Conditions tarifaires

BforBank

Tarifs applicables au 27 octobre 2026 (Tarifs TTC)

Sommaire

1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte 4

Ouverture, transformation, clôture

Relevés de compte

Tenue de compte

Autres opérations de gestion

2. Banque à distance 5

3. Vos moyens et opérations de paiement 6

Cartes

Virements

Prélèvements SEPA / TIP SEPA

4. Offres groupées de services 8

Offre BforBASIC

Offre BforZEN

Offre dédiée à la clientèle en situation de Fragilité financière

5. Irrégularités et incidents 10

Commissions d'intervention

Opérations particulières

Incidents de paiement

6. Découvert 11

7. Épargne 11

8. Assurance 12

9. Bourse 13

10. Succession 16

11. Droit au compte 16

12. Résoudre un litige 17

13. Glossaire des produits et services bancaires 18

Extrait standard des tarifs*

Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SmS, etc.) *hors coût du fournisseur d'accès internet*	Gratuit
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte	Gratuit
Tenue de compte	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa BforBASIC	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa BforZEN	Gratuit
Retrait d'espèces - Carte BforBASIC Cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale	3 retraits gratuits par mois puis 1 € / retrait
Retrait d'espèces - Carte BforZEN Cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale	Gratuit et illimité
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) par internet	Gratuit
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) par le Service Client	5 €
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	Gratuit
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	Gratuit
Commission d'intervention	Gratuit

Les dénominations des produits et services de l'Extrait standard des tarifs sont définies dans le « Glossaire des produits et services bancaires » en annexe des présentes.

** Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs.*

1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	Gratuit
Service de mobilité bancaire	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
Changement d'adresse ou modification d'intitulé	Gratuit

Relevés de compte

Les relevés de compte sont proposés au format électronique et disponibles dans l'application mobile.

Relevé de compte	Gratuit
Envoi du relevé de compte par courrier	Gratuit
Récapitulatif annuel des frais de compte	Gratuit

Tenue de compte

Frais de tenue de compte	Gratuit
Édition d'un Relevé d'Identité Bancaire depuis l'application mobile	Gratuit

Les Frais pris sur un compte bancaire inactif, au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, sont plafonnés à 30 €/an à concurrence du solde disponible sur le compte.

Autres opérations de gestion

Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata.

Documents mis à disposition dans l'Espace Client	Gratuit
Demande de documents au Service Client	Sur devis
Délivrance d'attestations diverses	12 € / attestation

2. Banque à distance

Service de banque à distance par Internet comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique	Gratuit
Réédition du code secret d'accès à l'application mobile : Demande en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte ou la gestion du compte par email	Gratuit
Une banque en ligne joignable par téléphone	09 72 72 10 10 Service gratuit + prix appel *(hors coût de l'opérateur téléphonique)*
Accès au Service Client par chat*	Gratuit

** messagerie*

3. Vos moyens et opérations de paiement

Cartes de paiement internationales



Gratuit[1]
Carte BforBASIC



5 € / mois
Carte BforZEN

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique) Visa :

- Une carte physique principale
- Une carte virtuelle (version dématérialisée de la carte de paiement, disponible dans le portefeuille numérique)

Paiements et retraits par carte

	Carte BforBASIC	Carte BforZEN
		
Paiement par carte en zone Euro	Gratuit	Gratuit
Paiement par carte hors zone Euro	1,95 % de commission sur le montant du paiement	Gratuit et illimité
Retraits dans la zone Euro	3 retraits gratuits inclus puis 1 €/retrait	Gratuits et illimités
Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets hors zone Euro	1,95 % de commission sur le montant du retrait	1 retrait inclus puis 1,95 % de commission sur le montant du retrait
Paiement mobile (Apple Pay/Google Pay)	Gratuit	Gratuit
Modification du plafond carte	Gratuit*	Gratuit*

** sous réserve d'acceptation de la banque*

[1] Carte Basic gratuite sous réserve de respecter les conditions d'utilisation : 1 paiement ou 1 retrait d'espèces par mois avec la carte physique ou virtuelle. À défaut, des frais de 2€ par mois seront appliqués

Autres services

Frais de refabrication à la suite d'un remplacement anticipé de la carte physique (hors vol ou carte défectueuse) via un conseiller en ligne	10 €/carte
Frais de refabrication de la carte à la suite d'une opposition pour perte ou vol	Gratuit
Renouvellement automatique de la carte bancaire à échéance – Toutes cartes	Gratuit
Opposition pour perte ou vol de la carte	Gratuit
Contestation d'un achat réalisé avec une carte bancaire	Gratuit
Modification de plafonds d'utilisation de la carte : • Depuis l'application mobile • Demande au Service Client (sous réserve d'acceptation de la banque)	 Gratuit Gratuit
Consultation du code confidentiel de la carte sur l'application mobile	Gratuit

Virements SEPA

Liste des pays de la zone SEPA : Allemagne, Autriche, Andorre, Belgique, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.	
Émission d'un virement SEPA occasionnel en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Émission d'un virement SEPA occasionnel par téléphone via le Service Client	5 €/virement
Émission d'un virement SEPA permanent par téléphone via le Service Client	5 €/virement
Émission d'un virement SEPA instantané	Gratuit
Réception d'un virement SEPA	Gratuit
Réception d'un virement SEPA instantané	Gratuit

