

# BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

## MANDAT D'ARBITRAGE GRAND OUEST ISR OPTIMUM (Personnes physiques)

### CONDITIONS GENERALES

#### Référencées PSD06539 CG202308 - pages numérotées de 1 à 7

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.

#### PREAMBULE

Le Mandant déclare :

- Avoir adhéré ou souscrit auprès de la compagnie BPCE Vie, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée sous le n° 349 004 341 RCS Paris et ayant son siège social 30 avenue Pierre Mendès France – 75013 PARIS (ci-après dénommée l'« assureur »), à un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation multi-supports. Le contrat d'assurance vie ou de capitalisation est constitué du bulletin d'adhésion ou de souscription, de ses conditions générales valant notice d'information et du certificat d'adhésion ou de souscription.
- Avoir connaissance de la possibilité qui lui est offerte dans le cadre de son adhésion ou de sa souscription au contrat de déléguer sa faculté de sélectionner les supports financiers et d'arbitrer la répartition de la valeur de rachat entre les supports sélectionnés servant de référence au contrat conformément aux conditions générales valant notice d'information de celui-ci.
- Demander au Mandataire d'exercer en son nom et pour son compte auprès de l'assureur cette faculté dans le respect du présent mandat (ci-après dénommé « le mandat ») et des conditions générales valant notice d'information du contrat d'assurance-vie ou de capitalisation multi-supports sur lequel porte le mandat.
- Assumer en pleine connaissance de cause les risques inhérents aux supports financiers choisis par le Mandataire.
- Le Mandant s'engage à ne pas effectuer de demande d'arbitrage sur les supports financiers concernés par le mandat d'arbitrage et ce durant toute la durée du mandat d'arbitrage
- Le Mandant déclare avoir été informé des risques inhérents aux supports financiers choisis dans le cadre de l'exécution du mandat :
  - L'assureur ne s'engage que sur le nombre d'unités de compte présentes sur le contrat mais pas sur leur valeur.
  - La valeur de ces unités de compte, qui reflète la valeur des actifs sous-jacents, n'est pas garantie mais est sujette à des fluctuations à la hausse comme à la baisse dépendant en particulier de l'évolution des marchés financiers.

Pour les mandants âgés de 80 ans et plus, l'annexe a été complétée et signée par ses soins.

- Le Mandataire s'engage à respecter le profil de gestion défini par le Mandant dans le cadre du présent mandat. Ce dernier renonce expressément à toute contestation sur l'opportunité des arbitrages effectués à la condition que ces arbitrages soient conformes au profil d'arbitrage retenu.

Les présentes conditions générales constituent avec les conditions particulières ainsi que les annexes, les termes et conditions du présent mandat conclu entre le Mandant et la BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST (le « Mandat »). Elles forment un tout indivisible.

#### ARTICLE 1 – OBJET

Le Mandant donne pouvoir au Mandataire, qui l'accepte, d'effectuer, en son nom et pour son compte dans le cadre du Mandat, le choix des supports et l'ensemble des arbitrages nécessaires au respect du profil d'arbitrage sélectionné et conformément aux conditions générales valant notice d'information du contrat sur lequel porte le Mandat.

Le Mandat :

- a pour objet de confier au Mandataire le pouvoir de répartir la valeur de rachat, constituée au sein du contrat d'assurance ou de capitalisation, entre les différents supports éligibles aux unités de compte et qui sont la propriété de l'assureur ;
- ne constitue pas un service d'investissement réglementé mais un mandat de droit commun soumis aux dispositions du Code civil ;

Le Mandat est spécial et exprès en ce qu'il ne concerne que la faculté de choix des supports financiers proposés par le contrat susvisé et d'arbitrage entre eux, telle que prévue par les conditions générales du contrat visé par le Mandat.

Le Mandat est accessible à tout contrat d'assurance vie ou de capitalisation multi support (exception faite des contrats suivants : IRRIGA (avec et sans garantie de fidélité), FRUCTI-PRIVILEGE VIE, tout contrat de la gamme vie individuelle bénéficiant du cadre fiscal spécifique du PEP, ou d'une option d'arbitrages automatiques ou en gestion pilotée ou qui ferait l'objet d'une avance en cours sous réserve, le cas échéant, que la valeur de rachat du contrat soit supérieure ou égale à un montant minimum librement défini par le Mandataire.

