

# PARTICULIERS

# TARIFS DES OPÉRATIONS & SERVICES



**AU 07/12/2017**

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

Liste des agences Crédit Maritime - Banque populaire Grand Ouest concernées  
par cette brochure tarifaire, classées par département \*

\* Voir liste en page 2

Crédit Maritime est une marque exploitée par Banque Populaire Grand Ouest.

## LISTE DES AGENCES

# CRÉDIT MARITIME - BANQUE POPULAIRE GRAND OUEST CONCERNÉES PAR CETTE BROCHURE TARIFAIRE, CLASSÉES PAR DÉPARTEMENT

### CALVADOS

Bayeux  
Caen  
Deauville  
Grandcamp Maisy  
Normandie Entreprises  
Ouistreham  
Port-en-Bessin

### CÔTES D'ARMOR

Cotes D'armor Entreprises  
Erquy  
Lannion  
Paimpol  
Saint-Brieuc

### FINISTÈRE

Audierne  
Brest-Fournier  
Concarneau  
Crozon  
Douarnenez Ville  
Fouesnant  
Le Conquet  
Le Guilvinec  
Lesconil  
Loctudy

Moélan-Sur-Mer  
Morlaix  
Nord Finistere Entreprises  
Plouarzel  
Ploudalmezeau  
Plougastel-Daoulas  
Plouguerneau  
Pont-L'abbé  
Quimper Centre  
Quimper Keradennec  
Quimper Siège  
Saint Guénolé  
Saint-Pol de Léon  
Sud Finistère Entreprises  
Tréboul  
Trégunc

### ILLE-ET-VILAINE

Cancale  
Dol-de-Bretagne  
Ille-et-Vilaine Entreprises  
Saint-Malo

### MANCHE

Cherbourg  
Saint-Vaast

# SOMMAIRE

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS 4

---

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE 5

---

- Ouverture, transformation, clôture
- Relevés de compte
- Tenue de compte
- Services en agence
- Services Bancaires de Base
- Les prestations de Base

## BANQUE À DISTANCE 9

---

- Par Internet
- Par téléphone

## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT 10

---

- Cartes
- Virement SEPA
- Prélèvement SEPA / TIPSEPA
- Chèque

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES 13

---

- Littoral, la convention personnalisée
- Conventions de relation (ne sont plus commercialisées)
- Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS 16

---

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

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS 18

---

- Autorisation de découvert
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS 20

---

- Épargne bancaire
- Placements financiers

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE 22

---

## OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL 24

---

## RÉSOUTRE UN LITIGE 26

---

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

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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.

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

## Liste des services

TARIFS EN €

Abonnement à des services de banque à distance (Internet) (Cyberplus <sup>(1)(2)</sup> )	Gratuit
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	Gratuit
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Visa Classic)	46,00 par an
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Visa Classic)	46,00 par an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron)	31,00 par an
Frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale) – par retrait (à partir du 6 <sup>e</sup> retrait par mois)	1,00 par retrait
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) – en agence – par Internet	Gratuit Gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA – frais de mise en place d'un mandat de prélèvement – frais par paiement d'un prélèvement	Gratuit Gratuit
Commission d'intervention – par opération, avec un plafond de 80 € par mois	8,00
Cotisation à une offre d'assurance de perte ou vol des moyens de paiement (Securiplus)	26,04 par an
Frais de tenue de compte Soit pour information 31,20 € par an	2,60 par mois

(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

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Ouverture, transformation, clôture

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

Gratuit

La convention de compte en vigueur est à votre disposition. Nous vous invitons à venir retirer ce document dans votre agence ou à en demander gratuitement l'envoi notamment par courrier électronique auprès de Maître Vacher, huissier de justice à Oullin (69600) - 12, rue de la Camille - e-mail : [franck.vacher@huissier-justice.fr](mailto:franck.vacher@huissier-justice.fr). Vous trouverez également l'intégralité des conditions générales de la convention sur le site internet [www.cmgo.creditmaritime.fr](http://www.cmgo.creditmaritime.fr)

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 Crédit Maritime ou une autre 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.

Service d'aide à la mobilité bancaire

Gratuit

Liste de vos opérations récurrentes et automatiques sur les 13 derniers mois

Gratuit

Clôture de compte :

- compte de dépôt
- comptes épargne (PEL, CEL...)

Gratuit  
Gratuit

Transfert de compte vers un autre Crédit Maritime ou une autre Banque Populaire (tous types de comptes)

Gratuit

Transfert de compte vers un autre établissement :

- comptes épargne (PEL, CEL...)
- comptes titres ordinaires ou PEA

85,00  
100,00

Désolidarisation de compte joint

40,00

## Relevés de compte

Relevé papier

- mensuel
- par quinzaine
- hebdomadaire
- journalier

Gratuit  
2,50  
3,70  
1,25

Relevé électronique

- relevé électronique
- relevé électronique supplémentaire au relevé mensuel papier
- téléchargement de documents datant de moins de 10 ans
- téléchargement de documents datant de plus de 10 ans

Gratuit  
1,25 par mois et par compte  
Gratuit  
0,50 par document téléchargé

Édition de relevé de compte sur un automate Crédit Maritime ou Banque Populaire

Gratuit

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)



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.