Virements hors zone SEPA

Émission d'un virement hors zone SEPA (occasionnel ou permanent) par téléphone via le Service Client :	
En France, en urgence en euros (valeur jour)	20 €/virement
Émission d'un virement hors zone SEPA et/ou en devises	25 €*/virement
Réception d'un virement hors zone SEPA	20 €*/virement

** + commission de change : 0,6030 % du montant du virement - min. 17 €*

Prélèvements SEPA/TIP SEPA

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Frais d'opposition sur prélèvement SEPA	Gratuit

4. Offres groupées de services

Offre BforBASIC

Gratuit[1]

Offre commercialisée jusqu'au 01/12/2024

Liste des produits et services gratuits dans l'offre

Cartes bancaires

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa :
Gratuits

- Une carte physique principale
- Une carte virtuelle (version dématérialisée de la carte de paiement, disponible dans le portefeuille numérique)



Virements SEPA

Émission d'un virement standard en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Réception d'un virement SEPA standard	Gratuit
Émission d'un virement instantané en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Réception d'un virement SEPA instantané	Gratuit

Paiements et retraits

Paiement par carte bancaire en zone Euro inclus	Gratuit *(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)*
Paiement par carte bancaire hors zone Euro inclus	1,95 % de commission sur le montant du paiement
Retrait d'espèces en zone Euro	3 retraits gratuit/mois puis 1 €/retrait
Retrait d'espèces hors zone Euro	1,95 % de commission sur le montant du retrait
Paiement mobile (Apple Pay/Google Pay)	Gratuit

(1) Carte Basic gratuite sous réserve de respecter les conditions d'utilisation : 1 paiement ou 1 retrait d'espèces par mois avec la carte physique ou virtuelle. À défaut, des frais de 2€ par mois seront appliqués

Offre BforZEN

5 €/mois

Offre commercialisée jusqu'au 01/12/2024

Liste des produits et services gratuits dans l'offre

Cartes bancaires

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa : Gratuits • Une carte physique principale • Une carte virtuelle (version dématérialisée de la carte de paiement, disponible dans le portefeuille numérique)	
Assurances et assistances VISA (voyage, neige, montagne)	Gratuit

Virements SEPA

Émission d'un virement standard en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Réception d'un virement SEPA standard	Gratuit
Émission d'un virement instantané en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Réception d'un virement SEPA instantané	Gratuit

Paiements et retraits

Paiement par carte bancaire en zone Euro	Gratuit *(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)*
Paiement par carte bancaire hors zone Euro	Gratuit *(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)*
Retrait d'espèces en zone Euro	Gratuit *Retraits gratuits et illimités*
Retrait d'espèces hors zone Euro	1 retrait gratuit puis 1,95 % de commission sur le montant du retrait
Paiement mobile (Apple Pay/Google Pay)	Gratuit

Offres groupées de services — Gratuit

Offre dédiée à la clientèle en situation de Fragilité financière

L'article R.312-4-3 du Code Monétaire et Financier définit la clientèle en situation de fragilité financière ; la Banque propose, à son initiative ou celle de ses clients, une offre spécifique dédiée incluant :

- Un compte de dépôt (ouverture, tenue et fermeture en ligne)
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- L'émission de 2 chèques de banque par mois
- Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein de BforBank
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de relevés d'identités bancaires
- Un changement d'adresse une fois par an
- 4 virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent
- Prélèvements SEPA en nombre illimité



Gratuit

Plafonnement global pour les frais suivants : Lettre d'information préalable pour chèque sans provision, Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque. 20 €/mois et 200 €/an.

À noter : Les clients identifiés en situation de fragilité financière n'ayant pas souscrit à l'offre dédiée bénéficieront d'un plafond à 25€/mois sur les mêmes opérations.

Les produits ou services souscrits en dehors de l'Offre Clientèle Fragile sont soumis aux Conditions Tarifaires BforBank en vigueur.

5. Irrégularités et incidents

Commissions d'intervention

Commissions d'intervention	Gratuit

Opérations particulières

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant plafonné à 69 €
Frais par saisie-attribution	69 €
Frais par saisie conservatoire	69 €
Frais de capture de la carte pour usage abusif	30 €
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	30 €

Incidents de paiement

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	20 € max*
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	20 € max**

*montant de l'ordre de virement non exécuté plafonné à 20 €
**montant de l'ordre de prélèvement non exécuté plafonné à 20 €

6. Découvert

Découvert non autorisé

Taux d'intérêts annuel en découvert non autorisé	16 % / an

Le taux en vigueur au 18/08/2025 est susceptible de modification à l'initiative de la banque et dans la limite du taux d'usure.

