

TARIFS

ENTREPRISES
AU 01/01/2021

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



C'EST LA MER QUI NOUS UNIT

par BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST

Chère cliente, cher client,

Fort 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.

CREDIT MARITIME GRAND OUEST distribué par BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST s'inscrit parfaitement dans ces mêmes valeurs d'ancrage régional et de proximité relationnelle.

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^{er} janvier 2021.

Vous pouvez aussi retrouver cette brochure sur notre site internet : www.cmgo.creditmaritime.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 hors taxe.

Ce document, disponible sur notre site internet (www.cmgo.creditmaritime.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

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture
Services Bancaires de Base
Relevés de compte
Tenue de compte
Services en agence
Dates de valeur

04

BANQUE À DISTANCE

Par internet
Par télétransmission (échanges de données informatisées)

07

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes
Services liés à la carte bancaire
Virements SEPA
Prélèvements SEPA / TIP SEPA
Chèques
Effets de commerce

09

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

Terminaux de Paiement électronique
Virements SEPA
Avis de prélèvement SEPA
Chèques
Effets de commerce
Commerce électronique

12

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention
Opérations particulières
Incidents de paiement

14

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Facilité de caisse et/ou découvert
Financement du cycle d'exploitation
Crédits d'investissement

16

GESTION DE LA TRÉSORERIE

19

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

20

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

21

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

25

NUMÉROS UTILES

25

RÉSoudre UN LITIGE

26

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE

27

La liste détaillée des tarifs est disponible dans votre agence sur demande.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
• 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

(service défini à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte)	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
– l'ouverture, la tenue et la clôture du compte	Sans frais
– 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)	Sans frais
– mensuel ou quatorzaine	
– décadaire (soit pour information 40 euros par an)	
– hebdomadaire (soit pour information 60 euros par an)	
– 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	Sans frais
– facture professionnelle mensuelle	
– relevé annuel de frais d'encaissement par carte	
– 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

SERVICES EN AGENCE

	€ 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	0,10% par trim 15,00
• Commission d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable – chiffre d'affaires inférieur ou égal à 1,5 millions d'euros – chiffre d'affaires supérieur à 1,5 millions d'euros Elle rémunère les prestations aux fins d'actualisation réglementaire, administrative et informatique de votre dossier (situation juridique, fiscale et comptable)	À partir de 200,00 À partir de 450,00
• Frais de tenue de compte courant inactif (compte inactif au sens de l'article L.312-19 du Code Monétaire et Financier) <small>* Le montant des frais et commissions prélevé annuellement sur un compte courant inactif est plafonné par arrêté ministériel.</small>	30,00 par an* dans la limite du solde crédeur du compte
• Frais pour absence de bilan	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
• 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
• Recherche d'information(s) et/ou de document(s) – frais de recherche sur information disponible en agence – frais de recherche sur information non disponible en agence (recherche archive) : – identité de l'émetteur d'un flux – duplicata (relevé de compte, chèque émis) – autre recherche (selon complexité et/ou temps passé)	Sans frais TVA 2,08 TVA 2,08 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 – moyen – grand	TVA 75,00 par an TVA 150,00 par an 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
J = jour du débit en compte

VOS CRÉDITS

- Télécoberte carte bancaire / Virement reçu / Prélèvement remis J
J = jour du règlement interbancaire
- Chèque remis à la Banque Populaire Grand Ouest J
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-1
J = jour de remise des chèques
- Versement ou retrait d'espèces J
J = jour ouvré de la remise ou du retrait
- Carte bancaire : paiement par débit immédiat J
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⁽¹⁾ (ABONNEMENT MENSUEL)

- Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Consultation (Consultation de vos comptes) Sans frais
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Basic (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
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Medium (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
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Cyberplus Entreprise Premium (Cyberplus Entreprise médium + télétransmission, gestion des transferts, LCR, prélèvements SEPA) (soit pour information 228 euros par an) 19,00

⁽¹⁾ Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

AUTRES SERVICES LIÉS À L'UTILISATION D'INTERNET

- Mise à disposition d'un Pass CyberPlus pour la sécurisation des opérations en ligne (réservé aux abonnés Cyberplus) Sans frais
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
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte* Sans frais
- Accès à l'image des chèques remis et téléchargement* Sans frais
- Confirmation de l'exécution d'un virement SEPA émis* Sans frais
- Coffre-fort numérique (15 Go) 2,08 par mois
(soit pour information 30 euros par an)

