

## PARTICULIERS

---

# TARIFS DES OPERATIONS & SERVICES AU 15/01/2016

---

PRIX EN EUROS,  
EXPRIMÉS TAXES INCLUSES  
LORSQUE CELLES-CI SONT DUES.



— BANQUE —  
**Chaix**  
BANQUIER DE FAMILLE

# SOMMAIRE

	pages
<b>EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	<b>3</b>
<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE</b>	<b>4</b>
Ouverture, transformation, clôture	
Relevés de compte	
Tenue de compte	
Services en agence	
<b>BANQUE À DISTANCE</b>	<b>7</b>
Par Internet	
Par téléphone	
<b>VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT</b>	<b>9</b>
Cartes	
Virements SEPA	
Prélèvements SEPA / TIP	
Chèques	
<b>OFFRES GROUPEES DE SERVICES</b>	<b>13</b>
Affilia, la convention personnalisée	
Conventions Sérénys	
Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)	
<b>IRREGULARITES ET INCIDENTS</b>	<b>16</b>
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
<b>DECOUVERTS ET CREDITS</b>	<b>18</b>
Facilité de caisse et/ou découvert	
Crédits à la consommation	
Crédits immobiliers	
<b>EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>	<b>21</b>
Epargne bancaire	
Placements financiers	
<b>ASSURANCES ET PREVOYANCE</b>	<b>23</b>
<b>OPERATIONS BANCAIRES A L'INTERNATIONAL</b>	<b>25</b>
<b>RESOUDRE UN LITIGE</b>	<b>26</b>

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

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

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

Tarifs en €

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet) Chaix Cyber Gestion<sup>(1) (2)</sup></b> Soit pour information 30,00€ par an</li> </ul>	2,50€/mois
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS</b> - Par alerte (dans Cyberplus) 2 SMS/mois gratuits puis 0,20€/SMS - Moviplus (permettant de recevoir une alerte par semaine, soit pour information 20,40€ par an)</li> </ul>	1,70€/mois
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cotisation carte de paiement internationale (Visa)</b> - à débit immédiat</li> </ul>	45,00€/an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cotisation carte de paiement internationale (Visa)</b> - à débit différé</li> </ul>	45,00€/an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron)</b></li> </ul>	30,00€/an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)</b> - Par retrait (à partir du 5<sup>ème</sup> retrait par mois)</li> </ul>	1,00€/retrait
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)</b> - En agence - Par internet</li> </ul>	Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paiement d'un prélèvement SEPA</b> - Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement - Frais par paiement d'un prélèvement</li> </ul>	Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Commission d'intervention</b> - Par opération, avec un plafond de 80,00€ par mois</li> </ul>	8,00€
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cotisation à une offre d'assurance de perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)</b></li> </ul>	28,00€/an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de tenue de compte</b></li> </ul>	2,20€/mois Soit pour information 26,40€/an

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes et sur Internet un extrait standard des tarifs.

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

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

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## Ouverture, transformation, clôture

€ par opération  
(sauf indication contraire)

- **Ouverture d'un compte avec signature de la Convention de Compte**

Gratuit

Vous ouvrez un nouveau compte, nous nous chargeons de la domiciliation de tous vos virements et prélèvements.

Vous déménagez, nous nous engageons à faciliter vos démarches de transfert de compte vers un autre établissement du Groupe Banque Populaire.

N'hésitez pas à consulter votre conseiller ou à vous reporter au "Guide de la Mobilité", disponible dans votre agence et sur le site Internet de votre banque.

- **Aide au changement de domiciliations bancaires**

Gratuit

- **Mise en place / suppression d'une procuration sur son compte ou d'un mandat global**

Gratuit

- **Liste de vos opérations récurrentes et automatiques (dans un délai de 5 jours)**

Gratuit

- **Clôture de compte :**

- Compte de dépôt

Gratuit

- Comptes épargne (PEL, CEL...)

Gratuit

- **Transfert de compte vers un autre établissement :**

- Comptes épargne (PEL, CEL, PEP...)

63,00€

- Comptes titres ordinaires ou PEA

Frais par ligne

12,00€

Forfait minimum

120,00€

- **Frais de transfert de dossier au service contentieux**

(hors procédure de surendettement)

50,00€

- **Désolidarisation de compte joint**

17,00€

- **Les Services Bancaires de Base (dans le cadre du Droit au Compte) se composent des produits et services suivants :**

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

- La réalisation des opérations de caisse

- L'encaissement de chèques et de virements bancaires

- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte

- Les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire

- Des moyens de consultation à distance du solde du compte

- Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise

- Deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant le même service.

Pour les clients titulaires des Services Bancaires de Base, en cas d'incident, les commissions d'intervention sont de 4€/opération, plafonnées à 20€ par mois (5 opérations).

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Relevés de compte

### • Relevé (frais trimestriels) :

- mensuel	Gratuit
- par quinzaine	5,70€
- décadaire	9,00€
- hebdomadaire	11,40€
- journalier	32,00€
- relevé de compte mensuel électronique (cf rubrique Banque à distance, uniquement disponible dans le cadre de votre abonnement Internet)	Gratuit
- relevé de compte électronique + envoi papier Frais mensuel en sus des frais d'envoi des relevés de compte papier	1,20€
• <b>Duplicata d'extrait de compte</b> (par feuille)	1,40€

 Ce pictogramme identifie sur vos relevés de compte les opérations correspondant à vos frais bancaires. Afin de vous offrir une meilleure lisibilité sur nos tarifs, un récapitulatif de ces frais figure désormais en fin de votre relevé de compte. Chaque année, vous recevez également le récapitulatif annuel des frais facturés sur votre compte au cours de l'année.

