Médiateur, indépendant, statue dans les deux mois de sa saisine. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations.

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

Pour plus de détails, le souscripteur peut consulter la charte de médiation de la Banque mise en ligne sur le site Internet.

## **ARTICLE 10 - LOI ET LANGUE APPLICABLES - COMPETENCE - LITIGES**

La Convention est conclue en langue française. Le souscripteur accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français. Le tribunal compétent sera, outre celui du domicile du défendeur, celui de l'exécution de la Convention, c'est-à-dire celui du siège social de la Banque, même si les opérations sont réalisées par l'intermédiaire de l'une de ses agences.