Pour gérer votre patrimoine financier, vous pouvez disposer de relevés dédiés (cf rubrique Épargne et placements financiers p. 18)

#### Les dates de valeur

Pour les chèques compensables en France

- chèque émis
- chèque remis à l'encaissement

J<sup>(1)</sup>  
J+1 ouvré<sup>(2)</sup>

(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).

## Tenue de compte

Frais de tenue de compte

2,60 par mois

Ces frais correspondent au suivi administratif et technique du compte. Les clients détenteurs d'une convention Littoral avec Cyberplus Premium, ou âgés de moins de 26 ans en sont exonérés.

Frais de tenue de compte de dépôt inactif (compte inactif au sens de l'article L312-19 du Code monétaire et financier)

30,00 par an<sup>(1)</sup>  
dans la limite du solde créditeur du compte

(1) Le montant des frais et commissions prélevé annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel

## Services en agence

Délivrance d'un RIB ou IBAN

Gratuit

Enregistrement d'un changement d'adresse

Gratuit

Recherche d'adresse suite à courrier retourné « Pli Non Distribué »

15,00

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque  
– en euros

Gratuit

Mise à disposition de fonds

20,00

(auprès d'un autre Crédit Maritime ou Banque Populaire)

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 (de moins d'un an)

Gratuit

– complexe (de plus d'un an)

– sur devis avec un minimum de

15,00

**€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)**

**Délivrance d'attestation**

- CAF 12,00
- autres 15,00

**Frais de location de coffre-fort**

Prix annuel défini en fonction du volume du coffre et du niveau de garantie à partir de 78,50

**Transmission du patrimoine**

- ouverture d'un dossier de succession au sein du Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest
- avoirs supérieurs à 300,00 € 1,10% des avoirs
- minimum 125,00
- maximum 550,00
- dossier non réglé avec une date d'ouverture > 2 ans 85,00 par an

**Services Bancaires de Base**

(service défini à l'article D312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte)

Gratuit

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- un changement d'adresse par an
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- la domiciliation de virements bancaires
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires
- les paiements par prélèvement SEPA, Titre Interbancaire de Paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- des moyens de consultation à distance du solde du compte
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
- la réalisation des opérations de caisse

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

## Les Prestations de Base\*

(ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services)

- l’ouverture et la clôture du compte
- la tenue du compte
  
- un changement d’adresse par an
- la délivrance à la demande de relevés d’identité bancaire
- la domiciliation de virements bancaires
- l’envoi mensuel d’un relevé des opérations effectuées sur le compte
- l’encaissement de chèques et de virements bancaires
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- des moyens de consultation à distance du solde du compte
- les dépôts et les retraits d’espèces au guichet et aux distributeurs automatiques
- une carte de paiement permettant notamment le paiement d’opérations sur internet et le retrait d’espèces dans l’Union Européenne

Gratuit
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Gratuit
Gratuit
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Tarif standard (indiqué dans la brochure)
Tarif standard (indiqué dans la brochure)

\* Au sens des articles L312-1 et D.312-5 du Code monétaire et financier.



# BANQUE À DISTANCE

	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
<b>Par Internet</b>	
Abonnement à des services de banque à distance ( <u>Internet</u> , téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) <sup>(1)</sup> Cyberplus <sup>(2)</sup> Abonnement permettant de consulter ses comptes sur Internet et d'effectuer des virements SEPA internes et vers des tiers.	Gratuit
Abonnement à des services de banque à distance ( <u>Internet</u> , téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) <sup>(1)</sup> Cyberplus Premium <sup>(2)</sup> Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site du Crédit Maritime, aux services suivants : consultation de comptes et portefeuilles boursiers, possibilité d'effectuer des virements et de passer des ordres de bourse, accès à l'information boursière et financière.	2,50 par mois
Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne. Le 1 <sup>er</sup> est offert avec votre abonnement Cyberplus ou Cyberplus Premium.	8,00
Carte Pass Cyberplus	20,00 par an
Autres services liés à l'utilisation d'Internet	
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS ou Courriel (mise en place par Cyberplus Premium)	Gratuit
Accès à l'image des chèques remis et téléchargement (par consultation)	Gratuit
Confirmation de l'exécution d'un virement émis (par SMS ou courriel) pour l'émetteur ou le bénéficiaire	0,20 par envoi
<b>Par Téléphone</b>	
Frais d'utilisation des services de banque ( <u>Internet</u> , téléphone fixe, téléphone mobile, <u>SMS</u> , etc.) <sup>(1)</sup> SMS+ – composez le 6 11 10 à partir de votre mobile (hors coût d'un SMS facturé par votre opérateur) SMS+ permet de connaître, à tout moment et sans abonnement, le solde du compte et des dernières opérations.	0,35 par envoi

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

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

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Cartes (cotisation annuelle)

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque paiement), ou à débit différé (le débit global de vos paiements sera effectué en fin de mois). Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement. Les cartes Visa permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Visa Infinite sont associées à de nombreux services. En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24 (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

### Carte à autorisation systématique

– cotisation carte Visa Budj' (réservée aux 12-17 ans)

20,00 par an

– cotisation carte Visa Electron

31,00 par an

Cartes de paiement à débit immédiat.

