

# Conditions tarifaires BforBank

Tarifs applicables au 6 novembre 2024  
(Tarifs TTC)

## SOMMAIRE

<b>1 Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b>	<b>4</b>
Ouverture, transformation, clôture Relevés de compte Tenue de compte Demande de documents	
<b>2 Banque à distance</b>	<b>5</b>
<b>3 Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>6</b>
Cartes Virements Prélèvements SEPA/ TIP SEPA	
<b>4 Offres groupées de services</b>	<b>8</b>
Offre BforBASIC Offre BforZEN Autres offres groupées de services	
<b>5 Irrégularités et incidents</b>	<b>10</b>
Commissions d'intervention Opérations particulières Incidents de paiement	
<b>6 Découvert</b>	<b>11</b>
<b>7 Épargne</b>	<b>11</b>
<b>8 Assurances</b>	<b>12</b>
<b>9 Succession</b>	<b>12</b>
<b>10 Résoudre un litige</b>	<b>12</b>
<b>11 Glossaire des produits et services bancaires</b>	<b>13</b>

## Extrait standard des tarifs\*

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

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

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

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

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

## 1 Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

### Ouverture, transformation, clôture

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

### Relevés de compte

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

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

### Tenue de compte

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

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

### Autres opérations de gestion

Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata :

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

## 2 Banque à distance

Service de banque à distance par Internet comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique

Gratuit

Réédition du code secret d'accès à l'application mobile :

Gratuit

Demande en ligne depuis l'application mobile

Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte ou la gestion du compte par email

Gratuit

Une banque en ligne joignable 24h/24 et 7j/7

**09 72 72 10 10** Service gratuit  
+ prix appel

(hors coût de l'opérateur téléphonique)

Accès au Service Client par chat\*

Gratuit

\*messagerie

### 3 Vos moyens et opérations de paiement

#### Cartes de paiement internationales



**Gratuit**

Carte BforBASIC



**4€/mois**

Carte BforZEN

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

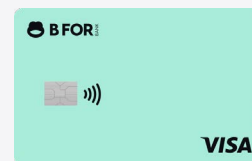
- Une carte physique principale
- Une carte virtuelle (version dématérialisée de la carte de paiement, disponible dans le portefeuille numérique)

#### Paielements et retraits par carte

##### Carte BforBASIC



##### Carte BforZEN



Paieement par carte en zone Euro	Gratuit	Gratuit
Paieement par carte hors zone Euro	1,95% de commission sur le montant du paieement	Gratuit et illimité
Retraits dans la zone Euro	1 retrait gratuit par mois puis 1€/retrait	5 retraits gratuits par mois puis 1€/retrait
Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets hors zone Euro	1,95% de commission sur le montant du retrait	1 retrait inclus puis 1,95% de commission sur le montant du retrait
Paieement mobile (Apple Pay/Google Pay)	Gratuit	Gratuit
Plafonds de paieements carte physique mensuel	1000€	2000€
Plafonds de paieements carte virtuelle mensuel	500€	1000€
Plafonds de retraits hebdomadaires	500€	1000€

#### Autres services

Frais de refabrication à la suite d'un remplacement anticipé de la carte physique (hors carte défectueuse)	6€/carte
Frais de refabrication de la carte à la suite d'une opposition pour perte ou vol	Gratuit
Renouvellement automatique de la carte bancaire à échéance – Toutes cartes	Gratuit

## Autres services

Opposition pour perte ou vol de la carte	Gratuit
Contestation d'un achat réalisé avec une carte bancaire	Gratuit
Modification de plafonds d'utilisation de la carte : Depuis l'application mobile	Gratuit
Demande au Service Client (sous réserve d'acceptation de la banque)	Gratuit
Consultation du code confidentiel de la carte sur l'application mobile	Gratuit

## Virements SEPA

Liste des pays de la zone SEPA : Allemagne, Autriche, Andorre, Belgique, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Émission d'un virement SEPA occasionnel en ligne depuis l'application mobile	Gratuit
Émission d'un virement SEPA occasionnel par téléphone via le Service Client	5€/virement
Émission d'un virement SEPA permanent par téléphone via le Service Client	5€/virement
Émission d'un virement SEPA instantané	Gratuit
Réception d'un virement SEPA	Gratuit
Réception d'un virement SEPA instantané	Gratuit

