

# CONDITIONS ET TARIFS

DES OPÉRATIONS ET SERVICES  
AU 01/01/2021

prix en euros, non assujettis à la  
TVA, sauf mention spéciale.

BANQUE POPULAIRE  
GRAND OUEST



Chère cliente, cher client,

Forte de ses valeurs coopératives, la Banque Populaire Grand Ouest s'appuie sur son ancrage régional et sa proximité avec ses clients pour continuer son développement de manière durable et responsable au service de notre territoire.

Fidèles à nos engagements, nous conservons la volonté de vous apporter une information précise et détaillée sur les services et les opérations bancaires. À ce titre, vous trouverez ci-après la présentation des principaux tarifs applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Vous pouvez aussi retrouver cette brochure sur notre site internet : [www.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr)

Votre conseiller se tient naturellement à votre disposition pour vous aider au quotidien dans le choix des solutions les plus adaptées à votre situation et à vos attentes.

Nous vous remercions pour votre confiance.



Bon à savoir

Vous pouvez repérer les tarifs pour lesquels la TVA s'applique grâce à la mention **TVA** indiquée en marge. Celle-ci s'ajoutera au prix indiqué hors taxe.

Ce document, disponible sur notre site internet ([www.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr)) est destiné à vous informer sur les conditions tarifaires appliquées aux opérations les plus courantes (dont celles régissant la gestion du compte).

Il ne peut indiquer de façon complète et détaillée l'intégralité de nos prestations. Pour toute information complémentaire, prenez contact avec votre conseiller.

Conditions applicables au 01/01/2021.

Ce guide tarifaire peut être modifié à tout moment. Il n'est pas limitatif.

# SOMMAIRE

## 4 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

- 4 • Ouverture, transformation, clôture
- 4 • Services Bancaires de Base
- 4 • Relevés de compte
- 4 • Tenue de compte
- 5 • Services en agence
- 6 • Dates de valeur

## 7 BANQUE À DISTANCE

- 7 • Par internet
- 7 • Par télétransmission (échanges de données informatisées)

## 9 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- 9 • Cartes
- 9 • Services liés à la carte bancaire
- 10 • Virements SEPA
- 11 • Prélèvements SEPA / TIP SEPA
- 11 • Chèques
- 11 • Effets de commerce

## 12 OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

- 12 • Terminaux de Paiement Électronique
- 12 • Virements SEPA
- 12 • Avis de prélèvement SEPA
- 12 • Chèques
- 12 • Effets de commerce
- 13 • Commerce électronique

## 14 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

- 14 • Commission d'intervention
- 14 • Opérations particulières
- 14 • Incidents de paiement

## 16 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

- 16 • Facilité de caisse et/ou découvert
- 16 • Financement du cycle d'exploitation
- 17 • Crédits d'investissement

## 18 GESTION DE LA TRÉSORERIE

## 20 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

## 22 OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

## 25 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## 25 NUMÉROS UTILES

## 26 RÉSOUDRE UN LITIGE

## 27 POUR RESTER EN CONTACT

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Ouverture, transformation, clôture

Ouverture d'un compte avec signature de la convention de compte	Sans frais
Clôture de compte	Sans frais
Transfert de compte vers une autre Banque Populaire	Sans frais
Service d'aide à la mobilité bancaire (Facilipop)	Sans frais

## Services Bancaires de Base

(Services définis à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte)	Sans frais
– l'ouverture, la tenue et la clôture du compte	
– un changement d'adresse par an	
– la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire	
– la domiciliation de virements bancaires	
– l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte	
– l'encaissement de chèques et de virements bancaires	
– les paiements par prélèvement SEPA, Titre Interbancaire de Paiement (TIP SEPA) ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance	
– des moyens de consultation à distance du solde du compte	
– les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte	
– une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne	
– deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services	
– la réalisation des opérations de caisse	

## Relevés de compte

Relevé de compte électronique (format PDF) (réservé aux abonnés Cyberplus Entreprise)	Sans frais
ou relevé de compte envoyé par courrier (papier)	
– mensuel ou quatorzaine	Sans frais
– décadaire (soit pour information 40 euros par an)	10,00 par trim.
– hebdomadaire (soit pour information 60 euros par an)	15,00 par trim.
– quotidien (soit pour information 240 euros par an)	60,00 par trim.
Relevé de compte mensuel électronique + maintien du relevé papier (soit pour information 24,00 euros par an)	2,00 par mois
Relevés de frais	
– facture professionnelle mensuelle	Sans frais
– relevé annuel de frais d'encaissement par carte	Sans frais
– relevé mensuel de frais d'encaissement par carte	Sans frais

## Tenue de compte



Un compte est arrêté à la fin de chaque trimestre et donne lieu à la facturation des commissions découlant de son fonctionnement. Les frais et commissions rémunèrent les prestations informatisées et humaines nécessaires à la gestion administrative et comptable de la tenue du compte. Vous pouvez opter pour l'abonnement mensuel de ces frais.

Frais sur écriture	0,34 par écriture
Calculés sur toutes les opérations de flux crédit ou débit (hors opérations de frais ou d'intérêts).	
– minimum par trimestre	21,00
– maximum par trimestre	108,00

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Commission de compte

Elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte y compris le solde de début de période s'il est débiteur (hors périmètre : écritures de frais ou d'intérêts et écritures liées aux crédits et à la souscription d'épargne).

– avec un minimum par trimestre de 15,00

0,10% par trim

## Commission d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable

– chiffre d'affaires inférieur ou égal à 1.5 millions d'euros À partir de 200,00 par mois

– chiffre d'affaires supérieur à 1.5 millions d'euros À partir de 450,00 par mois

Elle rémunère les prestations aux fins d'actualisation réglementaire, administrative et informatique de votre dossier (situation juridique, fiscale et comptable)

## Frais de tenue de compte courant inactif

(compte inactif au sens de l'article L 312-19 du Code monétaire et financier)

30,00 par an\*  
dans la limite du solde  
crédeur du compte

\* Le montant des frais et commissions prélevé annuellement sur un compte courant inactif est plafonné par arrêté ministériel.