Le Mandataire pourra procéder dans le cadre du Mandat, sans avoir à consulter au préalable le Mandant, au choix des supports financiers et aux arbitrages entre les supports sélectionnés conformément au profil d'arbitrage choisi par le Mandant (pour la prime initiale comme pour toutes les primes complémentaires ultérieures).

Un exemplaire du Mandat est remis à l'assureur. L'assureur est cependant considéré comme un tiers au mandat et à sa mise en œuvre : son rôle est strictement limité à l'exécution des ordres donnés par le Mandataire pour compte du Mandant.

Les supports éligibles (cf. liste évolutive en annexe) sont tout support offert dans le cadre du contrat d'assurance-vie ou de capitalisation sur lequel porte le Mandat, à l'exception des Fonds à formules ou à promesse (Produits à capital garantis ou non), des titres de créances (obligations, EMTN et BMN), des OPCV, des SCI et des SCPI.

Pour les contrats dans lesquels seraient introduits, à quelque moment que ce soit, des Fonds à formules ou à promesse, des titres de créances (obligations, EMTN et BMN), des OPCV, des SCI et des SCPI, les allocations d'actifs déterminées par le Mandataire s'appliqueront, considérant les actifs du contrat, hors supports Fonds à formules ou à promesse et titres de créances (obligations, EMTN et BMN), OPCV, SCI et SCPI. Ces derniers demeurent donc exclus du cadre général du mandat notamment pour le calcul de la part actions.

Chaque mandat est géré en vue d'obtenir à moyen et long terme une valorisation du capital investi au moyen d'une répartition appropriée des placements dans les principaux marchés boursiers, obligataires, monétaires et immobiliers, dans une proportion variant selon les opportunités de la conjoncture internationale. Cette gestion n'a pas pour objectif d'être corrélée à un indice boursier.

La valeur de rachat des contrats visés par le Mandat est répartie sur les supports éligibles retenus en fonction du profil d'arbitrage déterminé dans la synthèse éparse.

Pour la gestion du contrat, le Mandant autorise la Banque à exécuter de sa propre initiative les opérations liées au Mandat.

Les contrats issus de la transformation d'un contrat en euros en un contrat multi support, dans le cadre de l'amendement FOURGOUS, ne peuvent être gérés que dans le cadre d'un mandat d'arbitrage « PIANISSIMO », « MEZZO » ou « FORTE ».

Si par le fait des opérations d'arbitrage ou de la hausse des valeurs liquidatives, la part des OPC à dominante actions, venait à représenter une part des actifs ne permettant plus de maintenir la part minimum sécurisée prévue dans chaque profil d'arbitrage défini ci-dessus alors le Mandataire disposera d'un délai de trois mois pour réduire la part des OPC à dominante actions.

Dans le cadre de l'exercice du droit d'arbitrage délégué, le Mandataire pourra réaliser tous les arbitrages qu'il jugera utiles sans avoir à recueillir l'accord préalable du Mandant.

Le Mandant conserve la faculté de modifier le profil d'arbitrage qu'il a choisi parmi les profils d'arbitrage. En ce cas, il devra notifier au Mandataire le nouveau profil d'arbitrage choisi, soit par signature d'un avenant directement auprès du Mandataire, soit par envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La modification du profil d'arbitrage prendra effet au plus tard à la fin du mois suivant le mois civil au cours duquel la demande de modification de profil d'arbitrage a été notifiée par avenant au mandat d'arbitrage ou par lettre recommandée, et sous réserve que cette notification ait été transmise à l'assureur au moins cinq jours ouvrés avant le terme de cette échéance.

Le Mandant précise au Mandataire le profil d'arbitrage suivi.

Plus généralement, le Mandant déclare s'engager à accepter sans réserve toutes les conséquences de l'exécution du Mandat et renonce à rechercher à ce titre la responsabilité du Mandataire.