## Virements hors zone SEPA

### Émission d'un virement hors zone SEPA (occasionnel ou permanent) par téléphone via le Service Client :

En France, en urgence en euros (valeur jour)	20€/virement
Émission d'un virement hors zone SEPA et/ou en devises	25€*/virement
Réception d'un virement hors zone SEPA	20€*/virement

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

## Prélèvements SEPA/ TIP SEPA

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

## 4 Offres groupées de services

### Offre BforBASIC - offre non commercialisée à compter du 15 octobre 2024

**Gratuit**

Liste des produits et services inclus dans l'offre

#### Cartes bancaires

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

**Incluses**

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



#### Virements SEPA

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

#### Paievements et retraits

Paievement par carte bancaire en zone Euro inclus	Inclus <i>(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)</i>
Paievement par carte bancaire hors zone Euro inclus	1,95% de commission sur le montant du paieement
Retrait d'espèces en zone Euro	1 retrait inclus/mois
Retrait d'espèces hors zone Euro	1,95% de commission sur le montant du retrait
Paieement mobile (Apple Pay/Google Pay)	Inclus



## Offre BforZEN - offre non commercialisée à compter du 15 octobre 2024

**4€/mois**

Liste des produits et services inclus dans l'offre

### Cartes bancaires

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

**Incluses**

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



Assurances et assistances VISA (voyage, neige, montagne)

**Inclus**

### Virements SEPA

Émission d'un virement standard en ligne depuis l'application mobile

**Inclus**

Réception d'un virement SEPA standard

**Inclus**

Émission d'un virement instantané en ligne depuis l'application mobile

**Inclus**

Réception d'un virement SEPA instantané

**Inclus**

### Paiements et retraits

Paiement par carte bancaire en zone Euro

**Inclus**  
*(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)*

Paiement par carte hors zone Euro

**Inclus**  
*(Dans les limites du plafond de la carte bancaire)*

Retrait d'espèces en zone Euro

5 retraits inclus/mois

Retrait d'espèces hors zone Euro

 1 retrait inclus  
 puis 1,95% de commission sur le montant du retrait

Paiement mobile (Apple Pay/Google Pay)

**Inclus**

## Offres groupées de services

**Gratuit**

### Offre dédiée à la clientèle en situation de Fragilité financière

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

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



Inclus

Plafonnement global pour les frais suivants : Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, Déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, Non-exécution d'un virement pour défaut de provision, Rejet de prélèvement pour défaut de provision, Lettre d'information préalable pour chèque sans provision, Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, Capture de carte pour usage abusif, Commission d'intervention. 20 €/mois et 200 €/an

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

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

### Offre dédiée à la clientèle Droit au Compte

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

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB)
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- La réalisation des opérations de caisse
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.
- Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA à distance
- La domiciliation de virements bancaires
- Le retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets



Inclus

## 5 Irrégularités et incidents

### Commissions d'intervention

Commissions d'intervention

**Gratuit**

## Opérations particulières

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10% du montant plafonné à 100€
Frais par saisie-attribution	130€
Frais par saisie conservatoire	130€
Frais de capture de la carte pour usage abusif	30€
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	30€

## Incidents de paiement

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

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

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

## 6 Découvert

### Découvert non autorisé

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

Le taux en vigueur au 18/09/2023 est susceptible de modification à l'initiative de la banque et dans la limite du taux d'usure.

## 7 Épargne

### Épargne bancaire

Taux d'intérêt standard annuel brut	Voir taux en vigueur
Ouverture de compte	Gratuit
Frais de tenue de compte	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
Gestion du compte (versements, retraits, etc.)	Gratuit
Relevé de compte annuel	Gratuit
Relevé de compte mensuel	Gratuit
Encours minimum	10€

## 8 Assurances

### Assurance Mobiles

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

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

## 9 Succession

### Succession

Frais de traitement d'un dossier de succession	1% du montant des avoirs au jour du décès <i>minimum 150 €, maximum 1500€</i>
--	--

## 10 Résoudre un litige

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

### Service Client BforBank

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

**09 72 72 10 10** Service gratuit + prix appel

Service gratuit+ prix d'un appel (*hors coût de l'opérateur téléphonique*)