7. Épargne

Épargne bancaire

Taux d'intérêt standard annuel brut	Disponible sur bforbank.com
Ouverture de compte	Gratuit
Frais de tenue de compte	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
Gestion du compte (versements, retraits, etc.)	Gratuit
Relevé de compte annuel	Gratuit
Relevé de compte mensuel	Gratuit
Encours minimum	10 €

Assurance Vie

Frais à l'entrée et sur versements	
Frais à l'entrée	Gratuit
Frais sur les versements	Gratuit
Frais de gestion	
Frais de gestion sur le Fonds Euro Objectif Climat (par an)	2 %
Frais de gestion sur les supports en unités de compte (par an) *L'assiette et les modalités de prélèvement sont précisées à l'article 3 des conditions générales Assurance-vie.*	0,60 %
Frais de gestion du mandat	
Frais de gestion du mandat appliqué sur les supports en unités de compte (par an) présents dans le mandat de gestion	0,20 %
Frais d'arbitrage	
Arbitrage libre	Gratuit
Arbitrages liés aux options de gestion financière	Gratuit
Frais de sortie	
Pénalités de rachat (hors supports spécifiques)	Gratuit

Pénalités de sortie anticipée sur les SCPI	*Variant en fonction de la SCPI sélectionnée dans l'investissement. Information disponible dans le DIC du support choisi*

Autres frais

Frais de souscription, frais de transaction et frais de désinvestissement propres aux unités de compte
Les unités de compte, SCPI, OPCI, FCPR, ETF et Titres Vifs supportent des frais lors de leur souscription qui leurs sont propres. Ceux-ci sont indiqués dans les documents précisant les principales caractéristiques des supports concernés.

Garanties

Nantissement	Gratuit

Les dispositions complètes du contrat figurent dans les Conditions Générales du contrat BforBank Vie.

8. Assurance

Assurances Mobiles

Offre commercialisée jusqu'au 27/07/2026

Cotisation à une offre d'assurance qui couvre l'ensemble des téléphones portables, ordinateurs portables et tablettes tactiles de votre foyer selon les garanties de votre contrat.

Assurance Mobiles - Formule essentiel	10 € / mois
Assurance Mobiles - Formule sérénité	13 € / mois
Assurance Mobiles - Option assurance mobiles professionnels	3 € / mois

B Security

Offre commercialisée jusqu'au 18/09/2023

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement et effets personnels

B Security - Compte individuel	2 € / mois
B Security - Compte joint	4 € / mois

Si vous avez 2 comptes joints avec B Security, nous vous offrons la cotisation du second compte joint.

9. Bourse

Bourse

Informations et outils à disposition du client :	Gratuit
• Cours en temps réel et en streaming	
• Flux d'informations financières en temps réel	
• Analyses fondamentale, technique, graphique	
• Consensus d'analystes	
• Outils de sélection de valeurs	
• Ordres tactiques	
• Comparateur de fonds	
Ligne directe Bourse avec des conseillers spécialisés disponibles 6j/7 - 8h/21h du lundi au vendredi - 9h/18h le samedi	09 74 75 12 12 Service gratuit + prix appel
Droits de garde	Gratuit *
Abonnement	Gratuit
Frais de tenue de compte	Gratuit
Ouverture de compte-titres, PEA ou PEA-PME	Gratuit

** Gratuit sauf refacturation des frais de conservation des American Depositary receipt.*

Frais de courtage - Tarifs applicables à partir du 19 décembre 2024

Les frais de courtage s'appliquent à l'ensemble des comptes. Pour les PEA et PEA-PmE ces frais ne pourront excéder 0,50 % du montant brut de l'opération pour les ordres transmis par internet et 1,20% du montant brut de l'opération pour les ordres transmis par tout autre moyen.

Ordre exécuté sur EURONEXT (Paris, Bruxelles et Amsterdam) par internet (frais de marché inclus)

Actions, obligations, trackers	
Ordre de 0 à 1 000 €	2,5 €
Ordre de 1 000 € à 3 000 €	6 €
Ordre de plus de 3 000 €	0,15 % min 12 €
Warrants, Bons et droits	4 € + 0,05 % sur la part de l'ordre supérieure à 7 700 €

Ordre exécuté sur les MARCHÉS ÉTRANGERS par internet

18 € + 0,23 % sur la part de l'ordre supérieure à 7 700 €

+ Frais de correspondants selon le pays hors éventuelles taxes sur les transactions financières

Frais de correspondants sur actions (autre instrument financier nous consulter) :

Afrique du Sud	0,12% minimum 270 ZAR + frais d'enregistrement à l'achat de 0,25%
Allemagne	0,07% minimum 8€
Australie	0,09% - minimum 130 AUD
Autriche	0,10% - minimum 15€ + 0,04 % de frais d'enregistrement
Canada	0,09% - minimum 8 CAD
Danemark	0,09% minimum 80 DKK
Espagne	0,07% minimum 10€
États-Unis	0,07% - minimum 7$
Finlande	0,09% - minimum 11€
Grande-Bretagne	0,065% minimum 9£ + 1£ de frais d'enregistrement si brut > 10 000£ + droit de timbre à l'achat de 0,5%
Grèce	0,20% minimum 30€ (0€ si brut < 30€)