## Frais pour absence de bilan

(soit pour information 120 euros par an)

30,00 par trimestre

## Demande de fusion d'échelles de compte

50,00

## Mise en place d'une facturation globale

(soit pour information 200 euros par an)

50,00 par trimestre

## Services en agence

Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire	25,00
Frais de retour pour pli non distribué	12,00
Frais de recherche pour mise à jour d'adresse	15,00
Frais de recherche d'information(s) et/ou de document(s)	
– frais de recherche sur information disponible en agence	Sans frais
– frais de recherche sur information non disponible en agence (recherche archive) :	
– identité de l'émetteur d'un flux	TVA 2,08
– duplicata (relevé de compte, chèque émis)	TVA 2,08
– autre recherche (selon complexité et/ou temps passé)	TVA Mini 25,00
Contestation non justifiée sur une opération (espèces, carte, chèque, prélèvement, virement)	30,00 par opération
Édition d'échelles de compte (par trimestre)	15,00
Information aux commissaires aux comptes	TVA 120,00
Frais de location de coffre-fort (Tarifs pour toutes les souscriptions à compter du 17/09/2018)	
– petit	TVA 75,00 par an
– moyen	TVA 150,00 par an
– grand	TVA 225,00 par an

## Dates de valeur

La date de valeur sert de référence au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs dans le cadre d'opérations de paiement. Elle intègre les délais de traitement nécessaires à la réalisation de certaines opérations.

### Vos débits

#### Virement émis / Prélèvement / Chèque payé

J = jour du débit en compte

### Vos crédits

#### Télécollecte carte bancaire / Virement reçu / Prélèvement remis

J = jour du règlement interbancaire

#### Chèque remis à la Banque Populaire Grand Ouest

J = jour de remise des chèques à l'agence  
Avant 15H30 (du lundi au vendredi).  
Après 15H30 report au jour ouvré suivant.

#### Chèque impayé

J = jour de remise des chèques

#### Versement ou retrait d'espèces

J = jour ouvré de la remise ou du retrait

#### Carte bancaire : paiement par débit immédiat

J = jour de règlement

#### Carte bancaire : paiement par débit différé

dernier jour ouvré du mois

#### Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte courant ou d'épargne

10 jours ouvrés

Délai pendant lequel la Banque peut refuser une avance sur le chèque remis à l'encaissement.  
En cas d'application d'un tout autre délai, le client en sera informé.

## BANQUE À DISTANCE

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

### Par Internet<sup>(1)</sup> (abonnement mensuel)

<b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Consultation</b> (Consultation de vos comptes)	Sans frais
<b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Basic</b> (Cyberplus Entreprise Consultation + détail de vos remises cartes, accès à vos images chèques, virements externes SEPA) (soit pour information 66 euros par an)	5,50
<b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Medium</b> (Cyberplus Entreprise Basic + virements externes SEPA sur liste en France, ordres de bourse, gestion des délégués, virement internationaux, VSOT) (soit pour information 120 euros par an)	10,00
<b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Premium</b> (Cyberplus Entreprise medium + télétransmission, gestion des transferts, LCR, prélèvements SEPA) (soit pour information 228 euros par an)	19,00

<sup>(1)</sup> Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

### Autres services liés à l'utilisation d'Internet

<b>Mise à disposition d'un Pass CyberPlus pour la sécurisation des opérations en ligne</b> (réservé aux abonnés Cyberplus) Frais en sus si envoi en urgent : 2,51 euros HT Fourniture gratuite du premier Pass en envoi normal, au-delà : 8,00 euros HT/Pass	<b>TVA</b> Sans frais
<b>Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte*</b>	Sans frais
<b>Accès à l'image des chèques remis et téléchargement*</b>	Sans frais
<b>Confirmation de l'exécution d'un virement SEPA émis*</b>	Sans frais
<b>Coffre-fort numérique (15 Go)</b> (soit pour information 30 euros par an)	<b>TVA</b> 2,08 par mois

\* Réservé aux abonnés Cyberplus Entreprise - Hors Consultation

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

### Par télétransmission (échanges de données informatisées)

<b>EBICS T</b> (abonnement mensuel) (soit pour information 504 euros par an)		42,00
<b>EBICSTS</b> (abonnement mensuel)		
<b>EBICS TS signature simple</b>		50,00
<b>EBICS TS signature avancée</b>		75,00
<b>Certificat numérique CertEurope</b> (Certificat valable 3 ans) Les certificats numériques permettent de sécuriser davantage vos opérations de banque à distance (Cyberplus et télétransmissions EBICS) et vos téléprocédures.	<b>TVA</b> (Pour la durée de validité du certificat)	180,00
<b>Certification d'authentification (3 S KEY)</b> (Certificat valable 3 ans)	<b>TVA</b> (Pour la durée de validité du certificat)	95,00 €
<b>Turbo Suite Entreprise</b> (Version Logicielle) Abonnement mensuel incluant Suite Mobile Entreprise (soit pour information à partir de 456 euros par an)	<b>TVA</b>	À partir de 38,00
<b>Suite Entreprise.com</b> (abonnement mensuel) (soit pour information à partir de 600 euros par an)	<b>TVA</b>	À partir de 50,00
<b>Option Ellisphère</b>	<b>TVA</b>	10,00 par mois
<b>Option SEPAmail DIAMOND</b> (les frais de recherche seront facturés séparément : 1,5 € HT / IBAN)	<b>TVA</b>	10,00 par mois

## OPÉRATIONS DE PAIEMENT

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

### Cartes (cotisation annuelle)



Votre carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque utilisation), ou à débit différé (le débit global de vos paiements sera effectué en fin de mois). Les cartes Visa internationales vous permettront d'effectuer des opérations à l'étranger.

