COMITÉS D'ENTREPRISE, ASSOCIATIONS, PROFESSIONNELS, ENTREPRISES, INSTITUTIONNELS, PROFESSIONS LIBÉRALES

PRINCIPALES CONDITIONS TARIFAIRES

des opérations et services au 01/01/2025

(mise à jour au 19/06/2025)

Prix en euros, exprimés taxes incluses, lorsque celles-ci sont dues.

SBE BANQUE POPULAIRE

SOMMAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE 3

3 Ouverture, transformation, clôture
3 Services Bancaires de Base
3 Relevés de compte
3 Date de valeur
4 Tenue de compte
5 Services en agence
5 Services aux administrateurs de biens

BANQUE À DISTANCE 5

5 Par Internet
6 Par téléphone
6 Par télétransmission

OPÉRATIONS DE PAIEMENT 7

7 Cartes
8 Virements
9 Prélèvements / TIP / SEPA
9 Chèques

OPÉRATION D'ENCAISSEMENT 10

10 Contrat d'adhésion au système de paiement par carte bancaire
10 Solutions d'encaissement à distance
11 Virements SEPA
11 Prélèvements SEPA/TIPSEPA
11 Chèques
11 Effet de commerce

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS 12

12 Commission d'intervention
12 Opérations particulières
12 Incidents de paiement

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS 13

13 Découverts
13 Commissions liées au découvert
14 Financement du cycle d'exploitation
14 Prêts et crédits

GESTION DE LA TRÉSORERIE 15

15 Épargne bancaire
15 Placements financiers

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL 18

18 Change
18 Opérations par carte bancaire
18 Paiement à destination de l'étranger (IMPORT)
19 Règlement en provenance de l'étranger (EXPORT)
19 Autres frais sur opérations import et export
19 Garanties à l'international

AUTRES PRESTATIONS 20

20 Demande de documents
20 Transmission de patrimoine

NUMÉROS UTILES 21

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE 21

RÉSOUDRE UN LITIGE 22

Ce document, disponible sur notre site internet : www.netsbe.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 01/01/2025.
Ce guide tarifaire peut être modifié à tout moment dans les conditions prévues par la réglementation.
Il n'est pas limitatif.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

• Ouverture / clôture d'un compte courant	**Gratuit**
• Transfert de compte vers une autre Banque Populaire	**Gratuit**
• Service d'aide à la mobilité bancaire	**Gratuit**

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 prévu à l'article L.312-1 du même code)[1] **Gratuit**

– 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 SEPA ou par 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'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne,
– deux formules de chèques de banque / mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services,
– la réalisation des opérations de caisse.

RELEVÉS DE COMPTE

PÉRIODICITÉ	RELEVÉS PAPIER
Mensuelle	**Gratuit**
Périodique (2 à 3 par mois)	**Gratuit**
Après chaque opération	3,00 / relevé, frais d'envoi inclus
Historique mensuel support papier	50,00 / an, frais d'envoi inclus
• Duplicata de relevé(s) délivré(s) en agence	12,96 / relevé

• Relevé de frais	
– Facture professionnelle mensuelle	**Gratuit**
– Relevé annuel des Frais	**Gratuit**
– Relevé annuel de frais d'encaissement par carte	**Gratuit**
– Relevé mensuel de frais d'encaissement par carte	**Gratuit**

DATES DE VALEUR (hors opérations à l'International)

• Versement ou retrait d'espèces en agence *(Pour les opérations effectuées pendant les heures d'ouverture de l'agence qui dispose de ce service).*	J[2]
• Remise de chèque(s) à l'encaissement	J[2] + 1 ouvré[3]
• Paiement de chèque	J[2]
• Virement en jours ouvrés[1]	
– virement reçu	J[2]
– virement SEPA émis	J[2]

(1) Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.
(2) J : jour de comptabilisation sur le compte client.
(3) Après 16 h, la valeur est de J + 2 ouvrés.

• **Prélèvement en jours ouvrés** [1]	
– encaissement d'un prélèvement	J[2]
– paiement d'un prélèvement	J[2]
• **Effet de commerce**	
– remis à l'escompte	J[3] + 1 calendaire
– remis à l'encaissement	J[3] + 4 calendaires
(Par rapport à la date d'échéance, avec un minimum de 10 jours après la date de remise de l'effet dans nos livres)	
• **Effet domicilié**	J[3] - 1 calendaire
• **Délai d'encaissement ou d'indisponibilité d'un chèque remis à l'encaissement**	10 Jours ouvrés

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.

• **Frais de tenue de compte**	
– Professionnels	60,00 / trimestre
– Entreprises	60,00 / trimestre
– Associations	4,40 / mois
– Syndicat de copropriété	13,20 / trimestre
– SCI patrimoniale	8,25 / trimestre
• **Frais de tenue de compte courant inactif**	30,00 / an [4]
(Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier)	dans la limite du solde créditeur du compte
• **Commission de mouvement**	0,06 % à 0,20 %
Elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte sur le trimestre (hors placements et frais).	
– avec un minimum perçu de	18,00 /arrêté
• **Port et frais Entreprises (ou commission sur écritures)**	
– le feuillet	2,70
– minimum perçu (par trimestre)	20,47
• **Port et frais Professionnels et Associations (ou commission sur écritures)**	
– le feuillet	2,86
– minimum perçu (par trimestre)	21,61
La commission trimestrielle est fonction du nombre d'écritures confiées au débit et au crédit. Elle est calculée sur le nombre de feuillets de 15 écritures avec un minimum de perception.	
• **Commission annuelle d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable du client**	à partir de 35,00 maximum 225,00
Prélevée une fois par an, elle rémunère l'actualisation administrative, juridique et économique du dossier client. Cette commission concerne également les SCI Patrimoniale.	
• **Frais de modification de pouvoirs**	30,00

(1) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des centres de traitement des chèques).
(2) J : jour de comptabilisation sur le compte client.
(3) J : jour de remise ou de règlement.
(4) Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte courant inactif est plafonné par arrêté ministériel.

