

TARIFS ENTREPRISES AU 01/01/2020

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,

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.

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 2020.

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 01/01/2020.

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
Autres services liés à l'utilisation d'Internet
Par télétransmission (échanges de données informatisées)
Gestion centralisée

06

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

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

08

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

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

10

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention
Opérations particulières
Incidents de paiement

12

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

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

13

GESTION DE LA TRÉSORERIE

16

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

17

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

19

RÉSOLUDRE UN LITIGE

23

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

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

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

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)

- 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)
- **ou relevé de compte envoyé par courrier (papier)**
 - 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)
- **Relevé de compte mensuel électronique + maintien du relevé papier** (soit pour information 24,00 euros par an)
- **Relevés de frais**
 - facture professionnelle mensuelle
 - relevé annuel de frais d'encaissement par carte
 - relevé mensuel de frais d'encaissement par carte

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.

• Frais sur écriture

- Calculés sur toutes les opérations de flux crédit ou débit (hors opérations de frais ou d'intérêts).
- minimum par trimestre
 - maximum par trimestre

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Sans frais
Sans frais
Sans frais
Sans frais

Sans frais

Sans frais

Sans frais
10,00 par trim.
15,00 par trim.
60,00 par trim.

2,00 par mois

Sans frais
Sans frais
Sans frais

0,34 par écriture

21,00
108,00

• 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

• 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).

• Frais de tenue de compte courant inactif

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

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

• Frais pour absence de bilan

• Demande de fusion d'échelle de compte

• Mise en place d'une facturation globale

(soit pour information 200 euros par an)

SERVICES EN AGENCE

• Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire

• Frais de traitement, de recherche et de conservation des avoirs

(PND - Pli Non Distribué)

• 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)

• Contestation non justifiée sur une opération

(espèces, carte, chèque, prélèvement, virement)

• Edition d'échelle de compte (par trimestre)

• Information aux commissaires aux comptes

• Frais de location de coffre-fort

(Tarifs pour toutes souscriptions à compter du 17/09/2018)

- petit
- moyen
- grand

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

0,10 % par trim

15,00

À partir de 200,00
À partir de 450,00

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

200,00

50,00

50,00 par trimestre

25,00

18,00 par trim.

Sans frais

TVA 2,08

TVA 2,08

TVA Mini 25,00

30,00 par opération

15,00

TVA 95,00

TVA 75,00 par an

TVA 150,00 par an

TVA 225,00 par an

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

DATES DE VALEUR

Elles correspondent au délai technique nécessaire à la mise à disposition des fonds relatifs. Les jours de valeur représentent le nombre de jours écoulés entre la date à laquelle une opération est effectuée et la date à laquelle cette opération sera prise en compte. Ils servent de référence au calcul des intérêts débiteurs.

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

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.

10 jours ouvrés

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) (soit pour information 120 euros par an)

10,00

• Abonnement à des services de banque à distance (Internet)

Cyberplus Entreprise Premium (Cyberplus Entreprise Développement + télétransmission, gestion des transferts, LCR, prélèvements SEPA, VSOT) (soit pour information 228 euros par an)

19,00

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

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

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)

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

TVA

Sans frais

• Certificat numérique CertEurope (Certificat valable 3 ans)

Les certificats numériques permettent de sécuriser davantage vos opérations de banque à distance (Cyberplus et télétransmission EBICS) et vos téléprocédures.

TVA

180,00

• Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte*

• Accès à l'image des chèques remis et téléchargement*

• Confirmation de l'exécution d'un virement SEPA émis*

• Coffre-fort numérique (15 Go) (soit pour information 30 euros par an)

TVA

2,08 par mois

* Réservé aux abonnés Cyberplus Entreprise - Hors Consultation

PAR TÉLÉTRANSMISSION (ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES)

EBICS T (Transport) (abonnement mensuel)

Offre dédiée aux experts comptables et aux centres de gestion.

Mise à disposition de relevés de comptes et remise des fichiers multi-émetteurs (volumes illimités).

