



**CAISSE D'EPARGNE**  
**LOIRE DROME ARDECHE**

## **CAPTIO PRESTANCE 2 ANS avec préavis**

### **CONDITIONS GENERALES**

#### **Article 1 - DEFINITION**

Le contrat CAPTIO PRESTANCE est un compte à terme sur lequel les sommes déposées par le titulaire sont bloquées pendant une durée déterminée précisée aux conditions particulières du contrat. Il ne peut être effectué qu'un seul dépôt sur un compte à terme. En revanche, le titulaire peut ouvrir autant de comptes à terme qu'il le souhaite.

#### **Article 2 - CONDITIONS D'OUVERTURE**

Sous réserve de la réglementation applicable, le contrat CAPTIO PRESTANCE peut être souscrit par toute personne morale.

Le représentant du titulaire peut désigner un ou plusieurs mandataires.

#### **Ouverture aux personnes soumises à la Réglementation FATCA ou d'Echange Automatique d'Informations**

Conformément à la réglementation concernant l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, (article 1649 AC du code général des impôts et ses textes d'application), la Caisse d'Epargne doit effectuer des diligences d'identification de la(es) résidence(s) fiscale(s) et du(des) numéro(s) d'identification fiscale du titulaire de compte, en vue de l'accomplissement d'obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française concernant les comptes déclarables des personnes non résidentes fiscales en France (y compris les Personnes américaines déterminées, au sens de la loi n° 2014-1098 du 29 septembre 2014 dite loi FATCA).

En application des dispositions du II de l'article 1649 AC du code général des impôts, les titulaires de compte doivent fournir à la Caisse d'Epargne tous les documents et justificatifs requis par la réglementation en vue de l'identification de leur(s) pays de résidence fiscale et de leur(s) numéro(s) d'identification fiscale. Le cas échéant, les mêmes informations sont requises des titulaires de compte en ce qui concerne les personnes physiques qui les contrôlent.

#### **Article 3 - MODALITES DE FONCTIONNEMENT**

##### **3.1 Date d'ouverture**

La date d'ouverture du compte à terme, précisée aux conditions particulières du contrat, est celle du prélèvement du dépôt sur le compte support « origine des fonds ».

##### **3.2 Comptes supports**

Le compte support « origine des fonds » est le compte sur lequel est prélevée la somme à bloquer sur le compte à terme. En désignant ce compte, le titulaire autorise la Caisse d'Epargne à effectuer le prélèvement nécessaire à l'ouverture du compte à terme. Le compte support « destinataire des fonds », désigné aux conditions particulières, recevra le remboursement des intérêts et du capital à la date d'échéance ou de retrait anticipé du compte à terme. La désignation de ce compte peut être modifiée à tout moment.

##### **3.3 Montant**

Le montant du dépôt versé sur le compte à terme

##### **3.4 Durée**

La durée du compte à terme est de deux ans (24 mois) à compter de la date d'ouverture précisée au 3.1.

A son échéance, le compte à terme sera clôturé dans les conditions prévues au 4.1 ci-après.

---

*Caisse d'Epargne et de Prévoyance LOIRE DROME ARDECHE*

*Société Anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, régie par les articles L512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier, au capital social de 352 271 000 euros. Siège social : Espace Fauriel - 17, rue des Frères Ponchardier - B.P. 147 - 42012 Saint-Etienne cedex 2 - 383 686 839 RCS Saint-Etienne. Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 052. Titulaire de la carte professionnelle "Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs", n° 298T délivrée par la préfecture de la Loire, garantie CEGI - 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 LA DEFENSE CEDEX.*

### 3.5 Versement

Le montant minimum du dépôt à l'ouverture du compte à terme est de 1500 euros.

### 3.6 Modalités de rémunération

#### 3.6.1 Taux de rémunération

Le montant total du dépôt à la souscription, sur la durée convenue, est rémunéré selon le TAUX DE RENDEMENT ACTUARIEL ANNUEL BRUT (TRAAB), indiqué aux conditions particulières, calculé en fonction d'un barème composé de quatre taux fixes appliqués successivement pour une période de six mois chacun. Chaque taux est exprimé sous forme d'un taux nominal annuel brut. Le barème de taux est défini lors de la souscription du contrat CAPTIO PRESTANCE et garanti jusqu'à l'échéance du contrat. Le barème est précisé aux conditions particulières du contrat.

