

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 - 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

#### ARTICLE 1 – OBJET

La Banque met à disposition de ses Clients des compartiments de Coffre-Fort, cette mise à disposition se matérialise par le présent contrat de location régi par les présentes conditions générales et particulières. La Banque met à disposition du Client le Coffre-Fort désigné aux conditions particulières.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'établissement déclare l'ouverture du Coffre-fort à l'administration fiscale.

#### ARTICLE 2 – LIMITE DE VALEUR DES BIENS DEPOSES

La valeur du contenu est couverte, limitée et indemnisable à hauteur du plafond maximal de dépôt précisé dans les conditions particulières. Le Client s'engage expressément à ne pas déposer dans son Coffre-Fort des biens et objets dont la valeur totale excède le plafond. Cet engagement est une condition essentielle et déterminante du présent contrat.

En tout état de cause, la Banque ne sera tenue d'indemniser le Client qu'à hauteur de la valeur réelle des dépôts au jour du sinistre et dans la limite maximale du plafond de dépôt telle que mentionnée dans les conditions particulières.

En cas de dépassement du plafond de dépôt pour quelque raison que ce soit, la Banque ne sera en aucun cas responsable de cet excédent.

#### ARTICLE 3 - CONTENU DU COFFRE-FORT

Le Client est seul responsable des objets ou documents déposés. La Banque ignore ce qui y est déposé. Si le Client a placé dans le Coffre-Fort des objets appartenant à un tiers, il en assume seul la responsabilité dans la mesure où il est réputé avoir loué le Coffre-Fort pour son seul usage.

Tous objets peuvent être placés dans le Coffre-Fort, notamment des documents, des titres, des valeurs mobilières, des métaux ou pierres précieuses, des bijoux, des objets d'art, de l'or ou de l'argent, de la monnaie métallique, des espèces et autres objets, à l'exception des objets nécessitant des conditions de conservation particulières qu'une salle de Coffres-Forts ne peut offrir, ainsi que des denrées périssables, des objets ou des produits dangereux ou dont la possession est illégale ou présentant un risque d'explosion, de décomposition ou susceptible de causer une dégradation ou un dommage quelconque à un tiers, ou à la Banque elle-même.

Dans les salles équipées de Robots-Coffres-Forts, le Client devra respecter le poids total de dépôt maximal à ne pas dépasser qui lui sera indiqué par la Banque.

#### ARTICLE 4 – RESPONSABILITES

La Banque assure, par tous moyens appropriés, la surveillance et la sauvegarde du Coffre-Fort et de son contenu. La Banque prendra en charge le préjudice direct et certain découlant des dommages matériels ou pertes causés aux biens contenus dans le Coffre-Fort et de vol par effraction du Coffre-fort.

**Ne donneront en revanche pas droit à réparation les dommages résultant de :**

- **La faute intentionnelle ou dolosive du Client ou de l'un de ses mandataires et de la faute simple du Client en cas de non-respect des obligations contractuelles de la location, d'omission de fermeture à clé du Coffre-Fort et de transmission des clés du Coffre-Fort à autrui ;**
- **En cas de force majeure, et notamment la guerre civile ou étrangère, la désintégration du noyau atomique ou le rayonnement ionisant ;**
- **Tout dommage matériel causé aux biens déposés, lorsqu'ils sont situés hors du Coffre-Fort et sous la garde du Client ;**
- **Altérations naturelles des objets, et altérations liées à des conditions extérieures telles que notamment la température, la présence d'eau, le taux d'humidité, la poussière, la lumière et les êtres vivants ;**
- **Tout dommage matériel résultant des conditions particulières de conservation (taux d'humidité, température, etc...) que requièrent les objets déposés dans le Coffre-Fort. Il incombe dans ces cas au locataire de prendre les mesures nécessaires pour leur préservation ;**
- **La privation de jouissance, le manque à gagner, la perte de bénéfice, la perte d'intérêt ou de dividendes, le préjudice commercial, le préjudice moral ;**
- **Vol ou disparition sans constat d'effraction du Coffre-fort ;**
- **En cas de disparition inexpiquée du contenu du Coffre-Fort.**

En tout état de cause, il appartient au Client de prouver par tous moyens la présence et la valeur des objets présents dans le Coffre-Fort au moment du sinistre.