Elles permettent de régler des achats chez les commerçants<sup>(1)</sup> et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.

### Carte de paiement à débit différé ou immédiat :

– cotisation carte Visa Classic

46,00 par an

– cotisation carte Visa Premier

109,00 par an

– cotisation carte Visa Infinite

300,00 par an

### Carte débit-crédit à débit différé ou immédiat :

La carte de débit-crédit permet de choisir d'effectuer des retraits ou des paiements, soit au comptant, soit en utilisant le crédit renouvelable associé à la carte.

– cotisation carte Visa Classic FACELIA

46,00 par an

– cotisation carte Visa Premier FACELIA

109,00 par an

La deuxième carte bancaire sur un même compte bénéficie d'une réduction de 50 % (offre applicable sur la carte la moins chère) hors convention.

## Les services liés à la carte bancaire

Réédition du code confidentiel de la carte

10,00

Frais opposition (blocage) de la carte à l'initiative du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux dans la zone EEE<sup>(2)</sup>

Gratuit

Capture de carte pour code faux

45,00

Modification du plafond de retrait et/ou de paiement

– temporaire jusqu'à 3 mois consécutifs

17,00

– permanent

17,00 par an

Refabrication en mode normal

17,00

(1) Les commerçants affichant le logo Visa Electron.

(2) Voir détail zone EEE p.23.

	<b>€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)</b>
Toute demande urgente (refabrication, création, réédition de code)	35,00
Recherche de facturette en cas de contestation d'une opération	16,00
Retrait en euros à un distributeur automatique de billets Crédit Maritime ou Banque Populaire	Gratuit
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la zone euro – à compter du 6 <sup>e</sup> retrait dans le mois	1,00 par retrait
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque en devises (autres que l'euro) (cf. Rubrique Opérations avec l'étranger p. 22)	
Paiement par carte en devise (autres que l'euro) (cf. Rubrique Opérations avec l'étranger p. 22 pour la commission de change)	

## Virement SEPA

Remarque : pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE<sup>(2)</sup>, cf. Rubrique Opérations bancaires à l'international p. 22

Réception d'un virement SEPA – occasionnel ou permanent	Gratuit
Frais par virement occasionnel – émis vers un compte Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest	Gratuit
– émis vers un compte d'un autre établissement - au guichet de votre banque	Gratuit
- par Internet	Gratuit
- au DAB Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest	
Frais par virement permanent – au guichet de votre banque	Gratuit
– par Internet	Gratuit
Frais de mise en place d'un virement permanent	Gratuit
Opposition à un virement avant exécution (révocation d'une échéance de virement) – dans les délais légaux de révocation	Gratuit
Révocation définitive d'un virement permanent (retrait du consentement)	Gratuit

	<b>€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)</b>
<b>Prélèvement SEPA / TIPSEPA *</b>	
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	
– créancier organisme public et assimilé	Gratuit
– autre	Gratuit
Frais d'un paiement par prélèvement	
– créancier organisme public et assimilé	Gratuit
– autre	Gratuit
Sélection de créanciers autorisés à prélever (Liste Blanche)	6,00 par enregistrement
Sélection de créanciers non autorisés à prélever (Liste Noire)	6,00 par enregistrement
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIPSEPA)	Gratuit
Opposition à un prélèvement SEPA avant exécution (révocation d'une échéance de prélèvement)	Gratuit
Opposition définitive à un mandat de prélèvement SEPA (retrait du consentement)	12,25

## Chèque

Remise de chèque(s)	Gratuit
Paiement d'un chèque	Gratuit
Renouvellement automatique de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile	Frais de poste
Frais d'émission d'un chèque de banque	13,00
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (le client)	15,00
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur (le client)	30,00

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

(1) Voir détail zone EEE p.23.

(2) Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA p.23).

# OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

## Cotisation à une offre groupée de service LITTORAL, la convention personnalisée

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

### Les produits et services inclus

#### Une carte au choix

– Visa Electron	Débit différé ou immédiat 2,58 € par mois
– Visa Classic ou Classic Facélia	3,83 € par mois
– Visa Premier ou Premier Facélia	9,08 € par mois
– Visa Infinite	25,00 € par mois

#### et l'assurance des moyens de paiement

– Assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)	2,17 € par mois
--	-----------------



### Des produits et services de la gestion quotidienne

– gestion des comptes par Internet avec Cyberplus Premium	2,50 € par mois
– Fructi Facilités	1,25 € par mois
– Crescendo	1,75 € par mois
– Sécuri High-tech	À partir de 3,00 € par mois
– Pack tranquillité	3,40 € par mois



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

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

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

### Vous pouvez souscrire d'autres produits et services bénéficiant du même pourcentage de remise sur leurs tarifs unitaires

– Offres Mobilité Internationale (carte ou virement)	11,00 € par mois
--	------------------

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Les avantages complémentaires

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

- 60 % de réduction supplémentaire<sup>(1)</sup> pour les clients âgés de 16 à 25 ans révolus
- 30 % de réduction supplémentaire<sup>(1)</sup> pour les clients âgés de 26 à 28 ans révolus
- 25 % de réduction supplémentaire<sup>(1)</sup> pour la souscription de deux conventions au sein d'un couple
- 15 % de réduction supplémentaire<sup>(1)</sup> pour les clients équipés d'une convention professionnelle

### Pack Tranquillité

- Remboursement et exonération de certains frais<sup>(2)</sup>

3,40 par mois

### Offres Mobilité Internationale

- carte : exonération des frais bancaires issus des paiements et retraits par carte bancaire<sup>(2)</sup>
- virement : exonération des frais bancaires d'un virement international effectué par le biais de notre site internet une fois par mois<sup>(2)</sup>

11,00 par mois

11,00 par mois

(1) Toutes les remises ne sont pas cumulables. Pour plus d'informations contactez votre conseiller.

(2) Voir conditions en agence.

## Convention Matelot (12-17 ans)

La convention Matelot inclut un compte à vue sans chéquier, une carte BudJ, un livret d'épargne, une assurance des moyens de paiement Sécuriplus.

1,00 par mois

## Conventions de relation (ne sont plus commercialisées)

Contenu de votre convention (hors avantages tarifaires de l'offre Jeunes)	FaciliCompte	FaciliCompte Duo	FaciliCompte Patrimoine	FaciliCompte Patrimoine Duo
<b>Les produits et services inclus d'office</b>				
<b>• Compte</b>				
- Frais de tenue de compte	X	X	X	X
- Commission de service				
- Retraits gratuits tous distributeurs Zone Euro				
- Rémunération du solde du compte			X	X
- Franchise d'intérêts débiteurs trimestriels	6 €	6 €	15 €	15 €
<b>• Banque à distance</b>				
- Cyberplus Gestion	X	X	X	X
<b>• Moyens de paiement</b>				
- Chèque de banque	X	X	X	X
- Sécuriplus (cf. Assurances & Prévoyance)	X	X	X	X
<b>• Votre carte de paiement (déterminant votre cotisation mensuelle)</b>				
- Carte Visa Budj (réservée aux 12-17 ans)	2,00			
- Carte Visa Electron	6,66	9,15		
- Carte Visa Classic à débit immédiat ou différé	8,03	12,12		
- Carte Visa Premier à débit immédiat ou différé	11,58	19,06	14,55	22,11
- Carte Visa Infinite			26,80	54,01
<b>Les services optionnels payants</b>				
- Assurance Compte (à partir de 3,00 € par mois)	X	X	X	X
- Assurance Compte Senior (2,25 € par mois)				
- Fructi Budget 2 (à partir de 1,80 € par mois)	X	X		
- FaciliMobile (4,50 € par mois)	X	X		
- FaciliProtection (6,00 € par mois)	X	X		
- FaciliDépannage				
- Appartement (3,00 € par mois)	X	X		
- Maison (4,00 € par mois)				
- Relevé ISF (1,75 € par mois)			X	X

## Conventions de relation (ne sont plus commercialisées)

Convention Nouvelle Vague	8,30 par trimestre
Convention Océane (par mois - hors options)	
- Visa Electron	6,85 par mois
- Visa Classic à débit immédiat	7,85 par mois
- Visa Classic à débit différé	9,35 par mois
- Visa Premier	13,05 par mois
Convention Duocéane (par mois - hors options)	
- Visa Electron	8,15 par mois
- Visa Classic à débit immédiat	10,15 par mois
- Visa Classic à débit différé	11,65 par mois
- Visa Premier	17,25 par mois

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

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

Pour les clients en situation de fragilité financière, le Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest propose une offre groupée de services spécifiques de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiements.