Du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00 et le samedi de 9h00 à 18h00

### Service Réclamation BforBank

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

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

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

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur compétent deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

### Médiateur

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

**Adresse :** Monsieur le Médiateur, Course Spéciale 151 – 75 422 Paris Cedex 9

- Si le litige concerne une opération sur les marchés financiers (OST, OPC, PEA, PEA-PME, commission de change sur titres non cotés etc.), vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en remplissant un formulaire disponible sur [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

**Adresse :** Madame la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

## 11 Glossaire des produits et services bancaires

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

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

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

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

### 3. Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

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

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

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

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 12. Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

# Conditions tarifaires BforBank

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

## SOMMAIRE

<b>1 Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b>	<b>3</b>
Ouverture, transformation, clôture Relevés de compte Tenue de compte	
<b>2 Banque à distance</b>	<b>4</b>
Espace Client BforBank accessible 7j/7 et 24h/24 depuis le site ou l'application mobile Suivi de votre budget et de vos opérations Service Vlient BforBank	
<b>3 Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>5</b>
Cartes bancaires Virements Prélèvements SEPA Chèques	
<b>4 Offres groupées de services</b>	<b>7</b>
Offre clientèle fragile	
<b>5 Irrégularités et incidents</b>	<b>8</b>
<b>6 Découverts et crédits</b>	<b>9</b>
Découverts Crédits immobiliers	
<b>7 Épargne et placements financiers</b>	<b>10</b>
Livret d'épargne BforBank, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire Bourse Assurance Vie	
<b>8 Assurances et prévoyance</b>	<b>13</b>
Assurance	
<b>9 Résoudre un litige</b>	<b>14</b>
<b>10 Glossaire des produits et services bancaires</b>	<b>16</b>

## 1 Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

### Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	Gratuit
Service de mobilité bancaire	Gratuit
B Switch : service d'assistante au changement de domiciliation bancaire	Gratuit
Changement de domiciliation	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
Frais de traitement d'un dossier de succession	1% du montant des avoirs au jour du décès Minimum 150€, maximum 1500€

### Relevés de compte

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

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

### Tenue de compte

Frais de tenue de compte	Gratuit
Édition d'un RIB depuis l'Espace Client	Gratuit
Changement d'adresse ou modification d'intitulé	Gratuit
Procuration (mise en place, modification, suppression)	Gratuit
<b>■ Demandes spécifiques</b>	
Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata :	
Documents mis à disposition dans l'Espace Client	Gratuit
Demande de documents au Service Client	Sur devis
Délivrance d'attestations	12€/attestation

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



## 2 Banque à distance

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

Accès à l'Espace Client depuis le web ou l'application mobile

Gratuit

Rédition du code secret d'accès à l'Espace Client :

- Demande en ligne depuis l'Espace Client

Gratuit

- Demande au Service Client

5€

### Suivi de votre budget et de vos opérations

Accès au pilotage budgétaire

Gratuit

Alertes sms/mails personnalisables

Gratuit

### Service Client BforBank

Accès au Service Client par mail

Gratuit

Accès au Service Client par téléphone

**3911** Service gratuit  
+ prix appel

### 3 Vos moyens et opérations de paiement

#### Cartes bancaires



**Visa Classic**

Gratuit

dès 3 opérations de paiement/ trimestre (hors retrait ou transfert de fonds)

6€/trimestre



**Visa Premier**

Gratuit

dès 3 opérations de paiement/ trimestre (hors retrait ou transfert de fonds)

18€/trimestre



**Visa Infinite**

220€/an

X

Cotisation par carte

Frais pour non respect des conditions d'utilisation de la carte

#### ■ Au quotidien

Renouvellement automatique de la carte à échéance

Gratuit

Mise en opposition de la carte pour perte ou vol

Gratuit

Retraits d'espèces

Gratuit

Cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale

5 retraits gratuits  
puis 1 €/retrait à partir du 6<sup>e</sup> retrait

Paiements par carte en zone €

Gratuit

Modification permanente des plafonds :

Demande en ligne depuis l'Espace Client

Gratuit

Demande au Service Client

5€/modification

Modification temporaire (sur 30 jours) des plafonds :

