

Version 1 en vigueur à compter du 10/07/2019

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.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr). 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 DU CONTRAT

La Banque propose à ses clients le Service MoneyPitch (« le Service ») qui repose sur une application accessible par Internet, leur permettant de suivre, en ligne, leurs avoirs et placements financiers auprès de la Banque et auprès d'autres établissements et de procéder à une analyse budgétaire et patrimoniale.

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») fixent les conditions d'utilisation du Service.

Le Client souscrit au Service en les acceptant selon la procédure décrite à l'article 3.

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est ouvert aux personnes physiques majeures capables ou majeures protégées, titulaires d'au moins un compte de dépôt individuel auprès de la Banque (ci-après « le Client » ou l'Utilisateur »). Pour les majeurs soumis à une mesure de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale), le Service peut être souscrit par le majeur lui-même ou par son représentant légal, si le régime de protection le permet.

A travers l'application, l'Utilisateur bénéficiera d'un certain nombre de fonctionnalités visant à l'assister dans sa gestion financière et patrimoniale personnelle :

- restitution des informations détenues par la Banque, en particulier sur ses comptes, produits d'épargne et placements financiers, avec possibilité pour le Client de les rectifier ou de les compléter ;
- service d'agrégation de comptes bancaires, de produits d'épargne et d'autres placements financiers dont l'Utilisateur est titulaire auprès de la Banque et auprès d'autres établissements et qu'il inclut dans le périmètre de l'agrégation. Cette fonctionnalité, que le Client est libre d'utiliser ou pas, permet de rapatrier dans l'application les soldes, opérations et valeurs concernant ces comptes et produits et d'en avoir une présentation synthétique et consolidée. Cette fonctionnalité ne permet en aucune façon de réaliser des opérations de paiement sur ces comptes et produits, des opérations de placements financiers ou des opérations sur des instruments financiers ;
- mise à disposition d'indicateurs et d'alertes sur sa trajectoire patrimoniale (vues synthétiques, tableaux de bord) ;
- mise à disposition d'outils pour l'analyse de portefeuille ;
- mise à disposition d'informations financières ou patrimoniales ;
- fonction permettant la mise en relation directe avec son conseil en gestion de patrimoine.

## ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

### 3.1 Prérequis

L'accès au Service MoneyPitch est possible pour tout Utilisateur disposant d'un accès à Internet. Tous les coûts afférents à l'accès au Service, que ce soit les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet ou au réseau de téléphonie mobile sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur. Il est seul

responsable du bon fonctionnement de ses équipements ainsi que de son accès à Internet ou au réseau de téléphonie mobile. Il prend toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres contenus, données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus.

Avant toute utilisation du Service, l'Utilisateur est invité à vérifier la compatibilité de son matériel et/ou de son navigateur avec l'application.

L'application et le Service sont compatibles avec :

- les matériels suivants : ordinateurs personnels PC ou Mac, appareils mobiles (smartphone, tablette) Android ou iOS disposant des versions les plus récentes et les plus communes des systèmes d'exploitation concernés ;
- les navigateurs suivants : IE 11 et Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari dans leurs versions les plus récentes.

### 3.2 Processus de souscription

Le processus de souscription et d'accès au Service comprend les étapes suivantes :

- étape 1 : le conseil en gestion de patrimoine de la Banque active le compte utilisateur ce qui génère un courrier électronique à l'adresse de courrier électronique de l'Utilisateur préalablement recueillie par la Banque, avec son identifiant personnel et un lien hypertexte permettant à l'Utilisateur de créer son mot de passe personnel ;
- étape 2 : l'Utilisateur se connecte, grâce au lien hypertexte reçu par courrier électronique, à une page l'invitant à créer un mot de passe personnel. Il est recommandé à l'Utilisateur de choisir un mot de passe complexe conforme aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, c'est-à-dire qu'il doit faire au moins douze caractères, contenir au moins trois types de caractères différents parmi les quatre types de caractères existants (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) et ne pas avoir de lien avec son détenteur (nom, date de naissance...);
- étape 3 : l'Utilisateur définit une phrase de sécurité de son choix (sous forme de question secrète avec la réponse associée), qui lui sera demandée en cas de mot de passe oublié;
- étape 4 : une fois ces étapes complétées, l'Utilisateur reçoit un courrier électronique de confirmation de la création de son compte personnel et il peut accéder au Service après identification à l'aide de son identifiant personnel (son adresse de courrier électronique) et de son mot de passe ;
- étape 5 : l'Utilisateur valide et accepte les présentes Conditions Générales en cliquant sur le bouton « Accepter » prévu à cet effet.