## **ARTICLE 2 – ETENDUE DU MANDAT D'ARBITRAGE**

### **Article 2-1 – La mise en œuvre du mandat**

En cas de mise en œuvre d'un mandat d'arbitrage concomitamment à l'adhésion ou la souscription d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation et nonobstant le délai de renonciation de 30 jours pour ce dernier, les arbitrages seront autorisés dès la signature du mandat, sans qu'il soit requis d'attendre l'expiration du délai de 30 jours susvisé.

Les demandes d'arbitrage sont présentées à l'assureur par le Mandataire uniquement. Les arbitrages sont réalisés entre les unités de compte sélectionnées par le Mandataire dans le cadre du profil d'arbitrage choisi.

La nouvelle répartition de la valeur de rachat sera effectuée conformément aux conditions générales valant notice d'information du contrat, objet du Mandat.

À tout moment, le Mandant peut demander une modification, sans frais, du profil d'arbitrage retenu. La modification prend effet au plus tard le 5<sup>ème</sup> jour ouvré suivant la réception par l'assureur de l'avenant visé à l'article 1 ci-dessus. La valeur de rachat total du contrat sera alors investie conformément au profil indiqué sur l'avenant au plus tard à la fin du mois suivant le mois civil au cours duquel la demande de modification de profil d'arbitrage a été notifiée.

### **Article 2-2 – Les versements**

Le Mandant peut effectuer à tout moment des versements complémentaires dont le minimum est défini dans la documentation précontractuelle et contractuelle du contrat d'assurance. Les primes, nettes de frais d'entrée, seront investies, sauf dispositions particulières contraires, conformément à la documentation précontractuelle et contractuelle du contrat d'assurance et selon la dernière allocation demandée par le Mandataire afférent au profil d'arbitrage choisi.

Si les opérations de versement sont susceptibles de modifier sensiblement la structure des placements à l'initiative du Mandant, le Mandataire disposera alors d'un délai de trois mois à compter de l'opération de versement pour effectuer des arbitrages permettant de reconstituer le profil d'arbitrage.

### **Article 2-3 – Les rachats**

Le Mandant peut à tout moment effectuer un rachat partiel sur son contrat dans les conditions indiquées aux conditions générales valant notice d'information du contrat visé par le Mandat. Les rachats partiels se font au prorata de la quote-part de la valeur de rachat adossée à chaque support du contrat sous mandat d'arbitrage.

Le Mandant peut également demander le rachat total de son contrat visé par le Mandat. Ce dernier est alors réputé caduc conformément aux dispositions de l'article 6 ci-après.

Si les opérations de rachat partiel sont susceptibles de modifier sensiblement la structure des placements à l'initiative du Mandant, le Mandataire disposera alors d'un délai de trois mois à compter de l'opération de rachat partiel pour effectuer des arbitrages permettant de reconstituer le profil d'arbitrage.

## **ARTICLE 3 – SUPPORTS FINANCIERS**

L'ensemble des supports actuels éligibles au contrat du Mandant est repris en annexe I.

Le Mandant atteste avoir été informé que, pour chacun des OPC (FCP, SICAV) proposés, les DIC1 ou les prospectus des OPC agréés par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), le règlement ou les statuts de ces OPC ainsi que leur dernier rapport annuel et leur dernier état périodique lui seront par ailleurs remis sur simple demande auprès de son conseiller bancaire et sont disponibles sur le site : <http://www.priips-bpce-vie.com>.

Le Mandant autorise le Mandataire à réaliser des arbitrages sur l'ensemble des supports éligibles à son contrat.

Par ailleurs, le Mandant autorise le Mandataire à utiliser de nouveaux supports susceptibles d'être éligibles par la suite à son contrat.

### **Fluctuation à la hausse comme à la baisse de la valeur de rachat constituée sur un support libellé en unités de compte :**

Le Mandant est conscient que la répartition entre les supports éligibles au contrat diffère selon les profils d'arbitrage définis dans le Mandat. Le choix par le Mandant pour un profil d'arbitrage déterminé impactera la répartition du capital investi entre supports, et par voie de conséquence de la valeur de rachat du contrat qui dépend de la valeur liquidative de ces supports. En effet, la valeur en euros des supports libellés en unités de comptes varie à la hausse comme à la baisse dans les mêmes proportions que celle du support correspondant.