### • Les dates de valeur

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

Pour les chèques compensables en France :

- Chèque émis	J <sup>(1)</sup>
- Chèque remis à l'encaissement	J+1 ouvré <sup>(2)</sup>

**Délai d'encaissement :** La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Banque Chaix vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Banque Chaix peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé (le délai peut être de 15 jours ouvrés jusqu'à 60 jours au maximum en cas de suspicion de chèque falsifié ou frauduleux). La provision est alors indisponible.

(1) J : date de comptabilisation au compte du client.

(2) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi, même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des centres de traitement des chèques).

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## Tenue de compte

€ par opération  
(sauf indication contraire)

- **Frais de tenue de compte**  
(par mois)

2,20€

Sont inclus : l'édition des relevés de compte, la mise en place et le paiement de virements occasionnels et permanents, les chèques de banque, les frais de recherche simple. Exonération pour les clients mineurs, les détenteurs d'OCF, de Sérénys et les détenteurs d'Affilia.

- **Délivrance d'un RIB ou IBAN**
- **Enregistrement d'un changement d'adresse**
- **Frais de tenue de compte de dépôt inactif**  
(compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)

Gratuit  
Gratuit

30,00€ \*

## Services en agence

- **Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque**  
- En euros
- **Frais de recherche de documents**  
(hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L. 133-1 du Code Monétaire et Financier)
- **Simple** (copie de chèque, copie de remise de chèque, sur une année glissante dans la limite de 3 opérations par mois)
- **Complexe** (autre recherche que recherche simple et/ou si l'ancienneté est > 1 an)
- **Attestations diverses**
- **Frais de location de coffre-fort**

Gratuit

Gratuit

Devis  
15,00€

Prix annuel défini en fonction du volume du coffre

- Petit modèle 93,60€
- Moyen modèle 133,20€
- Grand modèle 237,60€
- Ouverture coffre (perte de clé) Frais réels

- **Transmission du patrimoine**

Frais d'ouverture d'un dossier de succession 1% du montant des avoirs

- Minimum 100,00€
- Maximum 750,00€

Frais annuels pour un dossier non réglé avec une date d'ouverture > 2 ans 75,00€

Intervention exceptionnelle liée à la succession (envoi au notaire, règlement de factures...) 15,00€

\* Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

# BANQUE A DISTANCE

## Par Internet : [www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr)

Profitez des applications Chaix Cyber sur smartphone et tablette en téléchargement gratuit sur vos stores Apple<sup>\*</sup> et Android<sup>\*\*</sup>.

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

### • Abonnement à des services de banque à distance

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)

Chaix Cyber Découverte <sup>(1)(2)</sup>

Gratuit

Abonnement permettant de bénéficier à partir d'un accès sécurisé au site de la Banque Chaix, des services suivants : consultation des comptes principaux, et virements de compte à compte.



### • Abonnement à des services de banque à distance

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)

Chaix Cyber Gestion <sup>(1)(2)</sup>

2,50€/mois

Cet abonnement permet en sus de réaliser des virements sur la zone SEPA et de souscrire à des produits simples.



### • Abonnement à des services de banque à distance

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)

Chaix Cyberplus <sup>(1)(2)</sup>

4,50€/mois

Cet abonnement permet en sus de réaliser des virements internationaux, d'accéder à l'information boursière et financière, et de gérer en direct votre portefeuille-titres avec la passation d'ordres.

### • Lecteur PassCyberplus

Dispositif d'Authentification Forte des opérations sensibles

- 1<sup>er</sup> lecteur

- Lecteur supplémentaire

- Carte Pass Cyberplus

Gratuit  
8,00€

Gratuit pour la première  
Carte supplémentaire : 15,00€/an

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

### • Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS (mise en place par Chaix Cyberplus)

2 SMS/mois gratuits puis 0,20€/SMS

### • Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par Courriel (mise en place par Chaix Cyberplus)

Gratuit

### • Accès à l'image des chèques remis et téléchargement (par consultation)

1,00€

### • Confirmation de l'exécution d'un virement émis (par SMS ou courriel)

0,20€

\*iPad et Apple sont des marques déposées d'Apple Inc., enregistrées aux Etats-Unis et dans les autres pays.

\*\*Android et Play Store sont des marques déposées.

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

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

# BANQUE A DISTANCE

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Par Téléphone

Audiochaix permet de connaître, à tout moment et sans abonnement le solde du compte et des dernières opérations. Audiochaix permet également le passage d'ordre de bourse.

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance**

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)

Serveur Vocal AudioChaix<sup>(1)</sup> (24h/24 7j/7)

- composez le

**0 890 90 84 84**

Service 0,12 € / min  
+ prix appel

- **Abonnement à des services de banque à distance**

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)



Moviplus<sup>(1)</sup> (abonnement mensuel)

- Moviplus hebdomadaire

1,70€

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

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

## Cartes (cotisation annuelle)

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque paiement), ou à débit différé (le débit de vos paiements sera effectué en fin de mois). Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement. Les cartes Visa Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier sont associées à de nombreux services. En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 49 37 80 34 (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

*\*Une réduction est accordée à partir de la deuxième carte de même niveau sur le même compte (-50% pour la carte Visa Electron, Visa Internationale et Visa Premier, -50€ pour Visa Platinum).*

### Gamme de cartes :

#### • Carte à autorisation systématique



- Cotisation carte Visa Electron\*

30,00€

*Electron est une carte de paiement à débit immédiat.*

*Elle permet de régler des achats chez les commerçants<sup>(1)</sup>*

*et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.*

- Carte Budj'Visa (réservée aux 12-17 ans)

27,50€

#### • Cartes de paiement



- Cotisation carte Visa Internationale\* :

- à débit immédiat

45,00€

- à débit différé

45,00€



- Cotisation carte Visa Premier\* :

- à débit immédiat

130,00€

- à débit différé

130,00€



- Cotisation carte Visa Platinum\*

185,00€

(1) Les commerçants affichant le logo Visa Electron.