#### ARTICLE 5 – TITULAIRE DE COFFRE-FORT – PROCURATION - COLOCATION

Le présent contrat est conclu *intuitu personae*. Il est non cessible et la sous-location est interdite.

##### PROCURATION

Le Client peut donner une procuration spéciale à un mandataire, qui fera l'objet d'un avenant au contrat initial, via un formulaire disponible auprès de l'agence dans laquelle le Coffre-Fort est loué. Le mandat prendra fin sur sa révocation expresse par le Client, par la résiliation du présent contrat ou par la notification à la Banque du décès du Client. Le mandataire peut lui-même renoncer au mandat qui lui a été donné.

Le mandataire pourra disposer du Coffre-Fort dans les conditions décrites dans le formulaire (accès au Coffre-Fort loué, disposition du contenu, perte ou de vol de la clé...). Le titulaire s'engage à porter à la connaissance du mandataire les conditions générales et particulières du contrat de location.

La Banque ignorant le contenu du Coffre-Fort, sa responsabilité ne pourra en aucun cas être recherchée pour tout litige entre le Client et son éventuel mandataire en lien avec le Coffre-Fort, et notamment sur l'existence et la répartition des objets ou documents qui y sont déposés.

La Banque peut, par décision motivée, notamment pour des raisons de sécurité, refuser d'agréer ou informer le client qu'elle n'agréé plus un mandataire.

#### LOCATION SOLIDAIRE

Chacun des co-titulaires peut avoir accès librement au Coffre-Fort individuellement.

En cas de désignation de mandataire, celle-ci devra s'effectuer sous la signature de l'ensemble des co-titulaires.

Chaque titulaire pourra si bon lui semble révoquer le mandat, à charge pour lui d'en informer l'autre/les co-titulaires et la Banque par notification écrite. A défaut de notification adressée à la Banque, la responsabilité de cette dernière ne saurait être engagée.

La résiliation du présent contrat pourra intervenir à la demande de l'un des co-titulaires, information étant donnée aux autres co-titulaires, dans les conditions de l'article 8. La résiliation engage l'ensemble des co-titulaires et est réputée avoir été faite valablement envers tous. A compter de la résiliation, l'accès au Coffre-Fort pour le retrait des biens ne pourra se faire qu'en présence de tous les co-titulaires. La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée dans le cas d'un litige entre les co-titulaires faisant suite à une résiliation et portant sur la répartition des biens entre eux.

Le décès de l'un des titulaires entraîne la révocation automatique de toute procuration ou mandat.

Le présent contrat ne prend pas fin par le décès de l'un des titulaires, et se poursuit avec le ou les co-titulaires survivants qui continuent à avoir un libre accès au Coffre-Fort, sauf opposition régulière faite par le notaire chargé du règlement de la succession ou par un héritier du défunt justifiant de sa qualité d'héritier par acte notarié ou décision judiciaire. **La responsabilité de la Banque ne pourra jamais être mise en cause de ce fait.**

#### ENVOI DES COURRIERS

Sauf accord contraire entre les parties, l'ensemble des co-titulaires sera destinataire des courriers adressés par la Banque.

L'ensemble des co-titulaires s'engage par conséquent à informer la Banque de tout changement d'adresse les concernant dans les meilleurs délais. A défaut, la responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée du fait d'une absence de réception des courriers envoyés aux co-titulaires à leur dernière adresse connue.

#### **ARTICLE 6 – SORT DES COFFRES-FORTS INACTIFS**

Conformément à l'article L.312-20 du Code Monétaire et financier, actuellement applicable, le Coffre-Fort mis à disposition par la Banque serait considéré comme inactif dans le cas où, **cumulativement**, le Client, le représentant légal de ce dernier ou la personne habilitée par lui ou l'un de ses ayants droit :

- ne se manifesterait pas, sous quelque forme que ce soit, pendant une durée d'au moins dix ans,
- n'aurait effectué aucune opération sur un compte ouvert à son nom dans les livres de la Banque, pendant une durée d'au moins dix ans,
- et que, à l'issue de cette période de dix ans, les frais de location n'auraient pas été payés au moins une fois.

