

CONVENTION DE RELATIONS EQUIPAGE - CONDITIONS GENERALES

référéncées CNV01701 CG202601 - 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 - Site : www.banquepopulaire.fr/bpgo/. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042) délivré par l'ADEME.

Les présentes conditions générales régissent le fonctionnement des services et produits intégrés à la convention de relations Equipage (la « Convention »).

ARTICLE 1 – ADHESION

La convention de relations Equipage dans chacune de ses trois versions peut être souscrite par une personne physique majeure et capable résidant en France.

La Convention est composée d'une offre de base minimale. Les options choisies par le titulaire sont mentionnées dans les conditions contractuelles.

ARTICLE 2 - DATE D'EFFET DE LA CONVENTION

La Convention prend effet dès sa conclusion. Elle est confirmée par le prélèvement de la cotisation sur le compte de dépôt support de la Convention, étant entendu que la première cotisation sera prélevée, en date de valeur du jour de la conclusion de la Convention, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de conclusion de la Convention.

ARTICLE 3 – COTISATION

La Convention fait l'objet d'une cotisation annuelle prélevée automatiquement en 12 mensualités sur le compte de dépôt du titulaire de la Convention. Son montant figure aux conditions contractuelles, étant entendu que les conditions tarifaires sont susceptibles d'évolution.

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

Les conditions tarifaires de la Banque sont affichées et tenues à la disposition de la clientèle et du public dans chaque agence de la Banque et sur le site Internet de cette dernière (www.banquepopulaire.fr/bpgo/).

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

La cotisation annuelle correspond à la somme des cotisations de chacune des composantes choisies. Si le titulaire détient déjà une partie des produits et services composant la Convention, la cotisation de ces produits et services sera alignée sur la cotisation Equipage payable en 12 mensualités. La Banque remboursera au titulaire les cotisations déjà payées au prorata de la durée restant à courir pour effectuer cet alignement.

Si postérieurement à son adhésion à la Convention le titulaire souscrit un ou plusieurs produits et services entrant dans le champ

de la Convention, son coût pourra être intégré dans le montant de la cotisation acquittée par le titulaire au titre de la Convention. Pour ce faire, le titulaire devra signer un avenant à la Convention.

ARTICLE 4 - DUREE ET RESILIATION

La Convention Equipage est conclue pour une durée de 1 an. Elle est renouvelée à la date anniversaire de l'adhésion par tacite reconduction.

La résiliation de la Convention n'entraîne pas systématiquement la résiliation de l'ensemble des composantes appartenant à celle-ci. Le cas échéant, les conditions particulières/contractuelles et générales des comptes et services continuent d'engager le titulaire jusqu'à leur clôture.

Le titulaire peut résilier la Convention moyennant un délai de préavis d'un mois avant la date anniversaire. La ou les composante(s) maintenue(s) seront alors facturées au tarif standard en vigueur à la Banque.

Si le titulaire résilie la Convention à une autre date, il sera redevable des ristournes qui lui auront été consenties.

La Banque peut résilier à tout moment la Convention moyennant un préavis d'un mois.

Il est entendu que la Convention sera résiliée de plein droit et sans préavis dans les cas suivants :

- clôture du compte de dépôt support de la Convention,
- résiliation d'une des composantes obligatoires de la Convention,
- comportement gravement répréhensible du titulaire,
- non-respect par le titulaire d'un de ses engagements contractuels.

ARTICLE 5 – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION ET TARIFAIRES

Le titulaire peut modifier à tout moment la composition de la Convention.

Toute modification sera constatée par un avenant et entraînera un nouveau calcul des cotisations mensuelles en fonction de l'objet de la modification.

La Banque se réserve le droit d'apporter des modifications à la Convention, ainsi qu'aux produits et services qui la composent après en avoir averti le titulaire par tout moyen. Le titulaire pourra résilier sans frais la Convention s'il refuse la modification.

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

ARTICLE 6- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à traiter des données à caractère personnel concernant le Client, le cas échéant, le représentant légal et le mandataire. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités : la connaissance du Client et la mise à jour de ses données et sa classification, la tenue et la gestion du (des) compte(s) et l'octroi de crédit et de manière générale, la gestion de la relation bancaire, la prévention et la gestion du surendettement, la détection des clients en situation de fragilité financière, la gestion du risque, le contrôle et la surveillance liés au contrôle interne auquel est soumis la Banque, le pilotage de l'activité bancaire et le reporting, la gestion des incivilités, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, le respect de ses obligations légales et réglementaires et notamment, l'identification des comptes inactifs, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication, le marketing et le suivi de la relation tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'études statistiques et la fiabilisation des données, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Le refus par le Client/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de sa demande de service ou produit.

Les données personnelles collectées par la Banque aident également cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec le Client afin de lui proposer les offres de produits et services les plus adaptées à ses besoins. La Banque peut être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports et modèles marketing anonymisés.