* Réservé aux abonnés Cyberplus Entreprise - Hors Consultation

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

PAR TÉLÉTRANSMISSION (ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES)

• EBICST (abonnement mensuel) (soit pour information 504 euros par an)		42,00
• EBICS TS (abonnement mensuel)		
– EBICS TS signature simple		50,00
– EBICS TS signature avancée		75,00
• Certificat numérique CertEurope (Certificat valable 3 ans) Les certificats numériques permettent de sécuriser davantage vos opérations de banque à distance (Cyberplus et télétransmissions EBICS) et vos téléprocédures.	TVA	180,00 (Pour la durée de validité du certificat)
• Certification d'authentification (3 S KEY) (Certificat valable 3 ans)	TVA	95,00 € (Pour la durée de validité du certificat)
• Turbo Suite Entreprise (Version Logicielle) abonnement mensuel incluant Suite Mobile Entreprise (soit pour information à partir de 456 euros par an)	TVA	À partir de 38,00
• Suite Entreprise.com (abonnement mensuel) (soit pour information à partir de 600 euros par an)	TVA	À partir de 50,00
• Option Ellisphère	TVA	10,00 par mois
• Option SEPAmail DIAMOND (les frais de recherche seront facturés séparément : 1.5 € HT / IBAN)	TVA	10,00 par mois

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

CARTES (COTISATION ANNUELLE)



À SAVOIR

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 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 (création, refabrication, réédition du code)		16,00
• 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	Sans frais
– avec Visa Platinum Business	1,00 par retrait
– avec Visa Gold Business (à partir du 9 ^{ème} retrait par mois)	1,00 par retrait
– avec Visa Business ou Visa Business Start ou Visa Business Electron (à partir du 5 ^{ème} retrait par mois)	

• 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	3,65
- au guichet de votre agence	Sans frais
- par Internet (Cyberplus Entreprise - Hors Consultation)	
• Multiples, support papier	5,70
- par remise	1,44
- par virement	
• Multiples télétransmis (transfert de fichier)	Sans frais
- par remise	0,20
- par virement	
• Multiples (fichier traité par la banque)	10,00
- par remise	0,20
- par virement	
• Spécifique Orienté Trésorerie (VSOT)	10,00
- au guichet de votre agence	5,00
- par télétransmission ou par internet	3,50
• Fiscal ou social	5,00
- au guichet de votre agence	3,50
- par internet	
• Frais par virement permanent	Sans frais
- mise en place	1,30
- initié au guichet de votre banque	Sans frais
- initié par Internet (Cyberplus Entreprise - Hors Consultation)	
• Opposition à un virement avant exécution	Sans frais
- révocation de l'échéance de virement	
• Révocation définitive d'un virement SEPA permanent	Sans frais
- retrait du consentement	
• 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 (à la mise en place, tarif unique quel que soit le nombre de chèques)	15,00

EFFETS DE COMMERCE

• Effet domicilié à payer	Sans frais
---------------------------	------------

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

- Location TPE Fixe
- Location TPE Mobile
- Commission appliquée aux transactions par carte bancaire
- Saisie par la banque des factures papier ou tickets TPE
- Contrat commerçant en anomalie (absence de SIRET)
- Frais pour TPE Essentiel non restitué
- Frais pour TPE Essentiel dégradé

TVA
TVA

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

Nous consulter
Nous consulter
Nous consulter
0,55 par transaction
30,00 par mois
300,00
150,00

VIREMENTS SEPA

- Réception d'un virement SEPA
- Frais réparation sur virement SEPA reçu (si BIC ou IBAN erroné)

AVIS DE PRÉLÈVEMENT SEPA

- Demande d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS)
- Remise de prélèvements
 - par Cyberplus ou télétransmis
 - par remise
 - par prélèvement
- Recouvrement sur opération mal exécutée suite à une erreur client (reversement)

CHÈQUES

- Remise de chèque(s)
- Télécollecte
- Chèque remis revenu impayé (quel que soit le motif)

EFFETS DE COMMERCE

- Traitement des remises LCR / BOR
 - sur support papier
 - par remise
 - par effet
- par télétransmission
 - par remise
 - par effet