« Offre Clients en situation de Fragilité »  
3,00 par mois  
(soit pour information  
36,00 € par an)

### Les produits et services inclus

La tenue, la fermeture et l'ouverture 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 au moins 1 virement permanent	
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 (Cyberplus)	
1 système d'alertes sur le niveau de solde du compte	
La fourniture de relevés d'identités bancaires	
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	par opération 4,00 plafond mensuel 20,00
– frais de rejet de prélèvement virement, de TIP ou de télé-règlement pour défaut de provision	montant de l'opération
– si montant de l'opération inférieur à 10 €	6,00 <sup>(1)</sup>
– si montant de l'opération supérieur ou égal à 10 €	plafond mensuel 30,00

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

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

	€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)
<b>Commission d'intervention</b>	
<b>Commission d'intervention</b> – par opération, avec un plafond de 80 € par mois La commission d'intervention correspond à la somme perçue par le Crédit Maritime Grand Ouest 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 : COM INTERVENTION)	8,00
<b>Opérations particulières</b>	
Frais par avis à tiers détenteur, frais par opposition à tiers détenteur, frais par saisie-attribution, frais par saisie conservatoire	114,00
Frais pour opposition administrative (Max : 10 % du montant de l'opposition)	114,00
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
<b>Incidents de paiement</b>	
<b>Les incidents liés aux chèques</b>	
<b>Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision</b> – inférieur ou égal à 50 € – supérieur à 50 € Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, la commission d'intervention, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non paiement, le blocage de la provision pour la régularisation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire (Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET CHEQUE)	22,00 <sup>(2)</sup> 42,00 <sup>(2)</sup>
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	12,80
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	35,00
Remise de chèque(s) sur compte erroné	7,50



## Les incidents liés aux autres moyens de paiement

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <sup>(1)</sup> – inférieur à 20 €	Montant de l'opération 12,00 <sup>(2)</sup>
– supérieur ou égal à 20 €	
Frais de rejet d'un virement, d'un TIPSEPA ou d'un télé-règlement pour défaut de provision <sup>(1)</sup> – inférieur à 20 €	Montant de l'opération 12,00 <sup>(2)</sup>
– supérieur ou égal à 20 €	
Ces montants forfaitaires comprennent : les frais de rejet et la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement. (Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET)	
Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative du Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest en cas d'usage abusif dans la zone EEE <sup>(1)</sup>	Gratuit
Frais de déclaration à la BDF d'une décision de retrait de carte bancaire	40,00

(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.

# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

€ 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.

### Mise en place ou renouvellement d'autorisation de découvert

Frais de mise en place et de gestion de découvert	20,00 par an
<b>Autorisation de découvert convenue et formalisée</b>	
– frais fixes	29,00 par trim.
– intérêts débiteurs au TAEG <sup>(2)</sup> de	TBB <sup>(1)</sup> + 6,00 %
<b>Découvert non autorisé</b>	
– frais fixes	29,00 par trim.
– intérêts débiteurs au TAEG <sup>(2)</sup> de	TBB <sup>(1)</sup> + 8,75 %
<i>Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) est indiqué sur votre relevé de compte.</i>	

## Crédits à la consommation<sup>(3)(4)</sup>

<b>Prêt Automobile et prêt personnel</b>	
– frais de dossier proportionnel au montant du prêt	1,00 %
– minimum	70,00
– maximum	250,00
– Prêt Véhicule énergie (électrique ou Hybride)	
– taux	Nous consulter
<b>Prêt travaux</b>	
– frais de dossier proportionnel au montant du prêt	1,00 %
– minimum	70,00
– maximum	250,00
<b>Pour les Étudiants âgés de - 28 ans</b>	
– prêt Permis à 1 €	Nous consulter
<b>Prêt Étudiant</b>	
– frais de dossier	Gratuit
<b>Crédit renouvelable</b>	
– Facélia (frais de dossier)	Gratuit
Le crédit renouvelable Facélia peut être souscrit indépendamment de la carte bancaire Facélia	

## Crédits immobiliers<sup>(4)</sup>

<b>Prêt Épargne Logement</b>	
– frais de dossier	Gratuit
<b>Prêt à Taux Zéro</b>	
– frais de dossier	Gratuit

(1) Taux de Base Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest particuliers : 7,90 %, susceptible de révision. Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment.

(2) TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif annuel calculé conformément à l'annexe à l'article R314-7 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 du découvert si la durée est déterminée. Le TAEG est indiqué sur votre relevé de compte.

(3) Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

(4) Taux : Nous consulter

	<b>€ PAR OPÉRATION (SAUF INDICATION CONTRAIRE)</b>
<b>Prêt «Min'Immo» primo-accession</b>	
– frais de dossier	Gratuit
– taux	Nous consulter
<b>Prêt pour rénovation énergétique</b>	
– Éco-prêt à Taux Zéro	
- montant maximum	30 000 sur 10 ans
- frais de dossier	Gratuit
– Prêt « Marit'immo énergies »	
- frais de dossier	Gratuit
<b>Autres types de prêts immobiliers</b>	
– frais de dossier proportionnel au montant du prêt	1,00%
- minimum	175,00
- maximum	750,00
– taux	Nous consulter