#### Carte de dépôt

– cotisation carte Déposia Sans frais

#### Carte à autorisation systématique

– cotisation carte Visa Business Electron (plus commercialisée) 48,00  
– cotisation Carte Visa Business Start 48,00

#### Cartes de paiement

– cotisation carte Visa Business 48,00  
– cotisation carte Visa Gold Business 131,00  
– cotisation carte Visa Platinum Business 210,00

#### Autre carte de paiement

– cotisation e-Carte Bleue 12,00

### Services liés à la carte bancaire



En cas de perte ou de vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24 (depuis la France, appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)  
7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

**Service Cartego logo** (pour chaque nouveau visuel et par an) **TVA** 7,50

**Réédition du code confidentiel de la carte** 8,00

**Refabrication de la carte en cas de perte, vol ou usage non conforme** Sans frais

**Frais d'opposition de la carte à l'initiative du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux** Sans frais

**Toute demande urgente** 16,00  
(création, refabrication, réédition du code)

#### Modification temporaire des plafonds de retrait et/ou de paiement

– temporaire 5,00  
– permanente (soit pour information 20 euros par an) 5,00 par trim.

#### Effectuer des retraits avec la carte

**Frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) Banque Populaire en euros** Sans frais

#### Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la zone euro

– avec Visa Platinum Business Sans frais  
– avec Visa Gold Business (à partir du 9<sup>ème</sup> retrait par mois) 1,00 par retrait  
– avec Visa Business ou Visa Business Start ou Visa Business Electron (à partir du 5<sup>ème</sup> retrait par mois) 1,00 par retrait

**Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque en devises**  
(autres que l'euro) cf Rubrique Opérations Bancaires à l'International

**Effectuer des paiements avec la carte**

**Paiement en euros** Sans frais

**Paiement en devises** (autres que l'euro) cf Rubrique Opérations Bancaires à l'International

## Virements SEPA



Gagnez du temps et réduisez le coût de vos transactions en les réalisant par Cyberplus ou par télétransmission.

### Frais par virement

– occasionnel émis vers un compte Banque Populaire Grand Ouest	Sans frais
– occasionnel émis vers un compte d'un autre établissement	
- au guichet de votre agence	3,65
- par Internet (Cyberplus Entreprise - Hors Consultation)	Sans frais
– multiples, support papier	
- par remise	5,70
- par virement	1,44
– multiples télétransmis (transfert de fichier)	
- par remise	Sans frais
- par virement	0,20
– multiples (fichier traité par la banque)	
- par remise	10,00
- par virement	0,20
– Spécifique Orienté Trésorerie (VSOT)	
- au guichet de votre agence	10,00
- par télétransmission ou par internet	5,00
– fiscal ou social	
- au guichet de votre agence	5,00
- par internet	3,50

### Frais par virement permanent

– mise en place	Sans frais
– initié au guichet de votre banque	1,30
– initié par Internet (Cyberplus Entreprise - Hors Consultation)	Sans frais

### Opposition à un virement avant exécution

– révocation de l'échéance de virement	Sans frais
--	------------

**Révocation définitive d'un virement SEPA permanent**  
– retrait du consentement Sans frais

**Annulation d'un virement SEPA occasionnel ou permanent après son exécution** (Recall) 3,50

**Forfait de mensualisation de virements, prélèvements et impayés** Nous consulter

## Prélèvements SEPA / TIP SEPA

**Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement** Sans frais

**Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement interentreprises** 10,00

**Frais par paiement d'un prélèvement** Sans frais

**Opposition sur prélèvement SEPA avant exécution** Sans frais

**Rejet tardif de prélèvement SEPA** 20,00

**Opposition définitive à un mandat de prélèvement SEPA**  
– retrait du consentement Sans frais

**Paiement d'un TIP SEPA** Sans frais

## Chèques

**Paiement d'un chèque** Sans frais

**Renouvellement automatique de chéquier** Sans frais

**Frais d'envoi de chéquier à domicile** Refacturation des frais postaux

**Frais d'émission d'un chèque de banque** 13,00

**Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur** 15,00  
(à la mise en place, tarif unique quel que soit le nombre de chèques)

## Effets de commerce

**Effet domicilié à payer** Sans frais



# OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Terminaux de Paiement Électronique (TPE)

Location TPE Fixe	Nous consulter
Location TPE Mobile	Nous consulter
Commission appliquée aux transactions par carte bancaire	Nous consulter
Saisie par la banque des factures papier ou tickets TPE	0,55 par transaction
Contrat commerçant en anomalie (absence de SIRET)	30,00 par mois
Frais pour TPE Essentiel non restitué	<b>TVA</b> 300,00
Frais pour TPE Essentiel dégradé	<b>TVA</b> 150,00

## Virements SEPA

– réception d'un virement SEPA	Sans frais
– frais réparation sur virement SEPA reçu (si BIC ou IBAN erroné)	10,00

## Avis de prélèvement SEPA

Demande d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS)	50,00
Remise de prélèvements	
– par Cyberplus ou télétransmis	
– par remise	Sans frais
– par prélèvement	0,32
Recouvrement sur opération mal exécutée suite à une erreur client (reversement)	2,50

## Chèques

Remise de chèque(s)	Sans frais
Télécollecte	Nous consulter
Chèque remis revenu impayé (quel que soit le motif)	Sans frais

## Effets de commerce

Traitement des remises LCR / BOR	
– sur support papier	
– par remise	2,00
– par effet	6,00
– par télétransmission	
– par remise	Sans frais
– par effet	0,50

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Commerce électronique



Solution de paiement électronique sécurisé à disposition du commerçant pour les paiements par carte bancaire issus de la vente à distance. De nombreuses options sont possibles. Pour en savoir plus, contactez votre conseiller.