Nous consulter
Nous consulter
Nous consulter
50,00
Sans frais
0,32
2,50
Sans frais
Nous consulter
Sans frais
2,00
6,00
Sans frais
0,50

COMMERCE ÉLECTRONIQUE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

À SAVOIR

Solution de paiement électronique sécurisée 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 – abonnement	TVA TVA	50,00 À partir de 15,00 par mois
• Cyberplus Paiement Access – frais d'inscription et d'installation – abonnement	TVA TVA	100,00 À partir de 18,00 par mois
• Cyberplus Paiement Net – frais d'inscription et d'installation – abonnement	TVA TVA	200,00 À partir de 25,00 par mois
• Cyberplus Paiement Mix – frais d'inscription et d'installation – abonnement	TVA TVA	900,00 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)	TVA	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⁽¹⁾ Nous consulter

À SAVOIR

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⁽²⁾ Nous consulter

À SAVOIR

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.

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

⁽²⁾ 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

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

INCIDENTS DE PAIEMENT

Les incidents liés aux chèques

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

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.

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

Les incidents liés aux virements et prélèvements

• 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	
– inférieur ou égal à 20 euros	Montant de l'opération
– supérieur à 20 euros	11,25 ⁽¹⁾

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

• Prélèvement SEPA revenu impayé	9,00
----------------------------------	------

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

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

Les incidents liés aux effets

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

Les incidents liés aux cartes

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

Les incidents liés aux crédits

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

TVA

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. 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 (voir Facilité de caisse et/ou découvert)
- Commission d'engagement (% du montant de l'autorisation)
- Avance sur prime (spécifique clientèle agriculteurs)

À partir de 1%

Nous consulter

Mobilisation de créances professionnelles (Loi Dailly)

- Commission de manipulation (Dailly escompte, Marché, MCNE)
- Commission de notification (Dailly escompte, Marché)
- Prorogation

20,00

15,00

15,00

PREFI CICE



À SAVOIR

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

€ par opération
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

Escompte

- Taux – par effet (minimum d'intérêts)

Nous consulter
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



À SAVOIR

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).

- Affacturation

Nous consulter

- Assurance crédit

Nous consulter

- Renseignement commercial

Nous consulter

Cautions bancaires

- Commission proportionnelle (perçue sur le montant de l'engagement)
- Mise en place d'une caution bancaire – marché public / marché privé – cautions diverses

À partir de 2,50 % par an
Mini 3,00 par mois

30,00

77,00

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

35,00 par lettre

CRÉDITS D'INVESTISSEMENT



À SAVOIR

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 – avec un minimum de

1%

175,00

- Crédit bénéficiant de la protection SOCAMA (frais de dossier) – Avec garantie FEI (Fonds Européen d'Investissement) – Sans garantie FEI (Fonds Européen d'Investissement)

75,00

150,00

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

1%

95,00

€ par opération
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

- Frais de publicité (inscription aux greffes) 20,90
- Autres offres de financements spécifiques



À SAVOIR

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 (Sans frais si produit détenu à la Banque Populaire) TVA 216,66

Mainlevées de garantie

- Gage sur véhicule Sans frais
- Mainlevée par notaire (frais de notaire en sus) 170,00
- Autres mainlevées (gratuit si produit détenu à la Banque Populaire) 60,00

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^{ème} jour de la date d'échéance prévue au contrat) taux du prêt + 3%

GESTION DE LA TRÉSORERIE

€ par opération
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

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 :

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

Ordre de Bourse Hors Euronext

- Souscription d'OPC (monétaires, obligataires, actions) nous consulter
- 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⁽¹⁾ Banque Populaire (hors droits d'entrée éventuels) Sans frais
- OPC hors Banque Populaire 27,90

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

⁽¹⁾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.

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.

ASSURER VOS MOYENS DE PAIEMENT

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

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

- 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%

À SAVOIR

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⁽¹⁾. 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.

- 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

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

À SAVOIR

Le contrat Prévoyance 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⁽¹⁾.