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

## Les services liés à la carte bancaire

€ par opération  
(sauf indication contraire)

- |   |         |
|---|---------|
| • Réédition du code confidentiel de la carte                      | 11,50€  |
| • Refabrication de carte en mode normal                           | Gratuit |
| • Création, refabrication de carte en mode urgent                 | 25,00€  |
| • Modification temporaire du plafond de retrait et/ou de paiement | 20,00€  |
| • Contestation non fondée d'un paiement                           | 62,00€  |

Information sur l'assurance en cas de perte et vol des moyens de paiement, consultez la rubrique Assurances et Prévoyance.

### Effectuer des retraits avec la carte

- |  |         |
|--|---------|
| • Retrait en euros à un distributeur automatique de billets Chaix ou Banque Populaire  | Gratuit |
| • Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro  |         |
| - A compter du 5 <sup>ème</sup> retrait dans le mois (sauf carte Visa Premier, Visa Platinum et cartes détenues par les moins de 28 ans) | 1,00€   |
| • Retrait au guichet d'une autre banque de la zone euro  |         |
| - Commission fixe  | 5,00€   |
| - Commission proportionnelle au montant du retrait   | 1,90%   |
| • Retrait d'espèces à un distributeur en devises (hors euros) (cf. Rubrique Opérations bancaires à l'international p. 25)                |         |
| • Paiement par carte en devises (hors euros) (cf. Rubrique Opérations bancaires à l'international p. 25)                                 |         |

(1) Voir détail zone EEE en p.27.

## Virements SEPA

Remarque : pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE<sup>(1)</sup>, (cf. Rubrique Opérations bancaires à l'international, p. 25)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réception d'un virement SEPA</b></li> <li>- Occasionnel ou permanent</li> </ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais par virement occasionnel</b></li> <li>- Émis vers un compte Banque Chaix</li> </ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Émis vers un compte d'un autre établissement</li> <li>- Au guichet de votre banque</li> <li>- Par Internet</li> <li>- Au DAB Banque Chaix</li> </ul>	Gratuit Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais par virement permanent</b></li> <li>- Au guichet de votre banque</li> <li>- Par Internet</li> </ul>	Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b></li> <li>- Au guichet de votre banque</li> <li>- Par Internet</li> </ul>	Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opposition à un virement avant exécution</b> (révocation d'une échéance de virement)</li> </ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Révocation définitive d'un virement permanent</b> (retrait du consentement)</li> </ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Récupération de fonds mal aigüillés</b> (BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le payeur)</li> </ul>	15,00€

(1) Voir détail zone EEE en p.27.

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Prélèvements SEPA/TIP\*

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement</b></li></ul>	
- créancier, organisme public et assimilé	Gratuit
- autre	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Frais d'un paiement par prélèvement</b></li></ul>	
- créancier, organisme public et assimilé	Gratuit
- autre	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sélection de créanciers autorisés à prélever</b> (Liste Blanche) - Frais de mise en place et annuels</li></ul>	6,00€
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sélection de créanciers non autorisés à prélever</b> (Liste Noire) - Frais de mise en place et annuels</li></ul>	6,00€
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Titre Interbancaire de Paiement (TIP)</b></li></ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Opposition à un prélèvement avant exécution</b> (révocation d'une échéance de prélèvement)</li></ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Opposition définitive à des prélèvements récurrents</b> (retrait du consentement)</li></ul>	13,70€

## Chèques

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Remise de chèque(s)</b></li></ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Paiement d'un chèque</b></li></ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Renouvellement automatique de chéquier</b></li></ul>	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Frais d'envoi de chéquier à domicile</b></li></ul>	Gratuit
	(+ Frais postaux d'envoi en recommandé avec AR)
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Emission d'un chèque de banque</b></li></ul>	Gratuit

\* Prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA<sup>(1)</sup>.

(1) Voir détail zone SEPA en p.27.

# OFFRES GROUPEES DE SERVICES AFFILIA, LA CONVENTION PERSONNALISEE

Choisissez les produits qui vous conviennent et bénéficiez de remises progressives et permanentes.

## Une carte au choix

	Débit immédiat	Débit différé
- Carte Visa Electron	2,50€/mois	
- Carte Visa Internationale	3,75€/mois	3,75€/mois
- Carte Visa Premier	10,83€/mois	10,83€/mois
- Carte Visa Platinum	15,42€/mois	15,42€/mois

## et l'assurance des moyens de paiement

- Assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)		2,33€/mois
--	--	------------



## Des produits et services de la gestion quotidienne

- Gestion des comptes par Internet avec CyberPlus à partir de		2,50€/mois
- Sécuris Facilités		1,50€/mois
- Sécuris Budget, à partir de		2,25€/mois
- Sécuris High Tech, à partir de		3,00€/mois
- Dédicace, à partir de		1,42€/mois
- Moviplus		1,70€/mois
- Offre mobilité internationale carte		10,00€/mois
- Offre mobilité internationale virement		10,00€/mois



## Vous permettent de bénéficier de réductions tarifaires progressives sur les tarifs unitaires des produits et services souscrits

- 4 produits ou services	>	5% de remise
- 5 produits ou services	>	10% de remise
- 6 produits ou services	>	15% de remise
- 7(ou plus) produits ou services	>	20% de remise

Ces remises s'appliquent aussi sur la carte choisie et l'assurance des moyens de paiement.