La Banque informerait le Client, son représentant légal, la personne habilitée par lui ou, le cas échéant, ses ayants droit connus de la Banque des conséquences liées à l'inactivité du Coffre-Fort en application du présent article.

Ces deux opérations de recherche et d'information seraient renouvelées tous les cinq ans à compter de la date du premier impayé.

A l'expiration d'un délai de vingt ans à compter de la date du premier impayé, la Banque serait autorisée à procéder à

l'ouverture du Coffre-Fort, en présence d'un huissier de justice qui dresserait l'inventaire de son contenu, puis à liquider les titres déposés dans le Coffre-Fort, ou à faire vendre judiciairement aux enchères publiques les biens déposés dans le Coffre-Fort. Six mois avant l'expiration de ce délai, elle informerait, par courrier recommandé et par tout autre moyen à sa disposition, le Client, son représentant légal, la personne habilitée par lui ou, le cas échéant, ses ayants droit connus de la Banque de la mise en œuvre de la procédure de liquidation ou de vente.

Le produit de la vente, déduction faite des frais annuels de location impayés, à l'exclusion de toute pénalité et de tout intérêt de retard, et des frais liés à l'ouverture du Coffre-Fort et à la vente des biens, serait acquis à l'Etat.

La Banque serait autorisée, pour les objets d'une valeur estimée par une personne habilitée pour organiser et réaliser les ventes judiciaires de meubles aux enchères publiques, et inférieure à un seuil fixé par un arrêté du ministre chargé de l'économie, ainsi que pour les objets qui n'auraient pu être vendus judiciairement aux enchères publiques après deux tentatives intervenues à six mois d'intervalle, soit à les détruire, soit à les conserver pour le compte du titulaire ou de ses ayants droit, soit, pour les biens pouvant présenter un intérêt culturel ou historique, à les transférer à un service public intervenant dans ces domaines. Dans ce dernier cas, la personne morale dont dépend ce service public deviendrait propriétaire des biens transférés.

**La Banque ne peut être tenue pour responsable des effets de la vente sur la valeur des biens concernés.**

Un Coffre-Fort joint ou solidaire ne sera pas considéré comme inactif au sens de l'article L.312-20 du Code monétaire et financier dès lors que l'activité de l'un des co-titulaires empêche cette qualification.

#### **ARTICLE 7 – DECES DU TITULAIRE DE COFFRE-FORT**

Sous réserve des dispositions figurant à l'article 5, l'accès au Coffre-Fort est bloqué dès l'instant où la Banque est informée du décès du Client. Le mandataire éventuel, même s'il dispose de la clé, du badge ou de la carte, ne peut plus accéder au Coffre-Fort. Les valeurs qui y sont déposées ne pourront être retirées que sur production d'un acte notarié ou sur décision judiciaire en présence d'une personne dûment habilitée.

Les droits résultant du présent contrat, et notamment l'accès au Coffre-Fort, ne pourront plus être exercés que conjointement par tous les ayants droit et héritiers, après que ceux-ci auront justifié de leur qualité.

La responsabilité de la Banque ne pourra jamais être recherchée, ni par les héritiers ni par les ayants droit du défunt, notamment en cas de litige portant sur le partage des objets ou documents déposés, ou sur leur existence, s'ils ne sont pas en mesure d'établir sans le moindre doute que les objets ou documents auraient dû être présents dans le Coffre-Fort.

Si l'ouverture du Coffre-Fort forcée est nécessaire à la suite du décès du Client, les frais correspondants et de changement de la serrure seront supportés par la succession.

#### **ARTICLE 8 – DURÉE DU CONTRAT ET RESILIATION**

La location du Coffre-Fort est consentie, à compter du jour de la signature du présent contrat, pour une durée indéterminée.

Le présent contrat peut être résilié par chacune des parties sauf en cas location conjointe, par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis d'un mois.