- Assur-BP Santé Etude sans frais

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

PRÉPARER VOTRE RETRAITE

- Fructi-Épargne +⁽¹⁾ Etude sans frais

À SAVOIR

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⁽²⁾ (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) (abonnement annuel) TVA 24,08

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

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

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

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%

* Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE (voir détail p. 26)

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 « SH A »)
- 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)⁽¹⁾ 13,50
 - au guichet de votre agence⁽¹⁾ 27,00
 - justificatif de paiement - attestation Swift (AKI SWIFT) 6,00

TVA

PORTEFEUILLE

- Remise documentaire
 - commission d'encaissement⁽¹⁾⁽³⁾⁽⁴⁾ 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)⁽¹⁾ 16,00
- Réparation (si BIC ou IBAN erroné) 10,00

CHÈQUE

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

PORTEFEUILLE

- Remise documentaire
 - commission d'encaissement⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾ 0,2%
 - mini 40,00
 - maxi 150,00

- Effet simple
 - commission d'encaissement⁽¹⁾⁽²⁾⁽⁴⁾ 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

Le crédit bancaire est l'engagement d'une banque de payer un montant défini à une autre banque, contre la remise, dans un délai déterminé, de documents conformes. Aux commissions indiquées s'ajoutent le paiement des commissions et frais facturés par les banques étrangères, les frais de port et autres frais engagés à votre demande.

- Engagement (par trim indivisible) 0,25%
 - mini 95,00
- Levée de document 0,125%
 - mini 95,00
- Frais de traitement associés à chaque levée (mail - swift - port) 55,50
- Modification 95,00
- Cession pour absence de document 70,00

ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE ÉMIS

- Frais de traitement⁽¹⁾⁽²⁾
 - 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

- Notification 0,1%
 - mini 95,00
- Négociation / levée de documents⁽⁴⁾ 0,15%
 - mini 125,00
- Confirmation Nous consulter
- Modification 95,00
- Transfert de crédit 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

GARANTIES CAUTIONS REÇUES

- Notification 0,1%
 - mini 95,00
- Mise en jeu⁽⁴⁾ 125,00
- Modification 95,00

€ par opération
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

LETTRES DE CRÉDIT STAND-BY REÇUES (2)

• Notification	0,1%
– mini	95,00
• Mise en jeu ⁽⁴⁾	0,1%
– mini	125,00
• Modification	95,00

CHANGE

• Commission de change ⁽³⁾	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
• Commission 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	TVA 6,60
• Courrier Express France (Hors DOM-TOM)	TVA 35,70
• Courrier Express pays EEE	TVA 45,00
• Courrier Express reste du monde (y compris DOM-TOM)	TVA 81,60

Autres

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



À SAVOIR

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@bppo.fr

Aux commissions listées dans ce chapitre s'ajoutent éventuellement :

⁽¹⁾ 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

⁽²⁾ Frais de port si envoi des documents (voir rubrique « Autres prestations et services »)

⁽³⁾ Application de paliers de dégressivité en fonction du montant traité (à partir de 76 000 €)

⁽⁴⁾ 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⁽¹⁾ cités ci-dessous ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, 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.

⁽¹⁾ 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.

NUMÉROS UTILES

NOS PARTENAIRES / MENTION 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 :

BPCE Vie

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 :

BPCE Vie

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

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.cmgo.creditmaritime.fr, rubrique « Numéros utiles »

par téléphone : 02.99.23.84.15 (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

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

POUR CONTACTER UN CONSEILLER

- **Centre de Relations Clients**
02 99 23 84 16⁽¹⁾
- **Ligne Directe Crédit**
02 99 23 84 11⁽¹⁾
- **Ligne Directe Assurance**
02 99 23 85 22⁽¹⁾

Retrouvez les coordonnées complètes de toutes nos agences sur notre site :
www.cmgo.creditmaritime.fr

UN ACCÈS DIRECT À VOTRE COMPTE OÙ QUE VOUS SOYEZ ET 24H/24 :

- **Par internet**
avec cyberplus www.cmgo.creditmaritime.fr
- **Par sms⁽²⁾**
avec le 6 11 10 (0,35 € TTC par min)
- **Par téléphone**
avec Tonalité Plus (serveur local)
Depuis la France, au : **0 892 892 292** Service 0,12 €/min + prix appel

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

⁽²⁾ Hors coût de connexion de l'opérateur.



C'EST LA MER QUI NOUS UNIT

par **BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST**

Prenez rendez-vous avec votre conseiller
www.cmgo.creditmaritime.fr

Téléchargez l'application Crédit Maritime



SUR MOBILE



PEFC™ 10-32-3010