SERVICES EN AGENCE

• **Retrait espèce en agence avec ou sans émission de chèque**	
Uniquement dans les agences où ce service est disponible.	
– en euros, avec une carte de retrait unique	5,00 par retrait
• **Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire**	
– Pour les Professionnels et Associations	8,00
– Pour les Entreprises	14,00
Uniquement dans les agences où ce service est disponible.	
• **Commande de fonds avec transporteur (sur demande)**	150,00
• **Frais pour retour de commande de fonds** *(non retirée par le client)*	18,00
• **Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire (BIC-IBAN)**	**Gratuit**
• **Destruction de chéquier non retiré**	16,94
• **Enregistrement d'un changement d'adresse**	**Gratuit**
• **Frais de traitement, de recherches et de conservation des avoirs**	**Gratuit**
• **Frais de recherche de documents** *(hors relevé de compte)*	42,00
• **Frais de location de coffre-fort**	Nous consulter

SERVICES AUX ADMINISTRATEURS DE BIENS

• **Rédaction d'une attestation diverse (à partir de)**	21,60
• **Gestion, suivi d'une dénonciation de garantie financière**	840,00
• **Changement de syndicat de copropriété**	30,00

BANQUE À DISTANCE

Le(s) service(s) souligné(s) correspond(ent) à celui(ceux) proposé(s) dans le cadre du produit mentionné.

PAR INTERNET (ORDINATEUR, MOBILE ET TABLETTE)

• **Abonnement à des services de banque à distance** [1]	
SBEConnect (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)	1,32 *par mois* [1]
Permet de consulter et de suivre le compte, d'effectuer des virements SEPA ou des virements unitaires internationaux, de commander des chéquiers ou d'imprimer des RIB...	
• **Frais d'utilisation des services de banque à distance** (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)	
– Option « La Bourse en ligne »	**Gratuit**
– Option Coffre-fort numérique	1,25 *par mois* [1]
Espace de stockage sécurisé de vos documents personnels et/ou professionnels.	
– Option « Module Flux » *(disponible courant 2025)*	
- Opérations de virements	37,64 *par trimestre* [1]
- Opérations de virements et de prélèvements	45,17 *par trimestre* [1]
– Frais par virement de trésorerie	15,97

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

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

TransBred.com
(hors coût du certificat numérique - à commander sur le site Certeurope)
Solution de communication bancaire sécurisée par certificat numérique qui permet la saisie d'ordres (virement, prélèvement, effet) ou d'importer des fichiers, issus d'outils comptables.

• Abonnement mensuel	Nous consulter

PAR TÉLÉPHONE

• Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone, SMS, etc.)	**Gratuit**
Tonalité Plus Tonalité Plus permet de connaître, à tout moment et sans abonnement, le solde de vos comptes et vos dernières opérations.	Serveur Vocal Tonalité Plus (24h/24 7j/7)
- Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone, SMS, etc.)	composez le **0 801 010 050** Service & appel gratuits
• Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Internet, téléphone, SMS, etc.)	**Gratuit**
Message+	
◆ Option Infos (abonnement mensuel) Réception sur mobile d'un message sur le solde du compte, les 3 dernières opérations enregistrées ou l'encours carte bancaire.	
- 2 messages par semaine	2,60 €/*mois* (2)
- 5 messages par semaine	4,20 €/*mois* (2)
◆ Option Flash (abonnement annuel) Réception sur mobile d'un message d'alerte sur le dépassement d'un seuil préalablement défini.	
• Abonnement	7,62 €/*an*
• Frais d'utilisation des services de banque à distance	0,60 €/*message* (2)

PAR TÉLÉTRANSMISSION (3)
(échanges de données informatisées)

Bred.Ebics *(hors coût du certificat numérique)*
Contrat d'accès au service d'échange informatisé de données lorsque vous êtes en relation avec la SBE, la BRED et d'autres établissements bancaires. Pour utiliser ce protocole, vous devez être équipé d'un logiciel de communication bancaire compatible avec le protocole Ebics.

• Abonnement mensuel	Nous consulter

(1) Hors frais d'installation ou de livraison en face à face du certificat.
(2) Hors coût opérateur téléphonique.
(3) Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

OPÉRATION DE PAIEMENT

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

CARTES

Les cartes de paiement à autorisation systématique et les cartes de paiement à débit immédiat comportent la mention DÉBIT. Le compte est débité à chaque utilisation.
Les cartes de paiement à débit différé comportent la mention CRÉDIT. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client à une date convenue.
Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement.
L'arrêté des cartes bancaires à débit différé s'effectue chaque fin de mois. Le débit est passé le 10 du mois suivant, valeur 10.

• Carte de retrait	
– cotisation carte de retrait SBE	**Gratuit**
• Carte de paiement internationale à autorisation systématique (à débit immédiat)	
– cotisation carte Visa Business Start	45,00

• Carte de paiement internationale

Cotisation annuelle	*Débit immédiat*	*Débit différé*
Visa Gold Business	**170,00**	**170,00**

SERVICES LIÉS À VOTRE CARTE BANCAIRE

En cas de perte ou de vol de votre carte, faites immédiatement **opposition** par téléphone au **01 77 86 24 24** (prix d'un appel local, selon l'opérateur de l'appelant - 7j/7, 24h/24) **ou sur SBEConnect** à partir de votre ordinateur ou via l'application mobile SBE.

