

PARTICULIERS

au 20 novembre 2023
Mayotte

Produits et services
de la convention de compte.

C'EST VOUS
L'AVENIR 

À TRÈS BIENTÔT

DANS NOS AGENCES
des conseillers à votre service

SUR INTERNET
www.bfcoi.com

SUR VOTRE MOBILE
avec l'Appli BFC

PAR TÉLÉPHONE
02 69 609 900⁽⁵⁾



(5) Coût d'un appel local depuis un poste fixe. Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h et le samedi de 8h à 11h15

Banque Française Commerciale Océan Indien - S.A. capital de 16 666 800€ - Siège social 58, rue Alexis de Villeneuve - CS 21013 - 97404 Saint-Denis Cedex - R.C.S Saint-Denis 330 176 470 - Groupe The Mauritius Commercial Bank et Groupe Société Générale - Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS N° 07 030 515 - N° TVA Intracommunautaire : FR51330176470 - COURT  - Janvier 2024. Ne pas jeter sur la voie publique  - Sauf erreur d'impression. Document non contractuel.

TFRFR1123MAY

SUCCESSIONS

- Commission de gestion de dossier perçue lors du règlement. Commission calculée en fonction du montant des engagements et avoirs détenus, plus les frais réels (ex : ouverture de coffre)
 - engagements et avoirs ≤ à 1 000€..... 65,00€
 - engagements et avoirs > à 1 000€..... 0,90%
 - avec un minimum de..... 150,00€

DATES DE VALEUR

- Versement d'espèces en agence val j
- Retrait d'espèces..... val j
- Versement de chèque..... val j + 1 ouvré
- Débit de chèque..... val j
- Pour les opérations ayant donné lieu à change (date d'achat ou de vente)
 - Au débit j - 2 ouvrés
 - Au crédit j + 2 ouvrés
- Virement émis ou reçu val j
- Prélèvement..... val j

RÉSoudre UN LITIGE

La BFC a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

L'AGENCE : VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

Rapprochez-vous tout d'abord de votre conseiller de clientèle ou du responsable de votre agence.

LE SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE À VOTRE ÉCOUTE

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Relations Clientèle pour que votre demande soit réexaminée.

Le Service Relations Clientèle, comme l'agence, vous accusera réception dans les 48 heures ouvrées. BFC s'engage à répondre à votre demande sous 10 jours ouvrables sauf cas exceptionnels. Dans le cas contraire, nous accuserons réception sous 10 jours et une réponse définitive vous sera apportée dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception de votre demande.

BFC
Service Relations Clientèle
58 rue Alexis de Villeneuve - CS 21013
97404 Saint Denis Cedex
Fax : 0262 21 21 47 - e-mail : src@bfcoi.com

EN DERNIER RECOURS, LE MÉDIATEUR

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site lemediateur.fbf.fr et sur <https://bfcoi.com/fr/votre-banque/relation-clientele/> à la rubrique « Charte de la médiation Société Générale ». La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BFC, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

- Sur le site internet du Médiateur : lemediateur.fbf.fr
- Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.



Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre réclamation, vous pouvez vous adresser, gratuitement, au médiateur de l'Autorité des marchés financiers de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF, <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation-ou-par-courrier-postal>, à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2.

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

ÉPARGNE BANCAIRE

- Produits d'épargne à taux réglementés nous consulter
- Produits d'épargne à taux libres..... nous consulter
- Transfert de compte ou de plan d'épargne réglementé vers une autre banque..... **gratuit**
- Transfert d'un livret A vers une autre banque..... **gratuit**

PLACEMENTS FINANCIERS (COMPTE-TITRES OU PEA) :

- Droits de garde (annuels) :**
 - < 50 000€ 0,37%
 - entre 50 000€ et 150 000€..... 0,27%
 - > 150 000€ 0,10%
 - pour les compte-titres, avec un minimum de 15,00€
 - pour les compte-titres, supplément par ligne de valeur étrangère..... 42,00€
- Passation d'ordre de Bourse (titres vifs) :**
 - Opérations sur la place de Paris, au comptant :
 - Ordres passés par internet..... service non disponible
 - Ordres passés en agence commission proportionnelle, par ordre
 - ordre < 5 000€ 0,80%
 - ordre > 5 000€ 0,51%
 - pour les compte-titres, avec un minimum de..... 12,75€
 - Ordres sur bourses étrangères nous consulter
- Passation d'ordre OPCVM :**
 - par internet..... service non disponible
 - OPCVM domiciliés..... nous consulter
 - OPCVM non domiciliés..... 1,02%
 - pour les compte-titres, avec un minimum de 62,00€
- Autres services :**
 - Paiement des coupons, remboursement sur titres en dépôt et attributions d'actions..... **gratuit**
 - Frais de virement de titres dans un autre établissement
 - titres conservés en France..... 25,00€
 - titres conservés à l'étranger 150,00€
 - Frais de clôture ou de transfert d'un PEA dans un autre établissement
 - titres cotés (par ligne)..... 15,00€
 - titres non cotés (par ligne) 50,00€
 - plafond de 150,00€
 - Ordre non exécuté ou annulé..... 4,00€
 - Forfait par compte-titres non valorisé (sans ligne depuis 12 mois) 15,00€
 - Clôture de compte-titres 40,00€