## Les avantages complémentaires

### Réduction supplémentaire sur le tarif unitaire des produits souscrits dans la convention

50% de réduction supplémentaire pour les clients âgés de 16 à 25 ans inclus  
10% de réduction supplémentaire pour les clients âgés de 26 à 28 ans inclus

5% de réduction supplémentaire pour la souscription de deux conventions au sein d'un couple

10% de réduction supplémentaire pour les clients équipés d'une convention professionnelle



Ce pictogramme identifie dans les brochures tarifaires les produits et services pouvant composer votre convention personnalisée AFFILIA.

# OFFRES GROUPEES DE SERVICES

## Offres Sérénys

### **L'offre Sérénys Single comprend (renouvellement uniquement) :**

- > une carte de paiement,
- > une assurance moyens de paiement,
- > un abonnement internet Chaix Cyberplus,

### **La cotisation mensuelle de l'offre varie selon le type de carte.**

- Sérénys Single Classic
  - Avec 1 Carte Visa Internationale à débit différé 10,00€
- Sérénys Single Premier
  - Avec 1 Carte Visa Premier à débit différé ou immédiat 15,00€
- Sérénys Single Platinum
  - Avec 1 carte Visa Platinum à débit différé ou immédiat 21,00€

### **L'offre Sérénys Duo comprend (renouvellement uniquement) :**

- > deux cartes de paiement,
- > deux assurances moyens de paiement,
- > un abonnement internet Chaix Cyberplus.

### **La cotisation mensuelle de l'offre varie selon le type de carte.**

- Sérénys Duo Classic
  - Avec 2 Cartes Visa Internationales à débit différé 15,00€
- Sérénys Duo Mix
  - Avec 1 Carte Visa Premier à débit différé ou immédiat
  - + 1 Carte Visa Internationale à débit différé 20,00€
- Sérénys Duo Premier
  - Avec 2 Cartes Visa Premier à débit différé ou immédiat 25,00€

### **L'offre Sérénys Jeune comprend :** **(réservée aux 16 à 25 ans, renouvellement uniquement)**

- > une carte de paiement
- > un abonnement internet Chaix Cyberplus
- > un Livret d'épargne
- > Moviplus hebdomadaire (en option)

### **La cotisation mensuelle de l'offre varie selon le type de carte.**

- avec une carte Visa Electron 1,25€
- avec une carte Visa Internationale débit immédiat 1,87€
- avec une carte Visa Internationale débit différé 1,87€

## Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)

Pour les clients en situation de fragilité bancaire, la Banque Chaix propose une offre groupée de service spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiements.

- OCF

3,00€/mois  
soit pour information 36,00€/an

### Les produits et services inclus

L'ouverture, la tenue et la fermeture du compte de dépôt

1 carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron

Le dépôt ou le retrait d'espèces dans votre agence

4 virements mensuels SEPA dont 1 virement permanent SEPA

Des paiements par prélèvements SEPA illimités

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 du même établissement (Chaix Cyber Gestion Virement SEPA interne "de compte à compte")

1 système d'alertes sur le niveau de solde du compte (Moviplus hebdomadaire)

La fourniture de relevés d'identité bancaire

1 changement d'adresse par an

Pour les clients titulaires de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF) :

- Commission d'intervention

4,00€/opération  
plafond mensuel 20€

- Frais de rejet de prélèvement virement, de TIP ou de télévirement pour défaut de provision

- si montant de l'opération inférieur à 20€

montant de l'opération  
plafonné à 6€

- si montant de l'opération supérieur ou égal à 20€

6€<sup>(1)</sup>  
plafond mensuel 30€

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

# IRREGULARITES ET INCIDENTS

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Commission d'intervention

- **Commission d'intervention**

- Par opération, avec un plafond de 80€ par mois

*La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.*

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est :  
FRAIS COM INTERVENTION)

8,00€

## Opérations particulières

- **Frais par avis tiers détenteur, frais par opposition à tiers détenteur, frais par saisie-attribution, frais par saisie conservatoire**

117,60€

- **Frais pour opposition administrative**

(Max : 10% du montant de l'opposition)

117,60€

## Incidents de paiement

### Les incidents liés aux chèques

- **Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision**

- Inférieur ou égal à 50 €
- Supérieur à 50 €

22,00€<sup>(2)</sup>  
42,00€<sup>(2)</sup>

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

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET CHÈQUE)

- **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision**

(Tarif compris dans le forfait de frais en cas de rejet de l'opération)

12,00€  
35,00€

- **Chèque émis en période d'interdiction bancaire**

- **Chèque remis et retourné impayé pour motif autre que sans provision**

16,50€

- **Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques**

30,00€

- **Frais de gestion pour compte interdit bancaire dans une autre banque** (par trimestre)

12,50€

- **Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur** (le client)

16,00€

- **Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur** (le client)

32,00€

### Les incidents liés aux autres moyens de paiement

- **Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision<sup>(1)</sup>**

- Inférieur à 20 €
- Supérieur ou égal à 20 €

Montant de l'opération  
12,00€<sup>(2)</sup>

- **Frais de rejet d'un virement, d'un TIP ou d'un télé-règlement pour défaut de provision<sup>(1)</sup>**

- Inférieur à 20 €
- Supérieur ou égal à 20 €

Montant de l'opération  
12,00€<sup>(2)</sup>

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

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET VIREMENT, FRAIS REJET PRELEVEMENT)

- **Frais par virement occasionnel incomplet**

- Si BIC/IBAN absent ou incorrect

Gratuit

- **Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative de la banque en cas d'usage abusif ou du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux dans la zone EEE<sup>(3)</sup>**

Gratuit

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

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

(3) voir détail zone EEE en page 27.