• Confirmation de code confidentiel de la carte bancaire	
– envoi par courrier	10,00 /*demande*
– consultation depuis l'application mobile SBE	**Gratuit**
• Modification des plafonds de retrait et/ou de paiement	
– sur demande par téléphone ou en agence (permanente)	11,09
– en ligne depuis SBEConnect (temporaire)	**Gratuit**
• Refabrication de la carte bancaire avant échéance	
– en cas de dysfonctionnement	**Gratuit**
– en cas de détérioration par le client	15,00

RETRAITS D'ESPÈCES

• Frais par retrait d'espèces en euros au distributeur automatique de billets SBE et Banque Populaire	**Gratuit**
• Frais par retrait d'espèces *(cas de retrait en euro dans l'EEE à un distributeur automatique de billets d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)*	
– avec les cartes Visa Gold Business	**Gratuit**
– avec les cartes Business Start, à chaque retrait	1,20 /retrait
• Frais par retrait d'espèces en euros au guichet d'une autre banque de la zone euro	
– commission fixe	4,60
– + commission proportionnelle au montant retiré	+1,50 %

	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
• **Frais par retrait d'espèces en devises au distributeur automatique de billets d'un autre établissement de la zone euro** – commission fixe – + commission proportionnelle au montant retiré	 2,90 +1,50 %
• **Frais par retrait d'espèces en devises au distributeur automatique de billets d'un autre établissement de la zone l'EEE** – commission fixe – + commission proportionnelle au montant retiré	 3,10 +2,90 %
• **Frais par retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'un autre établissement hors de la zone EEE** (voir rubrique "Opérations bancaires à l'International").	

PAIEMENT PAR CARTES

• **Paiement sans contact**	**Gratuit**
• **Frais de paiement par carte bancaire** – en euros, en France et dans l'EEE (1) – en devises, zone euro – en devises, zone EEE (1)	 **Gratuit** 1,50 % 2,50 %
• **Frais de paiement par carte bancaire hors de la zone EEE** (1) (voir rubrique "Opérations bancaires à l'International").	

VIREMENTS

VIREMENT SEPA

Pour les virements en devises en zone SEPA ou en euros et devises impliquant un pays hors zone SEPA, se reporter aux "Opérations bancaires à l'International".

• **Émission d'un virement SEPA en faveur d'un compte SBE** – Frais par virement occasionnel ou permanent	 **Gratuit**
• **Émission d'un virement SEPA en faveur d'un autre établissement** – Frais par virement occasionnel • au guichet de votre agence (avec IBAN), sur liste papier • par Internet (SBEConnect, hors module flux) – Frais par virement permanent • au guichet de votre agence (avec IBAN) • par Internet (SBEConnect, hors module flux)	 22,80 **Gratuit** 1,66 **Gratuit**
• **Frais d'émission (en unitaire ou par fichier) de virement(s) ou de virement(s) instantané(s) via SBEConnect Module Flux, Transbred.com, Télétransmission** – Frais par virement SEPA	 0,34
• **Frais de mise en place d'un virement permanent**	**Gratuit**
• **Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients**	17,00
• **Frais de traitement de fax de confirmation d'ordre télétransmis** (par confirmation)	31,20
• **Frais d'absence de confirmation d'ordre télétransmis**	15,00

AUTRES VIREMENTS

• **Frais par virement de trésorerie**	15,97
• **Frais par virement Vircom télétransmis** (hors frais de timbre)	0,82 à 1,71

(1) Voir détail EEE page 21.

	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
• **Frais de traitement de fax de confirmation d'ordre télétransmis** (par confirmation)	32,40
• **Frais d'annulation d'un virement commercial Vircom**	17,16
• **Frais d'absence de confirmation d'ordre télétransmis**	12,79
• **Demande de retour de fonds sur virement émis à tort après échange interbancaire** *(BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le payeur)* – Entreprises – Professionnels et Associations	 10,00 6,00

PRÉLÈVEMENTS SEPA ET TIPSEPA

• **Frais par paiement d'un prélèvement SEPA**	**Gratuit**
• **Frais de demande d'annulation d'un prélèvement émis**	10,00
• **Enregistrement de mandat de prélèvement SEPA B2B** – Création et modification (par créanciers) – Suppression	 19,19 **Gratuit**
• **Sélection de créanciers autorisés à prélever (SEPA CORE)** *Frais pour liste blanche sur prélèvement* – Création et modification (par créanciers) – Suppression	 15,60 **Gratuit**
• **Sélection de créanciers non-autorisés à prélever** *Frais pour liste noire sur prélèvement*	 15,60
• **Frais d'opposition à un prélèvement SEPA** *L'opposition a une durée de 3 mois maximum à compter de sa date d'émission (révocation d'une échéance de prélèvement).*	17,28
• **Frais d'opposition définitive à un prélèvement SEPA** *L'opposition a une durée de 3 mois (retrait du consentement).*	16,80

CHÈQUES

• **Paiement de chèque**	**Gratuit**
• **Frais d'envoi de chéquier** – en courrier simple – en courrier recommandé simple Si envoi à l'étranger : tarif de l'envoi en recommandé AR à l'étranger	 **Gratuit** 10,00
• **Frais de renouvellement automatique de chéquier**	**Gratuit**
• **Frais d'émission d'un chèque de banque**	16,00
• **Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur**	21,00
• **Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur**	10,00
• **Destruction de chéquier non reclamé au-delà de 60 jours**	16,94
• **Frais de traitement d'un chèque non normalisé**	31,84 / formule
• **Photocopie de chèque**	16,94

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

CONTRAT D'ADHÉSION AU SYSTÈME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