Les données personnelles collectées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, sont destinées à la Banque responsable de traitement. Elles pourront être communiquées dans les conditions décrites ci-dessus relatives au secret professionnel :

- à BPCE S.A. ainsi qu'aux entités du Groupe BPCE ;
- à des tiers aux fins de respecter une obligation légale ou réglementaire ou de répondre à une requête de l'autorité ;
- à des tiers dans le cadre de prestations ou de partenariat.
- La liste des destinataires est disponible auprès du Service Relations Clients.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour les besoins de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en vertu du Règlement UE 2015/847 du 20 mai 2015, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

En cas de transfert vers un pays hors Union Européenne, la Banque met en place ou s'assure de la mise en place des règles assurant la protection et la sécurité des données transférées. Le Client peut prendre connaissance des transferts hors de l'Union Européenne et de leur encadrement en s'adressant à la Banque.

La personne concernée par le traitement (Client/représentant légal/mandataire) dispose d'un droit d'accès et de rectification à ses données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour motifs légitimes.

Lors de la signature des conditions particulières ou dans le cadre de la relation bancaire, la Banque recueille l'accord du Client à recevoir des sollicitations commerciales de sa part, de la part de BPCE et de ses filiales directes et indirectes et de partenaires. Le Client peut également s'opposer sans frais à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale.

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur à la Banque auprès de son agence ou au Service Relations Clients 15 boulevard de la Boutière, CS 26858 35768 Saint Grégoire Cedex ou par e-mail adressé à BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpggo.fr.

La Banque conserve les données collectées pour la durée de la relation contractuelle ainsi qu'à l'issue de la relation pendant le délai de prescription applicable. Si besoin, la Banque conserve certaines données pour une durée de dix ans pour répondre à ses obligations comptables.

ARTICLE 7 - 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, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : www.banquepopulaire.fr/bpggo/. (Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès)

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 :
0 805 904 500 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix 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, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze 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 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 an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :
Madame la Médiateure de la consommation auprès de la FNB
20/22 rue RUBENS
75013 PARIS

- via le site internet du Médiateur :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires>

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.

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 8 - DÉMARCHAGE OU VENTE À DISTANCE

Lors de l'ouverture du compte dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, la Convention peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées sur le compte à l'initiative du Client vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si la Convention a commencé à être exécutée,

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues et les moyens de paiement mis à sa disposition dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.
- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

ARTICLE 9 - LOI ET LANGUE APPLICABLES – COMPÉTENCE

La Convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation précontractuelle et contractuelle.

La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

BP infos

Le contrat conclu entre Assurances Banque Populaire Prévoyance et la MAAF permet à tout titulaire d'une Banque Populaire adhérent à la Convention Equipage d'accéder à un service de renseignements juridiques et vie pratique par téléphone.

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9 h à 19 h au numéro de téléphone suivant 05 49 17 53 53. Le titulaire décline son identité et son numéro de compte courant.

Les informations délivrées dans un délai bref ne concernent que la France métropolitaine. Il s'agit de renseignements d'ordre général et non pas de conseils personnalisés.

A ce titre, les télé-assistants communiquent au titulaire l'information nécessaire ou les coordonnées de l'administration ou de l'organisme qui doit la fournir. Certaines informations entraîneront cependant des recherches nécessitant un délai de réponse.

> Les renseignements et précisions obtenues de BP Infos concernent les domaines suivants (liste non-exhaustive) :

- le droit de la consommation,
- l'habitation (location, construction, copropriété, viager),
- la fiscalité (impôts sur le revenu, impôts locaux, taxes et redevances),
- la justice (tribunaux compétents, procédures, rôle de l'avocat, aide judiciaire, ...),
- droit social (droit du travail, prestations sociales),
- propriété et voisinage (troubles du voisinage, mitoyenneté, clôtures...),
- droit de la famille (mariage, divorce, adoption d'enfants, succession...),
- formalités administratives (délivrance de documents administratifs, vaccins, scolarité...),
- loisirs (associations, agences de voyage, visas, locations saisonnières...),
- Le titulaire conserve à sa charge le montant de la communication téléphonique qui lui est normalement facturée par son opérateur téléphonique.

B.P. Infos étant un service d'assistance non personnalisé, les informations données dans ce cadre au titulaire, sur la bonne foi des précisions personnelles apportées le cas échéant par celui-ci, ne pourront être utilisées contre la Banque Populaire ou M.A.A.F. Protection Juridique S.A. au titre d'une action en responsabilité. Par ailleurs, la prestation assurée par BP Infos sera maintenue tant que la convention liant la BPCE SA et M.A.A.F. Protection Juridique S.A. sera en vigueur.

La Banque Populaire Grand Ouest ne pourra en conséquence être tenue responsable de l'interruption du service BP Infos.