### Cyberplus Paiement Express

– frais d'inscription et d'installation	<b>TVA</b> 50,00
– abonnement	<b>TVA</b> À partir de 15,00 par mois

### Cyberplus Paiement Access

– frais d'inscription et d'installation	<b>TVA</b> 100,00
– abonnement	<b>TVA</b> À partir de 18,00 par mois

### Cyberplus Paiement Net

– frais d'inscription et d'installation	<b>TVA</b> 200,00
– abonnement	<b>TVA</b> À partir de 25,00 par mois

### Cyberplus Paiement Mix

– frais d'inscription et d'installation	<b>TVA</b> 900,00
– abonnement	<b>TVA</b> À partir de 50,00 par mois

### Frais d'utilisation de la plateforme

(les 50 premières opérations sont gratuites pour Cyberplus Paiement Net et Mix) 0,12 par opération

Options Cyberplus Paiement (cotisation mensuelle) <b>TVA</b>	Express	Access	Net	Mix
Contrôle Risque niveaux 1 & 2			Inclus	
Gestion Comptes Clients			12,50	
Gestion Bancaire Simplifiée - rapprochement bancaire visuel			10,00	
Gestion Bancaire Simplifiée - rapprochement bancaire fichier			20,00	
Gestion Bancaire Simplifiée - rapprochement impayé visuel			10,00	
Gestion Bancaire Simplifiée - rapprochement impayé fichier			20,00	
Carte privative dont Paypal		5,00		
Traitement par lot			15,00	
Gestion utilisateur			5,50	
Paiement par formulaire	7,00			

### PayPlug<sup>(1)</sup>

Nous consulter



PayPlug s'adresse aux clients commerçants qui souhaitent mettre en place des solutions d'encaissement par carte bancaire à distance, qu'ils aient un site internet ou pas ou s'ils souhaitent en développer un.

### Direct et Proche<sup>(2)</sup>

Nous consulter



Direct et Proche est une offre de services permettant aux commerçants, artisans et entreprises de créer un site web ou d'accroître leur visibilité sur internet grâce à des solutions de web-marketing.

<sup>(1)</sup> PayPlug est un service d'encaissement en ligne de la société PayPlug, proposé par la Banque Populaire.

<sup>(2)</sup> Direct&Proche est une gamme de services de visibilité sur internet de la société Regicom, proposée par la Banque Populaire.

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Commission d'intervention

– par opération	8,75
– plafond mensuel	437,50



La commission d'intervention correspond à la somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier; coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision). Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : COMMISSION INTERVENTION.

## Opérations particulières

<b>Frais par saisie</b> (hors saisie administrative à tiers détenteur) (Forfait de traitement)	72,00
<b>Frais pour saisie administrative à tiers détenteur</b> (Frais proportionnels au montant de l'opposition)	10 % Maximum 72,00

## Incidents de paiement

### Les incidents liés aux chèques

<b>Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision</b>	
– inférieur ou égal à 50 euros	21,25 <sup>(1)</sup>
– supérieur à 50 euros	41,25 <sup>(1)</sup>



Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend la lettre d'information préalable au rejet (lettre Murcef), les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non paiement, le blocage de la provision pour la régularisation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire. Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET.

<b>Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision</b>	11,80
Cette information vous permet de régulariser votre situation et vous évite une interdiction d'émettre des chèques.	
<b>Frais pour chèque émis en période d'interdiction bancaire</b>	33,00
<b>Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques</b>	40,00
<b>Traitement d'une remise de chèque(s) illisible ou erronée</b>	7,50

### Les incidents liés aux virements et prélèvements

<b>Forfait de frais de rejet de prélèvement SEPA, d'un virement, d'un TIP SEPA ou d'un télévirement SEPA pour absence de provision suffisante</b>	
– inférieur ou égal à 20 euros	Montant de l'opération
– supérieur à 20 euros	11,25 <sup>(1)</sup>



Ce forfait comprend les frais de rejet et la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement.

<b>Prélèvement SEPA revenu impayé</b>	9,00
---------------------------------------	------

<sup>(1)</sup> Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

### Les incidents liés aux effets

<b>Frais par effet rejeté</b>	
– pour motif « sans provision »	15,00
– sur demande du client	
- prorogation, paiement partiel	15,00
- autres motifs	7,50
<b>Impayé d'effet reçu</b>	15,00
<b>Autres incidents d'effet</b> (réclamation, débit non rentré d'acceptation, refus d'acceptation, changement de domicile)	15,00

### Les incidents liés aux cartes

<b>Frais par impayé encaissement carte</b>	30,00
<b>Frais de déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire</b>	40,00

### Les incidents liés aux crédits

<b>Forfait de frais par échéance rejetée</b>	Maximum 20,00
<b>Incidents crédit-bail</b>	
– intérêts de retard	Taux légal + 5 %
– pénalités de retard	TVA 8 %



# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Facilité de caisse et/ou découvert

### Les intérêts débiteurs (trimestriels)

**Taux appliqué** TBB + 6,10 %

Taux de Base Bancaire de la Banque Populaire Grand Ouest : 7,90 % depuis le 07/12/2017, susceptible de révision.  
Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment

**Majoration en cas de dépassement** À partir de + 3 %

Les intérêts débiteurs sont perçus par la banque lorsque le compte présente un solde débiteur pendant un ou plusieurs jour(s).

**Commission de plus fort découvert (trimestrielle)** 0,06 %

Elle rémunère le risque pris par la banque pour faire face aux pics de trésorerie du client. Elle s'applique sur le cumul des plus forts découverts en valeur de chaque mois au cours du trimestre écoulé.

**Commission d'immobilisation (trimestrielle)** 20% des intérêts débiteurs

Elle concerne uniquement les comptes débiteurs en permanence pendant le trimestre.