# DECOUVERTS ET CREDITS

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Autorisation de découvert

Le solde du compte doit être maintenu créditeur. Une certaine souplesse de gestion peut toutefois être accordée par la mise en place d'une autorisation de découvert. Le coût total du découvert dépendra alors de son montant et de la durée pendant laquelle le compte sera débiteur.

<b>Mise en place ou renouvellement d'autorisation de découvert</b>	Gratuit
<b>Autorisation de découvert convenue et formalisée</b>	Gratuit
- Frais fixe	Nous consulter
- Intérêts débiteurs	0,10%
- Commission de découvert	
<i>Elle est perçue sur le plus fort solde débiteur en valeur de chaque mois du trimestre considéré.</i>	
<b>Commission de dépassement</b>	3,00%
<i>Majoration du taux appliquée sur les utilisations non autorisées</i>	
<b>Découvert non autorisé</b>	Gratuit
- Frais fixe	Taux de l'usure <sup>(1)</sup>
- Intérêts débiteurs au taux de	
<b>Taux de base de la Banque Chaix</b>	6,95%
<i>(Taux de référence de la banque au 01/10/2015 susceptible de variation en fonction des conditions de marché)</i>	

Le TAEG<sup>(2)</sup> annuel est indiqué sur le relevé de compte. Le cas échéant, ce taux est écrié pour respecter le plafond du taux de l'usure<sup>(1)</sup> en vigueur.

(1) Taux plafond, dit « taux d'usure » calculé par la Banque de France pour la catégorie « Découvert en compte aux particuliers » publié trimestriellement au Journal Officiel. Ce taux est affiché dans nos agences et sur [www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr).

(2) TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif annuel calculé conformément à l'annexe à l'article R313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale de découvrir si la durée est déterminée.

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Crédits à la consommation

### • Prêt Personnel

- Frais de dossier proportionnel au montant du prêt
  - Minimum
  - Maximum

1,00%  
60,00€  
250,00€

- **Eco Prêt à taux zéro** (montant maximal de 30 000 € sur 15 ans, sans intérêt ni frais de dossier)

### • Prêt Étudiant

- Frais de dossier

Gratuit

## Crédits immobiliers

### • Prêt Épargne Logement

- Taux
- Frais de dossier

Nous consulter  
Gratuit

### • Prêt à taux zéro

- Frais de dossier

Gratuit

### • Autres types de prêts immobiliers

- Frais de dossier proportionnel au montant du prêt
- Minimum
- Maximum
- Taux
- Forfait pour frais de greffe, enregistrement, timbre (récupération non taxable)

1,00%  
400,00€  
1400,00€  
Nous consulter

270,00€

## Frais de dossier offerts pour les - 28 ans

### • Les assurances relatives aux crédits

Le coût de l'assurance des emprunteurs (décès, perte totale et irréversible d'autonomie, Incapacité de travail) dépend principalement de l'âge de l'assuré et de son état de santé.

Pour un prêt immobilier standard

Age de l'assuré	Taux appliqué au capital initial
18 à 35 ans	0,280 %
36 à 45 ans	0,360 %
46 à 55 ans	0,450 %
56 à 65 ans	0,550 %
Au-delà de 65 ans	nous consulter

Montants ci-dessus non contractuels et donnés à titre indicatif.

## Crédits immobiliers (suite)

### • Les garanties

- Nantissement de compte ou de créances hors frais et débours liées à l'accomplissement des formalités légales, réglementaires ou contractuelles	130,00€
- Hypothèque	Nous consulter
- Délégation sur produits assurance vie capitalisation	130,00€
- Gage de compte d'instruments financiers	130,00€
- Caution SACCEF (CEGC)	Nous consulter
- Autres garanties	Nous consulter

### • Autres prestations

- Arrêt franchise, réédition tableau d'amortissement, modification date d'échéance	25,00€
- Renégociation de taux de crédit immobilier	1% du capital restant dû (min. 400,00 €)
- Autres modifications sur contrat (garantie, durée, ...)	400,00€
- Attestation CAF	15,00€
- Attestation de fin de prêt	15,00€
- Attestation de mainlevée d'hypothèque partielle ou totale	45,00€
- Décompte	25,00€
- Duplicata offre de prêt	30,00€
- Duplicata bulletin d'assurance	30,00€
- Information caution (engagement par signature)	
- caution usuelle	38,00€
- caution nécessitant un acte spécial	60,00€
- Commission d'engagement : aval, ducroire, caution ordinaire, caution fiscale (commission perçue trimestriellement et d'avance à chaque trimestre civil) :	2% l'an maximum
- Lettre d'information aux cautions (par lettre)	30,00€
	Max. 90,00€

*Une notice concernant l'information des emprunteurs relative aux taux maxima autorisés en France est disponible dans les agences Banque Chaix.*

# EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Épargne bancaire

### • Bénéficiaire d'une épargne disponible<sup>(2)</sup>

- Livret de Développement Durable (ex. Codevi) <sup>(1)(5)</sup>	0,75 %
- Livret d'Épargne Populaire <sup>(1)(5)</sup>	1,25 %
- Compte sur Livret <sup>(3)</sup>	0,40 %
- Livret A <sup>(1)(5)</sup>	0,75 %

Ces solutions de placement vous permettent de faire fructifier votre épargne tout en plaçant et en retirant votre argent, à tout moment, lorsque vous le souhaitez. Vos intérêts sont servis annuellement.

### • Épargner en vue d'un projet immobilier<sup>(2)</sup>

- PEL (hors prime d'état) net d'impôt jusqu'au 12 <sup>ème</sup> anniversaire <sup>(4)(5)</sup>	2,00 %
- CEL (hors prime d'état) <sup>(1)(4)(5)</sup>	0,50 %

### • Épargner pour vos enfants<sup>(2)</sup>

- Petit Livret (0-11 ans) <sup>(3)</sup>	2,00 %
- Livret Jeune (12-25 ans) <sup>(1)</sup>	2,00 %

## Placements financiers

### • Ouverture d'un compte titre ordinaire ou d'un PEA

#### Frais de courtage bourse

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

(Internet, téléphone, agence...).

