

Le Livret d'Epargne Populaire (« LEP ») est un compte d'épargne régi par les dispositions des articles L 221-13 à L 221-17, R 221-33 et suivants du Code Monétaire et Financier (« CMF »), décision du Conseil National du Crédit n°69-02 du 8 mai 1969 modifiée

CHAPITRE I

DISPOSITIONS RELATIVES AUX BENEFICIAIRES DE COMPTES SUR LIVRET D'EPARGNE POPULAIRE

ARTICLE 1 : Ouverture et détention

L'ouverture d'un Livret d'Epargne Populaire (« LEP ») est réservée aux contribuables personnes physiques :

- qui ont leur domicile fiscal en France
- **et** qui justifient chaque année que le montant de leurs revenus de l'année précédant celle au titre de laquelle l'imposition est établie n'excède pas les montants mentionnés au I de l'article 1417 du Code général des impôts (« CGI ») affectés d'un coefficient multiplicateur égal à 1,8, le montant obtenu étant arrondi à l'euro supérieur.

Par dérogation, si les revenus constatés dans les conditions précitées dépassent les montants mentionnés ci-dessus au titre d'une année, le bénéfice du LEP est conservé si les revenus du contribuable sont à nouveau inférieurs à ces montants l'année suivante.

L'année d'une demande d'ouverture, le montant des revenus de l'année précédente est retenu au bénéfice des personnes dont la situation de famille ou de revenus a été modifiée au cours de cette dernière année.

Le titulaire est tenu de déclarer sur l'honneur qu'il a la qualité de contribuable ayant son domicile fiscal en France ou de conjoint d'un tel contribuable et qu'il ne détient aucun autre LEP dans quelque établissement que ce soit.

A cet effet, le titulaire signe une déclaration sur l'honneur figurant aux conditions contractuelles.

L'ouverture d'un LEP à des mineurs ou à des majeurs rattachés au foyer fiscal de leurs parents n'est pas autorisée.

Il ne peut être ouvert qu'un LEP par contribuable et un pour le conjoint ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité, de celui-ci.

ARTICLE 2 : Contrôle de la qualité d'ayant-droit

Le détenteur d'un LEP doit prouver chaque année sa qualité d'ayant droit. Le revenu fiscal de référence à prendre en considération est celui de l'année précédant celle au titre de laquelle l'imposition est établie.

Le justificatif produit doit être l'avis d'impôt sur le revenu ou le justificatif d'impôt sur le revenu établi au titre des revenus de l'avant dernière année. Par dérogation, l'année d'une demande d'ouverture, le revenu fiscal de référence de l'année précédente est retenu au bénéfice des personnes dont la situation de famille ou de revenus a été modifiée au cours de cette dernière année. Dans ce cas, le justificatif produit doit être l'avis d'impôt sur le revenu ou le justificatif d'impôt sur le revenu établi au titre des revenus de l'année précédant celle de la demande d'ouverture.

ARTICLE 3 : Connaissance client et justificatifs

Le titulaire doit communiquer à la Banque l'ensemble des justificatifs, notamment relatifs à son identité, sa capacité

juridique, son domicile et son activité économique, tels que prévus par la réglementation en vigueur.

Pendant toute la durée des relations contractuelles, le titulaire doit informer la Banque de tout changement intervenant dans sa situation personnelle, notamment juridique, et pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du LEP (notamment changement d'adresse postale, changement de domicile fiscal, de coordonnées, mariage, divorce, perte d'emploi, changement de capacité, changement de situation juridique ou de représentant légal,...).

De façon générale, le titulaire s'engage à fournir, à première demande de la Banque, tout justificatif nécessaire ou utile pour permettre la mise à jour des éléments et données le concernant ou/et le respect des dispositions réglementaires en vigueur en matière de connaissance client.

CHAPITRE II

DISPOSITIONS RELATIVES AU FONCTIONNEMENT DES COMPTES SUR LIVRET D'EPARGNE POPULAIRE

ARTICLE 4 : Plafond et solde du Livret

Le plafond des sommes qui peuvent être déposées sur un LEP est fixé par les Pouvoirs Publics. Ce plafond peut toutefois être dépassé par l'effet de la seule capitalisation des intérêts.