La Banque pourra résilier la location en cours, sans respect de préavis, en cas de manquement du Client ou de son mandataire à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, en particulier le non-paiement des loyers à leur échéance, non régularisée dans les 60 jours suivant une mise en demeure infructueuse faite par

lettre recommandée, ou en cas de comportement gravement répréhensible. De même, le Client pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans préavis en cas de non-respect par la Banque des dispositions du présent contrat.

En cas de résiliation par le Client ou par la Banque, en cours d'année dans le respect des conditions prévues, le Loyer restera acquis, toute année commencée étant considérée comme échue.

En cas de résiliation du présent contrat, pour quelle que cause que ce soit, il appartient au Client de rendre la clé, le badge ou la carte, à la Banque et de vider le Coffre-Fort de son contenu dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation. Si la Banque ne recouvre pas la libre disposition du Coffre-Fort à l'échéance de ce délai, elle pourra procéder à l'ouverture du Coffre-Fort dans les conditions prévues à l'article 10 du présent contrat.

#### **ARTICLE 9 – CONDITIONS TARIFAIRES**

Le montant du loyer est fixé annuellement en fonction de la taille et de la nature du Coffre-Fort loué, et choisis par le Client, comme indiqué aux conditions particulières.

Le Loyer est payable par anticipation et annuellement à la date anniversaire de la conclusion du présent contrat. Le Client autorise la Banque à prélever le montant du loyer annuel à partir de cette date automatiquement sur le compte de prélèvement tel qu'indiqué aux conditions particulières du présent contrat.

A défaut d'une provision suffisante au crédit du compte indiqué au jour prévu pour le prélèvement, le Client autorise expressément le prélèvement sur tout autre compte créditeur qu'il détient dans les livres de la Banque.

Le montant du Loyer défini aux conditions particulières est révisable à l'expiration de chaque année civile. La nouvelle tarification sera indiquée sur la plaquette annuelle de tarification, disponible dans chaque agence de la Banque et sur son site Internet, et sera communiquée selon les dispositions prévues à l'article 18.

En cas de refus de sa part, le Client pourra résilier le présent contrat, dans les conditions prévues à l'article 8 du présent contrat.

#### **ARTICLE 10 – OUVERTURE DU COFFRE-FORT**

Sous réserve de l'évolution du droit applicable, la Banque sera en droit de faire procéder à l'ouverture du Coffre-Fort, par la force si nécessaire, et de reprendre possession dudit Coffre-Fort, dans les cas suivants :

- En cas de résiliation ou d'expiration du contrat, si la Banque n'a pas la libre disposition du Coffre-Fort, passé le délai de 30 jours prévu à l'article 8 du présent contrat.
- En cas de transfert ou de suppression de Coffres-Forts dans les conditions décrites à l'article 13 du présent contrat.

Pour ces deux cas susvisés, les modalités de cette ouverture sont les suivantes :

- envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressée au Client.
- sommation envoyée au Client, par acte d'huissier, de se présenter à l'agence où se trouve le Coffre-Fort à une date fixée, en vue d'assister à l'ouverture dudit Coffre-Fort.

En l'absence du Client, en cas de refus de libérer le Coffre-Fort ou d'en rendre la clé, le badge, ou la carte, il sera procédé à l'ouverture du Coffre-Fort par un serrurier, en présence d'un huissier de justice, ainsi qu'à l'inventaire des biens qui s'y trouvent. Le contenu du Coffre-Fort sera placé sous garde dans un lieu sécurisé. Si la Banque détient une créance sur le Client, celui-ci ne pourra faire procéder à la vente des biens que dans le respect des voies judiciaires d'exécution offertes par la législation en vigueur.

- A l'expiration du délai de 20 ans rappelé à l'article 6 ci-dessus, qui a commencé à courir à compter du jour où le Coffre-Fort doit être qualifié d'inactif au regard de la Loi, l'ouverture du Coffre-Fort se réalisera alors dans les conditions et selon les modalités décrites à l'article 6 du présent contrat.