Demande en ligne depuis l'Espace Client

Gratuit

Demande au Service Client

5€/modification

#### ■ À l'international

Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets hors zone euro

1.95 %  
de commission sur le montant du retrait

Paiements par carte hors zone euro

1.95 %  
de commission sur le montant du retrait

#### ■ Demandes et opérations occasionnelles

Rédition du code confidentiel de la carte

Réception par SMS

Gratuit

Réception par courrier

5€/demande

Demande de retrait exceptionnel (somme à retirer sous 24h)

5€

Renouvellement anticipé de la carte bancaire Visa Classic (hors cartes défectueuses)

10€

Renouvellement anticipé de la carte bancaire Visa Premier (hors cartes défectueuses)

15€

Cotisation seconde carte Visa Classic

25€/an  
gratuit si la première carte est une Visa Infinite

Cotisation seconde carte Visa Premier

50€/an  
gratuit si la première carte est une Visa Infinite

Cotisation seconde carte Visa Infinite	220€/an
Dépannage cash en cas de perte ou de vol à l'étranger	70€
Contestation d'un achat réalisé avec une carte bancaire	Gratuit

## Virements

### ■ Émission d'un virement SEPA (permanent ou occasionnel)

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

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

Font partie de la zone sepa les pays suivants :

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

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

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

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

### ■ Émission d'un virement non SEPA

En France, en urgence en € (valeur jour)

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

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

Demande en ligne depuis l'Espace Client	15€
Demande au Service Client	25€

Commission de change sur l'émission d'un virement	0,6030 % du montant du virement - min. 17 €
---	--

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

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

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

(3) Les frais facturés par BforBank sont à la charge du bénéficiaire.

### ■ Réception d'un virement

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

#### ■ Nouveau bénéficiaire et mise en place d'un virement

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

#### Prélèvements SEPA

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

#### Chèques

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

## 4 Offres groupées de services

**Gratuit**

#### Offre dédiée à la clientèle en situation de Fragilité financière

L'article R 312-4-3 du Code Monétaire et Financier définit la clientèle dite «fragile» ; la Banque propose, à son initiative ou celle de ses clients, l'Offre Clientèle Fragile aux clients répondant à cette définition. Cette offre est disponible sur notre site internet.

L'offre inclut les services suivants :

- La tenue, la fermeture et le cas échéant l'ouverture du compte de dépôt
- Une carte de paiement à débit Immédiat Visa Classic
- 4 virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent
- Prélèvements SEPA en nombre illimité

- L'émission de 2 chèques de banque par mois
- Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de relevés d'identités bancaires
- Un changement d'adresse une fois par an

Plafonnement global pour les frais suivants :

20€/mois et 200€/an

- Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Non-exécution d'un virement pour défaut de provision
- Rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Capture de carte pour usage abusif
- Commission d'interventions

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

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

### Offre dédiée à la clientèle Droit au Compte

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

L'offre inclut les services suivants :

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB)
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- La réalisation des opérations de caisse
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.
- Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA à distance
- La domiciliation de virements bancaires
- Le retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets

## 5 Irrégularités et incidents

### ■ Commission d'intervention

Commission d'intervention Gratuit

### ■ À l'international

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé Gratuit

Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10 % du montant de la saisie plafonné à 100 €

Frais par saisie attribution 130€

Frais par mesure conservatoire 130€

Frais de capture de la carte pour usage abusif 30€

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire 30€

### ■ Demandes et opérations occasionnelles

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision Montant de l'ordre de virement non exécuté, dans la limite de 20 €

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision Montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20 €

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision 15€

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision Montant de l'ordre de virement non exécuté, dans la limite de 20 €

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision Montant de l'ordre de paiement rejeté dans la limite de 20 €

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :

Si le montant du chèque est inférieur à 50 € 15€  
avec une facturation globale ne pouvant dépasser 30€

Si le montant du chèque est supérieur à 50 € 30€  
avec une facturation globale ne pouvant dépasser 50€

Frais pour remise de chèque impayé 20€

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

## 6 Découverts et crédits

### Découverts

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

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

#### ■ Réception d'un virement

Documents disponibles en ligne dans l'Espace Client (tableau d'amortissement, etc.)	Gratuit
Édition papier de documents (attestations, réédition de documents disponibles en ligne, etc.)	20€
Frais de recherche sur dossier de prêt archivé	20€