## **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DES PARTIES**

Conformément aux dispositions du Code civil, le Mandataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens.

En conséquence, le Mandataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour offrir au Mandant le service prévu par le Mandat. A ce titre, il est expressément entendu que l'engagement du Mandataire ne porte pas sur la valeur des unités de compte, dont les fluctuations à la hausse ou à la baisse sont au bénéfice ou au risque du Mandant.

Le Mandant s'engage à informer le Mandataire de tout changement susceptible d'entraîner une modification du profil d'arbitrage.

Le Mandant s'interdit expressément, pendant toute la durée du Mandat de :

- Procéder ou faire procéder par tout autre personne que le Mandataire désigné dans le Mandat, et quelles que soient les circonstances, à un quelconque arbitrage sur le contrat visé par le Mandat. L'assureur ne sera donc dès lors pas tenu d'exécuter les ordres qui lui seraient présentés et qui contreviendraient à cette interdiction.
- Demander une avance sur son contrat.

En outre, il est convenu qu'en cas de désaccord du Mandant sur la gestion du Mandataire en application des présentes, seule pourrait intervenir une dénonciation du Mandat, notifiée conformément aux dispositions de l'article 6 ci-après.

Le choix des supports et de la répartition de la valeur de rachat entre les différents supports et les arbitrages effectués par le Mandataire seront réalisés dans le respect des dispositions prévues à l'annexe financière listant les fonds disponibles dans le cadre de la gestion des mandats d'arbitrage (annexe 1 au Mandat) et du profil d'arbitrage prédéterminé.

#### **ARTICLE 5 – INFORMATION DU MANDANT**

Le Mandant est informé des arbitrages auxquels le Mandataire a procédé par les relevés d'arbitrage établis et adressés par l'assureur après chaque arbitrage.

En outre, un relevé de situation rappelant la valeur de rachat et sa répartition est adressé, également par l'assureur, une fois par an.

Ces informations vaudront comptes rendus par le Mandataire au Mandant, conformément aux dispositions du Code civil. Pour toute information concernant la situation de son contrat, le Mandant s'adressera à l'assureur ou à sa Banque.

Enfin, un rapport d'arbitrage est adressé par le Mandataire au Mandant selon une périodicité annuelle.

#### **ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION DU MANDAT**

Le Mandat prendra effet à la date de sa signature si l'adhésion ou la souscription au contrat d'assurance vie ou de capitalisation visé par le mandat est déjà faite préalablement, ou à défaut, lorsque sera dûment rempli et signé par le Mandant le Mandat présent et, le cas échéant, de la demande d'adhésion ou de souscription au contrat visé par le mandat, sous réserve de l'encaissement de la prime initiale versée sur le contrat. Le mandat est enregistré dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la réception par l'assureur ; l'investissement est réalisé comme décrit ci-avant.

En cours de contrat, la mise en place du mandat n'est possible que si le contrat d'assurance ne fait l'objet d'aucune avance en cours, ni d'option d'arbitrage automatique ou de gestion pilotée, et sous réserve, le cas échéant, que la valeur de rachat totale dudit contrat soit supérieure ou égale à un montant minimum librement défini par le Mandataire.

Le Mandat est conclu pour une durée indéterminée et produira ses effets jusqu'à dénonciation, par le Mandant ou la Banque. Il peut être résilié à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier simple remis en main propre en agence. La dénonciation à l'initiative du Mandant prend effet deux jours ouvrés au plus tard après réception de la lettre recommandée ou du courrier simple par la Banque qui cesse alors d'être habilitée à prendre l'initiative de nouvelles opérations.

La dénonciation, par la Banque, prend effet cinq jours ouvrés maximum après la signature par le Mandant de l'accusé réception de la lettre recommandée. La Banque a connaissance de cette date de signature par retour de l'accusé de réception de la lettre recommandée.

A la date d'effet de la résiliation, aucun nouvel acte d'arbitrage ne sera réalisé par la Banque et le Mandant assurera lui-même l'arbitrage de son (ses) contrat (s) à défaut pour lui d'avoir désigné un nouveau mandataire.