### • Ordre de Bourse Euronext au comptant (Paris, Bruxelles et Amsterdam)

- Ordre exécuté

Ordre de bourse passé par internet :

Calcul par tranche cumulative	Commission Proportionnelle	Forfait
< à 1 501 €	-	9,76€
entre 1 501 et 10 000€	0,598 %	-
entre 10 001 et 40 000€	0,538 %	-
> à 40 000€	0,478 %	-

Ordre de bourse demandé en agence ou par téléphone<sup>(6)</sup> :

- Frais fixes	7,20€
- Frais variables	1,38% (min. 13,30€)
- Ordre transmis et non exécuté	Gratuit

(1) Taux de rémunération annuel net fiscal.

(2) Taux en vigueur au 01/11/2015 susceptible de modification à tout moment.

(3) Taux de rémunération annuel brut fiscal.

(4) Hors prélèvements sociaux.

(5) Taux fixé par les pouvoirs publics.

(6) Via le Serveur Vocal Audio Chaix (24h/24 7j/7). Composez le

**0 890 90 84 84** Service 0,12 € / min + prix appel

## Placements financiers (suite)

• **Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)** Nous consulter

• **Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger**

*Pour tout renseignement sur la tarification relative à ces opérations, nous vous invitons à consulter votre conseiller de clientèle.*

**Souscription d'OPCVM** (Hors frais d'entrée et de sortie)

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

- OPCVM du Groupe Banque Populaire

Gratuit

- OPCVM autres

36,00€

**Droit de garde** (frais annuels)

*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 en cours et sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile précédente.*

• **Portefeuille composé uniquement d'OPC émis par le Groupe Banque Populaire**

27,00€

• **Autres portefeuilles**

- Commission proportionnelle (dégressive par tranche)

- jusqu'à 95 000 €

0,20%

- de 95 001 € et 190 000 €

0,10%

- Au-delà

0,05%

- Commission fixe par ligne

- Titres au porteur

6,36€

- Titres nominatifs

10,08€

- Titres étrangers non cotés en France

120,80€

- Titres non cotés sur PEA

241,60€

- Or (métal)

120,80€

- Minimum droits de garde

- Valeurs cotées en France

42,00€

- Valeurs étrangères non cotées en France

124,89€

*Spécificité : exonération des commissions variables et fixes*

*des valeurs émises par Banque Populaire (OPCVM, Obligations)*

• **Compte conseillé Chaix Sélection**

- jusqu'à 38 200 €

68,00€

- de 38 201 à 76 400 €

134,00€

- Au-delà de 76 400 €

201,00€

• **Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif ou de PEA**

(compte sans mouvement depuis plus de 5 ans)

Application des droits de garde <sup>(1)</sup>

• **Hisséo : épargne programmée**

(comptes d'instruments Financiers, PEA, assurance-vie)

Gratuit

**Autres prestations**

- Opérations sur Or

Nous consulter

(1) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

# ASSURANCES ET PREVOYANCE

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Assurer vos moyens de paiement



### • Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuriplus (Prix par an)

• Réduction de 50% en cas de souscription d'une 2<sup>ème</sup> assurance sur le même compte.

• Assurance des chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger, garantissant le remboursement des clés et papiers s'ils sont volés ou perdus simultanément.

• Assurance en cas de vol d'espèces lors d'un retrait au distributeur.

• Assurance en cas de usurpation d'identité ainsi que de bris de glace et de vol du téléphone mobile (voir les conditions générales du produit dans votre agence ou sur [www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr))<sup>(1)</sup>

- Protection valeurs (renouvellement uniquement), prix par an

Assurance des chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger, garantissant le remboursement des clés et papiers s'ils sont volés ou perdus simultanément.<sup>(1)</sup>

28,00€

23,00€

## Assurez vos appareils nomades

Protégez la plupart de vos appareils high-tech nomades en cas de bris accidentel ou de vol, en France comme à l'étranger

- Sécuri High-Tech (Prix par an)



• Formule solo

• Formule famille

36,00€

48,00€

## Votre assurance personnelle

• MAV (Multirisque des Accidents de la Vie)

Consulter votre  
Conseiller

Pour faire face financièrement aux conséquences

d'un accident de la vie, l'assurance Multirisque des Accidents de la Vie peut permettre le versement d'une indemnité pouvant aller jusqu'à 1 million d'euros ainsi que des services d'assistance essentiels

(mise à disposition d'une aide ménagère, prise en charge des enfants, soutien particulier dans les démarches administratives et sociales...)<sup>(1)</sup>

• Autonomis (tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi)

Consulter votre  
Conseiller

Contrat d'assurance ayant pour objet le versement d'une rente mensuelle, d'un capital équipement forfaitaire et des services d'assistance indispensables pour faire face aux conséquences souvent lourdes de la perte d'autonomie.<sup>(1)</sup>

## Votre complémentaire Santé

• ASSUR-BP Santé

Consulter votre  
Conseiller

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

# ASSURANCES ET PREVOYANCE

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Protéger vos enfants

- **ASSUR-BP Enfant** (prix par an)
- **ASSUR-BP Horizon** (prix par an)

19,00€  
à partir de 26,00€

ASSUR-BP Horizon offre aux jeunes de moins de 28 ans une assurance personnelle et une assurance logement (responsabilité civile, assistance en cas d'accident, indemnisation en cas d'incendie, dégât des eaux, dommage aux biens mobiliers, vol...)<sup>(1)</sup>