#### ■ Remboursement anticipé

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

#### ■ Modification des modalités de paiement

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

#### ■ Modification du contrat de crédit immobilier

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

#### ■ Impayés

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

## 7 Épargne et placements financiers

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

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

### Bourse

Informations et outils à disposition du client :

Gratuit

- Cours en temps réel et en streaming
- Flux d'informations financières en temps réel
- Analyses fondamentale, technique, graphique
- Consensus d'analystes
- Outils de sélection de valeurs
- Ordres tactiques
- Comparateur de fonds

Ligne directe Bourse avec des conseillers spécialisés disponibles  
6j/7 - 8h/21h du lundi au vendredi - 9h/18h le samedi

09 74 75 12 12 Service gratuit  
+ prix appel

Droits de garde	Gratuit*
Abonnement	Gratuit
Frais de tenue de compte	Gratuit
Ouverture de compte-titres, PEA ou PEA-PME	Gratuit

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



### ■ Frais de courtage

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

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

Actions, obligations, trackers

Ordre de 0 à 1 000 €	2,5€
Ordre de 1 000 € à 3 000 €	5€
Ordre de plus de 3 000 € 0,13 % min 10 €	0,13% min 10€

Warrants, Bons et droits

4 € + 0,05 % sur la part de l'ordre supérieure à 7 700 €

#### Ordre exécuté sur les MARCHÉS ÉTRANGERS par internet

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

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

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

Afrique du Sud	0,12% minimum 270 ZAR + frais d'enregistrement à l'achat de 0,25%	Hong-Kong	0,10% - minimum 500 HKD + 0,112% de frais d'enregistrement + forfait règlement-livraison de 780 HKD
Allemagne	0,07% minimum 8€	Irlande	0,09% - minimum 20€ + 1,25€ de frais d'enregistrement si brut >12,500€ + droit de timbre à l'achat de 1,00%
Australie	0,09% - minimum 130 AUD	Italie	0,07% minimum 15€
Autriche	0,10% - minimum 15€ + 0,04 % de frais d'enregistrement	Japon	0,10% - minimum 5 000 JPY + forfait règlement-livraison de 1575 JPY
Canada	0,09% - minimum 8 CAD	Luxembourg	0,10% - minimum 15 € + forfait règlement-livraison de 25€
Danemark	0,09% minimum 80 DKK	Norvège	0,10% - minimum 100 NOK
Espagne	0,07% minimum 10€	Portugal	0,10% - minimum 15€
États-Unis	0,07% - minimum 7\$	Singapour	0,15% - minimum 100 SGD + frais d'enregistrement de 0,05% (avec max 200 SGD ou 110 USD) + forfait règlement-livraison de 155 SGD
Finlande	0,09% - minimum 11€	Suède	0,09% minimum 100 SEK
Grande - Bretagne	0,065% minimum 9£ + 1£ de frais d'enregistrement si brut > 10 000£ + droit de timbre à l'achat de 0,5%	Suisse	0,07% minimum 21 CHF
Grèce	0,20% minimum 30€ (0€ si brut < 30€)		

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

Marché français	0,60% min 29€
Marchés étrangers	0,30% min 20€ + frais de correspondants selon le pays

#### Taxe sur les transactions financière (selon le pays)

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

#### Service de règlement différé

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

La CRD est appliquée à la somme des positions quotidiennes débitrices en titres ou en espèces, valeur par valeur.

Le total de la CRD ainsi calculée sera prélevé le dernier jour du mois ouvré avec un minimum de 6 €.

Opérations de report 0,18 % min 15,50 € 10€

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

### ■ OPC

Droits d'entrée sur un univers de 2000 fonds Gratuit

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

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

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

### ■ Information

Relevé de compte mensuel en ligne Gratuit  
2 € si option courrier demandée

Relevé de portefeuille trimestriel en ligne Gratuit  
2 € si option courrier demandée

Avis d'opéré en ligne Gratuit  
2 € si option courrier demandée

Frais de recherche de documents et fourniture de duplicata : Gratuit  
2 € si option courrier demandée

Documents accessibles dans l'Espace Client Gratuit

Demande au Service Client Sur devis

Délivrance d'attestations diverses 12 €/attestation 12€/attestation

### ■ Autres opérations

Récupération de la double imposition Nous consulter  
Refacturation des frais prélevés par l'intermédiaire