- Immédiatement, sans mise en demeure et en l'absence d'huissier, si des vapeurs, odeurs ou autres émanations suspectes se dégagent du Coffre-Fort, ou si des circonstances graves et imprévues amenaient la banque à prendre des mesures d'urgence pour sauvegarder ses intérêts, ceux du Client, ou des tiers, notamment en cas de hold-up ou de dommage imminent, dans la salle des Coffres-Forts. La Banque sera alors en droit de prendre au regard des objets, valeurs ou substances contenus dans le Coffre-Fort toute mesure qu'elle jugera utile, selon les circonstances.

Dans les circonstances prévues au présent article, le Client libère la Banque de ses obligations au titre du secret bancaire et l'autorise à procéder à l'ouverture du Coffre-Fort, dans le respect des conditions prévues, ci-dessus, et des normes en vigueur au jour de l'ouverture.

Lorsque l'ouverture du Coffre-Fort est faite à l'initiative du Client ou en raison de sa passivité, l'intervention éventuelle d'un huissier, le remplacement de la clé, du badge ou de la carte perdus, et les frais de remise en état du Coffre-Fort sont à sa charge. Le Client autorise la Banque à prélever le montant de ces frais sur le compte de prélèvement tel qu'indiqué aux conditions particulières du présent contrat.

#### **ARTICLE 11 – REMISE DE LA CLÉ, DU BADGE OU DE LA CARTE**

Sauf indication contraire des Conditions Particulières, il est remis au Client une clé, un badge ou une carte qui n'existe qu'en un exemplaire unique. Le Client s'engage formellement à ne pas faire fabriquer un double de cette clé, de ce badge ou de cette carte. En cas de non-respect de cet engagement, la Banque pourra résilier le contrat, sans préavis. En outre, le Client supportera les frais de remplacement de la serrure du Coffre-Fort ainsi que de toutes les autres conséquences en résultant.

Le Client s'engage à restituer la clé, le badge ou la carte à la Banque à l'expiration du présent contrat, et ce quelle qu'en soit la cause.

Le Client s'engage à déclarer le vol ou la perte de la clé, du badge ou de la carte à la Banque sans délai, dès qu'il en a connaissance puis à le confirmer par écrit.

Les frais relatifs à l'effraction du Coffre-Fort et au changement de serrure seront à la charge du Client.

#### **ARTICLE 12 - VISITES AU COFFRE-FORT**

La Banque s'engage à garantir au Client le libre accès à son Coffre-Fort dans les conditions du présent article.

L'accès au Coffre-Fort est expressément réservé au(x) titulaire(s) ou à ses (leurs) mandataires sur justification de leur identité, et de leur éventuel mandat, et sur présentation de la clé, du badge ou de la carte qui a été remis(e), dans les conditions de sécurité imposées par la Banque.

Le Client ou ses mandataires ne pourront accéder au Coffre-Fort que sous réserve du règlement de toute somme due au titre du Loyer.

Le Coffre-Fort est accessible, sauf cas particuliers et selon affichage en agence, pendant les jours et heures d'ouverture au public de l'agence où il se trouve.

**En cas d'impossibilité d'accès au Coffre-Fort due à un cas de force majeure ou à un cas fortuit, ou à tout autre cas**

**indépendant de sa volonté, la Banque ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences pour le Client de l'impossibilité temporaire d'accéder au Coffre-Fort.**

### **ARTICLE 13 – TRANSFERT OU SUPPRESSION DU COFFRE-FORT**

La Banque peut devoir transférer ou supprimer le Coffre-Fort, notamment pour des raisons de sécurité ou de rénovation. La Banque avertira le Client selon les modalités prévues à l'article 10. Le Client pourra, à sa demande, obtenir la jouissance d'un autre Coffre-Fort de dimension similaire à l'endroit où les Coffres-Forts sont transférés, ou dans une autre agence de la Banque, en fonction des disponibilités du moment. Si le Client ne désire pas faire usage de cette faculté, il pourra résilier le présent contrat sans préavis par dérogation à l'article 8.

Si le Client ou le mandataire se charge personnellement du transfert des biens contenus dans le Coffre-Fort, ceux-ci resteront sous sa garde ou celle de son mandataire jusqu'au moment où lui ou son mandataire les aura replacés dans le nouveau Coffre-Fort.

