



Convention de relations Equipage Conditions générales

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

ARTICLE 1 – ADHÉSION

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.atlantique.banquepopulaire.fr).

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 - MODIFICATION DE LA CONVENTION

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 5 - DUREE, RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

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 6 - 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 des informations confidentielles concernant le titulaire, notamment dans le cadre des opérations énoncées ci-après :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple),
- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple, pour la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers)
- lors de l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses titulaires, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que la Banque (BPCE, Banques

populaires, ...).

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.

Le titulaire peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la Banque sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

ARTICLE 7. - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le titulaire, et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont principalement utilisées par la Banque pour les finalités suivantes : gestion de la relation bancaire, classification de la clientèle, octroi de crédit, prospection, animation commerciale et études statistiques, évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, recouvrement, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Elles pourront être communiquées à des tiers dans les conditions prévues au l'article 6 « *secret professionnel* » des présentes. Le titulaire peut se faire communiquer, obtenir copie, et, le cas échéant, rectifier les données le concernant. Il peut, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement.

Le titulaire a la possibilité de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale par la Banque ainsi que par BPCE, ses filiales directes et indirectes ou par ses partenaires commerciaux. Pour exercer son droit d'opposition, le titulaire peut adresser un courrier à son agence ou au Service Clients 1, rue Françoise Sagan, Saint Herblain 44919 Nantes Cedex 9. Les frais d'envoi de ce courrier seront remboursés au titulaire au tarif lent en vigueur sur simple demande.

Pour exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, le titulaire doit s'adresser à son agence ou au Service Clients 1, rue Françoise Sagan, Saint Herblain 44919 Nantes Cedex 9.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) transmises par le titulaire à la Banque, conformément aux finalités convenues, peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou

hors Union européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Le Client peut en prendre connaissance en consultant le site Internet de la FBF : www.fbf.fr.

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds certaines des données nominatives du titulaire doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS - MÉDIATEUR BANCAIRE

Tout renseignement relatif à l'exécution de la Convention ou à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : **0 805 90 45 00** (Numéro non surtaxé).

En cas d'insatisfactions ou de difficultés, le titulaire peut formuler une réclamation comme suit :

1. Votre agence Banque Populaire Atlantique : votre premier interlocuteur

Prenez contact avec votre **Conseiller/Directeur d'agence**. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à l'agence, par courrier, par mail ou par téléphone.

Vous retrouvez directement ses coordonnées sur votre extrait de compte.

2. Le Service Clients à votre écoute

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Clients**, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez contacter le service par courrier, téléphone ou mail, en utilisant les coordonnées ci-après :

- **Par courrier**, en écrivant à :

**Banque Populaire Atlantique
Service Clients
1, rue Françoise Sagan
Saint Herblain
44919 Nantes cedex 9**

- **Par mail** : remplissez le formulaire « Déposer une réclamation » mis en ligne sur le site Internet de la Banque (www.atlantique.banquepopulaire.fr).

- **Par téléphone** du lundi au vendredi de 8h à 18h : **0 805 904 500** (Appel Gratuit).

A défaut de réponse dans les cinq jours ouvrés du Service Clients ou de l'agence, vous recevrez un courrier avec accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous

répondre sous quinze jours ouvrés. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

3. En dernier recours, le Médiateur

Vous pouvez demander gratuitement l'intervention du Médiateur, après épuisement des voies de recours amiable internes (transmission de la réclamation à l'agence puis au service Clients) ou en cas d'absence avérée de réponse de la Banque dans un délai de deux mois à compter de la réclamation. Le titulaire a la faculté de saisir le Médiateur dont l'adresse figure sur les relevés de compte et dans les conditions tarifaires, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

La Banque a désigné un médiateur chargé de recommander des solutions aux litiges avec toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion du compte de dépôt, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne distribués par la Banque. Son champ d'action exclut :

- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Banque (par exemple : décision de distribuer ou non un produit ou un service bancaire, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle, liberté de tarification...),
- les litiges résultant des performances des produits liées aux évolutions des marchés financiers,
- les litiges ne relevant pas de la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribués par la Banque (Assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement, instrument financier, produit d'épargne...).

La procédure est gratuite pour le titulaire qui conserve cependant la charge de ses propres frais, notamment ses frais de déplacement ou liés à la rémunération du conseil qu'il choisirait de s'adjoindre.

Le titulaire peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

**Monsieur le Médiateur de la Banque Populaire
Atlantique
1, rue Françoise Sagan
Saint Herblain
44919 Nantes cedex 9**

- via le formulaire en ligne sur le site Internet de la Banque.

Le Médiateur, indépendant, statue dans les deux mois de sa saisine. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations.

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

Pour plus de détails, le titulaire peut consulter la charte de médiation de la Banque mise en ligne sur le site Internet.

ARTICLE 9 - DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER - VENTE A 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 titulaire, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation, le titulaire 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. Il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

ARTICLE 10. – LOI ET LANGUE APPLICABLES – COMPÉTENCE

La Convention est conclue en langue française. Le titulaire accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La 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, 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.

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 déclare 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 Atlantique ne pourra en conséquence être tenue responsable de l'interruption du service BP Infos.

Carnet de bord

Le carnet de bord est un document personnalisé regroupant des informations synthétiques Banque Populaire Atlantique concernant :

- 1 - Le compte de dépôt du titulaire support de la Convention et ses moyens de paiement.
- 2 - Son épargne disponible contractuelle et financière.
- 3 - Ses crédits à la consommation et immobiliers.

Le carnet de bord est présenté sous forme de tableaux établis à partir d'un historique de 12 mois précédant son édition. Le carnet de bord, dans la Convention Equipage, est envoyé une fois par an, le mois anniversaire de sa souscription.

Le titulaire peut alors demander un entretien personnalisé avec son conseiller Banque Populaire Atlantique.