## Financement du cycle d'exploitation

### Crédit par caisse

**Les intérêts débiteurs** (cf. rubrique Facilité de caisse et/ou découvert)

**Commission d'engagement** À partir de 1 %  
% du montant de l'autorisation

**Avance sur prime** (spécifique clientèle agriculteurs) Nous consulter

### Mobilisation de créances professionnelles (Loi Dailly)

**Commission de manipulation** 20,00  
(Dailly escompte, Marché, MCNE)

**Commission de notification** 15,00  
(Dailly escompte, Marché)

**Prorogation** 15,00

### PREFI CICE

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi vise à favoriser la compétitivité, l'emploi et l'innovation dans les entreprises.

**Frais de dossier** (incluant les frais de manipulation et de notification) 150,00

### Escompte

**Taux** Nous consulter  
– par effet (minimum d'intérêts) 6,00

L'intérêt d'escompte est référencé au Taux de Base Bancaire. Les bases de perception sont le montant nominal de l'effet et le décompte prorata temporis avec un minimum de 10 jours. Le crédit par escompte est subordonné à une autorisation préalable de la banque.

### Gestion du poste clients

Le recours à nos solutions de gestion du poste clients vous permet de financer votre activité et de vous développer en toute sécurité (affacturation, assurance crédit, renseignement commercial).

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

**Affacturation** Nous consulter

**Assurance crédit** Nous consulter

**Renseignements commerciaux** Nous consulter

## Cautions bancaires

**Commission proportionnelle** À partir de 2,50 % par an  
(perçue sur le montant de l'engagement) Mini 3,00 par mois

**Mise en place d'une caution bancaire**  
– marché public / marché privé 30,00  
– cautions diverses 77,00

**Lettre d'information annuelle aux cautions** 35,00 par lettre  
(par caution, plafonnée à 4 lettres)

## Crédits d'investissement

Des solutions de financements personnalisées pour vous accompagner dans tous vos projets de création, développement et/ou reprise.

**Crédit moyen, long terme**  
– frais de dossier proportionnels au montant du crédit 1 %  
– avec un minimum de 175,00

**Crédit bénéficiant de la protection SOCAMA**  
(frais de dossier)  
– Avec garantie FEI (Fonds Européen d'Investissement) 75,00  
– Sans garantie FEI (Fonds Européen d'Investissement) 150,00

**Crédit-Bail matériel / Location financière / LOA Pro**  
– frais de dossier proportionnels au montant HT financé 1 %  
(hors dossier de cobailage)  
– avec un minimum de 95,00

**Frais de publicité** (inscription aux greffes) 20,90

### Autres offres de financements spécifiques

PROVair : la solution Banque Populaire Grand Ouest pour financer à taux préférentiel vos investissements liés au développement durable.

**Etude Atlantique Environnement** Nous consulter

## Assurances liées aux crédits d'investissement

**Frais d'étude pour délégation d'assurance** Sans frais

### Garanties

Les frais de garantie s'ajoutent aux frais de dossier du crédit.

**Gage sur véhicule** 125,00

**Droits d'enregistrement au Trésor - Nantissement de matériel** 310,00

**Nantissement de fonds de commerce** 310,00

**Nantissement de parts SCI/SCM/SCP/Sociétés non cotées** 470,00

**Délégation sur produits assurance-vie / capitalisation** TVA 216,66  
(Sans frais si produit détenu à la Banque Populaire)

## Mainlevées de garantie

**Gage sur véhicule** Sans frais

**Mainlevée par notaire** (frais de notaire en sus) 170,00

**Autres mainlevées** 60,00  
(gratuit si produit détenu à la Banque Populaire)

## Autres prestations liées aux crédits


Frais d'avenant	160,00
Clause de modularité (à chaque exercice de la clause)	100,00
Modification du compte de prélèvement des échéances ou de date de prélèvement	10,00
Décompte sur crédit en cours	TVA 50,00
Photocopie de contrat ou de tout autre document de crédit	TVA 12,50
Duplicata du tableau d'amortissement	Sans frais
Délivrance d'une attestation	TVA 12,50
Remboursement anticipé	
– indemnité de remboursement anticipé (sur capital restant dû)	5 %
Échéance impayée	
– régularisation d'une échéance de prêt impayée (pour toute régularisation au delà du 6 <sup>ème</sup> jour de la date d'échéance prévue au contrat)	taux du prêt + 3 %


## GESTION DE LA TRÉSORERIE

### Placements monétaires

Souscription DAT, certificat de dépôt négociable	Sans frais
Attestation d'intérêts courus	TVA 13,33

### Placements financiers

 **Rétrocessions :** La Banque Populaire propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue du catalogue de produits et services des entités du Groupe BPCE. À ce titre, la Banque Populaire peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

 La facturation des ordres de Bourse dépend principalement de la place sur laquelle les titres sont négociés, du montant de l'ordre et du mode de transmission choisi (Internet, téléphone...).

Ordre de Bourse Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam) au comptant :

	PAR INTERNET	À L'AGENCE / PAR TÉL
Commission proportionnelle	0,5 %	1,2 %

### Souscription d'OPC (monétaires, obligataires, actions)

Une part des frais de fonctionnement et de gestion peut être reversée au distributeur au titre de son activité de conseil et de placement.

– OPC <sup>(1)</sup> Banque Populaire (hors droits d'entrée éventuels)	Sans frais
– OPC <sup>(1)</sup> hors Banque Populaire	27,90

<sup>(1)</sup> OPC = organisme de placement collectif (OPCVM, FIA). Conformément à la réglementation en vigueur, pour obtenir des informations sur les coûts et charges ex-ante et ex-post liés aux produits et aux services financiers, le Client doit se reporter aux informations précontractuelles ou aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Banque remet ou tient à disposition du Client selon les cas.



