

CONVENTION D'UTILISATION DES SERVICES DE PAIEMENT DE VOTRE CRÉDIT RENOUVELABLE

COMMENT UTILISER VOTRE CRÉDIT RENOUVELABLE ?

Votre crédit renouvelable vous accompagne au quotidien et vous offre différentes possibilités.

Vous pouvez utiliser votre crédit renouvelable par virement. Cette utilisation suppose l'existence d'un solde suffisant de votre crédit renouvelable.

Ce moyen de paiement fourni avec votre crédit renouvelable permet d'effectuer des virements dans le respect de leurs utilisations et dans la limite du montant total du crédit que nous vous avons accordé.

Vous pouvez émettre des virements, c'est-à-dire transférer à votre initiative une somme d'argent au débit de votre crédit renouvelable vers un de vos comptes. Ces virements sont occasionnels.

Pour pouvoir exécuter votre ordre de paiement dans l'Espace Économique Européen (EEE), la Suisse, Monaco et Saint Marin, vous devez nous fournir le numéro de compte international IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire de votre virement.

L'Espace Économique Européen (EEE) est composé de 31 pays membres :
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Si le montant total de votre crédit renouvelable (figurant dans vos Conditions Particulières du contrat de crédit renouvelable) est atteint, l'opération risque d'être refusée.

Vous êtes responsable de la conservation de vos moyens de paiement et de vos codes (cf. Régimes de responsabilités).

VOS OPÉRATIONS DE PAIEMENTS PAR VIREMENT

Par ces validations, votre paiement par virement est autorisé, et devient irrévocable (sauf cas d'oppositions légales) :

✓	par votre signature manuscrite ou électronique d'un avis de débit
✓	par un appel téléphonique auprès de votre conseiller ou du Serveur vocal interactif au 09 69 32 35 58 du service client de Financo
✓	par courrier en renvoyant un coupon de demande de financement
✓	sur le Site Internet www.financo.fr via votre Espace Client

LE DÉROULEMENT DE VOS OPÉRATIONS DE PAIEMENT PAR VIREMENT

Avant l'exécution d'une opération de paiement par virement

Lorsque vous faites un paiement par virement à une date différée, vous pouvez vous opposer au paiement d'une échéance, jusqu'à la veille du jour ouvrable convenu pour son paiement.

Nous pouvons être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement.

Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition par tout moyen et sauf contrainte légale, nous vous préciserons le motif (ex : montant du crédit entièrement utilisé, suspension du droit d'utilisation du contrat de crédit renouvelable, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

Des plafonds sont prévus pour vos paiements réalisés par virement dans la limite de votre montant disponible sur votre crédit renouvelable.

Nous pouvons être amenés à bloquer votre compte de crédit renouvelable :

- en raison du fonctionnement de votre crédit renouvelable (montant de votre crédit renouvelable indisponible ou insuffisant, suspension ou résiliation de votre contrat de crédit renouvelable),

- en cas de fausse déclaration,
- pour des raisons de sécurité,
- en cas d'usage abusif ou de comportement répréhensible,
- en cas de décès ou de mesure d'incapacité,
- en cas de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse,
- ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que vous soyez dans l'incapacité de nous rembourser.

Nous vous informerons de la raison de ce blocage. Vous vous engagez à ne plus en faire usage. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé.

Vous pouvez également faire une demande de blocage :

En appelant votre service client, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00, au 09 69 32 35 58 (appel non surtaxé).

Moment de réception de l'ordre de paiement

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous parvient. Nous pouvons le recevoir par l'intermédiaire de son bénéficiaire, par courrier, par appel téléphonique ou encore sur notre site internet via votre Espace Client.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution⁽¹⁾ de l'opération. Vous pouvez cependant

retirer votre consentement à l'exécution d'une opération pour laquelle le paiement est différé à une échéance au plus tard la veille du jour convenu pour le paiement.

Lorsque l'ordre est reçu après 19h30 ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable⁽²⁾, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant. Le délai d'exécution maximal d'un ordre (pour la partie exécutée dans l'Union européenne⁽³⁾) :

- en euro, à partir d'un compte en euro, est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier.
- dans une autre devise, peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.
- nécessitant une conversion entre 2 devises (dont l'euro), peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

La date de valeur appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre crédit renouvelable.