– sens retour (soit pour information 504 euros par an)

42,00

EBICS TS (abonnement mensuel)

• EBICS TS délégation simple

50,00

• EBICS TS avancé

75,00

Turbo Suite Entreprise (abonnement mensuel)

• Frais de modification

TVA

60,00

• Frais de mise en place

TVA

150,00

• Certificat d'authentification (3 S KEY) (Validité 3 ans)

TVA

• TSE Formule Premium (nombre de banques illimité, incluant la Suite Mobile Entreprise)

TVA

(soit pour information à partir de 456 euros par an)

À partir de 95,00 par an

À partir de 38,00

• Turbo Suite Entreprise.com

TVA

À partir de 50,00

Options

– SEPA Mail (soit pour information 240 euros par an)

TVA

20,00

– archivage mandat (soit pour information 240 euros par an)

TVA

20,00

– module de conversion SEPA

– fichiers virements SCT⁽¹⁾ (soit pour information 120 euros par an)

TVA

10,00

– fichiers prélèvements SDD⁽²⁾ (soit pour information 240 euros par an)

TVA

20,00

Installation

Sur devis

GESTION CENTRALISÉE

• Mise en place d'un contrat Cash Pooling

– cash Pooling notionnel

– cash Pooling physique

– changement de mode

À partir de 500,00

À partir de 800,00

À partir de 500,00

• Abonnement mensuel

20,00

• Rattachement par compte

10,00

• Options (abonnement mensuel, par compte)

– calculs d'intérêts intragroupe

6,50

– relevé de gestion du compte centralisé

6,50

– relevé de gestion du compte centraliseur

6,50

– reporting extra comptable

6,50

⁽¹⁾ SEPA Crédit Transfer

⁽²⁾ SEPA Direct Débit

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

38,00

• 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

– avec Visa Platinum Business

Sans frais

– avec Visa Gold Business (à partir du 9^{ème} retrait par mois)

1,00 par retrait

– avec Visa Business (à partir du 5^{ème} retrait par mois)

1,00 par retrait

– avec Visa Business Electron

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

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

Sans frais

– multiples télétransmis (transfert de fichier)

- par remise

0,20

- par virement

– spécifique Orienté Trésorerie (VSOT)

- au guichet de votre agence

10,00

- par télétransmission

5,00

– fiscal ou social

- au guichet de votre agence

3,50

- par télétransmission

Sans frais

• 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)

2,30

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

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

VIREMENTS SEPA

Réception d'un virement SEPA

AVIS DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

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

TVA

TVA

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Nous consulter	
Nous consulter	
Nous consulter	
0,55 par transaction	
30,00 par mois	
	TVA 300,00
	TVA 150,00
Sans frais	
50,00	
Sans frais	
0,32	
0,70	
2,50	
Sans frais	
Nous consulter	
Sans frais	
2,00	
6,00	
Sans frais	
0,50	

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
 - 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** TVA
(cotisation mensuelle)

	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**

Nous consulter

- **Direct et Proche**

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.

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

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 D'INTERVENTION.

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

• Frais par saisie (hors saisie administrative à tiers détenteur) (Forfait de traitement)	71,67
• Frais par saisie administrative à tiers détenteur (Frais proportionnels au montant de l'opposition)	10 % Maximum 71,67

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.

• 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 ⁽¹⁾ + 6,10 %
• Majoration en cas de dépassement	à partir de + 3 %

⁽¹⁾ 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.

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.

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION

Crédit par caisse

- **Les intérêts débiteurs** (voir Facilité de caisse et/ou découvert p. 13)
- **Commission d'engagement**
% du montant de l'autorisation

À partir de 1%

Mobilisation de créances professionnelles (Loi Dailly)

- **Commission de manipulation** (Dailly escompte, Marché, MCNE) 20,00
- **Commission de notification** (Dailly escompte, Marché) 15,00
- **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).

- **Affacturation** Nous consulter
- **Assurance crédit** Nous consulter
- **Renseignement commercial** Nous consulter

Cautions bancaires

- **Commission proportionnelle** (perçue sur le montant de l'engagement) À partir de 2,50 % par an
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** (par caution, plafonnée à 4 lettres) 35,00 par lettre

CRÉDITS D'INVESTISSEMENT

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

- **Frais d'utilisation Confiance Pro** (enveloppe de crédit moyen terme pré-accordée) 50,00
- **Crédit moyen, long terme**
– frais de dossier proportionnels au montant du crédit 1 %
– avec un minimum de 175,00

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

• Crédit-Bail matériel / Location financière / LOA Pro

- frais de dossier proportionnels au montant HT financé (hors dossier de cobailage) 1 %
- 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

(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

- suppression, substitution de garantie (% du capital restant dû) 1 %
- mini 160,00
- autres avenants (modification, réaménagement de crédit) 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

20,00

• 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 %

• Echéance 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 %

taux du prêt + 3 %

GESTION DE LA TRÉSORERIE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

PLACEMENTS MONÉTAIRES

- **Souscription DAT, certificat de dépôt négociable**
- **Attestation d'intérêts courus**
- **Rythmic Entreprise**
Compte à terme (CAT) à palier sur 3 ou 5 ans

TVA
Sans frais
13,33
Nous consulter

PLACEMENTS FINANCIERS

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...).