Hong-Kong	0,10% - minimum 500 HKD + 0,112% de frais d'enregistrement + forfait règlement-livraison de 780 HKD
Irlande	0,09% - minimum 20€ + 1,25€ de frais d'enregistrement si brut >12,500€ + droit de timbre à l'achat de 1,00%
Italie	0,07% minimum 15€
Japon	0,10% - minimum 5 000 JPY + forfait règlement-livraison de 1575 JPY
Luxembourg	0,10% - minimum 15 € + forfait règlement-livraison de 25€
Norvège	0,10% - minimum 100 NOK
Portugal	0,10% - minimum 15€
Singapour	0,15% - minimum 100 SGD + frais d'enregistrement de 0,05% (avec max 200 SGD ou 110 USD) + forfait règlement-livraison de 155 SGD
Suède	0,09% minimum 100 SEK
Suisse	0,07% minimum 21 CHF

Ordre exécuté passé par téléphone (ou par un autre moyen que sur le site internet de BforBank)

Marché français — 0,60% min 29€

Marchés étrangers — 0,30% min 20€ + frais de correspondants selon le pays

Taxe sur les transactions financière (selon le pays)

Pour les opérations d'achat de titres faisant l'objet d'une taxe sur les transactions financières, le montant de la taxe est prélevé le jour de l'opération, sur le compte du client ayant acquis les titres et fait l'objet d'un avis spécifique.

Service de règlement différé

Pour les ordres stipulés SRD, perception en plus du courtage, d'une Commission de Règlement Différé (CRD) — 0,024 %/jour

La CRD est appliquée à la somme des positions quotidiennes débitrices en titres ou en espèces, valeur par valeur. Le total de la CRD ainsi calculée sera prélevé le dernier jour du mois ouvré avec un minimum de 6 €.

Opérations de report 0,18 % min 15,50 €

Le montant des opérations est calculé indépendamment de la CRD, sur la base des cours de compensation.

OPC

Droits d'entrée sur un univers de 2000 fonds — Gratuit

Hors dunivers de 2000 fonds : — Droits d'entrée et de sortie mentionnés dans le document d'information clé pour l'investisseur (DICI) visé par l'AMF + 18 € de commission*

OU 1% sur les fonds à droits d'entrée préférentiels

* Pour les PEA et PEA-PmE et si les droits d'entrée sont nuls ou acquis au fond, cette commission est plafonnée à 0,50 % du montant brut de l'opération pour les ordres transmis par internet ou 1,20 % du montant brut de l'opération pour les ordres transmis par tout autre moyen.

Information

Relevé de compte mensuel en ligne	Gratuit *2 € si option courrier demandée*
Relevé de portefeuille trimestriel en ligne	Gratuit *2 € si option courrier demandée*
Avis d'opéré en ligne	Gratuit *2 € si option courrier demandée*
Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata :	
Documents accessibles dans l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	Sur devis
Délivrance d'attestations diverses	12 €/attestation

Autres opérations

Récupération de la double imposition	Nous consulter *Refacturation des frais prélevés par l'intermédiaire*
Frais de retraitement du reporting des transactions à l'AMF* (information non transmise par le donneur d'ordre)	60 €
Clôture de compte-titres, PEA ou PEA-PmE	100 €
Transfert de PEA ou PEA-PmE vers un autre établissement	15 € /ligne (max 150 €)
Transfert de compte-titres vers un autre établissement	100 € + 15 € /ligne
Transfert de titres vers un autre établissement	15 € /ligne
Inscription et cession de titres non cotés	1,20 % (max 500 €)
Commission de change sur titres, OPC (négociations, OST)	0,35 %
Retrait physique de l'or	18 € /lingot, 5 €/pièce
Nantissements	100 €
Refacturation des frais de contreparties	Nous consulter

Les prestations non mentionnées dans cette plaquette pourront donner lieu à une facturation dont le montant vous sera communiqué préalablement.

* Applicable aux clients n'ayant pas mis à jour leurs nationalités et leurs résidences fiscales demandées lors de la connexion à l'espace client.

9. Succession

Les tarifs détaillés ci-dessous couvrent l'ensemble des opérations liées à la succession réalisées sur : le compte de dépôt, compte sur livret (CSL), livret A, livret de développement durable et solidaire (LDDS).

Le montant total des soldes des avoirs est composé de l'addition des soldes figurant au jour du décès sur chacun des comptes ouverts dans nos livres : compte de dépôt (DAV), compte sur livret (CSL), livret A, livret de développement durable et solidaire (LDDS). Pour les comptes joints, le montant total du solde est pris en compte.

Succession

Montant total des soldes des avoirs < 10 000 € [1]		Gratuit
Montant total des soldes des avoirs ≥ ou = 10 000 €		
En cas de justification par l'héritier de sa qualité d'héritier [1]	Succession non complexe [2]	Gratuit
	Succession complexe [2]	1 % du montant total des soldes des avoirs Dans la limite de 857 €

Le tarif détaillé ci-dessous couvre l'ensemble des opérations liées à la succession réalisées sur les autres produits :

En cas de justification par l'héritier de sa qualité d'héritier [1]	Traitement d'une succession portant sur un CTO, PEA, PEA-PME :	1 % du montant total des soldes des avoirs Dans la limite de 857 €

[1] En application de la règlementation en vigueur, l'héritier justifie de sa qualité d'héritier soit par la production d'un acte de notoriété, soit par la production de l'attestation prévue au cinquième alinéa de l'article L. 312-1-4 du code monétaire et financier.