Si au terme du délai imparti, le Client n'a pas, soit procédé au transfert de son Coffre-Fort, soit vidé le Coffre-Fort de son contenu et restitué la clé, le badge ou la carte, la Banque se réserve le droit de reprendre possession dudit Coffre-Fort, selon les modalités prévues à l'article 10 du présent contrat.

### **ARTICLE 14 – 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, 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...).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet <https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/> ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

Banque Populaire Grand Ouest (la « Banque ») communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations

### **ARTICLE 15 – SECRET PROFESSIONNEL**

L'article L.511-33 du Code monétaire et financier impose aux établissements bancaires le respect d'un secret professionnel.

Cependant, dans les cas où la loi le prévoit, le secret professionnel ne peut pas être opposé :

- A l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution,
- A la Banque de France,
- A l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale,
- Aux agents habilités par l'administration des douanes et des droits indirects ou par l'administration fiscale.

La Banque peut, par ailleurs, communiquer des informations couvertes par le secret professionnel, d'une part, aux agences de notation pour les besoins de la notation des produits financiers et, d'autre part, aux personnes avec lesquelles ils négocient, concluent ou exécutent ses opérations visées à l'article L. 511-33, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci.

Outre les cas exposés ci-dessus, la Banque peut communiquer des informations couvertes par le secret professionnel au cas par cas et uniquement lorsque les clients concernés leur ont expressément permis de le faire.

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.

### **ARTICLE 16 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs. Un bénéficiaire effectif s'entend de la personne qui contrôle, directement ou indirectement, le Client ou de celle pour laquelle une transaction est exécutée ou une activité réalisée.

A cette fin, le Client s'engage à fournir, à première demande, à la Banque ces informations. A défaut de les fournir, la Banque pourra être conduit, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le Client.

Au même titre, la Banque est tenue de recueillir des informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires, d'actualiser ces informations et d'exercer une vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du Client...).

La Banque est également tenue d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées (PPE) définies aux articles L. 561-10 1° et R. 561-18 du Code monétaire et financier, ou de ses clients personnes morales dont les bénéficiaires effectifs seraient dans cette situation. A ce titre, [Etablissement bancaire] peut procéder, selon le cas, à un recueil d'informations directement auprès du Client ou indirectement auprès de sources externes.

Par ailleurs, la Banque doit s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme particulièrement complexes ou inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard tant de celles traitées jusqu'alors, que de l'activité du Client.

A ce titre, le Client s'engage envers la Banque, pendant toute la durée du contrat :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;
  - à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.
- A défaut, [Etablissement bancaire] se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération.

La Banque est aussi tenue de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme.

La Banque est aussi tenue de signaler au greffier du tribunal de commerce toute divergence qu'elle constate entre les informations inscrites dans le registre national des bénéficiaires effectifs et les

informations sur les bénéficiaires effectifs dont elle dispose, notamment celles obtenues auprès du Client, y compris l'absence d'enregistrement de ces informations.

La Banque peut être obligée de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

La Banque, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amené à prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des différé ou à des refus d'exécution d'opérations liés à ces obligations.

La Banque est également tenue de respecter les lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et toute mesure restrictive liée à un embargo, à un gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions sur des transactions avec des individus ou entités ou concernant des biens ou des territoires déterminés émis, administrés ou mises en place par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (et notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor : OFAC et le Département d'Etat) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales »). Dans le cas où le Client, son mandataire éventuel, le bénéficiaire effectif, une contrepartie du Client, ou l'Etat où ils résident viendraient à faire l'objet de telles sanctions ou mesures restrictives, la Banque pourra être amenée, en conformité avec celles-ci, à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue par le Client, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du Client ou à résilier le présent contrat.

#### **ARTICLE 17 – RECLAMATION – 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 FNB  
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 18 – MODIFICATIONS DU CONTRAT**

Le Client sera tenu informé, par tous moyens, de toutes modifications du présent contrat moyennant un préavis de 30 jours. Si ces modifications ne sont pas acceptées par le Client, ce dernier pourra alors résilier son contrat dans les conditions de l'article 8.