Dans ce cas, si un retrait ultérieur amène le solde à un niveau inférieur au plafond réglementaire, les versements ne peuvent avoir pour effet de porter le solde au-delà de ce plafond.

Le Livret d'Epargne Populaire ne peut présenter un solde inférieur au montant prévu par la réglementation en vigueur.

Les sommes inscrites au crédit du LEP sont remboursables à vue. Aucune opération de retrait ne peut avoir pour effet de rendre le compte débiteur.

ARTICLE 5 : Versements et opérations autorisées

Les opérations autorisées sur le LEP sont limitées à des versements ou des retraits au profit du titulaire ou à des virements de ou à son compte à vue.

5.1 - Versements

A concurrence d'un plafond légal, le titulaire peut effectuer sur le LEP des versements :

- en espèces, par chèque ou chèque de banque ;
- par virement.

Le versement effectué lors de l'ouverture doit être supérieur ou égal au montant prévu par la réglementation en vigueur. Tout versement ultérieur doit être supérieur ou égal à un montant prévu réglementairement.

Les domiciliations ne sont pas autorisées sur le LEP. Pour cette raison, il n'y a pas de délivrance de relevé d'identité bancaire sur le LEP.

Le cas échéant, le titulaire autorise la Banque à verser les sommes excédant le plafond légal sur un autre compte ouvert ou à ouvrir à son nom.

5.2 - Retraits

Le titulaire (ou le cas échéant son représentant légal) peut effectuer sur le

LEP des retraits :

- en espèces ou par chèque de banque ;
- par virement ;
- par carte de retrait.

Aucun retrait ne peut être inférieur au montant réglementaire en vigueur.

Quel que soit le mode de retrait, le LEP ne doit en aucun cas présenter un solde débiteur.

Les domiciliations de prélèvements ne sont pas autorisées sur le LEP.

Le retrait ne peut être effectué que dans la Banque détentrice du LEP.

5.3 - Remboursement à vue

La Banque peut rembourser à vue les fonds déposés sur le LEP sous réserve des délais d'usage d'encaissement.

5.4 - Délivrance d'une carte

Sauf si le titulaire détient déjà une carte associée à un autre compte, le LEP peut donner lieu à la délivrance d'une carte de retrait qui fait l'objet d'un contrat spécifique.

5.5 - Procuration

Le titulaire peut donner à une (ou plusieurs) personne(s) physique(s) capable(s) (ou le cas échéant, à une association) une procuration, c'est-à-dire un mandat à l'effet de faire fonctionner le LEP et d'obtenir toutes informations dans les mêmes conditions que s'il y procédait lui-même.

La désignation du mandataire relève de l'entière responsabilité du titulaire. Le mandataire pourra effectuer sur le LEP qui fait l'objet de la procuration, les mêmes opérations que le titulaire, tant au débit qu'au crédit, sans réserve, ni limitation de montant et notamment toutes les opérations prévues par la Convention. Il pourra utiliser tous les services et produits proposés par la Banque et s'abonner personnellement à tout service permettant la consultation et le fonctionnement à distance du LEP du titulaire au moyen d'un code d'accès qui lui sera propre. Précision étant

faite que le titulaire ne pourra, en aucun cas, sous peine d'engager sa responsabilité, confier à son mandataire ou à quiconque, les codes personnels qui lui ont été attribués ou qui sont attribués à d'autres mandataires en vue d'accéder aux services permettant la consultation et le fonctionnement de son LEP.

Les opérations effectuées par le mandataire engagent ainsi la responsabilité du titulaire du LEP.

Le mandataire dépose un spécimen de sa signature et justifie de son identité dans les mêmes conditions que le titulaire. Le mandataire ne peut subdéléguer les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le cas échéant, la Banque peut notamment pour des raisons de sécurité, refuser d'agréer ou informer le titulaire qu'elle n'agré plus le mandataire désigné.

De même, une procuration par acte notarié pourra, le cas échéant, être demandée par la Banque.

La procuration prend fin en cas de renonciation par le mandataire à son mandat ou en cas de dénonciation de ce mandat notifiée par écrit à la Banque par le titulaire du LEP, en cas de décès, de mise sous tutelle ou de liquidation judiciaire du titulaire ou du mandataire, de clôture du LEP ou sur l'initiative de la Banque informant le titulaire qu'elle n'agré plus le mandataire.