- **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. Vous pouvez recevoir sur demande de votre part, des précisions sur la rémunération de la Banque Populaire perçue à ce titre.
– OPC Banque Populaire (hors droits d'entrée éventuels)
– OPC hors Banque Populaire

Sans frais
27,90

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais relatifs aux services et produits financiers, il convient pour le Client de se reporter aux informations précontractuelles et/ou aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Banque Populaire fournit au Client.

DROITS DE GARDE

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). Toutes les valeurs et OPCVM / FIA du Réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

- **Frais fixes**

TVA
22,92

Autres produits et services

- **Frais de recherche Titres**

TVA
75,00

EPARGNE SALARIALE



Impliquer durablement vos salariés tout en bénéficiant d'une fiscalité attractive et de réductions de charges sociales.

- **Participation / Intéressement / Plan d'Épargne Inter Entreprises / PERCO / Indemnités de fin de carrière**
- **Titres de services : Chèque de table, CA D0 Chèque, CESH Préfinancé, Pass Culture**

Etude sans frais
Etude sans frais

Fructi Duo (contrat d'intéressement + PEE + PERCO)

- **Mise en place du contrat d'intéressement** (frais de gestion inclus la première année)
- **Mise en place du PEE**

Nous consulter
Nous consulter
Sans frais

- **Frais de gestion du PEE** (annuels)
– + forfait / adhérent (à partir du 11^{ème})

Nous consulter
Nous consulter

- **Mise en place du PEE + PERCO**

Sans frais

- **Frais de gestion du PEE + PERCO** (annuels)
– + forfait / adhérent (à partir du 11^{ème})

Nous consulter
Nous consulter

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

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 %



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 %

- **CERAMIK PRO / CERAMIK AGRICULTURE**



Le contrat CERAMIK 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 5 000 euros par mois⁽¹⁾.

- **Assur-BP Santé**

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

Nous consulter

Etude sans frais

PRÉPARER VOTRE RETRAITE

- **Fructi-Professionnel Retraite / Fructi-Agri Retraite**



Fructi-Professionnel Retraite et Fructi-Agri Retraite sont des contrats d'assurance vie⁽²⁾ qui répondent au cadre fiscal privilégié dit de la loi « Madelin » destinés à vous constituer un complément de revenu au moment de votre retraite.

Etude sans frais

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

⁽²⁾ La valeur des unités de compte du contrat est sujette à des fluctuations à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution des marchés financiers.

PROTÉGER VOS BIENS ET VOTRE EXPLOITATION

• ASSUR-BP Multirisque Pro

• Protection financière pro (Produit plus commercialisé)

(versement d'indemnités journalières en cas d'interruption d'activité, suite à un sinistre)⁽¹⁾ (abonnement annuel)

- option 1 - 153 euros
- option 2 - 305 euros

• Assurance Homme Clé : Fructi-Homme Clé

• Allo Assistance Pro (Produit plus commercialisé) (abonnement annuel)

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Etude sans frais

52,80
85,80

Nous consulter

24,08

TVA

⁽¹⁾ 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 éventuel 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
- commission proportionnelle au montant de la transaction

Sans frais
2,30 %

• Retrait d'espèces à un distributeur en devises

- commission fixe
- commission proportionnelle au montant de la transaction

3,20
2,30 %

* Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE (voir détail p. 22)

PAIEMENTS À DESTINATION DE L'ÉTRANGER (IMPORT)

Virement émis

• Eurovirement (norme SEPA) (cf rubriques Virements SEPA p. 9)

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 euro (zone SEPA détail p. 22)
 - Banques de l'émetteur et du destinataire adhérentes au SEPA
 - Être obligatoirement en frais partagé (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)⁽¹⁾
- au guichet de votre agence⁽¹⁾
- justificatif de paiement - attestation Swift (AKI SWIFT)

13,50
27,00
6,00

TVA

Portefeuille

• Remise documentaire

- commission d'encaissement^{(1) (3) (4)}
- mini
- maxi

0,2 %
40,00
150,00

• Effet simple

- commission d'encaissement
- mini
- maxi

0,1 %
35,00
70,00

• Interventions diverses

- acceptation, prorogation, avis de sort, impayé, actes de cession et mises en suspens
- aval et cession avec engagement
- min. si engagement < 6 mois
- min. si engagement > 6 mois

