



# **NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS SUITE A UN ACTE DE DEMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER ET/OU AU MOYEN DE VENTE A DISTANCE**

## **Définition des deux régimes**

### **Le démarchage bancaire ou financier**

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière ;
- un déplacement du démarcheur de La Banque, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

### **La vente à distance de services financiers**

La vente à distance d'un service financier consiste pour La Banque à conclure avec son Client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, le contrat relatif à ce service totalement à distance, c'est-à-dire :

- hors la présence physique et simultanée des parties,
- en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (courrier, téléphone, internet, fax...),
- du stade de la relation précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat,

Seule la conclusion de la première convention de service s'il y a lieu est concernée et non les opérations qui en découlent.

S'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, seul le contrat initial est concerné.

Dans le cadre de la relation contractuelle, Le Client peut changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

## L'information

### L'information pré-contractuelle

Le Client est informé des caractéristiques du produit ou service faisant l'objet de la proposition de contracter au moyen des documents d'information prévus par la réglementation et/ou d'une fiche d'information commerciale, ainsi que par les documents présentant les Conditions Générales et Tarifaires qui lui sont applicables. Ces documents, rédigés en français, sont, remis en mains propres, adressés au client ou bien encore disponibles sur le site internet de la Banque, selon la technique de communication utilisée.

### Les contrats

Les contrats relatifs aux produits et services proposés par La Banque peuvent être conclus, dans ses locaux, au domicile du client ou en tout autre lieu convenu avec lui. Lorsqu'il est conclu à distance, le lieu de conclusion du contrat est celui du lieu de situation de l'Agence de la Banque qui tient le compte principal du Client.

Les contrats sont rédigés en français et sont soumis au droit français, sauf accord particulier entre les parties. Les contrats sont communiqués au client préalablement à tout engagement de sa part et se composent :

- des Conditions Particulières contenant les modalités spécifiques du compte, produit ou service souscrit, ainsi que les modalités de conclusion du contrat (lieu et date de conclusion, modes de paiement...)
- des Conditions Générales applicables au compte, produit ou services souscrit. Elles complètent les Conditions Particulières. Elles peuvent être contenues dans plusieurs documents et précisent les droits contractuels de résiliation, les procédures de réclamation et de recours...
- de tout document supplémentaire prévu, le cas échéant, au contrat pour sa conclusion, ainsi qu'un bordereau de rétractation.

Lorsque la technique de communication ne permet pas de transmettre les documents sus-visés avant la conclusion du contrat demandée par le Client, les documents d'information et les conditions contractuelles lui sont adressés par écrit immédiatement après la conclusion du contrat. A tout moment au cours de la relation contractuelle, le client qui en fait la demande peut recevoir les conditions contractuelles sur un support papier.

### Le droit de rétractation

Le client dispose d'un droit de rétractation (« droit de renonciation » s'il s'agit d'un contrat d'assurance) en cas de conclusion d'un contrat avec la Banque à la suite à un acte de démarchage ou au moyen d'une technique de commercialisation à distance.

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus. Le délai commence à courir :

- Soit à compter du jour où le contrat est conclu ou, s'agissant des contrats d'assurance-vie conclus à distance, à compter de celui où l'intéressé est informé de la conclusion du contrat;
- Soit à compter du jour où le client dispose de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

### L'exercice du droit de rétractation et ses conséquences

Le client peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser sa demande par courrier au moyen du bordereau mis à sa disposition par La Banque, dans le délai correspondant à la situation dans laquelle il se trouve.

Le Client doit restituer à La Banque dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de celui où il communique à La Banque sa volonté de se rétracter, toute somme et tout bien qu'il a reçus de cette dernière. Le Client est tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

Lorsque la Banque reçoit la demande de rétractation du Client, elle est tenue de lui rembourser, au plus tard dans les 30 jours, toutes les sommes perçues en exécution du contrat à l'exception de celles dues au titre de la période précédant la rétractation; la somme est productive d'intérêts au taux légal si le contrat a été conclu à distance et que la Banque ne respecte pas ce délai.

## Exceptions

### Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du client, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;
- aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;
- aux contrats d'assurance couvrant les dommages causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques ou semi-remorques;
- aux contrats portant sur les services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers ou sur la fourniture d'instruments financiers. En revanche, si le contrat portant sur ces services a été conclu dans le cadre d'un acte de démarchage par déplacement physique au domicile du client, ou sur son lieu de travail ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation, le démarcheur ne peut recueillir ni ordre ni fonds du client avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 heures courant le lendemain du jour où le démarcheur aura remis au client un récépissé établissant la communication des informations prévues par la loi.

### Crédit à la consommation

Le délai de rétractation est de 14 jours.

### Crédit immobilier

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier. Mais leur conclusion est soumise au respect d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de la réception de l'offre. En conséquence, même avec votre accord, le contrat ne peut être conclu durant les dix premiers jours suivant la réception de l'offre de crédit.

### Contrat d'assurance-vie

Le Client dispose d'un droit à renonciation d'une durée de 30 jours.

## L'exécution du contrat

### Vente à distance

Les contrats conclus à distance ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation sans que le Client en ait fait la demande.

Cette demande peut résulter de toute première utilisation du produit ou service objet du contrat conclu, réalisée à l'initiative du Client, telle que notamment un versement de fonds, un déblocage de crédit...

Toutefois, pour les crédits à la consommation, les contrats ne peuvent recevoir de début d'exécution durant les 7 premiers jours, même si le Client en fait la demande.

### Démarchage

Les contrats résultant d'un acte de démarchage et portant sur les services de conservation ou d'administration d'instruments financiers et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant le terme du délai de rétractation, même si le Client en fait la demande.

Si le client demande l'exécution du contrat sans attendre la fin du délai de rétractation et qu'il exerce néanmoins son droit de rétractation, il reste tenu au paiement proportionnel du service financier dont il a effectivement bénéficié, conformément aux Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur ou aux dispositions du contrat, à l'exclusion de toute pénalité.

---

## Agréments

Le Crédit Mutuel Arkéa a reçu l'agrément en qualité de banque mutualiste ou coopérative et en tant que prestataire de services d'investissement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), en son nom et pour le compte des Caisses de Crédit Mutuel qui lui sont affiliées. A ce titre les Caisses de Crédit Mutuel peuvent accorder tout crédit et distribuer tout produit et service bancaire, financier et d'assurance. Plus précisément en sa qualité de prestataire de services d'investissement, le Crédit Mutuel Arkéa dispose des agréments suivants :

Réception et transmission d'ordres pour compte de tiers, exécution d'ordres pour compte de tiers, négociation pour compte propre, gestion de portefeuille pour compte de tiers, conseil en investissement, prise ferme, placement.

Ces agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à :

Banque de France - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 PARIS CEDEX 01

Le Crédit Mutuel Arkéa a également obtenu de l'Autorité des Marchés Financiers, l'agrément pour exercer le service de tenue de compte conservation en France.

Autorité des Marchés Financiers 17, place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02.

Le Crédit Mutuel Arkéa est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et entreprise d'investissement ainsi qu'en tant qu'intermédiaire en assurances.

Le Crédit Mutuel Arkéa est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des Assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle. Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07 025 585 (Vérifiable auprès de l'ORIAS, 1 rue Jules-Lefebvre - 75331 Paris cedex 09 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Contact ACPR en matière d'assurances : Autorité de contrôle prudentiel et de Résolution - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.