Frais de retraitement du reporting des transactions à l'AMF\* 60€  
(information non transmise par le donneur d'ordre)

Clôture de compte-titres, PEA ou PEA-PmE 100€

Transfert de PEA ou PEA-PmE vers un autre établissement 15€ /ligne (max 150€)

Transfert de compte-titres vers un autre établissement 100€ + 15€ /ligne

Transfert de titres vers un autre établissement 15€ /ligne

Inscription et cession de titres non cotés 1,20% (max 500€)

Commission de change sur titres, OPC (négociations, OST) 0,35 %

Retrait physique de l'or 18€ /lingot, 5€/pièce

Nantissements 100€

Frais de traitement d'un dossier de succession 1% du montant des avoirs au jour du décès  
Minimum 150€, maximum 1 500€

Refacturation des frais de contreparties Nous consulter

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

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

**Assurance Vie - Ce produit n'est plus commercialisé depuis le 8 février 2023**■ **Frais à l'entrée et sur versements**Frais à l'entrée GratuitFrais sur les versements Gratuit■ **Frais à l'entrée et sur versements**Frais de gestion sur le Fonds Euro Dolcea Vie (par an) 0,60%Frais de gestion sur le Fonds Euro Allocation Long Terme 2 (par an) 0,70%Frais de gestion sur les supports en unités de compte (par an) 0,85%*L'assiette et les modalités de prélèvement sont précisées à l'article 6 des conditions générales Assurance-vie.*■ **Frais de gestion du mandat**Frais de gestion du mandat appliqué sur les supports en unités de compte (par an) présents dans le mandat de gestion 0,10%■ **Frais d'arbitrage**Arbitrage libre GratuitArbitrages liés aux options de gestion financière Gratuit■ **Frais de sortie**Pénalités de rachat (hors supports spécifiques) GratuitPénalités de sortie anticipée sur le fonds Euro Allocation Long Terme2 ou les SCPI 3 %  
du montant racheté ou arbitré pendant les trois premières années suivant l'investissement sur le support, au delà des trois premières années 0 €■ **Autres frais***Cotisation de la garantie complémentaire optionnelle en cas de décès**En souscrivant à cette garantie, vous assurez la transmission d'un capital décès au moins égal à tous les versements effectués sur le contrat. Voir conditions à l'article 15 des Conditions Générales Assurance-vie.*Frais sur arrérages de rente 3% 3%  
(mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle) de chaque échéance de rente*Frais de souscription propres aux unités de compte**Les unités de compte SCPI et OPCI supportent des frais lors de leur souscription qui leurs sont propres.**Ceux-ci sont indiqués dans les documents précisant les principales caractéristiques des supports concernés.*■ **Garanties**Nantissement 100€*Les dispositions complètes du contrat figurent dans les Conditions Générales du contrat BforBank Vie.**Fin de commercialisation depuis le 08/02/2023***8 Assurances et prévoyance****Assurance**■ **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement et effets personnels**B Security - Compte individuel 2€/moisB Security - Compte joint 4€/mois*Si vous souscrivez à nouveau à B security pour un second compte, nous vous offrons la cotisation sur votre compte individuel. si vous avez 2 comptes joints avec B security, nous vous offrons la cotisation du second compte joint.*

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

B E-shopping - Compte individuel 1€/mois

B E-shopping - Compte joint 2€/mois

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

## 9 Résoudre un litige

### Service Client

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

**09 74 75 12 12** Service gratuit + prix appel

### Service Réclamation

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

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

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

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur compétent deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite.

### Médiateur

- Si le litige concerne les services fournis et/ou les contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de Fédération Bancaire Française (FBF) en remplissant un formulaire disponible sur <https://lemediateur.fbf.fr/>  
**Adresse :** Monsieur le Médiateur, Course Spéciale 151 – 75 422 Paris Cedex 9
- Si le litige concerne une opération sur les marchés financiers (OST, OPC, PEA, PEA-PME, commission de change sur titres non cotés etc..), vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en remplissant un formulaire disponible sur [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)  
**Adresse :** Madame la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) – 17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02

## 10 Glossaire des produits et services bancaires

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

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

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

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

### 3. Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

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

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

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

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 12. Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).