Une partie des frais de souscription et de gestion des OPC peut être reversée à la Banque Populaire au titre de son activité de conseil et de placement. Vous pouvez recevoir sur demande de votre part des précisions sur la rémunération de la Banque Populaire perçue à ce titre.

### Droits de garde TVA



Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Ils sont perçus annuellement au titre de l'année échue et sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile précédente (calcul : frais fixes + forfait par ligne détenue + commission proportionnelle sur le montant du portefeuille). Pour la facturation des Droits de Garde 2020 en janvier 2021, il convient donc de se référer à la plaquette tarifaire en vigueur au 31/12/2020. Toutes les valeurs et OPCVM / FIA du Réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

	TITRES COTÉS	TITRES NON COTÉS
Frais variables	0,34 % de la valeur des titres détenus ou de la valeur de rachat du contrat	
Frais fixes par ligne de titre détenus	4,17	20,84

### Autres produits et services

Frais de recherche Titres TVA 75,00

### Motiver vos salariés



Nous vous proposons un ensemble de solutions pour motiver et fidéliser vos collaborateurs : chèque de table, chèque cadeau, CESU, Domalin, épargne salariale (participation / intéressement / plan d'épargne inter entreprise / PERCO I / Indemnités de fin de carrière)... Renseignez-vous auprès de votre conseiller.

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Assurer vos moyens de paiement

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement – Sécuripro** 62,00  
(abonnement annuel)



Sécuripro assure vos chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger et garantit le remboursement<sup>(1)</sup> :

- du montant du préjudice subi en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement suite à perte ou vol,
  - des frais d'opposition et de refection des moyens de paiement perdus ou volés,
  - des frais engagés pour le remplacement de vos clés et papiers en cas de perte ou vol simultanément aux moyens de paiement,
  - du vol de la recette (espèces ou chèques) suite à une agression entre le local d'activité et la banque.
- Pour faire opposition, appelez le 01 77 86 24 24 (appel non surtaxé, coût selon opérateur), 7j/7, 24h/24.

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuri-Association**

(abonnement annuel)

- option 1 (sans garantie vol de fonds) 25,00
- option 2 (avec garantie vol de fonds) 58,00

## Protéger votre famille et votre entreprise

**Fructi-Facilités Pro / Fructi-Facilités Agri**

Tarif selon % du capital garanti

- version Accident - Maladie 0,60 %
- version Accident 0,12 %



En cas de décès, d'accident ou de maladie entraînant une incapacité absolue et définitive du chef d'entreprise, le capital versé dans le cadre des contrats Fructi-Facilités Pro et Agri permet le remboursement des sommes dues à la Banque Populaire au jour du « sinistre » au titre des crédits court terme utilisés<sup>(1)</sup>. Ainsi le remboursement des crédits (dans la limite du montant garanti par le contrat d'assurance) ne sera pas supporté par sa famille. Le reliquat éventuel est versé aux bénéficiaires désignés.

<sup>(1)</sup> Voir limites, conditions et exclusions prévues par les engagements contractuels en vigueur.

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

**Fructi-Facilités Confiance Pro** (annuel, % du capital garanti)

Assurance de l'enveloppe de crédit moyen-terme pré-accordée Confiance Pro

- version Accident - Maladie 0,60 %
- version Accident 0,12 %

**Prévoyance Pro +** Nous consulter



Le contrat Prevoyance Pro + garantit en cas de décès ou d'invalidité, le versement d'une rente temporaire et en cas d'incapacité temporaire ou totale de travail, une indemnité journalière ou une rente temporaire. Le montant garanti peut atteindre 20 000 euros par mois<sup>(1)</sup>.

**Assur-BP Santé** Etude sans frais



Contrat complémentaire santé qui prévoit le remboursement des frais de soins.

## Préparer votre retraite

**Fructi-Épargne +**<sup>(1)</sup> Etude sans frais



En tant qu'entrepreneur individuel employant au moins un salarié, vous et vos salariés avez accès à cette formule combinant un plan d'épargne entreprise et un plan d'épargne retraite.

## Protéger vos biens et votre exploitation

**ASSUR-BP Multirisque Pro** Etude sans frais

**Protection financière pro** (Produit plus commercialisé)

(versement d'indemnités journalières en cas d'interruption d'activité, suite à un sinistre)<sup>(2)</sup>

(abonnement annuel)

- option 1 - 153 euros 52,80
- option 2 - 305 euros 85,80

**Assurance Homme Clé : Fructi-Homme Clé, Tisséa** Nous consulter

**Allo Assistance Pro** (Produit plus commercialisé) TVA 24,08  
(abonnement annuel)

<sup>(1)</sup> Contrat assuré par Natixis Interépargne, entreprise régie par le code des assurances.

<sup>(2)</sup> Voir limites, conditions et exclusions prévues par les engagements contractuels en vigueur.

## OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

Notre tarification s'entend hors frais éventuels pris par le correspondant.

### Opérations par carte bancaire\*

Le montant de la transaction inclut les commissions et frais perçus par la banque locale.

#### Paiement par carte bancaire en devises

– commission fixe Sans frais  
– commission proportionnelle au montant de la transaction 2,30%

#### Retrait d'espèces à un distributeur en devises

– commission fixe 3,20  
– commission proportionnelle au montant de la transaction 2,30%

### Paiements à destination de l'étranger (IMPORT)

#### Virement émis

**Eurovirement (norme SEPA)** (cf rubriques Virements SEPA p.10)

L'Eurovirement - SEPA - est un virement respectant les critères suivants :

- Format SEPA
- Libellé en euros
- À destination d'un pays de l'Espace Unique des Paiements en euros (zone SEPA détail p.25)
- Banques de l'émetteur et du destinataire adhérentes au SEPA
- Être obligatoirement en frais partagés (option « SHA »)

À défaut du respect de ces critères, l'opération est rejetée.