Au plus tard à la date d'effet de la résiliation, la Banque établit un relevé de situation et arrête un compte rendu d'arbitrage faisant apparaître les résultats du mandat depuis la dernière situation du contrat.

La dénonciation du Mandat par l'une ou l'autre des parties n'emportera aucun effet sur le terme du contrat souscrit auprès de BPCE Vie. Sauf demande d'arbitrage expresse, la valeur de rachat restera investie conformément à la dernière allocation retenue par le Mandataire.

En cas de décès du Mandant, de jugement de mise sous tutelle du Mandant ou de rachat total du contrat, le mandat est résilié de plein droit à la date à laquelle le décès du Mandant ou sa mise sous tutelle est porté à la connaissance de l'assureur ou à la date du rachat total. Le Mandataire ne pourra plus dès lors initier d'arbitrage. Toutefois, l'ensemble des demandes d'arbitrage, formulées antérieurement à la notification du décès du Mandant ou de sa mise sous tutelle ou à la date du rachat total et non exécutées à cette date, sera réalisé.

Les actes accomplis par le Mandataire soit jusqu'à réception de la lettre recommandée dénonçant le Mandat, soit jusqu'au décès ou à la mise sous tutelle du Mandant ou jusqu'à la date du rachat total seront opposables au Mandant ou à ses ayants droits.

L'exercice par le Mandant de sa faculté de renonciation, détaillée dans les conditions générales valant notice d'information du contrat, mettant fin aux garanties du contrat, entraînera la résiliation de plein droit du Mandat à la date d'effet de la renonciation.

En présence d'un contrat en co-adhésion et en cas de décès de l'un des co-adhérents, le survivant poursuit le mandat en son nom propre et selon les mêmes modalités.

En présence d'un contrat de capitalisation démembré et en cas de décès de l'usufruitier, la pleine propriété sera reconstituée sur la tête du nu-propriétaire et le Mandat se poursuit au nom du nu-propriétaire et selon les mêmes modalités. En cas de décès du nu-propriétaire, le Mandat prend fin.

#### **ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du Mandat, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Mandant.

Les informations lui expliquant 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 du Mandant lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site Internet de la Banque <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.

#### **ARTICLE 8 - SECRET PROFESSIONNEL**

La BANQUE est tenue au secret professionnel (article L. 511-33 du code monétaire et financier). Elle est toutefois déliée de cette obligation soit à la demande du Client, soit lorsque la loi le prévoit, notamment à l'égard de l'ACPR, de la Banque de France, ou de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale.

Le secret professionnel peut être également levé par application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales avec des pays tiers. Le Client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la BANQUE sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

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

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues aux articles L. 511-31, L. 511-32 et L. 512-107 du Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de la BANQUE et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;

- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au Client des produits ou services gérés par ces entités ;

- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;

- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de la BANQUE. À cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvert 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.

#### **ARTICLE 9 - LUTTE ANTI-BLANCHIMENT - LUTTE CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME - DEVOIR DE VIGILANCE**

Il est fait obligation à la Banque, en raison des dispositions pénales sanctionnant le blanchiment de capitaux provenant d'un trafic de stupéfiants ou le blanchiment du produit de tout crime ou délit, de s'informer auprès de son Mandant pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ces derniers.

En outre, la Banque est soumise à des obligations en matière de lutte contre le financement du terrorisme auprès des autorités concernées.

La Banque est tenue, sous peine de sanctions pénales, à un devoir de vigilance précisé aux articles L. 561-1 et suivants du code monétaire et financier.

#### **ARTICLE 10 - ANTI-CORRUPTION**

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales (en particulier issues de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation permanente de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires, au regard de critères tels que : actionnariat, risque pays, secteurs d'activité, adéquation des expertises, intégrité et réputation, respect des lois, coopération en matière de communication d'informations, nature et objet de la relation, autres intervenants (écosystème), interaction avec des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE) définies à l'article R.561-18 du code monétaire et financier, aspects financiers en jeu et devises traitées...