• Adhésion au système de paiement par carte bancaire	**Gratuit**
– Commission appliquée aux transactions par cartes bancaires	Nous consulter pour une étude personnalisée
• Terminal de paiement Électronique (TPE) : location, installation, maintenance matériel et logiciel	Nous consulter
– Frais d'initialisation du TPE	54,00
• Options d'équipement du TPE - AMEX	
– Frais d'installation logiciel	
• Non affilié	**Gratuit**
• Déjà affilié	54,00
– Commission en fonction du Chiffre d'Affaires	
• Offre bienvenue : les 6 premiers mois	**Gratuit**
• À compter du 7e mois	Nous consulter
• Paiement en N fois (PNF Garanti) *Offre qui permet de proposer aux porteurs d'une carte bancaire le paiement de leurs achats en 2, 3, 4 fois sans frais.*	
– Abonnement mensuel	24,00
– Frais d'installation du logiciel, à partir de	54,00
– Commission PNF sur les échéances différées, à partir de	2,85 %

SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT À DISTANCE

PAR CARTE BANCAIRE

• Adhésion au système de paiement par carte bancaire e-commerce	**Gratuit**
• Commission proportionnelle *Tarif établi suivant divers critères.*	Nous consulter

Cyberplus Paiement ACCESS

Une solution d'encaissement à distance pour des ordres reçus par fax, téléphone, courrier ou mail.

• Frais d'installation pour les Associations et Professionnels	90,00
• Frais d'installation pour les Entreprises	180,00
• Abonnement mensuel	12,00
• Frais à la transaction	0,18

Cyberplus Paiement NET Simplifié

Une solution d'encaissement des paiements par carte bancaire réalisés depuis un site marchand.

• Frais d'installation pour les Associations et Professionnels	198,00
• Frais d'installation pour les Entreprises	300,00
• Frais à la transaction	0,18
• Abonnement mensuel	
– BRED Essentiel Comprend l'émail de confirmation du paiement et la surveillance du risque de fraude	30,00
– BRED Croissance Le package des principaux moyens de paiements	20,40
– BRED Sérénité Le package des rapprochements bancaires et des impayés en mode visuel	18,00

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

Paiement Express

Paiement express est une offre d'acceptation de paiement en ligne par Carte bancaire. Elle s'adresse plus particulièrement à nos clients qui ne disposent pas d'un site internet marchand et qui souhaitent pourtant encaisser des paiements par carte bancaire, à distance et dans un mode sécurisé (3D-secure).

• Frais d'inscription SIRET Paiement express + mail de confirmation de paiement	60,00
• Abonnement mensuel	14,40
• Options	
– Formulaire hébergé, par mois	12,00
– Cartes privatives, par mois	6,00

VIREMENTS SEPA

• Réception d'un virement SEPA, IP et de trésorerie	
– Virement occasionnel ou permanent	**Gratuit**

PRÉLÈVEMENTS SEPA ET TIPSEPA

• Frais de demande d'Identifiant Créancier SEPA (ICS)	90,00
• Frais par paiement d'un prélèvement SEPA et d'un titre interbancaire de paiement (TIPSEPA)	**Gratuit**
• Frais de demande d'annulation d'un prélèvement émis	12,79
• Frais d'avis de prélèvement en fonction du support	
– Par avis	
• Liste papier	15,00
• Télétransmission	0,53
– Périodique géré par la SBE (uniquement prélèvement)	1,34
• Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients	17,00
• Frais de traitement de confirmation d'ordre télétransmis (par confirmation)	32,40
• Frais d'absence de confirmation d'ordre télétransmis	12,79

CHÈQUES

• Remise de chèque(s)	**Gratuit**
• Bordereaux pré-marqués de remises de chèques avec renouvellement automatique	**Gratuit**
• Remise de chèque(s) non conforme(s)	7,06/remise
• Photocopie d'un chèque remis ou bordereau de remise	16,94

EFFET DE COMMERCE

• Commissions prises lors d'une remise d'effets sur supports	
– Télétransmission	
• Par effet non circulant	1,06
• Par bordereau	9,32
– Support papier	
• Par effet non circulant	10,65
• Par bordereau	19,96
• Acceptation, effet réclamé, prorogé, non domicilié, avis de sort, changement de domiciliation	22,80

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

COMMISSION D'INTERVENTION

– par opération	8,70
– plafond mensuel	435,00

DÉFINITION

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...).

En cas de rejet, cette commission est ajoutée au forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, sans que celui-ci n'excède les plafonds de 30 € et 50 €. Le rejet de prélèvement pour défaut de provision ne donne pas lieu à la perception de cette commission.

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

• Frais par saisie administrative à tiers détenteur *(10 % du montant de la créance, plafond fixé à 100 €)*	10 % du montant de la créance
• Frais par saisie attribution, frais par saisie conservatoire	120,00
• Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	25,00 par lettre

Bon à savoir :
La lettre d'information pour compte débiteur non autorisé est adressée au(x) titulaire(s) d'un compte qui présente une situation débitrice irrégulière pour au moins l'une des raisons suivantes :
- *le client ne dispose d'aucune autorisation de découvert,*
- *le montant du solde débiteur dépasse l'autorisation de découvert accordée.*

Le constat d'une telle situation déclenche l'envoi d'un courrier d'information de la situation débitrice irrégulière du compte. Si le compte n'est pas redevenu créditeur, ou si le solde débiteur n'est pas revenu dans la limite autorisée, un second courrier pourra être adressé dans un délai de 10 jours suivant le premier envoi. Il peut y avoir plusieurs situations débitrices irrégulières dans un même mois donnant lieu, pour chacune, à l'envoi d'un courrier d'information.

INCIDENTS DE PAIEMENT

LES INCIDENTS LIÉS AU CHÈQUE

• Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	15,00

En cas de paiement du chèque, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du chèque, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans le forfait de frais de rejet.

• Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
– Chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 €	20,00
– Chèque d'un montant supérieur à 50 €	40,00

Les forfaits de rejet d'un chèque comprennent : 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 régularisation, la demande de mainlevée d'interdiction bancaire, la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné et les frais de représentation. Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

• Frais d'ouverture de dossier de surveillance suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	38,16

(1) Quelles que soient la devise et la destination de l'opération.