Le taux de rendement actuariel annuel d'un placement est le taux de rendement qui serait obtenu en actualisant au terme d'une année de placement, selon la méthode des intérêts composés, les produits versés sous forme d'intérêts ou sous toute autre forme.

#### 3.6.2 Mode de calcul des intérêts

Les intérêts du dépôt sont acquis en nombre de jours exacts sur la base d'une année de 365 jours et sont calculés proportionnellement à la durée de la période. A l'issue d'une période donnée, c'est sur le montant du dépôt initial majoré des intérêts générés pendant la (les) période(s) précédente(s) que sont calculés les intérêts de la période suivante.

Le 1<sup>er</sup> jour du début de la période est inclus dans le calcul de la rémunération et le dernier jour de la période en est exclu.

#### 3.6.3 Paiement des intérêts à terme

Les intérêts sont payables à la date d'échéance du compte à terme.

#### 3.6.4 Paiement des intérêts en cas de retrait anticipé

Sous réserve d'un préavis de 32 jours calendaires, le titulaire **peut, à tout moment, retirer les sommes déposées sur le compte à terme. Le retrait anticipé doit être total. Le retrait partiel n'est pas autorisé.**

La demande de retrait anticipé doit être notifiée à l'agence teneur du compte à terme par le titulaire, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par lettre remise au guichet de la même agence. Le délai de préavis de 32 jours calendaires court à compter de la date de réception par l'agence de la lettre recommandée ou à compter de la date de la remise de la lettre au guichet de la même agence. La date de retrait anticipé des fonds intervient le lendemain du jour d'expiration de ce délai.

Le retrait avant l'échéance du contrat CAPTIO PRESTANCE entraîne immédiatement la clôture anticipée du compte à terme. Le montant brut des intérêts acquis à la date de retrait anticipé est versé au titulaire sur le compte support « destinataire des fonds » indiqué aux conditions particulières. Il est égal au montant des intérêts entre la date de dépôt et le jour du retrait non inclus.

### 3.7 Fiscalité

#### 3.7.1 Imposition des intérêts

Les intérêts du compte à terme sont en principe imposables. Il convient de distinguer les situations suivantes :

#### 3.7.2 Sociétés de personnes soumises à l'impôt sur le revenu et dont les membres sont passibles de l'impôt sur le revenu.

Les intérêts des comptes à terme perçus par des sociétés de personnes non passibles de l'impôt sur les sociétés doivent être inclus dans les bénéfices professionnels de cette société.

Ces intérêts sont imposables à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des bénéfices industriels et commerciaux, agricole ou non commerciaux au niveau de chaque associé à raison de la quote-part de chacun d'eux dans les bénéfices de la société.

L'option pour le prélèvement forfaitaire est possible mais le prélèvement n'est pas libératoire de l'impôt sur le revenu.

L'option étant privée de son effet libératoire, les produits devront être pris en compte pour leur montant brut et le prélèvement forfaitaire sera déduit du montant de l'impôt calculé au barème. Cette règle s'applique quel que soit le mode d'imposition de l'entreprise (régime réel ou forfait).

Dès lors que le caractère libératoire du prélèvement ne peut être invoqué, les bénéficiaires de ces produits n'ont pas intérêt à exercer l'option pour le prélèvement forfaitaire. En revanche, lorsque la société a une activité purement civile, les associés peuvent opter pour l'application du prélèvement forfaitaire libératoire sur leur quote-part d'intérêts.

**3.7.3 Personnes morales exonérées d'impôt sur les sociétés (ESH anciennement SA d'H.L.M entre autre) en vertu de l'article 207-1 du Code Général des impôts.**

Les intérêts des comptes à terme, dont sont titulaires les personnes morales visées à l'article 207-1 du CGI, sont exonérés d'impôt sur les sociétés dès lors que les produits financiers de ces personnes morales soient issus de placement de trésorerie autorisé par la législation en vigueur.

**3.7.4 Organismes sans but lucratif**

Les intérêts des comptes à terme dont sont titulaires les Organismes sans but lucratif à l'exception du cas particulier des fondations reconnues d'utilité publique sont imposables à l'impôt sur les sociétés au taux réduit.