(1) Délai s'écoulant entre le moment de réception de l'ordre de paiement et le moment du crédit du montant de l'opération sur le compte de l'établissement financier du bénéficiaire.

(2) Jour permettant d'exécuter les échanges inter-bancaires.

(3) L'Union européenne comprend au 1er janvier 2023 l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

Après l'exécution d'une opération de paiement par virement non autorisée ou mal exécutée (erreur sur le montant, sur le compte du bénéficiaire ou la date d'exécution)

Vous pouvez la contester comme suit :

Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	Dès que possible et dans un délai maximum de 13 mois.
Conditions pour émettre votre demande	Que vous n'ayez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.
Remboursement	<p>Si vous nous signalez une opération non autorisée, nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France), et si nécessaire rétablirons votre crédit renouvelable dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver.</p> <p>Si nous sommes responsables d'avoir débité ou crédité votre crédit renouvelable d'une opération mal exécutée, nous le rétablirons sans tarder dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver.</p> <p>Important : si toutefois nous n'avons pas la possibilité matérielle de vérifier le bien-fondé de votre contestation avant de vous rembourser, nous pourrions revenir sur ce remboursement.</p>

RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

Nous ne pouvons être responsables que des seuls préjudices directs résultant de notre faute, et non de la défaillance d'un tiers, des moyens de communication que vous utilisez, ou en cas de force majeure.

Il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire transmises ; si elles sont erronées nous ne sommes pas responsables. En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné. Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds.

Nous sommes responsables de la bonne exécution de l'opération de paiement conformément à votre ordre de paiement, jusqu'à la réception de vos fonds par la banque de votre bénéficiaire.

Lorsque vous êtes le bénéficiaire d'une opération de paiement, nous sommes responsables le cas échéant de la bonne transmission de votre ordre, et de sa bonne exécution depuis notre réception des fonds par la banque de votre payeur jusqu'au crédit de votre compte.

Indépendamment de toute responsabilité, nous pouvons, à votre demande, nous efforcer de retrouver la trace de l'opération mal exécutée et vous notifier le résultat de nos recherches.

Si vous contestez une opération, nous pourrions prouver par tout moyen (comme les enregistrements ou leur reproduction) son authentification, son enregistrement et sa comptabilisation.

La lutte contre la corruption est l'affaire de tous, aussi, vous vous engagez à appliquer les règles de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Ainsi, vous vous interdisez de proposer ou recevoir (même indirectement) des offres, promesses ou dons, des présents ou des avantages quelconques que ce soit pour vous ou un tiers en contrepartie d'un acte que vous accompliriez ou pas, ou faciliteriez en violation de vos obligations légales, professionnelles ou issues de cette convention.

MODIFICATION, DURÉE ET RÉILIATION DE VOTRE CONVENTION D'UTILISATION DES SERVICES DE PAIEMENT

À tout moment, vous pouvez accéder gratuitement à la dernière version de votre convention de crédit renouvelable sur notre site Internet. Si vous nous en faites la demande, nous pouvons aussi vous la transmettre gratuitement par courrier.

Vous serez informé sur support papier ou autre support durable (ex. un fichier pdf) avant toute évolution de leur nouvelle version, au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur. Chaque projet d'évolution sera également à votre disposition sur notre site Internet.

Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire : votre silence vaudra acceptation. Si vous préférez les refuser, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions, et votre convention d'utilisation des services de paiement sera résiliée sans frais à la date d'application des nouvelles conditions envisagées. Cette résiliation entraînera de plein droit et sans formalité la résiliation de votre contrat de crédit renouvelable.

Si, informé de ce projet d'évolution, vous êtes dans l'incapacité d'en prendre connaissance, nous vous demandons de nous prévenir au plus tôt. À défaut, vous ne pourrez-vous prévaloir de ce défaut de communication.

Votre convention d'utilisation des services de paiement est conclue pour une durée indéterminée.

Elle peut être résiliée à tout moment. Pour cela vous devez nous notifier votre souhait de résilier la convention par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet 30 jours après la date d'envoi de votre notification. Si la résiliation émane de notre part, elle prendra effet 2 mois après la date de notre notification. En cas de résiliation, vous vous engagez à respecter l'ensemble des obligations contractuelles dans le cadre de votre contrat de crédit renouvelable et de la convention d'utilisation des services de paiement jusqu'à la date d'effet de la résiliation. Toute résiliation de la convention d'utilisation des services de paiement entraîne la résiliation du crédit renouvelable et inversement.