**Virement international** (transfert de fonds vers pays zone SEPA ou en devises autre que l'euro)

– par Internet (Cyberplus Entreprise Medium ou Premium)<sup>(1)</sup> 13,50  
– au guichet de votre agence<sup>(1)</sup> 27,00  
– justificatif de paiement - attestation Swift (AKI SWIFT) TVA 6,00

#### Portefeuille

##### Remise documentaire

– commission d'encaissement<sup>(1) (3) (4)</sup> 0,2%  
– mini 40,00  
– maxi 150,00

##### Effet simple

– commission d'encaissement 0,1%  
– mini 35,00  
– max 70,00

##### Interventions diverses

– acceptation, prorogation, avis de sort, impayé, actes de cession et mises en suspens (par évènement) 40,00  
– aval et cession avec engagement 2,5% prorata temporis  
– min. si engagement < 6 mois 40,00  
– min. si engagement > 6 mois 95,00

### Règlements en provenance de l'étranger (EXPORT)

#### Virement reçu

**Eurovirement (norme SEPA)**

(voir critères dans la rubrique Import) Sans frais

**Virement international** (rapatriement de fonds hors zone SEPA ou en devise autre que l'euro)<sup>(1)</sup> 16,00

**Réparation** (si BIC ou IBAN erroné) 10,00

\* Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE (voir détail p. 26)  
Détail des renvois page 24

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

### Chèque

**Encaissement Crédit Immédiat « Sauf Bonne Fin » (SBF)<sup>(1)</sup>** 30,00  
**Encaissement Crédit Après Encaissement (CAE)** (délais de traitements > 1 mois)<sup>(1) (2) (4)</sup> 46,00  
**Frais d'interventions diverses** (Avis de sort, frais d'impayés) 40,00

#### Portefeuille

##### Remise documentaire

– commission d'encaissement<sup>(1) (2) (3) (4)</sup> 0,2%  
– mini 40,00  
– maxi 150,00

##### Effet simple

– commission d'encaissement<sup>(1) (2) (4)</sup> 0,1%  
– mini 35,00  
– max 70,00

##### Interventions diverses

– acceptation, prorogation, avis de sort, impayé (par évènement) 40,00

### Engagements internationaux (IMPORT)

#### Crédit documentaire Import<sup>(1) (2)</sup>

**Engagement** (par trim indivisible) 0,25%  
– mini 95,00

#### Levée de document

– mini 0,125%  
– mini 95,00

**Frais de traitement associés à chaque levée** (mail - swift - port) 55,50

#### Modification

– mini 95,00

#### Cession pour absence de document

#### Engagements par signature émis

##### Frais de traitement<sup>(1) (2)</sup>

– frais d'établissement d'acte, par acte 100,00  
– frais de mise en jeu 0,1%  
– mini 125,00  
– frais de modification 95,00

##### Garantie caution émise

– commission de risque (par trim, prorata temporis) 0,5%  
– mini (par trim) 95,00

##### Lettre de crédit Stand-By émise

– commission de risque (par trim indivisible) 0,25%  
– mini (par trim indivisible) 95,00

### Engagements internationaux (EXPORT)

#### Crédit documentaire Export<sup>(1) (2)</sup>

**Notification** 0,1%  
– mini 95,00

#### Négociation / levée de documents<sup>(4)</sup>

– mini 0,15%  
– mini 125,00

#### Confirmation

Nous consulter

#### Modification

– mini 95,00

#### Transfert de crédit

– mini 150,00

#### Frais de pré-vérification de documents

– simple (une seule pré-étude pour un même envoi) 80,00  
– multiples (pré-études de documents à plusieurs reprises pour le même envoi) 160,00

Détail des renvois page 24

### Garanties cautions reçues<sup>(2)</sup>


Notification	0,1 %
– mini	95,00
Mise en jeu <sup>(4)</sup>	125,00
Modification	95,00

### Lettres de crédit stand-by reçues<sup>(2)</sup>

Notification	0,1 %
– mini	95,00
Mise en jeu <sup>(4)</sup>	0,1 %
– mini	125,00
Modification	95,00

### Change

Commission de change <sup>(3)</sup>	0,05 %
– avec un minimum de	15,00
– avec un maximum de	500,00

 La commission de change s'applique à toute opération d'achat ou de vente de devises.

### Avance en devises

– frais de dossier	40,00
– prorogation	40,00
– taux d'intérêts	Taux du marché + 2

### Autres prestations et services

#### Gestion de compte

Ouverture de compte à l'étranger	100,00
Tenue de compte en devises (soit 60 euros par an)	5,00 par mois
Comision de compte (sur compte en devise, prélevé sur le compte euro)	0,10 %
	Mini 15,00 par trim.


#### Mail Rapatriement (mail pour virements reçus)

Abonnement mensuel (soit pour information 120 euros par an)	10,00
---	-------

 Information en temps réel par e-mail du règlement de vos opérations d'exportation.

#### Crédoc Internet

Abonnement mensuel (soit pour information 360,00 euros par an)	30,00
--	-------

 Gestion de vos opérations de crédit documentaire par Internet.