Le client s'engage en conséquence :

1. à permettre à la Banque de satisfaire aux obligations imposées à cette dernière dans le cadre ci-dessus
2. plus généralement à respecter les lois applicables relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la concussion, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme ;
3. et en particulier à ne pas opérer sur ses comptes dans les livres de la Banque d'opérations financières visant à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme.

#### **ARTICLE 11 - RECLAMATION - MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ce service, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir le service en charge des réclamations de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée :

Par mail : Service.SERVICECLIENTS@bpce.fr

Ou par courrier envoyé 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 : 09 74 75 02 03 (Numéro indigo non surtaxé).

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans le délai de 2 mois, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les relevés de compte du client. Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site du médiateur dès son ouverture au public.

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/>.

Pour toute réclamation portant exclusivement sur les produits d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, et notamment en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur à l'occasion de l'application des termes du contrat ou du règlement d'un sinistre, l'assuré doit d'abord consulter son conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Clients de la Banque.

En cas de réclamation, l'assuré peut adresser un courrier à BPCE Vie : social 30 avenue Pierre Mendès France – 75013 PARIS

Ce service l'aidera à trouver une solution.

La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <https://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.

Si toutes les voies de recours ont été épuisées, l'assuré a la possibilité de contacter :

- Le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.
- La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <https://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.
- Coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : ACPR, 61 Rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 9.

#### **ARTICLE 12 - DROIT DE RETRACTATION**

Le Mandant ne bénéficie pas d'un délai de rétractation si le mandat a été signé en agence et qu'il n'a pas été précédé d'une sollicitation par voie de démarchage.

Si le Mandant a été démarché en vue de la souscription du mandat ou si cette souscription a été conclue à distance, dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution du mandat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Mandant est informé de la possibilité de revenir sur son engagement.



Conformément aux articles L. 341-16 du code monétaire et financier (en cas de démarchage), ou L.221-18 du Code de la consommation, ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus, à compter de la conclusion du mandat d'arbitrage en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque.

Le modèle de courrier en annexe II peut être utilisé pour ce faire.

### **ARTICLE 13 – REMUNERATION**

Le Mandant reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales et du tarif du présent mandat.

Le Mandant autorise le Mandataire à prélever sa rémunération sur un compte ouvert à la Banque.

Dans l'hypothèse où le compte ci-dessus mentionné viendrait à être clôturé le Mandant devrait informer le Mandataire des coordonnées (RIB) du compte où pourrait être prélevée la rémunération du Mandataire.

A cette rémunération peuvent s'ajouter des frais perçus à l'occasion des arbitrages effectués par le Mandataire sur son contrat au titre de l'exécution du Mandat et dont il a été informé au titre de la documentation contractuelle qui lui a été remise.

Le Mandataire aura la faculté de modifier périodiquement ces conditions tarifaires. A cet effet, le Mandataire adressera au Mandant, trois mois à l'avance, le projet de modification de la tarification en vigueur, le Mandant disposant de deux mois à compter de cette notification pour faire connaître son refus. L'absence de contestation dans ce délai vaut acceptation des nouveaux tarifs. En cas de refus, le Mandataire pourra mettre fin au Mandat selon les modalités fixées à l'article 6.

### **ARTICLE 14 - TRANSFERT – CESSION DU MANDAT**

Le Mandat ne pourra être transféré ou cédé par une des parties à un tiers sans l'accord préalable et exprès de l'autre partie, sauf en cas de fusion, scission ou apport partiel d'actifs du Mandataire ou de cession des droits et obligations du Mandataire au profit de l'une des sociétés du Groupe tel que ce terme est défini ci-après auquel appartient le Mandataire, ou plus généralement d'opérations de réorganisation intra-Groupe impactant le Mandataire.

Définition :

« **Groupe BPCE** » désigne l'ensemble composé :

- de BPCE, l'organe central des Caisses d'Epargne et des Banques Populaires ;
- des établissements de crédit affiliés à BPCE ;

- du réseau des Caisses d'Epargne, composé des Caisses d'Epargne, des Sociétés Locales d'Epargne et de la Fédération Nationale des Caisses d'Epargne ;
- du réseau des Banques Populaires composé des Banques Populaires, des Sociétés de Caution Mutuelle leur accordant statutairement l'exclusivité de leur cautionnement et de la Fédération Nationale des Banques Populaires ;
- des sociétés ou organismes, quel que soit leur statut juridique (société civile ou commerciale, GTE, association, ...), contrôlées directement ou indirectement, de façon exclusive ou conjointe, au sens de l'article L.233-3 du code de commerce, par BPCE, par les établissements de crédit affiliés à BPCE, par une entité du réseau des Banques Populaires ou du réseau des Caisses d'Epargne.