40,00
2,5 % prorata temporis
40,00
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⁾**
- **Encaissement Crédit Après Encaissement (CAE)**
(délais de traitements > 1 mois)^{(1) (2) (4)}
- **Frais d'interventions diverses** (Avis de sort, frais d'impayés)

Portefeuille

- **Remise documentaire**
 - commission d'encaissement^{(1) (2) (3) (4)}
 - mini
 - maxi
- **Effet simple**
 - commission d'encaissement^{(1) (2) (4)}
 - mini
 - maxi
- **Interventions diverses**
 - acceptation

ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX (IMPORT)

Crédit documentaire Import^{(1) (2)}

- **Engagement** (par trim indivisible)
 - mini
- **Levée de documents**
 - mini
- **Frais de traitement associés à chaque levée (mail - swift - port)**
- **Modification**
- **Cession pour absence de document**

Engagements par signature émis

- **Frais de traitement^{(1) (2)}**
 - frais d'établissement d'acte, par acte
 - frais de mise en jeu
 - mini
 - frais de modification
- **Garantie caution émise**
 - commission de risque (par trim indivisible)
 - mini
- **Lettre de crédit Stand-By émise**
 - commission de risque (par trim indivisible)
 - mini

ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX (EXPORT)

Crédit documentaire Export^{(1) (2)}

- **Notification**
 - mini
- **Négociation / levée de documents⁽⁴⁾**
 - mini
- **Confirmation**
- **Modification**
- **Transfert de crédit**
- **Frais de pré-vérification de documents**
 - simple (une seule pré-étude pour un même envoi)
 - multiples (pré-études de documents à plusieurs reprises pour le même envoi)

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

30,00
46,00
40,00
0,2 %
40,00
150,00
0,1 %
35,00
70,00
40,00
0,25 %
95,00
0,125 %
95,00
55,50
95,00
70,00
100,00
0,1 %
125,00
95,00
0,5 %
95,00
0,25 %
95,00
0,1 %
95,00
0,15 %
125,00
Nous consulter
95,00
150,00
80,00
160,00

Garanties cautions reçues⁽²⁾

- **Notification**
 - mini
- **Mise en jeu⁽⁴⁾**
- **Modification**

Lettres de crédit stand-by reçues⁽²⁾

- **Notification**
 - mini
- **Mise en jeu⁽⁴⁾**
 - mini
- **Modification**

CHANGE

- **Commission de change⁽³⁾**
 - avec un minimum de
 - avec un maximum de

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

- **Avance en devises**
 - frais de dossier
 - prorogation
 - taux d'intérêts

AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

Gestion de compte

- **Ouverture de compte à l'étranger**
- **Tenue de compte en devises** (soit 60 euros par an)

Mail Rapatriement (mail pour virements reçus)

- **Abonnement mensuel** (soit pour information 120 euros par an)
- 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)
- Gestion de vos opérations de crédit documentaire par Internet.

Frais de port

- **Recommandé**
- **Courrier Express France**
- **Courrier Express pays EEE**
- **Courrier Express reste du monde** (y compris DOM-TOM)

Autres

- **Renseignements commerciaux**
- **Recherche inférieure ou égale à 1 an**
- **Recherche supérieure à 1 an**
- **Accompagnement à l'international - Pramex**



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 (prix d'un appel local) ou à international@bpgg.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 »)

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

0,1 %
95,00
125,00
95,00
0,1 %
95,00
0,1 %
125,00
95,00
0,05 %
15,00
500,00
40,00
40,00
Taux du marché +2
100,00
5,00 par mois
10,00
30,00
6,60
35,70
45,00
81,60
Tarification selon le pays
50,00
100,00
Nous consulter

Zone EEE : Espace Economique Européen, composé des pays suivants Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Zone SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros, composé 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.

PEI, PERCO I, Participation et Intéressement sont des produits de :

NATIXIS INTEREPARGNE

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, CERAMIK PRO et CERAMIK AGRI 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



RÉSoudre 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. Contacter 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 : 02.99.23.84.66 (prix d'un appel local)

Vous recevez 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

POUR CONTACTER UN CONSEILLER

- **Centre de Relation 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 Relation basés à Nantes, Rennes et Angers.

⁽²⁾ Hors coût de connexion de l'opérateur

 **@CréditMaritimeGrandOuest**
 **Crédit Maritime Grand Ouest**