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

• Frais administratifs de mainlevée d'incident sur chèque	**Gratuit**
• Frais de chèque remis à l'encaissement et retourné impayé (sauf sans provision)	16,00

LES INCIDENTS LIÉS AUX VIREMENTS ET AUX PRÉLÈVEMENTS

• Frais de rejet de virement, prélèvement, TIP SEPA ou télérèglement, pour défaut de provision	
– Montant de l'opération inférieur à 20 €	Montant de l'opération
– Montant de l'opération supérieur ou égal à 20 €	20,00[1]

Ces frais comprennent : les frais de rejet, la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement et les frais de représentation.

• Frais d'avis de prélèvement retourné impayé	18,00

LES INCIDENTS LIÉS À LA CARTE

• Frais d'opposition sur carte pour vol, perte, utilisation abusive	**Gratuit**
• Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	**Gratuit**
• Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire : – Notification d'opposition pour utilisation abusive	18,00

LES INCIDENTS LIÉS À L'EFFET DE COMMERCE

• Frais de rejet d'effet de commerce pour défaut de provision	35,56
• Frais de restitution d'une LCR papier impayée	22,80
• Frais de restitution d'effet de commerce retourné impayé	22,80
• Minimum forfaitaire de perception d'intérêts par effet de commerce remis à l'escompte	7,32

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Après étude de votre dossier par la Banque
et sous réserve de son acceptation

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

DÉCOUVERTS

• Découvert en compte convenu et confirmé par écrit – Intérêt débiteurs personnalisés	TBC[1] + 3 à 6 %

La banque se réserve la faculté d'examiner les dépassements et dans ce cas, de facturer les intérêts convenus au titre du découvert ainsi que la commission d'intervention.

– Commission de confirmation Minimum perçu	0,60 % 60,00
• Découvert non convenu ou dépassement sur le découvert convenu *Taux maximal correspondant au taux de l'usure*[2]	Nous consulter
• Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs	3,00*

Le minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs correspond au montant minimum de perception des intérêts débiteurs dû suite à l'utilisation de votre découvert autorisé.
**Non compris dans le TAEG.*

(1) Le taux de base commercial (TBC) est fixé à 7,10 %. Ce taux est susceptible d'évolution selon les conditions de marché. Lorsqu'un indice de marché est retenu pour la détermination du taux de découvert, dans l'hypothèse où cet indice serait inférieur à zéro, il sera alors réputé égal à zéro.
(2) Taux de l'usure : taux plafond calculé par la Banque de France publié au Journal Officiel et consultable sur le site www.netsbe.fr

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

COMMISSIONS LIÉES AU DÉCOUVERT

• Commission de plus fort découvert	0,30 %

Commission de découvert trimestrielle calculée sur le plus fort découvert du trimestre et limitée au 2/3 des intérêts débiteurs.

• Commission d'immobilisation (trimestrielle)	30 %

Cette commission (en % des intérêts débiteurs) rémunère la banque pour l'immobilisation de capitaux que lui impose le titulaire du compte lorsque son compte n'a pas été créditeur en valeur au moins 15 jours dans le trimestre.
En sont donc exonérés les comptes présentant des soldes créditeurs en valeur pendant :
- plus de 15 jours / trimestre en cas d'un arrêté trimestriel
- plus de 5 jours / mois en cas d'un arrêté mensuel

FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION

CAUTIONS BANCAIRES

• Commission forfaitaire d'établissement de l'acte : – Acte simple – Acte complexe (sur mesure)	 82,80 180,00
• Mainlevée de caution – Minimum	0,10 % 42,00
• Commission de confirmation ou d'engagement – Perçue sur le montant de l'engagement	 1,25 %
• Minimum de perception sur commission proportionnelle	54,84

PRÊTS ET CRÉDITS

• Financement d'équipement	Nous consulter
• Commission de réalisation – Frais de dossier (en % du capital emprunté)	 1,20 %
• Frais de dossier sur financement immobilier	*À partir de* 500 €

GARANTIES POSSIBLES EN FONCTION DES PRÊTS

• Frais liés à la constitution des garanties	*À partir de* 125,00
• Garanties réelles et autres garanties	Nous consulter

AUTRES PRESTATIONS LIÉES AUX CRÉDITS

• Copie d'un contrat prêt/crédit	36,07
• Modification simple du contrat *(IBAN, date d'échéance, etc.)*	36,07
• Réédition du tableau d'amortissement	42,64
• Mainlevée de garantie	300,70
• Frais d'information annuelle des cautions	**Gratuit**
• Frais d'information incident de remboursement (FICP)	13,00 *par lettre*
• Décompte de remboursement anticipé	**Gratuit**
• Frais d'avenant aux prêts professionnels	288,00 minimum

GESTION DE LA TRÉSORERIE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

ÉPARGNE BANCAIRE

Les taux de ces placements ne sont pas indiqués car susceptibles d'évoluer en fonction de la réglementation et du marché. Pour toute information, renseignez-vous auprès de votre agence.

ÉPARGNE DISPONIBLE

• Compte sur Livret, Livret Plus	Nous consulter
• Livret A, Livret Fidélis Livret A	Nous consulter

ÉPARGNE MOYEN / LONG TERME

• Compte à Terme (CAT)	Nous consulter

Les taux de ces placements ne sont pas indiqués car susceptibles d'évoluer en fonction de la réglementation et du marché. Pour toute information, renseignez-vous auprès de votre agence.

PLACEMENTS FINANCIERS

RÉTROCESSION

La Banque propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue en majeure partie du catalogue de produits et services des entités du groupe BPCE. À ce titre, la Banque peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire. La Banque peut bénéficier d'avantages non monétaires suivants : la formation des conseillers, la fourniture d'informations relatives aux instruments financiers, la participation à une conférence, la mise à disposition d'outils, etc.. Ces avantages ont pour objectif notamment d'améliorer la qualité du service fourni au client.