La révocation du mandataire prend effet :

- soit à la date de réception par la Banque d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le titulaire notifiant la demande de révocation,
- soit à la date de la signature, à l'agence qui gère le LEP, d'un document de révocation.

Important : Le titulaire doit informer préalablement le mandataire de la révocation du mandat et faire toute diligence afin qu'il lui restitue tous les moyens de retrait en sa possession. Dès que la Banque aura connaissance de cette révocation, elle en informera également le mandataire, lui demandera la restitution des moyens de retrait et lui interdira l'accès au LEP du titulaire par le moyen des canaux de banque à distance. De même, il appartient au mandataire d'informer le titulaire de sa renonciation.

Lorsque le LEP est, à la demande du titulaire, transféré dans une autre agence de la Banque, les procurations données à des tiers, restent valables sauf dénonciation expresse de celles-ci par le titulaire.

5.6 - Relevé de compte

Afin de permettre le suivi des opérations inscrites au crédit et au débit du LEP, la Banque communique au titulaire un relevé de compte au moins annuel sur support papier ou sur un autre support durable, notamment par voie postale ou par mise à disposition des relevés sous format électronique dans son espace privé de banque en ligne.

Il appartient au titulaire de conserver ses relevés de compte sous quelque forme que ce soit.

Le moyen de communication du relevé de compte mis en œuvre est gratuit. Toute communication supplémentaire de ce relevé par un moyen autre peut être facturée par la Banque conformément aux conditions tarifaires de la Banque en vigueur.

5.7 - Rémunération

La rémunération du LEP est déterminée par les Pouvoirs Publics.

L'intérêt servi aux déposants commence à courir à partir du 1er ou du 16 de la quinzaine qui suit le jour du versement. Il cesse de courir à la fin de la quinzaine qui précède le jour du remboursement. Au 31 décembre de chaque année, l'intérêt acquis s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts. La capitalisation des intérêts peut, le cas échéant, avoir pour effet de porter le montant du LEP au-delà du plafond légal. Dans cette hypothèse, si un retrait opéré porte le solde à un niveau inférieur au plafond, les versements ultérieurs restent limités au plafond légal.

La rémunération est susceptible d'être modifiée. Cette modification est portée à la connaissance du titulaire par tout moyen notamment par voie d'affichage dans les agences de la Banque, une mention sur son site Internet ou une mention portée sur le relevé de compte. Le titulaire, qui n'accepte pas ladite modification, peut clôturer immédiatement son LEP.

5.8- Tarification

Aucun frais ni commission d'aucune sorte ne pourra être perçu(e) pour

l'ouverture d'un LEP. Des frais au titre de certaines opérations ou de certains services pourront être perçus par prélèvement sur le LEP. La nature et le montant de ces frais relatifs à ces opérations ou à ces services sont précisés dans les conditions tarifaires de la Banque Populaire remises au titulaire lors de la demande d'ouverture du LEP et disponibles à tout moment dans les agences de la Banque Populaire et sur son site Internet.

ARTICLE 6 : Fiscalité*

Les intérêts produits par les sommes déposées sur le LEP sont exonérés de l'impôt sur le revenu et des prélèvements sociaux.

Obligations déclaratives de la Banque :

En application des dispositions des articles 242 ter du CGI et 49 I ter de l'annexe III au CGI, la Banque doit adresser à l'administration fiscale française, sous peine des sanctions prévues aux articles 1729 B et 1736 du CGI, une déclaration dite Etat « Directive » (imprimé fiscal unique n° 2561 quater) , mentionnant le montant des intérêts versés au cours de l'année précédente, à toute personne physique, titulaire de compte d'épargne, ayant sa résidence fiscale hors de France, dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Cette déclaration est transmise par l'administration fiscale française aux autorités fiscales de l'Etat de résidence du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est informé par la Banque des sommes qui ont été portées à la connaissance de l'administration fiscale française.

*Fiscalité en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

ARTICLE 7 : Sanctions

Toute infraction aux règles définies par les articles L.221-13 à L. 221-17 du CMF et les articles R. 221-33 à R. 221-39 du CMF commise par le titulaire d'un LEP peut entraîner, sur décision du ministre chargé de l'économie et des Finances, la perte des intérêts.

