

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## OFFRE MAITRISE DE MES COMPTES

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### référéncées PSD00829 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 - 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 - SOUSCRIPTION

L'offre MAITRISE DE MES COMPTES (l'« Offre ») peut être souscrite par tout Client particulier âgé de 16 ans ou plus, titulaire d'un compte de dépôt ouvert à la Banque Populaire Grand Ouest (ci-après dénommée la « Banque »).

#### ARTICLE 2 - CONTENU DE L'OFFRE

L'offre comprend le remboursement des frais suivants :

- Frais de retraits en euro dans la Zone Euro sur les distributeurs de billets hors groupe Banque Populaire,
- Franchise d'agios de 10€ par trimestre.

#### ARTICLE 3 - DUREE

La présente Offre est conclue pour une durée indéterminée à compter de la signature.

Le titulaire pourra résilier le contrat à tout moment et ce sans préavis.

La Banque peut, par ailleurs, mettre unilatéralement un terme à l'Offre moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

Cette résiliation intervient toutefois sans préavis en cas :

- de clôture du compte de dépôt sur lequel le montant de la cotisation est prélevé,
- 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 de la cotisation afférente à l'Offre,
- de fausse déclaration ou déclaration inexacte de nature à fausser l'appréciation de la Banque,
- Comportement gravement répréhensible du souscripteur.

Lors de la résiliation de la présente Offre, le remboursement des frais compris dans l'Offre cessera et ils seront de nouveau facturés au tarif standard en vigueur à la Banque à la date de résiliation, et à la périodicité qui leur est habituellement appliquée. Le calcul des cotisations s'effectuera alors au prorata du nombre de jours allant de la date de résiliation de l'Offre à la date anniversaire du produit.

#### ARTICLE 4 - TARIFICATION DE L'OFFRE MAITRISE DE MES COMPTES

La cotisation est mensuelle. Son montant est indiqué dans les conditions tarifaires applicables à la clientèle des particuliers dont le titulaire reconnaît avoir eu connaissance préalablement à la souscription. 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.

Le titulaire s'engage à conserver en compte la provision nécessaire pour permettre le paiement de la cotisation le jour de son prélèvement par la Banque.

Les conditions tarifaires de l'Offre sont susceptibles de modification. Toute modification sera portée à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de

résilier l'Offre 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 tarifaires.

#### ARTICLE 5 - 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 de la présente Offre. Les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, le Client ayant alors la possibilité en cas de désaccord de résilier l'Offre 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 6 – DEMARCHAGE – VENTE A DISTANCE

Le présent contrat entre en vigueur dès signature par les parties. Si le titulaire a été démarché(e) en vue de sa souscription ou si le contrat a été conclu 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 ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Titulaire est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Conformément aux articles L341-16 du code monétaire et financier et L112-9 du code des assurances (en cas de démarchage), ou L 222-7 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 à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque.

Le modèle de courrier suivant peut être utilisé : « Je soussigné .... (Nom, prénom), demeurant à .... (Adresse), déclare renoncer au contrat ..... (Références du contrat) que j'ai souscrit le ....., auprès de la Banque Populaire ..... Fait à .... (Lieu) le ..... (Date) et signature ».

Le titulaire est informé qu'il dispose du droit à s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le titulaire peut être démarché par téléphone par la Banque en cas de relations contractuelles préexistantes.

#### ARTICLE 7 – 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 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.

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

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Banque Populaire Grand Ouest 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. La Banque Populaire Grand Ouest communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## **ARTICLE 9 - 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/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 10 - DROIT ET LANGUE APPLICABLES - COMPETENCE**

La présente convention est conclue en langue française. Le titulaire accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle. La présente convention est soumise à la 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 de compte, 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.