• Ouverture/clôture d'un compte titres ordinaire	**Gratuit**

TRANSACTIONS

En cas d'exécutions fractionnées d'un ordre sur plusieurs séances, les frais sont prélevés sur le montant brut de chaque exécution. Les taxes locales étrangères sont calculées lors de la transmission de l'ordre et à rajouter aux frais et commissions repris ci-dessous. Coût par ordre (achat ou vente), courtage compris sur le marché domestique (Euronext-Paris, Amsterdam et Bruxelles).

• Ordre de bourse sur titres cotés sur le marché domestique
(Euronext, Paris Amsterdam et Bruxelles)

ORDRE EXÉCUTÉ TRANSMIS :	PAR TÉLÉPHONE OU VIA UN CONSEILLER COMMERCIAL	PAR INTERNET (SBECONNECT/OPTION "LA BOURSE EN LIGNE")
Commission proportionnelle :		
• Ordre jusqu'à 8 000,00 €	1,200 %	0,500 %
• Ordre de 8 000,01 € et jusqu'à 50 000,00 €	0,943 %	0,432 %
• Ordre de plus de 50 000,01 €	0,655 %	0,360 %
Minimum de perception sur compte titres ordinaire	10,50€	7,20€

• **Ordre sur le marché obligataire**

ORDRE EXÉCUTÉ TRANSMIS :	PAR TÉLÉPHONE OU VIA UN CONSEILLER COMMERCIAL	PAR INTERNET (SBECONNECT/OPTION "LA BOURSE EN LIGNE")
Commission proportionnelle (jusqu'à 15 244,90 €)	0,995 %	0,796 %
Commission fixe	9,07€	7,27€

• **Ordre exécuté avec le Service de Règlement Différé (SRD)** — 0,60 %

Ces ordres sont soumis à la perception d'une commission calculée au prorata temporis sur les achats et ventes compensés pour une même valeur (taux mensuel).

• **Reports (par position prorogée)**	
– Commission proportionnelle	1,020 %
– Commission fixe	9,07
• **Souscription d'OPC (Organisme de Placement Collectif - SICAV, FCP)** **Hors frais prévus au prospectus de l'OPC.*	**Gratuit***
• **Souscription d'OPC d'autres établissements** *Hors frais prévus au prospectus de l'OPC.*	80,00

• **Ordre de bourse sur titres cotés à l'étranger** — Nous consulter

Les ordres passés par Internet sur le NYSE et le NASDAQ supérieurs à 150 000 € sont filtrés avant mise en avant sur le marché. En dehors des horaires d'ouverture des services parisiens, ces ordres ne sont pas routés sur le marché.

ORDRE EXÉCUTÉ TRANSMIS :	PAR TÉLÉPHONE OU VIA UN CONSEILLER COMMERCIAL	PAR INTERNET
Pour les transactions en devise :	*conversion en euro optionnelle*	*conversion en euro automatique*
Commission proportionnelle	0,840 %	0,600 %
Commission fixe	30,84 €	minimum 40,00 €
Courtage - en fonction des places	**Nous consulter**	

• **Intervention sur titres non côtés** *(inscription ou cession de ligne)*	
– Commission proportionnelle	1,20 %
– Minimum de perception	350,00

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 le nombre de lignes détenues ou valorisation au 31 décembre, prélevés en début de l'année civile qui suit. Toutes les valeurs et OPC du Réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

• **Les organismes de placements collectifs (OPC) gérés par Premepar AM**	**Gratuit**
• **Les actions, obligations et titre de créances complexes émis par Natixis, les fonds à formule gérés par NIMI (Groupe BPCE)**	**Gratuit**

• **Les parts de fonds d'investissement de proximité (FIP), de fonds communs de placements dans l'innovation (FICPI) et de SOFICA distribués par la SBE**	**Gratuit**
• **Les autres valeurs émises ou gérées par le Groupe BPCE**	2,50
• **Les autres valeurs**	
– Commission proportionnelle*	
- jusqu'à 10 000,00 euros	0,400 %
- pour la partie de 10 000,01 à 50 000 euros	0,300 %
- pour la partie de 50 000,01 à 150 000 euros	0,244 %
- pour la partie supérieure à 150 000 euros	0,112 %

** Applicable par tranche de valorisation par compte titres (ordinaire), sur valorisation au 31 décembre.*

• **Frais fixes par ligne**	
– Titres côtés	5,00
– Titres non côtés	15,00
• **Frais de perception par compte titres ordinaire**	Minimum 36,74 Maximum 1 620,00
• **Titres bénéficiant d'un mandat de gestion**	Nous consulter

FRAIS DE TRANSFERT

• **Transfert d'un compte-titres ordinaire vers un autre établissement du réseau Banque Populaire**	**Gratuit**
• **Frais de transfert de compte titre ordinaire en dehors du réseau Banque Populaire en France (par ligne)**	
– Sur titres déposés en Euroclear France	12,86
– Sur titres déposés à l'étranger (frais d'intermédiaire non compris)	113,40
• Minimum facturé par compte titres ordinaire	63,51

FRAIS DE RÉÉDITION DE L'ATTESTATION FISCALE

• **Sur titres étrangers détenus à l'étranger**	88,20 par ligne
• **Sur titres étrangers détenus en ESES***	189,00 par ligne

** Euroclear Settlement of Euronext Securites (Règlement Euroclear des titres d'Euronext)*

FRAIS DE RECHERCHE

• **Frais de recherche d'un document supérieur à 13 mois**	24,00 par document

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

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

CHANGE

• **Achat ou vente de devises au comptant**	
- Commission de change	
- Inférieur à 80 000 €	0,05 %
- Supérieur ou égal à 80 000 €	0,025 %
	Minimum 21,50 €

