

COFFRE

CONDITIONS GENERALES

Référencées PSD00864 CG201809 – Pages numérotées de 1 à 5

ARTICLE 1 – OBJET

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

ARTICLE 2 – LIMITE DE VALEUR DES BIENS DEPOSES

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

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

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

ARTICLE 3 - CONTENU DU COFFRE-FORT

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

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

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

ARTICLE 4 – RESPONSABILITES

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

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

- **La faute intentionnelle ou dolosive du Client ou de l'un de ses mandataires et de la faute simple du Client en cas de non-respect des obligations contractuelles de la location, d'omission de fermeture à clé du Coffre-Fort et de transmission des clés du Coffre-Fort à autrui ;**
- **En cas de force majeure, et notamment la guerre civile ou étrangère, la désintégration du noyau atomique ou le rayonnement ionisant ;**

- **Tout dommage matériel causé aux biens déposés, lorsqu'ils sont situés hors du Coffre-Fort et sous la garde du Client ;**
- **Altérations naturelles des objets, et altérations liées à des conditions extérieures telles que notamment la température, la présence d'eau, le taux d'humidité, la poussière, la lumière et les êtres vivants ;**
- **Tout dommage matériel résultant des conditions particulières de conservation (taux d'humidité, température, etc...) que requièrent les objets déposés dans le Coffre-Fort. Il incombe dans ces cas au locataire de prendre les mesures nécessaires pour leur préservation ;**
- **La privation de jouissance, le manque à gagner, la perte de bénéfice, la perte d'intérêt ou de dividendes, le préjudice commercial, le préjudice moral ;**
- **Vol ou disparition sans constat d'effraction du Coffre-fort ;**
- **En cas de disparition inexpliquée du contenu du Coffre-Fort.**

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

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

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

PROCURATION

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

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

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

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

LOCATION SOLIDAIRE

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

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

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

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

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

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

ENVOI DES COURRIERS

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

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

ARTICLE 6 – SORT DES COFFRES-FORTS INACTIFS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 7 – DECES DU TITULAIRE DE COFFRE-FORT

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

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

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

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

ARTICLE 8 – DURÉE DU CONTRAT ET RESILIATION

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

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

La Banque pourra résilier la location en cours, sans respect de préavis, en cas de manquement du Client ou de son mandataire à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, en particulier le non-paiement des loyers à leur échéance, non régularisée dans les 60 jours suivant une mise en demeure infructueuse faite par lettre recommandée, ou en cas de comportement gravement répréhensible. De même, le Client pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans préavis en cas de non-respect par la Banque des dispositions du présent contrat.

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

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

pourra procéder à l'ouverture du Coffre-Fort dans les conditions prévues à l'article 10 du présent contrat.

ARTICLE 9 – CONDITIONS TARIFAIRES

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

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

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

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

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

ARTICLE 10 – OUVERTURE DU COFFRE-FORT

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

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

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

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

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

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

- Immédiatement, sans mise en demeure et en l'absence d'huissier, si des vapeurs, odeurs ou autres émanations suspectes se dégagent du Coffre-Fort, ou si des circonstances graves et imprévues amenaient la banque à prendre des mesures d'urgence pour sauvegarder ses intérêts, ceux du Client, ou des tiers, notamment en cas de hold-up ou de dommage imminent, dans la salle des Coffres-Forts. La Banque

sera alors en droit de prendre au regard des objets, valeurs ou substances contenus dans le Coffre-Fort toute mesure qu'elle jugera utile, selon les circonstances.

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 12 - VISITES AU COFFRE-FORT

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

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

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

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

En cas d'impossibilité d'accès au Coffre-Fort due à un cas de force majeure ou à un cas fortuit, ou à tout autre cas indépendant de sa volonté, la Banque ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences pour le Client de l'impossibilité temporaire d'accéder au Coffre-Fort.

ARTICLE 13 – TRANSFERT OU SUPPRESSION DU COFFRE-FORT

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

faire usage de cette faculté, il pourra résilier le présent contrat sans préavis par dérogation à l'article 8.

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

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

ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, Banque Populaire Grand Ouest (la « Banque ») recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille...).

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

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet

<https://www.bppo.banquepopulaire.fr/portailinternet/Editorial/Informations/Pages/protection-donnees-personnelles.aspx> ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

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

ARTICLE 15 – SECRET PROFESSIONNEL

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

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

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

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

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

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel dans les mêmes conditions que celles visées au présent article aux personnes avec lesquelles

elles négocient, concluent ou exécutent les opérations énoncées ci-dessus.

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

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations concernant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification des clients et le cas échéant des bénéficiaires effectifs des opérations et à une obligation de vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du client...).

A ce titre, la Banque est tenue d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées définies à l'article R.561-18 du code monétaire et financier.

La Banque est aussi tenue de déclarer en particulier :

- les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme ;
- les opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif de l'opération demeure douteuse malgré les diligences effectuées au titre de l'obligation de vérification d'identité qui incombent à la Banque.

La Banque est également tenue de s'informer auprès de ses clients 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. Le Client s'engage à signaler à la Banque toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte et à fournir sur demande de celle-ci, toute information ou document requis.

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

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

ARTICLE 17 – RECLAMATION – MEDIATION

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, 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 lettre envoyée à l'adresse suivante :

Service Relations Clients
15 boulevard de la Boutière
CS 26858

35768 Saint-Grégoire cedex,

ou par mail à l'adresse suivante :
BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@AT@bppo.fr.

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.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le Client a la faculté de saisir 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 :

Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la
FNBP
100 / 104, Avenue de France
75646 PARIS Cedex 13

- 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 jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site du médiateur dès son ouverture au public.

Le médiateur, indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine, sauf prolongation de ce délai en cas de litige complexe. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations. La procédure est gratuite pour le Client qui conserve cependant la charge de ses propres frais, notamment ses frais de déplacement ou ceux liés à la rémunération du conseil qu'il choisirait de s'adjoindre.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige. Cet accord pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil.

Ni la Banque, ni le Client ne sont tenus de proposer ou demander la saisine du médiateur avant toute action judiciaire. Par ailleurs, la Banque ou le Client, que la décision du médiateur ne satisferait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.

En cas de souscription par Internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ARTICLE 18 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

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