Les Conditions Générales, dont, le cas échéant, les conditions tarifaires applicables au Service constituent le contrat entre les Parties (ci-après dénommé le « Contrat »).

À tout moment de la relation contractuelle, l'Utilisateur peut demander à la Banque de recevoir les présentes Conditions Générales sur support papier ou sur support durable.

#### ARTICLE 4 – UTILISATION DU SERVICE

Le Service est accessible sur Internet :

- par le biais de l'adresse suivante : [www.moneypitch.fr](http://www.moneypitch.fr)
- ou à partir de l'application mobile MoneyPitch à télécharger sur son smartphone ou sa tablette depuis « App Store » d'Apple ou « Play Store » de Google, après identification de l'Utilisateur à l'aide de son identifiant personnel (adresse de courrier électronique) et de son mot de passe.

Le Service est accessible 24h/24 et 7 jours/7, sauf exceptions mentionnées à l'article 6.

Le Service est destiné à assister l'Utilisateur dans sa gestion financière personnelle par le biais des fonctionnalités décrites à l'article 2 et cela à partir des données relatives au Client et à ses avoirs, renseignées ou collectées tel qu'indiqué ci-dessous.

Les données figurant dans l'application sont renseignées directement par la Banque ou par l'Utilisateur ou, dans le cadre du service d'agrégation, récupérées de manière automatique auprès des établissements financiers choisis par l'Utilisateur sur une liste d'établissements financiers disponible sur l'application. Cette liste n'a pas un caractère exhaustif et la Banque se réserve le droit de la modifier soit pour ajouter soit pour supprimer des établissements financiers.

Afin de bénéficier du service d'agrégation, l'Utilisateur devra sélectionner chaque établissement sur la liste précitée et, pour chacun d'entre eux, saisir ses éléments d'identification (identifiant, mot de passe, ...) lui permettant d'accéder à son espace de banque en ligne ou, selon les produits financiers concernés, à son espace client disponible en ligne. L'Utilisateur doit ensuite, pour chaque établissement, enregistrer le ou les comptes bancaires et autres produits qu'il souhaite agréger. L'application permet à l'Utilisateur, à tout moment, de :

- suspendre ou arrêter l'agrégation pour un compte ou un produit donné ;
- arrêter l'agrégation pour tous les comptes et produits détenus auprès d'un établissement donné et accessibles via ses éléments d'identification correspondants.

Les simulations et calculs (d'impôt sur le revenu, de retraite...) proposés par le Service sont réalisés directement par l'Utilisateur sur la base d'hypothèses et n'ont pas été conçus pour couvrir l'ensemble des cas particuliers.

Les résultats obtenus ont donc un caractère indicatif et/ou approximatif et n'ont, en tout état de cause, aucune valeur juridique.

Par ailleurs, les performances estimées sur les différents produits financiers le sont à titre indicatif, sur la base de données historiques et d'analyses d'experts. Les performances estimées ne préjugent pas des performances futures.

De manière générale, les simulations, calculs et estimations proposés par le Service ne remplacent en aucun cas les études qui peuvent être réalisées auprès notamment de l'administration fiscale, d'un notaire ou du conseil en gestion de patrimoine de la Banque.

#### ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client s'engage à utiliser le Service et l'application, dans le respect des présentes Conditions Générales, de façon licite et dans des conditions assurant sa sécurité. Il reconnaît avoir, le cas échéant, les habilitations nécessaires pour souscrire le présent Service et pour inclure les comptes et autres produits financiers désignés dans le champ de l'agrégation.

L'Utilisateur autorise expressément la Banque à accéder à et à traiter ses données personnelles, bancaires, financières et

patrimoniales nécessaires à la fourniture du Service et en particulier à la fourniture du service d'agrégation.

L'Utilisateur utilise le Service sous sa responsabilité. Cette utilisation ne saurait se substituer à la consultation du conseiller en gestion de patrimoine de sa Banque. Par conséquent, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences dommageables des décisions prises par l'Utilisateur suite à l'utilisation du Service.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et complètes et à mettre à jour régulièrement les informations, notamment ses éléments d'identification (identifiant, mot de passe, ...) lui permettant d'accéder à son espace de banque en ligne ou, selon les produits financiers concernés, à son espace client disponible en ligne, pour les comptes et produits entrant dans le champ de l'agrégation. A défaut, l'agrégation du compte ou produit concerné sera suspendue. A cet égard, l'Utilisateur peut procéder à la modification des informations le concernant en accédant à son espace personnel sur l'application.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation strictement personnelle et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de ses éléments d'identification (identifiant et mot de passe) pour accéder au Service.

Toute utilisation de ses identifiant et mot de passe fait présumer une utilisation du Service par l'Utilisateur.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur peut, soit cliquer sur le lien disponible sur l'application, soit contacter son conseiller en gestion de patrimoine, afin de lancer la procédure lui permettant de réinitialiser son mot de passe.

De plus, l'Utilisateur s'engage à notifier sans délai à la Banque toute communication à des tiers ou tout vol de son mot de passe, afin que la Banque puisse lancer la procédure permettant de réinitialiser son mot de passe. La responsabilité de la Banque ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif, dû à une divulgation à un tiers de ses identifiant et/ou mot de passe, volontairement ou suite à une négligence grave.

La saisie sur l'application de ses éléments d'identification permettant l'accès en ligne à ses comptes bancaires et à ses autres produits d'épargne et placements financiers, pour la fourniture du service d'agrégation, est effectuée par l'Utilisateur dans des conditions garantissant leur sécurité et confidentialité. Il ne conserve ces éléments ni dans l'application, ni dans son terminal ou appareil mobile.

L'Utilisateur est conscient que, aux fins du service d'agrégation, la communication de ses éléments d'identification pour l'accès aux services de banque en ligne ou, selon les produits financiers concernés, pour l'accès à son espace client disponible en ligne, peut, le cas échéant, constituer une violation de ses engagements contractuels vis-à-vis des établissements auprès desquels il a souscrit ces services et produits. La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de litige opposant le Client à ces établissements, fondé sur la divulgation de ses éléments d'identification.

#### ARTICLE 6 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer au Client un accès continu au Service 24h/24 et 7 jours/7. Ceci constitue une obligation de moyens de la Banque. La Banque se réserve cependant le droit d'interrompre l'accès au Service, sans encourir de responsabilité, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation.

La Banque fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Service et l'application.

Les données recueillies dans le cadre de la mise en œuvre du service d'agrégation, telles que notamment les données

bancaires, financières, patrimoniales et les données personnelles de l'Utilisateur, dont ses éléments d'identification lui permettant d'accéder à ses espaces de banque en ligne ou, selon les produits financiers concernés, à ses espaces client disponibles en ligne, sont des données confidentielles et sont traitées par l'application dans des conditions garantissant leur sécurité et confidentialité.

La Banque peut prendre contact avec le Client par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

Dans ces cas, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 10.

La Banque est responsable en cas d'accès non autorisé ou frauduleux aux données communiquées par le Client pour la fourniture du Service et en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces données, qui lui seraient imputables.

Même si la Banque consacre le plus grand soin à la récupération des données auprès des sources d'information choisies par l'Utilisateur, elle ne peut garantir que cette information corresponde à chaque instant aux informations les plus récentes sur le sujet.