OPÉRATION PAR CARTE BANCAIRE [1]

• **Retrait d'espèce en devises [2] au distributeur automatique de billets (DAB)**	
- Commission fixe	3,10
- + Commission proportionnelle	2,90 %
Pour les retraits en Francs CFA et Francs CFP, seuls les frais fixes sont appliqués.	
• **Paiement par carte bancaire en devises [2] ou en euros impliquant un pays hors de la zone EEE**	
- Commission proportionnelle sur le montant de la transaction	2,90 %

PAIEMENT À DESTINATION DE L'ÉTRANGER - IMPORT

Virement international émis

Opération en devises en zone SEPA ou en euros et devises impliquant un pays hors zone SEPA

• **Commission de transfert proportionnelle**	
- Format papier	0,12 %
	Minimum 32,30
	Maximum 390,00
- Dématérialisé	0,12 %
	Minimum 22,20
	Maximum 252,00
• **Frais de correspondant par transfert hors zone EEE** *(Tous les frais sont à la charge du donneur d'ordre (OUR))*	28,20
• **Coordonnées incomplètes ou erronées**	23,40
• **Commission « devises déplacées »** *(Devise différente de celle du pays de destination)*	6,96
• **Confirmation de virement SWIFT**	25,80
• **Commission de non qualité des données**	12,00
Chèque émis - paiement	
- Commission de chèque	25,20
+ Commission de transfert format papier	Voir ci-avant
Effet de commerce à l'émission	
- Commission proportionnelle	0,18 %
	Minimum 54,00
	Maximum 312,00
- + Commission de transfert format papier	Voir ci-avant

(1) Opération en devises ou en euros impliquant un pays hors EEE.
(2) L'opération de change est effectuée au cours appliqué par Visa au jour du traitement de l'opération. Hors éventuelles commissions prélevées par la banque correspondante.

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

RÈGLEMENT EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER - EXPORT

• **Virement international reçu** Opération en devises en zone SEPA ou en euros et devises impliquant un pays hors zone SEPA.	
- Commission de rapatriement	24,00
- Commission de non qualité des données	12,00
• **Chèque reçu - encaissement**	
Crédit immédiat (sauf bonne fin)	
- Commission d'encaissement (sous conditions[1])	43,20
Crédit après encaissement	0,12 %
- Commission d'encaissement	Minimum 43,20
	Maximum 252,00
• **Effet de commerce à l'encaissement**	
Commission proportionnelle	0,12 %
	Minimum 42,00
	Maximum 240,00

AUTRES FRAIS SUR OPÉRATIONS IMPORT ET EXPORT

• Frais de port	Nous consulter
• Commission d'impayé	66,00
• Avis de sort	36,00
• Avis d'opéré	3,06
• Commission de modification	144,00
• Frais de clôture	66,00
• Frais SWIFT (à chaque demande)	18,00

GARANTIE A L'INTERNATIONAL

• Commission d'engagement	Nous consulter
	Minimum 180,00
• Frais d'acte	
- acte standard	216,00
- acte imposé	360,00
- acte complexe	Minimum 420,00
- + option émission sous 24 heures	240,00
• Commission de modification	144,00
• Commission de notification (garanties reçues)	Minimum 150,00
	Maximum 1 200,00
• Mise en jeu de garantie internationale	
- à l'émission	192,00
- à réception	180,00
• Mise en jeu de SBLC (lettre de crédit stand-bay)	0,125 %
	Minimum 192,00
• Frais SWIFT (à chaque demande)	18,00
• Frais de mainlevée	108,00
• Frais d'étude	Nous consulter
• Frais de dossier de contrepartie	Nous consulter

(1) Opération possible : En EUR avec : Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Grèce, Italie, Irlande, Luxembourg, Portugal, Royaume-Uni (EUR et GBP) et Suisse (EUR et CHF) - En USD avec : les USA et le Canada - En AUD (dollar Australien) avec l'Australie - En CAD (dollar Canadien) avec le Canada - En HKD (dollar de Hong-Kong) avec Hong-Kong - En NOK (couronne norvégienne) avec la Norvège

AUTRES PRESTATIONS DE SERVICES

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION CONTRAIRE)

DEMANDE DE DOCUMENTS

• Établissement d'attestations	21,60
• Renseignement commerciaux *(y compris avis de sort téléphoniques sur chèque, effets, etc.)*	42,00
• Renseignement destinés au contrôle des Sociétés *(audit, lettre aux Contrôleurs comptables, Commissaires aux comptes, etc.)*	204,00

TRANSMISSION DU PATRIMOINE

Les frais de gestion courante d'un dossier de succession ouvert dans nos livres sont calculés en fonction du montant des avoirs détenus au jour du décès, hors assurance vie, à hauteur de 100 % des comptes individuels et 50 % des comptes joints.

Annulation des produits et services détenus, blocage des comptes, complétude du dossier dans l'outil de gestion de la succession, comptabilisation des avoirs au décès, envoi état des avoirs, demandes et relances de pièces nécessaires, règlement de pompes funèbres, règlement définitif aux notaires/ayants droits, génération de l'attestation fiscale.

En fonction de la nature du compte, les frais pourront être plafonnés, conformément à l'article L.312-19 du Code Monétaire et Financier.

• Avoirs détenus à la SBE	
– Inférieurs ou égaux à 3 000 €	92,41
– Compris entre 3 001 € et 15 000 €	1,15 %
• Minimum	92,41
• Maximum	172,50
– Supérieurs à 15 000 €	1,04 %
• Minimum	311,51
• Maximum	778,77
• Intervention liée au traitement de la succession (par acte) - Règlement d'un trop-perçu des caisses de retraites - Règlement aux autres créanciers (URSSAF, Collectivités) - Attestation créancier - Règlement partiel ayant-droit ou notaire - Génération Imprimé Fiscal Unique actualisé	25,90

NUMÉROS UTILES

NOS PARTENAIRES / MENTIONS LÉGALES

PEI, PERCOL I, Participation, Intéressement et Fructi Épargne + sont des produits de Natixis Interépargne Société Anonyme au capital de 8 890 784 € - RCS Paris 692 012 669.
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris.