ASSURANCE ET PRÉVOYANCE

PROTECTION DE L'ASSURÉ ET DE SES PROCHES

- Garantie des Accidents de la Vie (cotisation mensuelle) 18,34€
- Protection Juridique Vie Privée (cotisation trimestrielle) 18,00€

- CertiCompte
- Certi Livret A
- CertiPel
- Généa

- Comptes protégés (cotisation annuelle) :
- Compte à vue, CEL 8,25€
- PEL 16,70€

PROTECTION DES MOYENS DE PAIEMENT (cotisation annuelle)

- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quiétis)
 - Pour le titulaire 21,25€
 - Pour le co-titulaire 11,00€
 - Option Quiétis Achat (1,15€ / mois)..... 13,80€

PROTECTION DES BIENS

- BFC Auto nous consulter
- Assurance Multirisques Habitation nous consulter
- Propriétaire non occupant nous consulter

Tarif spécifique pour les clients en situation de fragilité financière

Depuis février 2019, les frais d'incidents bancaires pour la clientèle des Particuliers éligible au dispositif des « Client en situation de fragilité financière » (article L. 312-1-3 et R-312-4-3 du Code Monétaire et Financier) sont plafonnés à 25 euros par mois⁽⁴⁾

- Limitation des frais d'incidents bancaires (par mois) : 25,00€

OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

- Transferts reçus en devises, commission de change nous consulter
- Frais de Swift..... 11,00€
- Frais pour anomalies sur coordonnées bancaires manquantes ou incomplètes..... 9,22€
- Négociation de chèques et effets libellés en devises ou en euros émis par l'étranger..... 0,20%
- avec un minimum de..... 25,00€

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

FACILITÉS DE CAISSE ET/OU DÉCOUVERTS

- Frais pour Autorisation Conventiionnelle de Trésorerie (ACT) (tarif annuel) 15,00€
- Assurance ACT (cotisation annuelle) :
 - 0 - 1 500€ 13,00€
 - 1 501€ - 4 000€ 23,60€
 - 4 001€ - 6 000€ 42,40€
 - 6 001€ - 10 000€ 70,40€
- Frais de dossier sur découvert en compte autorisé 1%
- avec un minimum de 50,00€
- Taux pour découvert en compte non convenu et non formalisé nous consulter
- Taux nominal annuel (maximum) nous consulter
- Taux pour découvert en compte autorisé nous consulter
- Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs (agios), par trimestre..... 5,80€

CRÉDITS À LA CONSOMMATION

- Frais de dossier sur prêts personnels nous consulter
- Réédition du tableau d'amortissement **gratuit**

CRÉDITS IMMOBILIERS

- Frais de dossier sur prêts immobiliers nous consulter
- Frais d'annulation de dossier de crédit après signature de la lettre d'acceptation 150,00€
- Réédition du tableau d'amortissement 15,01€

CONDITIONS COMMUNES

- Frais de renégociation du prêt 1% du capital restant dû
- avec un minimum de 650,00€
- Enregistrement d'acte..... frais réels
- Délivrance d'attestations diverses (prêt, compte, ...) 20,00€
- Impayé sur prêt (par échéance majorée des intérêts de retard lors du remboursement)..... 25,00€
- Modifications sur crédit hors avenant (ex : date d'échéance, compte payeur,...) 25,00€
- Mainlevée sous seing privé..... 35,00€
- Mainlevée sous acte notarié..... 105,00€
- Frais de cautions..... 2% l'an
- avec un minimum de 50,00€

⁽⁴⁾ Pour les détenteurs de l'offre GPA (Gamme des moyens de Paiement Alternatifs au chèque), ces frais sont plafonnés à 20 euros par mois et 200 euros par an.