## Autres prestations

<b>Les assurances liées aux crédits</b>	Nous consulter
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, de son état de santé et de la durée du crédit.	
<b>Les garanties</b>	
– frais de gage sur véhicule (+ frais administratifs règlementaires si nécessaire)	150,00
– frais sur gage sur autre bien mobilier (+ frais administratifs règlementaires si nécessaire)	150,00
– nantissement de compte ou de créances	120,00
– gage de compte d'instruments financiers	120,00
– attestation de mainlevée de garantie hors frais et débours liés à l'accomplissement des formalités légales, réglementaires ou contractuelles	150,00
– caution SACCEF (CEGC)	Nous consulter
<b>Autres prestations</b>	
– duplicata du tableau d'amortissement	30,00
– lettre d'information annuelle aux cautions (plafond: maximum 3 actes de cautionnement facturés par an)	35,00
– modification de la date d'échéance et/ou du compte de prélèvement	16,20
– décompte de crédit	Gratuit
– avenant et modification du contrat de prêt (hors renégociation)	160,00
– attestation CAF	12,00
– attestations diverses	15,00

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

# ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Épargne bancaire

<p><b>Bénéficiaire d'une épargne disponible<sup>(1)</sup></b> – Compte sur Livret, Livret de Développement Durable, Livret d'Épargne Populaire, Livret A</p>	—
<p><b>Épargner en vue d'un projet immobilier<sup>(1)</sup></b> – Plan Épargne Logement, Compte Épargne Logement</p>	—
<p><b>Crescendo</b> Service permettant de placer les excédents de trésorerie : lorsque le solde du compte excède un montant que vous avez déterminé, un virement est automatiquement déclenché vers le compte épargne de votre choix. Attention, l'inverse est possible uniquement sur instruction écrite de votre part.</p>	21,00 par an
<p><b>Épargner pour vos enfants<sup>(1)</sup></b> – Livret P'tit Mousse, Livret Jeune (12-25 ans)</p>	—
<p><b>Frais et commissions sur les comptes d'épargne réglementée inactifs</b> (compte inactif au sens de l'article L312-19 du Code Monétaire et Financier)</p>	Gratuit

(1) Taux de rémunération selon conditions en vigueur. Nous consulter.

## Placements financiers

<b>Ouverture d'un compte titres ordinaire ou d'un PEA</b>	Gratuit									
<b>Attestation pour les avoirs détenus à l'étranger</b>	70,00 par ligne									
<b>Attestation pour les valeurs ESES</b>	150,00 par ligne									
<p><b>Frais de courtage bourse</b> 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)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Agence/Téléphone</th> <th>Cyberplus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Commission proportionnelle au montant de l'ordre</td> <td>1,20 %</td> <td>0,60 %</td> </tr> <tr> <td>Minimum de perception</td> <td>16,00 €</td> <td>8,50 €</td> </tr> </tbody> </table>		Agence/Téléphone	Cyberplus	Commission proportionnelle au montant de l'ordre	1,20 %	0,60 %	Minimum de perception	16,00 €	8,50 €	
	Agence/Téléphone	Cyberplus								
Commission proportionnelle au montant de l'ordre	1,20 %	0,60 %								
Minimum de perception	16,00 €	8,50 €								
– ordre transmis et non exécuté	Gratuit									
<p><b>Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger</b> – minimum</p>	1,90 % 100,00									
<p><b>Souscription d'OPCVM</b> Une part des frais de souscription et de gestion peut être reversée au distributeur au titre de son activité de conseil et de placement. – OPCVM Banque Populaire – OPCVM hors Banque Populaire</p>	Gratuit 30,00									

**€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)**

**Droit de garde par compte** (frais annuels)

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Ils sont perçus annuellement au titre de l'année échue et sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile précédente. Toutes les valeurs et OPCVM du Réseau Crédit Maritime ou Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

– frais fixes par compte titres

30,00

	Commission Forfait par ligne	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille	Frais minimum	Frais maximum
Parts Sociales	Gratuit			
Valeurs françaises hors valeurs Crédit Maritime	3,90 €	0,30 %	31,00 €	350,00 €
Valeurs étrangères	30,00 €	0,30 %		

**Frais de tenue de compte et de gestion de compte titres**

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

\* 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

Application des droits de garde\*

**Hisséo : épargne programmée**

(Comptes d'instruments financiers, PEA, assurance-vie)

Gratuit

**Relevé de portefeuille titres**

- annuel
- semestriel
- trimestriel
- mensuel

Gratuit  
6,00 par an  
12,00 par an  
36,00 par an

**Gérer votre patrimoine financier**

- relevé patrimonial
- relevé ISF
- bilan patrimonial

80,00  
80,00  
Sur devis

**Autres produits et services**

- ordre sur titre nominatif (supplément)
- frais de gestion de PEA (frais annuel – hors droits de garde)
- titres non cotés
  - ouverture de dossier
  - par opération
  - tenue de compte, par ligne
- duplicata d'IFU
- recherches sur produits d'épargne ou recalcul d'intérêts

27,00  
Gratuit  
104,80  
60,00  
60,00 par an  
15,00  
Sur devis à partir de 25,00

# ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

## Assurer vos moyens de paiement et appareils nomades

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement et téléphone portable –

**Sécuriplus**

- adhésion individuelle
- adhésion couple
- moins de 26 ans

Assurance des chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger, permettant le remboursement des clés et papiers s'ils sont volés ou perdus simultanément. Cette assurance fonctionne également si l'on vous dérobe vos espèces lors d'un retrait au distributeur.<sup>(1)</sup>

Réduction de 50 % en cas de souscription d'un 2<sup>e</sup> Sécuriplus sur un même compte.