### **ARTICLE 15 – ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution des présentes, les parties font élection de domicile en leur adresse respective sus-indiquée.

### **ARTICLE 16 – LOI FRANÇAISE - DIFFERENDS**

Le Mandat est soumis au droit français. Le Mandant et le Mandataire s'efforceront de régler à l'amiable et de bonne foi toutes les difficultés qui pourraient survenir dans l'interprétation ou l'exécution des dispositions du Mandat. Faute d'accord amiable, et sans préjudice de l'article 10, tout différend sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.

Le(s) Mandant(s) déclare(nt) avoir pris connaissance du présent mandat et en avoir reçu un exemplaire. Le Mandat prend effet à la date de signature.

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du Mandat, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Mandant.

Les informations lui expliquant 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 du Mandant lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le Site Internet de la Banque

<https://www.banquepopulaire.fr/bpgo/> ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

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

## ANNEXE I

### Fonds disponibles dans le cadre de la gestion des mandats d'arbitrage au 2 janvier 2019 A la date de signature du mandat, cette liste est la suivante :

Cette liste actualisée est également disponible sur le site : [www.priips-bpce-vie.com](http://www.priips-bpce-vie.com) au lien suivant : <http://www.priips-bpce-vie.com/category/42>

Toute modification de la liste des fonds disponibles sera portée à la connaissance du mandant par une mention au rapport périodique de gestion