ARTICLE 8 : Nantissement

Le LEP et les droits appartenant à son titulaire ne peuvent pas être remis en nantissement.

ARTICLE 9 : Transfert - Clôture

Le titulaire d'un LEP peut transférer son LEP sans perte d'intérêt d'une Banque Populaire vers un autre établissement habilité.

Le LEP peut être clôturé par le titulaire sans préavis par la remise à l'agence d'une instruction écrite et signée par lui.

Le décès du titulaire entraîne la clôture du LEP au jour du décès.

Lorsque le titulaire cesse de remplir les conditions fixées par la loi pour bénéficier du LEP, il est tenu d'en demander la clôture au plus tard le 31 mars de l'année qui suit celle où, pour la dernière fois, il a produit les pièces justificatives établissant son droit.

La Banque est tenue de solder d'office au 31 mars les comptes pour lesquels les justifications annuelles requises n'ont pas été produites. Les sommes figurant au crédit du LEP soldé sont transférées sur un autre compte ouvert dans le même établissement au nom du même titulaire ou, à défaut, sur un compte d'attente dont le solde est restitué à première demande de l'intéressé.

La Banque se réserve le droit de clôturer sans préavis le LEP pour motif légitime, notamment en cas de détention multiple non autorisée, de solde débiteur, de non-respect de la réglementation en vigueur applicable au LEP, de comportement gravement répréhensible (notamment en cas de refus de satisfaire à l'obligation générale d'information, de fourniture de renseignements ou de documents faux ou inexacts, de violence ou de menace proférée à l'encontre d'un collaborateur de la Banque) ou plus généralement de non-respect de l'une des obligations nées de la présente convention.

En cas de clôture, la Banque restituera au titulaire le solde du LEP augmenté des intérêts produits jusqu'à la date de clôture, à l'expiration des délais bancaires d'usage nécessaires au dénouement des opérations en cours.

La clôture du LEP doit s'accompagner de la restitution de la carte s'il y a lieu.

CHAPITRE III DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 10 : Modifications des conditions générales (y compris tarifaires)

Toute modification tarifaire est portée à la connaissance du titulaire par tout moyen notamment par voie d'affichage dans les agences de la Banque, une mention sur son site Internet ou une mention portée sur le relevé de compte. Le titulaire, qui n'accepte pas ladite modification, peut clôturer immédiatement son LEP.

10.1 - Modifications à l'initiative de la Banque

La Banque aura la faculté de modifier les conditions générales (y compris tarifaires) du LEP. A cet effet, la Banque communiquera au titulaire, un mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple par voie postale, par une mention sur le relevé de compte ou par 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, celui-ci peut résilier sa convention LEP, sans frais, avant la date d'application des modifications. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

10.2 - Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

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 11 : Lutte contre le blanchiment des 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 CMF.

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 recueillir les informations 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.

A ce titre, le titulaire s'engage envers la Banque, pendant toute la durée de la Convention :

- à signaler à la Banque toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte et à lui fournir sur sa demande, toute information ou document requis.
- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;
- à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

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 12 : 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 Prudential 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 chèques)
- lors de l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients, 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 13 : Informatique et Libertés – Communication d'informations

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le titulaire, le cas échéant, le représentant légal, le mandataire et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités la tenue et la gestion du (des) compte(s), ainsi que la gestion de la relation bancaire, la gestion du risque, la gestion et la prévention du

surendettement, la gestion des incivilités, le respect de ses obligations légales ou réglementaires, les études statistiques et la fiabilisation des données, le contrôle et la surveillance lié au contrôle interne auquel est soumis la Banque, l'octroi de crédit, les analyses, les études, le pilotage de l'activité bancaire, le reporting, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la classification, 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 et le marketing.

Le refus par le titulaire/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de la demande.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Banque responsable de traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales

et réglementaires.

La Banque est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Banque est autorisée par le titulaire/représentant légal/mandataire à communiquer les données le concernant dans les conditions prévues aux présentes conditions générales.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) que le titulaire a transmises 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 titulaire peut en prendre connaissance en consultant la notice d'information accessible sur le site Internet de la Fédération Bancaire Française : www.fbf.fr.

Ces données peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, 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 doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Le titulaire/représentant légal/mandataire disposent d'un droit d'accès et de rectification s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes. Ils peuvent également s'opposer sans frais à ce que ces 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 au service concerné (cf. adresse ci-après).