[2] En application de la règlementation en vigueur, les opérations liées à la succession sont manifestement complexes dans l'une des situations suivantes :

- en cas d'absence d'héritiers ayant la qualité d'enfants ou de descendant du défunt (article 734 1° du code civil)
- si un contrat de crédit immobilier est en cours à la date du décès,
- si les comptes et produits d'épargne à clôturer sont grevés de sûretés,
- si le dossier présente des éléments d'extranéité

10. Droit au compte

Offre dédiée à la clientèle Droit au Compte

Dans le cadre du Droit au Compte, les services bancaires de base prévus aux articles D 312-5-1 et L 312-1 du Code Monétaire et Financier sont les suivants :

- 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
- La fourniture mensuelle 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
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- Une carte de paiement à autorisation systématique 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.



Gratuit

Les produits ou services souscrits en dehors du droit au compte, ainsi que les frais liés à des incidents de paiement ou à un dysfonctionnement du compte, sont soumis aux Conditions Tarifaires BforBank en vigueur.

11. Résoudre un litige

BforBank met tout en œuvre pour répondre à vos exigences et vous apporter la meilleure qualité de service possible. Pour toute question, remarque ou suggestion, n'hésitez pas à contacter l'un de vos conseillers BforBank.

Service Client BforBank

Adresse : Tour Franklin, 100-101 Terrasse Boieldieu, La Défense - 92042 Paris La Défense



Service gratuit+ prix d'un appel *(hors coût de l'opérateur téléphonique)*
Du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi de 9h00 à 18h00

Service Réclamation BforBank

En cas de différend non résolu avec le service client, vous pouvez formaliser une réclamation en nous adressant un courrier ou un mail via le formulaire disponible sur l'application rubrique « réclamations » ou depuis le site web :

Adresse : BforBank, Service réclamations - siège social : Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, La Défense, 92042 Paris La Défense Cedex

Le service réclamation s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours et à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours. En cas de situations exceptionnelles une réponse vous sera apportée au plus tard dans les 35 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou si vous n'avez pas obtenu de réponse :

- Dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite, ou,
- Si votre réclamation concerne un service de paiement, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables, porté à trente-cinq (35) jours ouvrables en cas de situation exceptionnelle,

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur bancaire auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) par formulaire électronique via le site internet : https://lemediateur.fbf.fr/ ou par courrier postal à l'adresse : Médiateur Bancaire auprès de la FBF - Course Spéciale 151 - 75422 PARIS CEDEX

Médiateur

- Si le litige concerne les services fournis et/ou les contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de Fédération Bancaire Française (FBF) en remplissant un formulaire disponible sur https://lemediateur.fbf.fr/
  Adresse : Monsieur le Médiateur, Course Spéciale 151 - 75 422 Paris Cedex 9

- Si le litige concerne une opération sur les marchés financiers (OST, OPC, PEA, PEA-PME, commission de change sur titres non cotés etc..), vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en remplissant un formulaire disponible sur www.amf-france.org
  Adresse : Madame la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

12. Glossaire des produits et services bancaires

1. Abonnement à des services de Banque à distance (internet, téléphone, fixe, sms, etc.)

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone…) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

2. Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

3. Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

4. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

5. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. 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. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

6. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

7. Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

8. Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

9. Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

10. Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire.

Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

11. Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

12. Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entrainant 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…).

BforBank - SA au capital de 165 631 692 euros – RCS Nanterre 509 560 272
Siège social : Tour Franklin, 100-101 Terrasse Boieldieu, La Défense - 92042 Paris La Défense Cedex
Inscrit sous le numéro d'immatriculation ORIAS : 09 050 824
Numéro d'identifiant unique CITEO pour la filière papiers graphiques : FR233437_01RNGO

Conditions tarifaires

BforBank

Applicables aux ouvertures de compte réalisées avant le 18 septembre 2023 - Tarifs TTC

Sommaire

1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte 3

Ouverture, transformation, clôture

Relevé de compte

Tenue de compte

2. Banque à distance 4

Espace Client BforBank accessible 7j/7 et 24h/24 depuis le site ou l'application mobile

Suivi de votre budget et de vos opérations

Service Client BforBank

3. Vos moyens et opérations de paiement 5

Cartes bancaires

Virements

Prélèvements SEPA

Chèques

4. Irrégularités et incidents 8

5. Découverts et crédits 9

Découverts

Crédits immobiliers

6. Épargne et placements financiers 10

Livret d'épargne BforBank, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire

Assurance Vie

7. Assurances et prévoyance 12

Assurance

8. Résoudre un litige 13

9. Glossaire des produits et services bancaires 14

1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	Gratuit
Service de mobilité bancaire	Gratuit
B Switch : service d'assistante au changement de domiciliation bancaire	Gratuit
Changement de domiciliation	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit

Relevés de compte

Les relevés de compte sont proposés au format électronique et disponibles en ligne dans votre Espace Client

Relevé de compte mensuel en ligne	Gratuit
Récapitulatif annuel des frais du compte	Gratuit
Envoi du relevé de compte par courrier	Gratuit

Tenue de compte

Frais de tenue de compte	Gratuit
Édition d'un RIB depuis l'Espace Client	Gratuit
Changement d'adresse ou modification d'intitulé	Gratuit
Procuration (mise en place, modification, suppression)	Gratuit

Demandes spécifiques

Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata :	
Documents mis à disposition dans l'Espace Client	Gratuit
Demande de documents au Service Client	Sur devis
Délivrance d'attestations	12 € / attestation

Les Frais pris sur un compte bancaire inactif, au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, sont plafonnés à 30.€/an à concurrence du solde disponible sur le compte.

2. Banque à distance

Espace Client BforBank accessible 7j/7 et 24h/24 depuis le site ou l'application mobile

Accès à l'Espace Client depuis le web ou l'application mobile	Gratuit
Réédition du code secret d'accès à l'Espace Client :	
Demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	5 €

Suivi de votre budget et de vos opérations

Accès au pilotage budgétaire	Gratuit
Alertes sms/mails personnalisables	Gratuit

Service Client BforBank

Accès au Service Client par mail	Gratuit
Accès au Service Client par téléphone	39 11 Service gratuit + prix appel

3. Vos moyens et opérations de paiement

Cartes bancaires

			
	Visa Classic	**Visa Premier**	**Visa Infinite**
Cotisation par carte	Gratuit *dès 3 opérations de paiement/trimestre (hors retrait ou transfert de fonds)*	Gratuit *dès 3 opérations de paiement/trimestre (hors retrait ou transfert de fonds)*	220 €/an
Frais pour non respect des conditions d'utilisation de la carte	**6 €/trimestre**	**18 €/trimestre**	X

Au quotidien	
Renouvellement automatique de la carte à échéance	Gratuit
Mise en opposition de la carte pour perte ou vol	Gratuit
Retraits d'espèces	Gratuit
Cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale	5 retraits gratuits *puis 1 €/retrait à partir du 6e retrait*
Paiements par carte en zone €	Gratuit
Modification permanente des plafonds :	
Demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	5 €/modification
Modification temporaire (sur 30 jours) des plafonds :	
Demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	5 €/modification
À l'international	
Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets hors zone euro	1.95 % *de commission sur le montant du retrait*
Paiements par carte hors zone euro	1.95 % *de commission sur le montant du retrait*
Demandes et opérations occasionnelles	
Réédition du code confidentiel de la carte	
Réception par SMS	Gratuit
Réception par courrier	5 €/demande

Demande de retrait exceptionnel (somme à retirer sous 24h)	5 €
Renouvellement anticipé de la carte bancaire Visa Classic (hors cartes défectueuses)	10 €
Renouvellement anticipé de la carte bancaire Visa Premier (hors cartes défectueuses)	15 €
Cotisation seconde carte Visa Classic	25 €/an *gratuit si la première carte est une Visa Infinite*
Cotisation seconde carte Visa Premier	50 €/an *gratuit si la première carte est une Visa Infinite*
Cotisation seconde carte Visa Infinite	220 €/an
Dépannage cash en cas de perte ou de vol à l'étranger	70 €
Contestation d'un achat réalisé avec une carte bancaire	Gratuit

Virements

Émission d'un virement SEPA (permanent ou occasionnel)

Libellé en euros en France et dans l'ensemble de la zone SEPA

Demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	5 €/ordre de virement

Font partie de la zone SEPA les pays suivants :

Pays Union Européenne (zone euro) : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie et Slovénie.

Pays Union Européenne (zone non euro) : Bulgarie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie et Suède.

Pays hors Union Européenne : Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

Les virements SEPA COM Pacifique sont réalisés selon les conditions tarifaires applicables aux virements SEPA.

Émission d'un virement non SEPA

En France, en urgence en € (valeur jour)

Demande en ligne depuis l'Espace Client	Non réalisable en ligne
Demande au Service Client	Non réalisable en ligne

Émission d'un virement hors zone SEPA et/ou en devises

Demande en ligne depuis l'Espace Client	15 €
Demande au Service Client	25 €
Commission de change sur l'émission d'un virement	0,6030 % *du montant du virement - min. 17 €*

Frais de correspondants : les virements internationaux (non SEPA) peuvent être réalisés avec l'option de frais SHARE [1], OUR [2] ou BEN [3].

[1] Seuls les frais de BforBank sont à la charge du donneur d'ordre. L'option de frais SHARE est obligatoire pour tout virement vers un pays de l'Espace Économique Européen (EEE), peu importe la devise. Font partie de l'Espace Économique Européen (EEE) : les pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

[2] Tous les frais, y compris ceux des banques étrangères, sont à la charge du donneur d'ordre.

[3] Les frais facturés par BforBank sont à la charge du bénéficiaire.