Code ISIN	Nom du support	Société de gestion	Zone géographique-thématique	ISR
FR0000017329	ALLIANZ VALEURS DURABLES R	ALLIANZ GLOBAL INVESTORS GMBH	Actions euro - général	ISR
FR0010458745	AMUNDI ACTIONS EURO ISR P	AMUNDI ASSET MANAGEMENT	Actions euro - général	ISR
FR0010153320	AMUNDI ACTIONS USA ISR P	AMUNDI ASSET MANAGEMENT	Actions Amérique du Nord - général	ISR
FR0010668145	BNP PARIBAS AQUA CLASSIC	BNP PARIBAS ASSET MANAG FRANCE	Actions thème eau	ISR
FR0011870997	BNP PARIBAS SOCIAL BUSINESS FRANCE	BNP PARIBAS ASSET MANAG FRANCE	Gestion flexible internationale	ISR
LU1313770452	CANDRIAM SRI BD EURO CORP C CAP	Candriam Luxembourg	Obligations euro toutes maturités Emprunts Privés	ISR
LU1644441120	Candriam SRI Bd Gbl Hi Yld C EUR Acc	Candriam Luxembourg	Obligations haut rendement - général	ISR
FR0010149302	CARMIGNAC EMERGENTS A EUR	CARMIGNAC GESTION	Actions marchés émergents	ISR
LU1653748860	CPR INVEST FOOD FOR GENERATIONS A ACC	CPR Asset Management	Actions Monde	ISR
LU0309082799	DNCA INVEST - BEYOND INFRASTRUCTURES & TRANSITION B EUR CAP	DNCA FINANCE LUXEMBOURG	Actions infrastructure	ISR
LU0907927338	DPAM L BONDS EM MKTS SUSTAIN B	DEGROOF PETERCAM	Obligations Pays Emergents Monde	ISR
LU0336683502	DPAM L BONDS GOVERNMENT SUST B	DEGROOF PETERCAM	Obligations euro moyen terme Emprunts d'Etat	ISR
FR0010863688	ECHIQUEUR POSITIVE IMPACT EUROPE A	FINANCIERE DE L ECHIQUEUR	Actions Europe - général	ISR
FR0010321828	ECHIQUEUR SICAV - ECHIQUEUR MAJOR SRI GROWTH EUROPE A	FINANCIERE DE L ECHIQUEUR	Actions Europe - général	ISR
FR0010172767	EDR SICAV - EURO SUSTAINABLE CREDIT A EUR	EDMOND ROTHSCHILD ASSET MNGT	Obligations euro toutes maturités Emprunts Privés	ISR
FR0010702175	GROUPAMA CREDIT EURO ISR N C	GROUPAMA ASSET MANAGEMENT	Obligations euro toutes maturités Emprunts Privés	ISR
FR0010061283	HSBC SRI EURO BOND	HSBC GLOBAL ASSET MNGMT FRANCE	Obligations euro toutes maturités	ISR
FR0010702084	INSERTION EMPLOIS DYNAMIQUE R (C)	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Actions Europe - général	ISR
FR0000003998	LAZARD EQUITY SRI	LAZARD FRERES GESTION SAS	Actions euro - général	ISR
FR0010657122	MANDARINE OPPORTUNITES R	MANDARINE GESTION	Actions France - général	ISR
FR0012925774	MIROVA ACTIONS EURO C	MIROVA	Actions autres thèmes particuliers	ISR
FR0000976292	MIROVA ACTIONS EUROPE C	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Actions autres thèmes particuliers	ISR
FR0010521575	MIROVA EUROPE ENVIRONNEMENT R(C)	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Actions thème environnement	ISR
LU1472740767	MIROVA GLOBAL GREEN BOND R/A EUR	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Obligations internationales	ISR
LU1623119051	MIROVA GLOBAL SUSTAINABLE EQUITY R/A (EUR NPF) CAP	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Actions internationales - général	ISR
LU0914729966	MIROVA GLOBAL SUSTAINABLE EQUITY R/A EUR CAP	NATIXIS INVEST MANAGERS INTL	Actions internationales - général	ISR
FR0010028985	MIROVA OBLI EURO R CAP	MIROVA	Obligations euro toutes maturités	ISR
LU0175571735	MP ROBECOSAM SMART ENGY FD B EUR	GAM LUXEMBOURG SA	Actions énergie	ISR
LU0119216553	NN (L) GLOBAL SUSTAINABLE EQUITY P EUR CAP	NN INVESTMENT PARTNERS LUXEMB	Actions internationales - général	ISR
LU1444115874	NN (L) PATRIMONIAL BALANCED EUROPEAN SUSTAINABLE P CAP	NN INVESTMENT PARTNERS	Diversifiés euro - allocation mixte	ISR
LU0406802339	PARVEST CLIMATE IMPACT CLASSIC C EUR	BNP PARIBAS ASSET MANAG LUX SA	Actions thème environnement	ISR
LU0347711466	PARVEST GLOBAL ENVIRONMENT CLASSIC C	BNP PARIBAS ASSET MANAG LUX SA	Actions thème environnement	ISR
LU1165137149	PARVEST SMART FOOD CLASSIC CAP	BNP PARIBAS ASSET MANAG LUX SA	Actions agro-alimentaire	ISR
LU0144509717	PICTET-EUROPEAN SUSTAINABLE EQUITIES-P EUR	PICTET ASSET MANAGEMENT EUROPE	Actions Europe - général	ISR

<b>LU1301026388</b>	SYCOMORE HAPPY @AT@ WORK R EUR CAP	SYCOMORE ASSET MANAGEMENT	Actions Europe - général	ISR
<b>FR0011288513</b>	SYCOMORE SELECTION CREDIT R	SYCOMORE ASSET MANAGEMENT	Obligations euro moyen terme Emprunts Privés	ISR
<b>FR0011169341</b>	SYCOMORE SELECTION RESPONSABLE R	SYCOMORE ASSET MANAGEMENT	Actions euro - général	ISR
<b>FR0010117093</b>	Sycomore Shared Growth	SYCOMORE ASSET MANAGEMENT	Actions euro - général	ISR
<b>FR0007072160</b>	TRUSTEAM OPTIMUM A	TRUSTEAM FINANCE SCA	Diversifiés euro - dominante taux	ISR
<b>FR0010981175</b>	TRUSTEAM ROC A	TRUSTEAM FINANCE SCA	Actions internationales - général	ISR