#### Frais de port

Recommandé	 6,60
Courrier Express France (Hors DOM-TOM)	 35,70
Courrier Express pays EEE	 45,00
Courrier Express reste du monde (y compris DOM-TOM)	 81,60

#### Autres

Renseignements commerciaux	Tarifcation selon le pays
Recherche inférieure ou égale à 1 an	50,00
Recherche supérieure à 1 an	100,00
Accompagnement à l'international - Pramex	Nous consulter

 Accompagnement et conseils dans votre stratégie à l'international quel que soit votre projet : import, export, recherche de partenaires et/ou implantation. Contactez-nous au 02.51.80.19.65. ou à international@bpgofr

Aux commissions listées dans ce chapitre s'ajoutent éventuellement :

- <sup>(1)</sup> Commission de change : si l'opération nécessite l'achat ou la vente de devises (voir rubrique « Change ») et/ou frais éventuels réclamés par les correspondants et banques
- <sup>(2)</sup> Frais de port si envoi des documents (voir rubrique « Autres prestations et services »)
- <sup>(3)</sup> Application de paliers de dégressivité en fonction du montant traité (à partir de 76 000 €)
- <sup>(4)</sup> Opération nécessitant un virement pour le règlement - frais à ajouter (voir rubrique « Virement international »)

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

**Zone EEE (Espace Economique Européen)**, composée des pays de l'Union Européenne<sup>(1)</sup> cités ci-dessous ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Zone SEPA** : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros, composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Cité du Vatican/Saint Siège, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principauté d'Andorre, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

**Zone EURO** : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

## NUMÉROS UTILÉS

### Nos partenaires / Mentions légales

**PEI, PERCO I, Participation et Intéressement et Fructi Epargne +** sont des produits de :  
NATIXIS INTERÉPARGNE  
Société anonyme au capital de 8 890 784 euros  
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris ; 692 012 669 RCS Paris.

**Fructi-Professionnel Retraite et Fructi-Agri Retraite** sont des contrats d'assurance de : BPCEVIE  
4, rue des Pirogues de Bercy – CS 61241 – 75580 Paris Cedex 12 – France  
Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros  
349 004 341 RCS Paris ; Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris

**ASSUR BP Multirisque Pro et Protection Financière Pro** sont assurés par :  
BPCE IARD  
Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 euros entièrement versé.  
Siège social : Chauray BP 8410 79024 NIORT Cedex 09. 401 380 472 RCS Niort  
Entreprise régie par le Code des assurances.

**Allo Assistance Pro** est un contrat d'assistance géré par :  
MONDIAL ASSISTANCE FRANCE SAS  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège social : 54, rue de Londres 75394 Paris Cedex 8 ; 490 381 753 RCS Paris

**Sécuripro** est assuré par :  
BPCE Prévoyance  
4, rue des Pirogues de Bercy – CS 61241 – 75580 Paris Cedex 12 – France  
Société anonyme au capital social de 13 042 257,50 euros. 352 259 717 RCS Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris

**Fructi-Facilités Pro, Fructi-Facilités Agri, Fructi-Homme Clé, Prévoyance Pro +** sont assurés par :  
BPCEVie  
4, rue des Pirogues de Bercy – CS 61241 – 75580 Paris Cedex 12 – France  
Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros. 349 004 341 RCS Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris  
et  
BPCE Prévoyance  
4, rue des Pirogues de Bercy – CS 61241 – 75580 Paris Cedex 12 – France  
Société anonyme au capital social de 13 042 257,50 euros. 352 259 717 RCS Paris  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris

<sup>(1)</sup> Des négociations sont en cours entre l'Union Européenne et le Royaume-Uni dans le cadre du BREXIT. À compter du 1er janvier 2021, selon la nature de l'accord conclu, les conditions d'accomplissement des opérations avec le Royaume-Uni pourront être modifiées.

## RÉSOLUDRE UN LITIGE EXPRIMER UNE RÉCLAMATION

Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés peuvent toutefois survenir:

**Dans ce cas, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :**

1. **Contactez votre agence : votre Conseiller et le Directeur d'Agence restent vos interlocuteurs privilégiés.**
2. **Dans le cas où la réponse de votre agence ne vous semblerait pas suffisante ou adaptée, vous pouvez exposer votre demande auprès de notre Service Relations Clients.**

**par courrier :**

BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST - Service Relations Clients  
15 boulevard de la Boutière - CS 26858  
35768 SAINT-GRÉGOIRE Cedex

**par internet :** [www.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr), rubrique « Numéros utiles »

**par téléphone :** 02.99.23.84.66 (prix d'un appel local)

Vous recevrez un accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous 15 jours ouvrables. 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 35 jours pour les réclamations concernant les services de paiement et 60 jours pour les autres réclamations (à compter de la date de réception de votre réclamation).

### 3. Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou du service relations client, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation et/ou conditions de médiation disponibles sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

Le médiateur du crédit aux entreprises (entreprises, créateurs, chef d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance-crédit ou relatives aux fonds propres.

Dossier à remplir en ligne sur le site : [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)

Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres.

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02  
Ou par internet <http://www.amf-france.org>

\*Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

## POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE À TOUT MOMENT

### Un conseiller à votre écoute

Pour contacter votre conseiller, demandez à votre agence son numéro de ligne directe

### Pour contacter un conseiller

Centre de Relations Clients : 02 72 79 40 40<sup>(1)</sup>

Ligne Directe Crédit : 02 99 23 84 03<sup>(1)</sup>

Ligne Directe Assurance : 02 99 23 85 31<sup>(1)</sup>

### Un accès direct à votre compte où que vous soyez et 24h/24

Par Internet, avec Cyberplus  
[www.bpgo.banquepopulaire.fr](http://www.bpgo.banquepopulaire.fr)

Par SMS<sup>(2)</sup>, avec le 6 11 10 (0,35 €/SMS + le coût du SMS facturé par votre opérateur)

Par téléphone, avec Tonalité Plus (serveur vocal)

Depuis la France, au **0 821 010 150** Service 0,12 €/min + prix appel

<sup>(1)</sup> Prix d'un appel local, Centres de Relations basés à Nantes, Rennes et Angers.

<sup>(2)</sup> Hors coût de connexion de l'opérateur



Prenez rendez-vous avec votre conseiller  
[www.bpgq.banquepopulaire.fr](http://www.bpgq.banquepopulaire.fr)

### TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION BANQUE POPULAIRE



SUR MOBILE

