

PROFESSIONNELS

ENTREPRENEURS
PROFESSIONS LIBÉRALES
COMMERÇANTS - ARTISANS

TARIFS

AU 1ER JUILLET 2020



**CONDITIONS ET TARIFS APPLIQUÉS
AUX PROFESSIONNELS**

 **BANQUE
DES CARAÏBES**

UNE BANQUE À NOS COULEURS, TOUJOURS LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER

La Banque des Caraïbes s'engage à accompagner les entrepreneurs, les professions libérales, les commerçants et les Artisans dans la réalisation de leurs projets.

Ainsi, nous nous attachons à construire avec nos clients une relation durable fondée sur la confiance et la transparence.

Dans cette optique, cette documentation vous offre une information claire et précise sur nos tarifs applicables à partir de juillet 2020. Pour toute information complémentaire ou pour des opérations moins courantes, n'hésitez pas à prendre contact avec votre conseiller.

Retrouvez l'ensemble de nos tarifs sur le site www.banquedescaraibes.fr

COMISSIONS ASSUJETTIES À LA TVA

- La symbole TVA dans la marge indique les commissions assujetties.
- La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA certaines opérations restent taxables de plein droit. Ainsi lorsque la TVA est due, s'ajoute au montant des commissions fixes ou proportionnelles exprimées HT la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

PRIX EN €

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

■ Ouverture d'un compte avec remise de la Convention de compte	Gratuit
■ Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire ou d'un IBAN	Gratuit
■ Transfert de compte dans une autre agence Banque de Caraïbes	Gratuit
■ Clôture de compte	Gratuit
■ Enregistrement d'un changement d'adresse	Gratuit
■ Service Bancaires de Base (SBB)	Gratuit

Ensemble de services bancaires fournis dans le cadre du droit au compte prévu par l'article L312-1 du Code Monétaire et Financier

LES RELEVÉS DE COMPTE

■ Relevé de compte à vue mensuel	Gratuit
■ Relevé de compte à vue bimensuel	1,55€
■ Relevé d'opérations aux distributeurs Banque des Caraïbes	1,85€
■ Demande de duplicata de relevé de compte (par relevé)	5,00€

LA TENUE DE COMPTE

■ Frais de tenue de compte (par trimestre)	39,00€
■ Commission de mouvement (perçue trimestriellement)	0,20%
<i>Cette commission s'applique sur le montant des opérations au débit du compte</i>	
- Minimum de perception par mois (perçue trimestriellement)	12,00€
■ Commission sur le plus fort découvert (perçue trimestriellement)	0,10%
<i>Cette commission s'applique sur le plus fort découvert chaque mois</i>	

LES SERVICES EN AGENCE

■ Recherche de documents (par document + frais de photocopie)		
- Relevés	TVA	16,00€
- Autres documents		
*de moins de 1 an (l'unité)	TVA	16,00€
*de plus de 1 an et recherches complexes (l'unité)	TVA	26,00€
- Supplément par photocopie	TVA	2,00€
■ Versement d'espèces et de chèques		Gratuit
■ Retrait d'espèces dans une agence Banque des Caraïbes		Gratuit
■ Édition du solde du compte aux distributeurs Banque des Caraïbes		Gratuit
■ Frais de poste :		
- Lettre recommandée simple		12,20€
- Lettre recommandée volumineuse (à partir de 12g)		Frais réels
■ Frais de télécopies (toute destination)		5,15€
■ Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (par lettre)		14,00€
■ Frais de dépassement Carte Bancaire (forfait journalier)		11,06€
■ Accord de retrait au guichet sur compte débiteur		5,50€
■ Ouverture d'un dossier contentieux		50,00€
■ Retour de courrier NPAI pour adresse erronée		20,00€
■ Courrier de mise en demeure		5,25€

LES IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT
NÉCESSITANT UN TRAITEMENT PARTICULIER

COMMISSION D'INTERVENTION

Somme perçue 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 d'un Avis à Tiers Détenteur par opération dans la limite de 6/jour).

■ Commission d'intervention (par opération)	12,90€
---	--------

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

■ Frais d'ouverture d'un dossier pour traitement d'un Avis à Tiers Détenteur (ATD), d'une saisie reçue	129,50€
■ Ouverture d'un dossier pour traitement d'une opposition administrative	10% montant dû (plafond 129,50€)

VOS SERVICES DE BANQUE À DISTANCE

PRIX EN €

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

■ MYBC-Online - Services bancaires sur Internet (hors coût du fournisseur d'accès internet) - Abonnement	TVA	18,00€ 0,36€/min
■ Vocalia - Serveur vocal au 08 92 68 18 79 (par appel hors frais de communication)		
■ MYBC-Mobil - Alertes sur la situation du compte par SMS - Info SMS (abonnement mensuel 4 par mois) - Alert' SMS (par SMS)		1,70€ 0,50€

MYBC-PRO ENTREPRISES

- Abonnement MYBC-Pro	TVA	18,50€
- Options supplémentaires		
* Remise LCR		5,50€
* Remise PLVT		5,50€
* 4/6 comptes		10,00€
* plus de 6 comptes		20,00€
* Rejet LCR		5,50€
* Rejet PLVT		5,50€

TRANSNET ENTREPRISES (EDI)

- Abonnement mensuel		
* Pour un compte		32,45€
* Pour 2 à 3 comptes		43,25€

VOS ENCAISSEMENTS ET VOS RÉGLEMENTS

LES CARTES

Cartes de paiement internationales (cotisations annuelles)