26,04 par an  
39,00 par an  
13,02 par an

Cotisation à une offre d'assurance pour vos appareils nomades (hors téléphone portable)

- Securi High Tech formule Solo
- Securi High Tech Formule Famille

Cotisation à une offre d'assurance garantissant les appareils nomades.

36,00 par an  
48,00 par an

## Votre assurance personnelle

**MAV** (Multirisque des Accidents de la Vie)

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>

Consulter votre  
Conseiller

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

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>

Consulter votre  
Conseiller

**Complémentaire Santé SAMBO**

Consulter votre  
Conseiller

## Protéger vos enfants

**Solassur Enfant**

19,00 par an

**Solassur Horizon**

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

À partir de  
26,00 par an

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

## Assurer l'avenir de vos proches

<b>Fructi-famille</b>	Consulter votre Conseiller
<b>Tisséa</b> Ces contrats de prévoyance permettent au souscripteur de faire bénéficier aux personnes qu'il a désignées 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)(2)</sup>	Consulter votre Conseiller
<b>Fructi-Budget 2</b> Ce contrat d'assurance permet (en cas de décès accidentel de l'assuré) un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans. <sup>(1)</sup>	Consulter votre Conseiller
<b>Fructi-Facilités</b> 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>	15,00 par an

## Assurer vos biens

<b>Solassur Auto</b>	Consulter votre Conseiller
<b>Solassur Habitat</b>	Consulter votre Conseiller
<b>Mer assur</b>	Consulter votre Conseiller
<b>Offre Propriétaire Bailleur</b> (Propriétaire Non-Occupant PNO)	Consulter votre Conseiller
<b>Tranquil'Habitat</b> (télésurveillance)	Consulter votre Conseiller

## Assurer votre épargne

<b>Dédicace</b> 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 au Crédit Maritime - Banque Populaire Grand Ouest*. <sup>(1)(2)</sup>	À partir de 15,00 par mois
---	----------------------------

## Assurer vos droits

<b>Protection juridique</b>	Consulter votre Conseiller
-----------------------------	----------------------------

\* Voir conditions générales du contrat disponible en agence.

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

(2) Pour un montant de capital ne pouvant être supérieur au montant maximum fixé contractuellement et ne pouvant excéder 150 000 euros quelque soit le nombre de contrat.

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 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.

# OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL<sup>(1)</sup>

€ PAR OPÉRATION  
(SAUF INDICATION  
CONTRAIRE)

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

Le montant de la transaction inclut les commissions et frais perçus par la banque locale.

### Paiement

– commission proportionnelle au montant de la transaction 2,50 %

### Retrait d'espèces à un distributeur

– commission fixe 3,20  
et commission proportionnelle au montant du retrait 2,50 %

## Les services liés à la carte bancaire

Frais d'opposition sur carte pour perte ou vol à l'étranger (hors zone EEE<sup>(3)</sup>) Gratuit

Refabrication de la carte suite à perte ou vol à l'étranger (hors zone EEE<sup>(3)</sup>) Gratuit

Recherche de facturette (hors zone EEE<sup>(3)</sup>) (suite à contestation d'une opération par carte effectuée à l'étranger) 16,00

## Achat de devises<sup>(2)</sup> (hors euros)

Achat et vente de billets de banque étrangers  
Attention, le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction. Cours de change + 2,50 %

## Opérations à l'international

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

Commission de change 0,05 %  
– avec un minimum de 15,00

Les commissions s'appliquent à toute opération d'achat-vente de devises au comptant ou à terme. Une gamme de produits vous est proposée pour une meilleure maîtrise de vos risques de change.

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

Frais par virement émis 13,50  
– jusqu'à 250 €  
– au-delà de 250 € 27,00

Bénéficiez de tarifs réduits de 50 % en effectuant vos virements internationaux à partir de votre espace Cyberplus Premium.



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

Rapatriements en provenance de l'étranger	16,00
Recherches (documents,...)	18,00
Délivrance Acquit Swift	6,60

## Encaissement de chèque payable sur l'étranger

Commission chèque	0,10 %
– minimum	18,30
– maximum	91,50

Aux commissions indiquées, il convient d'ajouter dans tous les cas, le paiement des commissions et frais facturés par les banques étrangères, des frais de port, télégrammes et autres frais engagés à votre demande.