Réception d'un virement

Réception d'un virement SEPA Gratuit	Gratuit
Réception d'un virement hors SEPA 20 €	20 €
Réception d'un virement en devise 20 €	20 €
Commission de change sur la réception d'un virement en devise	0,6030 % *du montant du virement - min. 17 €*

Nouveau bénéficiaire et mise en place d'un virement

Création d'un nouveau bénéficiaire Gratuit	Gratuit
Mise en place, modification ou suppression d'un virement permanent ou occasionnel	Gratuit

Prélèvements SEPA

Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Opposition sur prélèvement non débité	Gratuit
Contestation de prélèvement autorisé et débité	Gratuit

Chèques

Paiement d'un chèque	Gratuit
Remise de chèque	Gratuit
Frais d'émission d'un chèque de banque	Gratuit
Frais d'envoi d'un chèque de banque :	
Courrier simple	Gratuit
Courrier recommandé	5 €
Frais d'envoi d'un chéquier :	
Par courrier simple - demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Par courrier simple - demande au Service Client	5 €
En recommandé - demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
En recommandé - demande au Service Client	5 €
Destruction de chéquier (pli avisé non réclamé/NPAI)	10 €
Frais d'opposition sur chèque(s)	Gratuit
Frais d'opposition sur chéquiers par l'émetteur	Gratuit
Copie de chèque émis	15 €

4. Irrégularités et incidents

Commission d'intervention	
Commission d'intervention	Gratuit
À l'international	
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant de la saisie plafonné à 69 €
Frais par saisie attribution	69 €
Frais par mesure conservatoire	69 €
Frais de capture de la carte pour usage abusif	30 €
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	30 €
Demandes et opérations occasionnelles	
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	Montant de l'ordre de virement non exécuté, dans la limite de 20 €
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	Montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	15 €
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	Montant de l'ordre de virement non exécuté, dans la limite de 20 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	Montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté	15 € *Maximum 1 par jour et par titulaire*
En cas de chèque rejeté pour défaut de provision :	
Pour un chèque inférieur ou égale à 50 €	15 €
Pour un chèque supérieur à 50 €	35 €
Frais pour remise de chèque impayé	20 €

Les clients identifiés en situation de fragilité financière n'ayant pas souscrit à l'offre dédiée bénéficieront d'un plafond à 25€/mois sur les frais suivants : lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, non-exécution d'un virement pour défaut de provision, rejet de prélèvement pour défaut de provision, lettre d'information préalable pour chèque sans provision, forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, capture de carte pour usage abusif, commission d'intervention.

5. Découverts et crédits

Découverts

Taux d'intérêts débiteurs annuel sur autorisation de découvert du compte bancaire À titre d'exemple, pour une utilisation de l'autorisation de découvert de 1 000 € sur 20 jours, le taux annuel débiteur est de 7 % et le TAEG est de 7,25%.	7 % *Taux au 16/08/23 dans la limite du taux d'usure*
Taux d'intérêts annuel en découvert non autorisé et en dépassement de l'autorisation de découvert du compte bancaire	16 % *Taux au 16/08/23 dans la limite du taux d'usure*
Modification de l'autorisation du découvert du compte bancaire :	
Demande en ligne depuis l'Espace Client	Gratuit
Demande au Service Client	5 €/modification
Taux d'intérêts annuel sur compte-titres	7 % *Prélevé mensuellement si le montant atteint au moins 5 €*

Crédits immobiliers - Ce produit n'est plus commercialisé depuis le 22 avril 2022

Édition et dossier de prêt

Édition papier de documents (attestations, tableau d'amortissement, ...) et recherche de dossier de prêt archivé	Gratuit

Remboursement anticipé

Demande de décompte	Gratuit
Indemnité de remboursement anticipé	Gratuit *En cas de rachat par un autre établissement : indemnité égale à un semestre d'intérêts du capital remboursé, plafonnée à 3% du capital restant dû.*

Modification des modalités de paiement

Changement de date de prélèvement des échéances	Gratuit
Modulation des échéances	Gratuit
Changement du compte de prélèvement des échéances	Gratuit

Modification du contrat de crédit immobilier

Frais pour traitement spécifique donnant lieu à l'édition d'un avenant	900 €

Impayés

Indemnités de retard sur impayé	Majoration de 3 points du taux d'intérêt sur les échéances impayées. *Gratuit pour la 1ère échéance impayée si régularisée dans les 10 jours.*
Frais d'apurement et de recouvrement judiciaire	7% du capital restant dû *ainsi que des intérêts échus non versés*

6. Épargne et placements financiers

Livret d'épargne BforBank, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire

Taux d'intérêt standard annuel brut	Disponible sur bforbank.com
Taux promotionnel(s) éventuel(s)	Disponible(s) sur bforbank.com
Ouverture de compte	Gratuit
Frais de tenue de compte	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
Gestion du compte (versements, retraits, etc.)	Gratuit
Relevé de compte annuel	Gratuit
Encours minimum	10 €