**3.7.5 Personnes morales assujetties à l'impôt sur les sociétés au taux de droit commun**

Les intérêts des comptes à terme dont sont titulaires les personnes soumises à l'IS, sont imposables à l'impôt sur les sociétés au taux de droit commun.

**3.8 Transfert**

Le contrat CAPTIO PRESTANCE ne peut pas être transféré dans une autre Caisse d'Epargne ou un autre établissement de crédit.

## **Article 4 – CLOTURE**

**4.1 – à l'échéance du compte à terme**

L'arrivée du terme du contrat CAPTIO PRESTANCE entraîne automatiquement la clôture du compte à terme. A cette date, le capital et les intérêts (nets ou bruts selon l'option fiscale choisie) seront versés sur le compte support « destinataire des fonds » indiqué aux conditions particulières du contrat.

**4.2 – avant l'échéance du compte à terme à l'initiative du titulaire**

Tout retrait anticipé sur le compte à terme entraîne immédiatement sa clôture selon les modalités indiquées au 3.6.4.

## **Article 5 – GARANTIE DES DEPOTS**

En application des articles L 312-4 à L 312-16 du Code Monétaire et Financier, les dépôts espèces et autres fonds remboursables sont couverts par le mécanisme de garantie géré par le Fonds de Garantie des dépôts et de résolution institué par les pouvoirs publics, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. Conformément à l'article L 312-15 du Code monétaire et financier et à l'article 14 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à la mise en oeuvre de la garantie des dépôts, la Caisse d'épargne 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 client.

Un dépliant expliquant ce mécanisme de garantie est disponible sur le site internet de la Caisse d'Epargne [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr), du Fonds de Garantie des dépôts et de résolution ou sur demande auprès de la Caisse d'Epargne ou du Fonds de garantie des dépôts et de résolution - 65, rue de la Victoire - 75009 Paris.

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 GENERALES SUR LA PROTECTION DES DEPOTS	
La protection des dépôts effectués auprès de votre Caisse d'Epargne 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 comptes 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 la contrevaletur en 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 :	Euros
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr">http://www.garantiedesdepots.fr</a>
Accusé de réception par le déposant : (5)	Le : .../.../... Signature du Client

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 indemnisation maximale de 100.000 €.

## (2) Principaux cas particuliers :

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à 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 similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été 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 total s'élève à 30.000 € ainsi qu'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 ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation 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-dessus), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation 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 FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

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.

(5) Accusé de réception :

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières 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.

- **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 Caisse d'Epargne : [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr).

Article 6 – LANGUE ET LOI APPLICABLES – TRIBUNAUX COMPETENTS – AUTORITE DE CONTROLE

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et donc de rédiger les présentes dispositions contractuelles en français. La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

L'Autorité de Contrôle Prudentiel est l'autorité chargée du contrôle de la Caisse d'Epargne, située 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Article 7 – DEMARCHAGE – VENTE A DISTANCE

Le présent contrat entre en vigueur dès signature par les parties. Si le titulaire a été démarché en vue de sa souscription et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le titulaire est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Conformément aux articles L 341-16 du Code monétaire et financier, ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier à la Caisse d'Epargne.

Article 8 – 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 et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs et d'exercer une 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 notamment 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 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.

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

- 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 est aussi tenue de déclarer 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.

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 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.

La Caisse d'épargne 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 Caisse d'épargne 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.

## Article 9 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution de la Convention, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées, ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données, figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque <https://www.caisse-epargne.fr/da/file/fre-LD/360030> ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## Article 10 – RECLAMATIONS – MEDIATION

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui gère le compte.

Si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le client (ou l'agence concernée) peut transmettre la réclamation ou la demande par courrier au "Service Relation Clientèle BDR" de sa Caisse d'Epargne.

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le « Service Relations Clientèle BDR » de la Caisse d'Epargne, le client peut saisir directement le médiateur, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation et sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose,

Pour le crédit aux entreprises sur le site du médiateur du crédit aux entreprises : <https://www.mediateurcredit.fr>.

Pour les autres sujets par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur des entreprises : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

Pour les litiges portant sur un placement financier, le site du médiateur de l'AMF.

Pour les litiges portant sur un produit d'assurance, le site du médiateur de l'assurance

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