La Banque ne peut pas être tenue responsable si les données bancaires, financières et patrimoniales agrégées ne sont pas exhaustives ou actualisées.

En tout état de cause, la Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication. Par ailleurs, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution résulte du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat.

La Banque se réserve la possibilité de mettre en place des hyperliens sur l'application donnant accès à d'autres sites web ou applications mobiles.

La Banque ne saurait être responsable de l'accès par les Utilisateurs aux liens hypertextes mis en place. Elle décline toute responsabilité quant au contenu des informations fournies suite à l'activation de l'hyperlien et quant à la politique de confidentialité de ces sites ou applications mobiles. L'Utilisateur ne peut invoquer la responsabilité de la Banque en cas de perte ou de dommage de quelque sorte que ce soit du fait de l'activation de ces liens hypertextes.

#### **ARTICLE 7 – ASSISTANCE TECHNIQUE**

La Banque met à disposition des Utilisateurs un service d'assistance technique pour toute demande ou problème technique lié à l'utilisation de l'application. L'Utilisateur est invité à cette fin, à compléter le formulaire d'assistance disponible en ligne sur l'application.

Il est expressément convenu que le service d'assistance mis à disposition des Utilisateurs ne peut traiter que les questions d'ordre technique liées à l'application, mais en aucun cas des questions spécifiques liées notamment à des problématiques commerciales, juridiques ou financières en lien avec le Service, lesquelles relèvent des procédures mentionnées à l'article 14 – RECLAMATION – MEDIATION.

#### **ARTICLE 8 - TARIFICATION**

Le Service peut faire l'objet d'une tarification précisée dans les conditions tarifaires applicables.

La Banque et le Client conviennent que ces frais seront prélevés sur l'unique compte de dépôt du Client ouvert dans les livres de la Banque ou, dans le cas où le Client est titulaire de plusieurs

comptes de dépôt, sur celui désigné auprès de la Banque selon la procédure communiquée par la Banque.

#### **ARTICLE 9 - MODIFICATION DU CONTRAT**

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement le Contrat, en ce compris les conditions tarifaires. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable, le projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le Contrat. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables. Le Client sera également invité à accepter expressément les Conditions Générales modifiées qui lui seront présentées sur l'application, lors de la première connexion ultérieure au Service.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis.

#### **ARTICLE 10 - DURÉE –RÉSILIATION**

Le Service est souscrit et le contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'acceptation des présentes Conditions Générales, conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes.

Le Client ou la Banque peuvent résilier, à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Service sous réserve, pour la Banque, du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de cette notification à l'Utilisateur.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat.

Le cas échéant, les frais régulièrement imputés pour le Service ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation du Contrat. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés par la Banque au prorata.

En cas de rupture de la relation commerciale entre le Client et la Banque, le Client reconnaît que le Service sera résilié de plein droit.

La résiliation du Service entraîne la fermeture de l'accès en ligne au Service.

#### **ARTICLE 11 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE**

De convention expresse entre les parties, l'Utilisateur reconnaît que le fait d'accepter les présentes conditions générales d'utilisation du Service lors du processus de souscription manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives au Service pourront être adressées par courrier électronique. La Banque et le Client reconnaissent par conséquent la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre eux.

L'Utilisateur accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

#### **ARTICLE 12 - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

##### **12.1 - 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, des organismes de 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 avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins de l'une de ces opérations, 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 à partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 2, dans le cadre de l'autorisation qu'il a donnée à l'article 5.

## **12.2 – Protection des données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution du présent Service, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant l'Utilisateur.