Assurance Vie - Ce produit n'est plus commercialisé depuis le 8 février 2023

Frais à l'entrée et sur versements	
Frais à l'entrée	Gratuit
Frais sur les versements	Gratuit
Frais de gestion	
Frais de gestion sur le Fonds Euro Dolcea Vie (par an)	0,60 %
Frais de gestion sur le Fonds Euro Allocation Long Terme 2 (par an)	0,70 %
Frais de gestion sur les supports en unités de compte (par an) *L'assiette et les modalités de prélèvement sont précisées à l'article 6 des conditions générales Assurance-vie.*	0,85 %
Frais de gestion du mandat	
Frais de gestion du mandat appliqué sur les supports en unités de compte (par an) présents dans le mandat de gestion	0,20 %
Frais d'arbitrage	
Arbitrage libre	Gratuit
Arbitrages liés aux options de gestion financière	Gratuit
Frais de sortie	
Pénalités de rachat (hors supports spécifiques)	Gratuit
Pénalités de sortie anticipée sur le fonds Euro Allocation Long Terme2 ou les SCPI	3 % *du montant racheté ou arbitré pendant les trois premières années suivant l'investissement sur le support, au-delà des trois premières années 0 €*
Autres frais	
Cotisation de la garantie complémentaire optionnelle en cas de décès *En souscrivant à cette garantie, vous assurez la transmission d'un capital décès au moins égal à tous les versements effectués sur le contrat. Voir conditions à l'article 15 des Conditions Générales Assurance-vie.*	

Frais sur arrérages de rente 3% (mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle)	3% *de chaque échéance de rente*

Frais de souscription, frais de transaction et frais de désinvestissement propres aux unités de compte

Les unités de compte SCPI, OPCI, FCPR, ETF et Titres Vifs supportent des frais lors de leur souscription qui leurs sont propres. Ceux-ci sont indiqués dans les documents précisant les principales caractéristiques des supports concernés.

Garanties

Nantissement	100 €

Les dispositions complètes du contrat figurent dans les Conditions Générales du contrat BforBank Vie.
Fin de commercialisation depuis le 08/02/2023

7. Assurances et prévoyance

Assurance

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement et effets personnels

B Security - Compte individuel	2 €/mois
B Security - Compte joint	4 €/mois

Si vous souscrivez à nouveau à B Security pour un second compte, nous vous offrons la cotisation sur votre compte individuel.
Si vous avez 2 comptes joints avec B Security, nous vous offrons la cotisation du second compte joint.

Cotisation à une offre d'assurance pour les achats en ligne - ce produit n'est plus commercialisé

B E-shopping - Compte individuel	1 €/mois
B E-shopping - Compte joint	2 €/mois

Si vous avez 2 comptes joints avec B E-shopping, nous vous offrons la cotisation du second compte joint.

8. Résoudre un litige

BforBank met tout en œuvre pour répondre à vos exigences et vous apporter la meilleure qualité de service possible. Pour toute question, remarque ou suggestion, n'hésitez pas à contacter l'un de vos conseillers BforBank.

Service Client BforBank

Adresse : Tour Franklin, 100-101 Terrasse Boieldieu, La Défense - 92042 Paris La Défense



Service gratuit+ prix d'un appel *(hors coût de l'opérateur téléphonique)*
Du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi de 9h00 à 18h00

Service Réclamation BforBank

En cas de différend non résolu avec le service client, vous pouvez formaliser une réclamation en nous adressant un courrier ou un mail via le formulaire disponible sur l'application rubrique « réclamations » ou depuis le site web :

Adresse : BforBank, Service réclamations - siège social : Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, La Défense, 92042 Paris La Défense Cedex

Le service réclamation s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours et à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours. En cas de situations exceptionnelles une réponse vous sera apportée au plus tard dans les 35 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou si vous n'avez pas obtenu de réponse :

- Dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite, ou,
- Si votre réclamation concerne un service de paiement, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables, porté à trente-cinq (35) jours ouvrables en cas de situation exceptionnelle,

Vous pouvez vous adresser gratuitement au médiateur bancaire auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) par formulaire électronique via le site internet : https://lemediateur.fbf.fr/ ou par courrier postal à l'adresse : Médiateur Bancaire auprès de la FBF - Course Spéciale 151 - 75422 PARIS CEDEX

Médiateur

- Si le litige concerne les services fournis et/ou les contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de Fédération Bancaire Française (FBF) en remplissant un formulaire disponible sur https://lemediateur.fbf.fr/
  Adresse : Monsieur le Médiateur, Course Spéciale 151 - 75 422 Paris Cedex 9

- Si le litige concerne une opération sur les marchés financiers (OST, OPC, PEA, PEA-PME, commission de change sur titres non cotés etc..), vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en remplissant un formulaire disponible sur www.amf-france.org
  Adresse : Madame la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

9. Glossaire des produits et services bancaires

1. Abonnement à des services de Banque à distance (internet, téléphone, fixe, sms, etc.)

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone…) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

2. Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par sms

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

3. Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

4. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

5. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. 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. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

6. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

7. Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

8. Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

9. Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

10. Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire.

Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

11. Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

12. Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entrainant 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…).