## Assurer l'avenir de vos proches

- **Protection Proches**
- **Tisséa**

Consulter votre conseiller  
Consulter votre conseiller

Ces contrats de prévoyance permettent au souscripteur de faire bénéficier aux personnes qu'il a désigné en cas de décès ou d'invalidité absolue ou définitive, du versement d'un capital exonéré d'impôt, de droits de succession\* et de prélèvements sociaux.<sup>(1)</sup>



- **Securis Budget** à partir de (Prix par an)

27,00€

Ce contrat d'assurance permet, en cas de décès accidentel de l'assuré, le versement d'un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans.<sup>(1)</sup>



- **Securis Facilités** (Prix par an)

18,00€

Ce contrat d'assurance du compte permet le versement d'un capital, en cas de décès de l'assuré, en fonction de la situation du compte bancaire au jour du décès.<sup>(1)</sup>

- **Plan Fructi Obsèques**

Consulter votre conseiller

## Assurer vos biens

- **Assur BP - Auto**
- **Assur BP - Habitat**

Consulter votre conseiller  
Consulter votre conseiller

## Assurer votre épargne

- **Dédicace** à partir de (Prix par an)

17,00€

En cas de décès par accident, Dédicace permet la transmission d'un capital aux bénéficiaires désignés qui doublera le montant de l'ensemble de l'épargne détenue à la Banque Chaix\*\*<sup>(1)</sup>



## Protection juridique

- **Protection juridique** (Prix par mois)

Consulter votre conseiller

\* Dans les limites de la législation en vigueur.

\*\* Voir conditions générales du contrat disponible en agence.

La souscription d'un contrat d'assurance est un acte important. Il est donc essentiel de bien connaître le niveau de couverture et les services associés à votre assurance. Votre conseiller de clientèle se tient à votre disposition pour vous guider dans le choix d'une assurance adaptée à votre situation et à vos besoins et vous fournir toute information complémentaire nécessaire.

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

# OPERATIONS BANCAIRES A L'INTERNATIONAL<sup>(1)</sup>

€ par  
opération  
(sauf indication  
contraire)

## Chèques de voyage et achat de devises<sup>(2)</sup>

(hors euros)

### • Achat et vente de billets de banque étrangers

Attention, le cours de change appliqué est celui affiché en agence le jour de la transaction.

6,30€

## Offre mobilité internationale<sup>(4)</sup>

Ce service est réservé aux particuliers séjournant de manière prolongée hors zone euro (offre soumise à conditions).



### • Offre mobilité internationale carte

10,00€/mois

Exonération des frais sur tous les paiements et retraits hors zone euros



### • Offre mobilité internationale virement

10,00€/mois

Exonération des frais sur un virement hors zone euro par mois vers le compte d'une banque à l'étranger (virement effectué via Cyberplus)

## Opérations par carte bancaire<sup>(1)</sup>

### • Paiement par carte bancaire en devises (hors euros)

- Commission fixe

Gratuit

- Commission proportionnelle au montant de la transaction

2,90%

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

- Commission fixe

3,00€

- Commission proportionnelle au montant du retrait

2,90%

### • Retrait d'espèces au guichet d'une autre banque en devises

- Commission fixe

5,00€

- Commission proportionnelle au montant du retrait

2,90%

## Emission de virement non SEPA<sup>(1)</sup>

### • Virements occasionnels émis en euros ou en devises\*

- Virements émis en euros ou en devises* quel que soit le pays :	Min. 17,00€
- jusqu'à 250 000 €	0,10%
- au-delà	0,05%
- Frais de swift	6,60€
- si option "tous frais à l'émetteur"	variable selon les pays
- frais d'intervention sur dossier, délivrance acquit swift	16,00€

## Vos flux en provenance de l'étranger<sup>(1)</sup>

### • Rapatriements en euros ou en devises en provenance de l'étranger\*

- Virements en euros ou en devises* quel que soit le pays (forfait)	15,00€
• Encaissement de chèques étrangers*	
- Commission d'encaissement	Min. 18,00€
- jusqu'à 250 000 €	0,10%
- au-delà	0,05%
- Frais éventuels de procédure cash letter si crédit immédiat	
- Frais de courrier si crédit après encaissement	selon prestation
- Commission pour avis de sort, impayé ou interventions diverses	40,00€

\*- + commission de change proportionnelle au montant de la transaction (si devises)

minimum 13,00 €

- jusqu'à 153 000 €

0,50‰

- au-delà

0,25‰

(1) Opérations en devises hors Euros, Franc Pacifique, Leu Roumain et Couronne Suédoise

# RESOUDRE UN LITIGE

## Exprimer une réclamation

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

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

### 1. Votre conseiller reste votre interlocuteur privilégié

### 2. En cas de réclamation, vous pouvez également contacter le Service Réclamations Clients de votre banque

> par courrier :

**BANQUE CHAIX**

**Service Réclamations Clients**

**135, avenue Pierre Sémard - BAT D - CS50353**

**84027 AVIGNON CEDEX 1**

> par Internet : [www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr),  
rubrique " contacter un conseiller "

> par téléphone : **04 90 27 27 27** (Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)

Que ce soit du Service Réclamations Clients ou de votre conseiller, à défaut de réponse dans les 10 jours ouvrés, vous recevrez un courrier d'accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous 2 mois à compter de la date de réception de votre réclamation.

Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai.