DÉMATÉRIALISATION DE NOS ÉCHANGES ET DES DOCUMENTS

Si vous en avez fait le choix, vous avez accepté que nous puissions échanger par voie dématérialisée, c'est-à-dire par le recours à un support durable autre que le papier. Les documents ayant trait à cette relation (courriers de gestion, relevés de compte, etc...) seront mis à votre disposition par Financo par mail, et le cas échéant, sur votre espace personnel sécurisé.

NOUS CONTACTER

Le Service Client

Vous avez une question ou vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre contrat de crédit, vous pouvez contacter votre conseiller Financo :

- par téléphone au 09 69 32 05 16 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 12h30,
- par e-mail : sav.clients@financo.fr,
- par courrier à Financo - Service Client - CS 30001 -29828 Brest Cedex 9.

Nous mettrons tout en œuvre pour vous apporter une réponse sous 10 jours et, à défaut, nous accuserons réception de votre demande et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais et dans un délai ne pouvant excéder 2 mois, à compter de l'envoi de votre réclamation.

Si le litige est relatif à un traitement de données personnelles et notamment à l'exercice d'un droit, l'emprunteur a la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75 334 Paris Cedex 17.

Médiation

Si la réponse apportée par notre service client ne vous convenait pas, vous pouvez alors saisir un médiateur indépendant, deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite :

- par courrier M. Le Médiateur de l'A.S.F. - 24 avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17
- ou directement sur le site internet de l'A.S.F. via le lien suivant <http://lemediateur.asf-france.com/>, vous disposez d'un formulaire en ligne dans

la rubrique « saisine » puis « accéder au formulaire ».

Vous pouvez lui soumettre gratuitement tout litige entrant dans le champ de sa compétence, tel que précisé dans la Charte de médiation le concernant. La Charte de la médiation de l'A.S.F. est disponible sur le site asf-France.com. Le Médiateur vous adressera une réponse dans un délai de 90 jours.

NOS AGRÉMENTS

Financo a reçu l'agrément en qualité de Société de financement et Établissement de paiement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). L'établissement exerce deux services de paiement prévus au II de l'article L.314-1 du Code monétaire et financier: l'exécution d'opérations de paiement (associées à une ouverture de crédit) et l'exécution d'opérations de paiement effectuées avec une carte.

Plus précisément en sa qualité de prestataire de services de paiement, Financo dispose des agréments suivants :

- exécution d'opérations de paiement associée à un compte y compris les transferts de fonds sur un compte auprès du prestataire de services de paiement de l'utilisateur ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement ;
- exécution d'opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou d'un dispositif similaire
- émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'ordre de paiement.

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.

Financo est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), de l'Autorité de la Concurrence, du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant que Société de financement et établissement de paiement ainsi qu'en tant qu'intermédiaire en assurances.

Contact ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue

Taitbout -75436 Paris cedex 09.

Contact Autorité de la Concurrence : 11 rue de l'Échelle, 75001 Paris.

Contact Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, DGCCRF: Télédoc 071, 59, boulevard Vincent Auriol 75703 Paris Cedex 13.

Financo est 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°07 019 193 (Vérifiable auprès de l'ORIAS, 1 rue Jules Lefebvre - 75331 Paris cedex 09 - www.orias.fr).

Contact ACPR en matière d'assurances: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout -75436 Paris cedex 09.

Financo - Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance - N° ORIAS : 07 019 193. Siège social : 335 Rue Antoine de Saint-Exupéry - 29490 Guipavas - SIREN 338 138 795 RCS Brest -TVA intracommunautaire FR00338138795.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Financo est responsable du traitement de vos données. Vos Données personnelles sont utilisées pour gérer vos opérations de paiement et assurer leur sécurité. Elles pourront être transmises aux établissements financiers, aux bénéficiaires des paiements, et à la Banque de France.

L'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre sur vos données personnelles est précisé sur votre offre de contrat de crédit à l'article intitulé « Informatique et libertés». Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer en écrivant à notre service client Financo -CS 30001 - 29828 Brest Cedex 9. ■