(1) Opérations en devises sur zone SEPA ou opérations en Euro ou en devises hors zone SEPA.

(2) Disponibilité des fonds. (3) Voir détail zone EEE p.23.

# RÉSOLUTION D'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 Relations Clients :

- par courrier :  
Crédit Maritime Grand Ouest - Service Relations Clients  
15, boulevard de la Boutière - CS 96802 - 35768 Saint-Grégoire Cedex
- par mail : [contact4@bpggo.fr](mailto:contact4@bpggo.fr)
- par téléphone : 09 72 72 02 38 (Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)  
Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h et le samedi de 8 h 30 à 12 h 30.

Que ce soit du Service Relations Clients ou de votre conseiller, vous recevrez un accusé réception de votre demande si la réponse n'a pas été apportée sous 5 jours ouvrés. Nous nous engageons alors à répondre sous 10 jours ouvrés. Si des recherches spécifiques conduisaient à dépasser ce délai, vous en seriez informé ; sauf cas particulier, ce nouveau délai ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

3. En dernier recours, le Médiateur

Enfin, lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence ou du Service Relations Clients, vous pouvez demander gratuitement l'intervention du Médiateur dans un délai d'un an à compter de votre réclamation auprès du Crédit Maritime Grand Ouest, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez dans la mesure où l'objet du litige entre dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de Médiation. Vous pouvez le saisir en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNB  
100 -104, avenue de France  
75646 Paris CEDEX 13

Pour en savoir plus : consulter le site du médiateur :  
[www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires](http://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires)  
ou celui de la médiation de la consommation :  
<http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Dans le cas d'un litige relatif à des 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, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

La saisine du Médiateur de l'AMF peut se faire gratuitement

– soit par voie postale à l'adresse suivante :

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.

**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, Espagne, Estonie, Lituanie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

# POUR RESTER EN CONTACT À TOUT MOMENT

## Un conseiller à votre écoute

Pour contacter votre conseiller, demandez à votre agence son numéro de ligne directe (appel non surtaxé)

Contacteur un conseiller depuis l'étranger : 00 33 2 99 23 84 16

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

Par Internet, avec Cyberplus [www.cmgo.creditmaritime.fr](http://www.cmgo.creditmaritime.fr)\*

SMS + 6 11 10 (0,35 €/envoi + coût du SMS facturé par votre opérateur)

## Vos numéros utiles

Assistance Cyberplus : 09 72 72 01 92 (appel non surtaxé)

Opposition carte bancaire : + (33) 1 77 86 24 24

Opposition chèque : Contacter votre conseiller

Ligne Assurance : 0980 980 012

Déclaration de sinistre assurance : 0980 986 986

\*Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès

Le crédit renouvelable **Facelia** est un produit de **Natixis Financement** qui en fixe les conditions tarifaires disponibles auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

NATIXIS FINANCEMENT, SA au capital de 607 963 320 euros

Siège social : 5, rue Masseran - 75007 Paris - 439 869 587 RCS Paris

Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07022393.

Service Consommateurs - 89, quai Panhard et Levassor 75634 Paris CEDEX 13.

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

BPCE Prévoyance Société anonyme au capital social de 8 433 250 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

352 259 717 RCS PARIS. Entreprise régie par le Code des assurances.

**Fructi-Facilités, Tisséa, Fructi-Famille et l'assurance emprunteur** sont des produits de :

BPCE Vie Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

399 430 693 RCS PARIS. Entreprise régie par le Code des assurances

BPCE Prévoyance Société anonyme au capital social de 8 433 250 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

352 259 717 RCS PARIS. Entreprise régie par le Code des assurances

et CNP ASSURANCES Société anonyme avec conseil d'administration,

au capital social de 686 618 477 € entièrement libéré,

Siège social : 4, place Raoul Dautry, 75015 Paris

Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris

sous le numéro 341 737 062. Entreprise régie par le Code des assurances.

**Mer Assur et La Complémentaire Santé SAMBO** sont des contrats de :

SOCIETE D'ASSURANCES MUTUELLES BRETAGNE-OCÉAN, 68 quai de l'Odé - CS 71033

29196 Quimper CEDEX - Entreprise régie par le Code des assurances

Siret : 327 136 743 00025 - APE : 6512Z

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

BPCE IARD Société anonyme au capital social de 30 000 000 euros

Siège Social : Chaban de Chauray, 79000 Niort 401 380 472 RCS NIORT.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Banque Populaire Grand Ouest, société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable régie par les articles L512-2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit dont le siège social est situé 15 boulevard de la Boutière CS 26858 35768 Saint Grégoire cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 857 500 227. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 504. Banque Populaire Grand Ouest exploite la marque Crédit Maritime - TARIFPART - 11/2017 - Crédit photo : iStock AleksandarNakic - © Masson-Communication.fr 2017



Grand Ouest