Les informations expliquant à l'Utilisateur pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance de l'Utilisateur lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : <https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/votre-banque/reglementation/protection-des-donnees-personnelles/> ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

L'Utilisateur est informé que son conseil en gestion de patrimoine de la Banque, par le biais duquel il bénéficie de l'accès à l'application, aura accès aux données issues de l'application. Toutefois, il est précisé que seul l'Utilisateur aura accès aux mouvements sur ses comptes de dépôts, produits d'épargne et autres placements financiers. Son conseil en gestion de patrimoine, n'aura quant à lui accès qu'au solde de ces comptes. Cet accès fait l'objet d'un consentement recueilli séparément.

L'Utilisateur est également informé qu'il pourra à tout moment, de sa propre initiative, retirer son consentement au partage des données avec son conseiller en gestion de patrimoine, en désactivant la fonction agrégation dans l'application, avec suppression ou non de l'historique des données déjà agrégées.

## **12.3 – Cookies (témoins de connexion)**

L'Utilisateur est informé que, lors de l'utilisation de l'application, un ou plusieurs cookies peuvent s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation et/ou son téléphone mobile. Il est informé par la présente d'un bandeau d'information de leurs finalités et de ce que la poursuite de sa navigation vaut acceptation des cookies sur son logiciel de navigation et/ou son téléphone mobile.

Le cookie est un bloc de données qui n'est pas utilisé à des fins d'identification, mais qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de l'Utilisateur sur l'application.

Le paramétrage du logiciel de navigation et/ou de son téléphone mobile permet d'informer de la présence d'un ou plusieurs cookies et éventuellement, de la refuser.

L'Utilisateur peut, s'il le souhaite, activer ou désactiver l'utilisation de cookies en sélectionnant les paramètres appropriés de son logiciel de navigation et/ou de son téléphone mobile.

L'Utilisateur est informé qu'une telle désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités de l'application.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus. Les informations relatives à l'utilisation des cookies par l'application, leur gestion et leur suppression par l'Utilisateur, et au droit d'accès, de retrait et de modification des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies, sont détaillées au sein de la politique cookie accessible en cliquant sur ce lien : <https://www.moneypitch.fr/pitch/about-cookie>

## **ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les droits de propriété intellectuelle afférents au contenu du Service MoneyPitch et de l'application, à la structure générale ainsi qu'aux logiciels, textes, images animées ou non, photographies, son savoir-faire et tous les autres éléments composant le Service et l'application sont réservés.

Les présentes conditions générales d'utilisation n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droit de propriété intellectuelle sur les éléments susvisés au bénéfice de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit le Service, les pages de l'application, ou les codes informatiques des éléments composant le Service et l'application.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse du titulaire de droits, est interdite et constituerait une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

En conséquence, l'Utilisateur s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou non aux droits de propriété intellectuelle concernés.

Il en est de même des bases de données figurant, le cas échéant sur l'application qui sont protégées par les articles du Code de la propriété intellectuelle.

Les signes distinctifs tels que les noms de domaine, marques, dénominations ainsi que les logos figurant sur l'application sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes distinctifs effectuée à partir des éléments de l'application et du Service sans autorisation expresse des titulaires de droits est donc prohibée, au sens du Code de la propriété intellectuelle.

Seule une utilisation conforme à la destination de cette application et du Service associé est autorisée.

Toutes les autres utilisations, non expressément autorisée par écrit et au préalable par les titulaires de droits est prohibée et constitutive de contrefaçon.

## **ARTICLE 14 – 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 15 - DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER - VENTE A DISTANCE**

A compter du jour de la souscription à distance du Service, l'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution du Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer ce droit de rétractation, l'Utilisateur doit adresser sa demande par courrier à la Banque à l'attention du service Clients. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant à .....(adresse) déclare renoncer au Service MoneyPitch auquel j'ai souscrit. Fait à.....le .....et signature ».

Si l'Utilisateur exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit.

#### **ARTICLE 16 - LOI ET LANGUE APPLICABLES - TRIBUNAUX COMPETENTS - AUTORITE DE CONTRÔLE**

Le présent Contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le Contrat est soumis à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

##### **Coordonnées de l'autorité de contrôle compétente :**

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Banque, située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR (<https://acpr.banque-france.fr>).