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de son agence ou au Service Relations Clients 15 boulevard de la Boutière CS 26858 - 35768 Saint-Grégoire Cedex.

ARTICLE 14 : Réclamation – Médiation

Tout renseignement relatif à l'exécution de la Convention ou à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 0 805 904 500 (appel gratuit).

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

1. Votre agence Banque Populaire Grand Ouest : 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 Relations 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 Relations 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 Grand Ouest
Service Relations Clients
15 boulevard de la Boutière CS 26858
35768 Saint-Grégoire Cedex

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

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

A défaut de réponse dans les trois jours ouvrés du Service Relations 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 Relations Clients) ou en cas d'absence avérée de réponse de la Banque dans un délai de deux mois à

compter de la réclamation. Le Client 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 consommation auprès de la FNB
100 / 104, Avenue de France
75646 PARIS Cedex 13

- via le site Internet du Médiateur :

www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires.

Le Médiateur, indépendant, statue dans le délai mentionné dans la charte de médiation de la Banque. 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 satisfait 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 15 : Loi et langue applicables – Tribunaux compétents-Autorité de contrôle

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

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.

ARTICLE 16 : Garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par la Banque, les titres conservés par elle, certaines cautions qu'elle délivre au titulaire, sont couverts par des mécanismes de garanties gérés par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par l'article L 312-4 et les suivants du Code monétaire et financier, et les textes d'application. Conformément à l'article L 312-15 du Code monétaire et financier et à l'article 8 bis du règlement n° 99-05 du Comité de la réglementation bancaire et financière, la Banque peut être amenée à transmettre, à la demande expresse du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de sa mission, des informations nominatives ou chiffrées concernant le titulaire.

Ces modalités font l'objet d'un dépliant que le titulaire peut demander auprès du Service Relations Clients de la Banque ou auprès du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution - 65 rue de la Victoire - 75009 Paris (www.garantiedesdepots.fr) ou consulter sur le site internet de la Banque ou du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution.

ARTICLE 17 : Garantie de l'Etat

Les sommes déposées sur les Livrets A, Livrets de développement durable et comptes sur livret d'épargne populaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes bénéficient de la garantie de l'Etat pour l'intégralité de leur

montant. Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution procède à l'indemnisation des déposants pour le compte de l'Etat.

Par ailleurs, le formulaire ci-après vous présente une information sur la garantie de vos dépôts. Ce formulaire fait partie des nouvelles obligations

d'information qui sont demandées aux établissements bancaires afin de mieux informer les clients sur la protection de leurs comptes (Arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts.

FORMULAIRE TYPE CONCERNANT LES INFORMATIONS À FOURNIR AUX DÉPOSANTS

Informations générales sur la protection des dépôts

La protection des dépôts effectués auprès de votre Banque Populaire est assurée par :	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1).
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit:	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (ou devise) (1).
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2).
Autres cas particuliers	Voir note (2).
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit:	Sept jours ouvrables (3).
Monnaie de l'indemnisation :	Euro
Correspondant	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : http://www.garantiedesdepots.fr
Accusé de réception par le déposant :	Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions contractuelles du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la Convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la Convention.

Informations complémentaires :

(1) Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100.000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (Hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Epargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une couverture maximale de 100.000 €.

(2) Principaux cas particuliers

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires par parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100.000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement de nature similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme s'ils étaient effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable (LDD) et les Livrets d'Epargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicables aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces Livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision, voir le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDD dont le solde est de 30 000 € et un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100.000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement

(pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution).

(3) Indemnisation

Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours sera applicable à compter du 1er juin 2016.

Ce délai concerne les indemnités qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnitable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnité intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution :

- Soit, par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,
- Soit, par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnité lui soit versée par virement.

(4) Autres informations importantes :

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

- **Personnes exclues de la garantie** : pour plus de précision, consulter l'article 1er II de l'Ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière financière.
- **Produits exclus de la garantie** : pour plus de précision, consulter l'article 1er III de ladite Ordonnance.
- **Garantie des titres, Garantie des cautions et Garantie des assurances**: Voir le dépliant du FGDR disponible en agence et sur le site internet de la Banque : www.bpgo.banquepopulaire.fr .