### 3. En dernier recours, le Médiateur

Enfin, lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence et du Service Réclamations Clients, vous pouvez faire appel aux services du Médiateur. Il a pour mission de rechercher une solution amiable en toute impartialité. Vous pouvez le saisir en écrivant à :

**Monsieur le Médiateur de la Banque Chaix**

**135, avenue Pierre Sémard - BAT D - CS50353**

**84027 AVIGNON CEDEX 1**

Pour en savoir plus : consultez la charte de médiation de la Banque Chaix disponible sur le site de la banque : [www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr)

Vous pouvez également saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans le cadre d'un litige relatif à services et placements financiers (tels que actions, obligations, OPCVM, SCPI et OCPI) à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu), à des problèmes de tenue de compte titres. La saisie du Médiateur peut se faire soit par voie postale :

**Monsieur le Médiateur de l'AMF**

**Autorité des Marchés Financiers**

**17 place de la Bourse**

**75082 PARIS CEDEX 02**

Soit en complétant le formulaire de demande de médiation sur le site internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org). La charte de Médiation de l'AMF est également disponible sur ce site.

# POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE A TOUT MOMENT

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

Par Internet, avec Chaix Cyberplus ([www.banque-chaix.fr](http://www.banque-chaix.fr))

Assistance Cyberplus :  **N° Cristal** **0 969 32 26 85**

APPEL NON SURTAXE

Par téléphone, avec Audiochaix (serveur vocal)<sup>(1)</sup>

au **0 890 90 84 84** 

### Banque Chaix

Société Anonyme au capital de 11 570 592 euros.

SIREN 542 620 224 - RCS 542 620 224 Avignon

Adresse du Siège Social :

135, avenue Pierre Sémard Bat D - CS 50353 - 84027 Avignon cedex 1

### Zone EEE : Espace Economique Européen,

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

### Zone SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, 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.

(1) Numéro accessible depuis l'étranger sous réserve d'accord entre les opérateurs des pays concernés.



**Sécuriplus, Multirisque des Accidents de la Vie, Dédicace, Autonomis et Securis Budget sont des produits de :**

**BPCE PRÉVOYANCE**

4, rue des Pirogues de Bercy - CS 61241 - 75580 Paris Cedex 12 - France

Tél. : +33 1 58 19 90 00 - Fax : +33 1 58 19 92 50

Société anonyme au capital de 13 042 257,50 euros - Entreprise régie par le code des assurances - 352 259 717 RCS Paris - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris - France

**Securis Facilités, Protection Proches, Tisséa et l'assurance emprunteur sont des produits de :**

**BPCE VIE**

4, rue des Pirogues de Bercy - CS 61241 - 75580 Paris Cedex 12 - France

Tél. : +33 1 58 19 90 00 - Fax : +33 1 58 19 92 50

Société anonyme au capital de 122 157 424 euros - Entreprise régie par le code des assurances - 349 004 341 RCS Paris - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris - France

**Plan Fructi Obsèques est un produit de :** BPCE Vie

**Protection valeurs est un produit de :**

AIG Europe Limited - Société au capital de 197 118 478 livres sterling, enregistrée au registre des sociétés d'Angleterre et du Pays de Galles sous le n°01486260

Siège social : The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Royaume-Uni.

Succursale pour la France : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie.

RCS Nanterre 752 862 540 - Adresse Postale : 75419 Paris Cedex 08

et

Gras Savoye - Société de courtage d'assurance et de réassurance.

Siège social : Immeuble Quai 33 - 33/34 quai de Dion Bouton - CS 70001 - 92814 Puteaux Cedex.

Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S Nanterre.

N° FR 61311248637 - Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707

**Assur Bp Enfant, Assur Bp Horizon, Assur Bp Auto et Assur Bp Habitat sont des produits de :**

**BPCE IARD**

Chauray - BP 8410 - 79024 Niort Cedex 9 - France - Tél. : +33 5 49 34 35 36

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 € entièrement versé - Entreprise régie par le code des assurances - 401 380 472 RCS NIORT - Siège social :

Chaban - 79180 Chauray - France

**ASSUR-BP Santé est un contrat de :**

**BPCE Assurances**

Société anonyme au capital de 61 996 212 euros.

Siège social : 88, avenue de France - 75641 Paris cedex 13 - Immatriculé au RCS Paris

n° B 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances

Les prestations d'assistance sont assurées par :

IMA GIE

Groupement d'intérêt économique au capital de 3 750 000 euros.

Entreprise régie par le Code des assurances, Siège social 118 avenue de Paris - 79033 Niort Cedex 9

BPCE

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 467 226 960 euros

Siège social : 50 avenue Pierre Mendès-France - 75201 Paris cedex 13 - 493 455 042 RCS Paris.

BPCE, intermédiaire en assurance immatriculée à l'Orias sous le numéro 08 045 100.

**Le contrat Protection Juridique est assuré par :**

**ASSISTANCE PROTECTION JURIDIQUE**

Société anonyme au capital de 7 017 808 euros entièrement versé

Entreprise régie par le code des assurances - RCS Bobigny 334 656 386 Code APE 6512 Z

Siège social : "Le Neptune" 1, rue Galilée - 93195 Noisy-le-Grand Cedex

et distribué par :

BPCE

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 155 742 320 euros

RCS Paris 493 455 042 - 50, avenue Pierre Mendès-France - 75201 Paris Cedex 13

BPCE, intermédiaire en assurance inscrit à l'Orias sous le numéro 08 045 100

— BANQUE —  
**Chaix**  
BANQUIER DE FAMILLE

**WWW.BANQUE-CHAIX.FR**

Banque Chaix - 135 avenue Pierre Sémard - Bat D - CS50353 - 84027 Avignon cedex 1.  
Société Anonyme au capital de 11 570 592 euros SIREN 542 620 224 - RCS Avignon.  
Banque et société de courtage en assurance immatriculée auprès de l'ORIAS  
(Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance - www.orias.fr) sous  
le n° 07 022 846.