Société de gestion : Natixis Investment Managers International
Société anonyme au capital de 94 127 658,48 € - constituée en société anonyme de droit français, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Paris sous le numéro 329 450 738. Agréé par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), sous le numéro GP 90 009.
Siège social : 43, avenue Pierre Mendès France, 75 013 Paris.

Mirova
Société anonyme au capital de 8 322 490,00€ - RCS Paris 394 648 216.
Agrément AMF n° GP 02-014. 59, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris.
Mirova est filiale à 100% de Natixis Investment Managers International.

PER I est assuré par :
BPCE Vie
7, Promenade Germaine Sablon - 75013 Paris
Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros
Entreprise régie par le Code des assurances - 349 004 341 RCS Paris
Siège social : 7, Promenade Germaine Sablon - 75013 Paris

BPCE IARD
Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 50 000 000 euros entièrement versé.
Entreprise régie par le Code des Assurances.
RCS Niort 401 380 472 - N° TVA intracommunautaire FR 15 401 380 472
CODE APE 6512 Z
Siège social : Chauray BP 8410 79024 Niort Cedex 09.
Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par BPCE IARD.

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

EEE (Espace Économique Européen), composé des pays de l'Union Européenne 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, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.

Espace SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'Etat de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque

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

RÉSOUDRE UN LITIGE
Exprimer une réclamation

VOTRE BANQUE POPULAIRE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

– En cas d'insatisfaction ou de désaccord, **votre conseiller en agence est votre interlocuteur privilégié** pour répondre à votre réclamation.

– Vous pouvez également écrire au **Service Qualité**, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

PAR COURRIER	PAR INTERNET
SBE Banque Populaire Service Qualité Immeuble Le Village 1 Quartier Valmy 33 Place Ronde, CS 30244, 92981 PARIS LA DÉFENSE CEDEX	**https://www.netsbe.fr** En remplissant un formulaire disponible dans la rubrique "Réclamation" en bas de page d'accueil.

Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai qui ne pourra pas excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (opération par carte bancaire, virement, prélèvement...), la SBE vous répondra dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

VOTRE RECOURS EN MÉDIATION

A défaut de solution vous satisfaisant ou en l'absence de réponse à votre réclamation dans les délais, indiqués ci-dessus, 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**
La Médiation du crédit aux entreprises est un service gratuit, rapide et confidentiel pour aider toutes les entreprises (créateurs, chefs d'entreprise, artisans, commerçants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés relatives à l'obtention, le maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance crédit. Vous pouvez saisir la Médiation du crédit en remplissant un dossier de médiation en ligne sur le site **https://mediateur-credit.banque-france.fr/**.
Le Médiateur départemental du crédit vous contactera dans les 48 heures qui suivent.

– **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers** pour les litiges sur les services et placements financiers –hors assurance-vie– (CTO, obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres, etc...

PAR INTERNET	PAR COURRIER
De préférence par internet via le formulaire électronique que vous trouverez sur le site internet https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur, bouton **"Saisir le médiateur" ou en scannant le QR-Code :**	Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

– **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
https://www.mediation-assurance.org	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

– **Pour les Entrepreneurs individuels**
Le médiateur des entrepreneurs individuels pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers), à la gestion d'un crédit (hors décision d'octroi ou de refus du crédit), à la commercialisation d'un produit d'assurance.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
https://lemediateur.fbf.fr/	Monsieur le Médiateur BP 151 75422 PARIS CEDEX 09

POUR ACCÉDER À VOS SERVICES À TOUT MOMENT EN TOUS LIEUX
Télécharger l'application SBE.

DISPONIBLE SUR Google Play

Télécharger dans l'App Store

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE

CONTACTER UN CONSEILLER

Agence SBE dédiée aux Comités d'entreprises, Associations, Institutionnels, Entreprises, Professionnels
Immeuble Le Village 1, Quartier Valmy, 33 Place Ronde, CS 30244, 92981 PARIS LA DÉFENSE CEDEX

Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30 *(horaires en France métropole).*

- Téléphone au **+(33) 1 56 72 72 72** (2)
  (numéro également valable depuis l'étranger).
- Courriel : **associations.sbe@banque-sbe.fr**

ACCÉDER DIRECTEMENT À VOTRE COMPTE OÙ QUE VOUS SOYEZ, 24 H / 24 (CF. PAGE 5)

Par Internet (1)
en vous connectant à www.netsbe.fr
avec **SBEConnect** (Cf. conditions page 5)

Par téléphone depuis la France
(24h/24 et 7j/7) avec **Tonalité Plus**

0 801 010 050 Service & appel gratuits

(1) Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.
(2) Appel non surtaxé, coût selon opérateur.

SBE BANQUE POPULAIRE

SBE - SOCIETE DE BANQUE ET D'EXPANSION
Société Anonyme régie par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux établissements de crédits, au capital de 31 000 000 € - RCS Nanterre 482 656 147 - APE 6419Z - TVA N°FR 80 482 656 147. Courtier en assurance, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le N°07 022 984. Siège social : Immeuble Le Village 1, Quartier Valmy, 33 Place Ronde, CS 30244, 92981 PARIS LA DÉFENSE CEDEX.
Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n°FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042).

Crédit photo : Shutterstock. GRAPHIC DESIGN AGENCY
Impression : GROUPE EXPRIM - 923 route du Neubourg, 27520 GRAND-BOURGTHEROULDE
NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE.
RÉF. : 407194 - VERSION : 11/2024

PEFC 10-32-3010