■ Carte Visa Premier		
- Carte Visa Premier à débit différé		135,00€
- Carte Visa Premier à débit immédiat		135,00€
■ Carte Bleue Visa		
- Carte Bleue Visa à débit différé		45,00€
- Carte Bleue Visa à débit immédiat		40,00€
- Pour les co-titulaires		-50%

RETRAITS ET PAIEMENTS

■ Retraits d'espèces en euros dans un distributeur de billets Banque des Caraïbes ou d'un autre établissement de la zone Euro avec une carte de paiement Internationale (Carte Bleue Visa par retrait)	Gratuit
■ Retraits d'espèces hors zone Euro (par retrait - commission fixe)	3,00€ (+2,50% sur facture payée)
■ Paiements en zone Euro	Gratuit
■ Paiements hors zone Euro (par achat - par commission)	1,00€ (+2,50% sur facture payée)

OPÉRATIONS DIVERSES

■ Réédition du code secret	9,90€
■ Blocage de la carte :	
- Par le client pour motif perte, vol ou utilisation frauduleuse (hors frais de remplacement de la carte)	Gratuit
- Par la banque pour utilisation abusive	32,00€
■ Envoi de la carte par courrier recommandé	24,00€
■ Remplacement de la carte à la demande du client suite à une détérioration, un renouvellement anticipé	32,00€
■ Modification du plafond de paiement et de retrait	5,20€
■ Opposition sur carte bancaire	Gratuit

VOS ENCAISSEMENTS ET VOS RÈGLEMENTS (SUITE)

PRIX EN €

LES VIREMENTS

Virement occasionnel

- Virement crédité sur le compte **Gratuit**
- Virement entre comptes Banque des Caraïbes d'un même client : en agence et par Internet **Gratuit**
- Virement vers la France, l'espace SEPA avec un RIB/IBAN correct :
 - En agence Banque des Caraïbes (par virement) **7,00€**
 - Par Internet **1,00€**

Virement permanent

- Virement permanent entre compte Banque des Caraïbes d'un même titulaire **Gratuit**
- Virement permanent vers un compte Banque des Caraïbes de titulaires différents :
 - En agence **3,00€**
 - Par Internet **Gratuit**
- Virement permanent vers une autre banque :
 - Initié ou modifié en agence Banque des Caraïbes (par virement permanent) **10,00€**
 - Par échéance **3,00€**
 - Par Internet **1,00€**

LES CHÈQUES

- Mise à disposition du chéquier en agence et renouvellement automatique **Gratuit**
- Envoi de chéquier (par courrier suivi) **3,00€**
- Envoi de chéquier en Accusé Réception (par envoi) **12,20€**
- Paiement par chèque **Gratuit**
- Émission d'un chèque de banque **38,00€**
- Opposition sur chéquier (émis, perdu ou volé) **46,00€**
- Opposition par l'émetteur sur chèque (émis, perdu ou volé) **23,00€**
- Chèque versé, retourné impayé **14,00€**
- Paiement d'un chèque émis par un client interdit bancaire **29,00€**
- Photocopie de chèque **6,00€**
- Frais de destruction de chèquiers non réclamés au-delà de 6 mois. **8,65€**

Incidents de paiements

- Lettre d'information préalable pour chèque sans provision **14,90€**
Loi Murcef - par chèque. Cette information vous permet de régulariser votre situation et éviter ainsi une interdiction d'émettre des chèques.
- Forfait de rejet sur chèque sans provision < 50 € **30,00€**
- Forfait de rejet sur chèque sans provision > 50 € **50,00€**

Ce forfait inclus la lettre d'information préalable, les frais de dossier, les frais de chèque impayé, les frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire, la gestion du compte pendant la période d'interdiction, la délivrance d'un certificat de non paiement, la régularisation par blocage de provision et les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire. Les frais postaux d'envoi en recommandé sont en sus.

Attention : conséquences de l'émission d'un chèque sans provision

Le rejet d'un chèque sans provision entraîne l'interdiction immédiate d'émettre des chèques sur l'ensemble des comptes détenus par l'émetteur dans toutes les banques. Elle entraîne l'inscription au Fichier Central de la banque de France, recensant les personnes frappées d'une opposition d'émettre des chèques. Cette interdiction s'applique pour une durée de 5 ans. Cependant, la levée de l'interdiction peut être obtenue à tout moment à la suite de la régularisation de la situation du client.

- Opposition, révocation d'un prélèvement SEPA **23,00€**
- Prélèvement SEPA revenu impayé **17,00€**
- Frais de rejet d'un avis de prélèvement ou d'un TIP pour défaut de provision **100%**
montant rejeté (plafond 20,00€)
- Frais de non exécution de virement permanent pour défaut de provision
 - Pour un montant < à 20€ ou à destination d'un compte de la Banque des Caraïbes **Gratuit**
 - Pour un montant > à 20€ ou à destination d'un compte d'une autre banque **20,00€**

LES EFFETS DE COMMERCE

- Remise d'effet de commerce (commission de bordereau)
 - Par support papier (par remise) **4,55€**
 - Par support EDI (télétransmission - par remise) **2,25€**

VOS ENCAISSEMENTS ET VOS RÈGLEMENTS (SUITE)

PRIX EN €

■ Changement de domiciliation par effet	14,85€
■ Effet de commerce retourné payé (par effet)	20,00€
■ Effet réclamé, prorogé	23,00€
■ Effet prorogé	23,00€
■ Commission de retour d'effets irréguliers	14,00€
■ Frais de retour d'effets payés	34,15€

Le décaissement des effets de commerce

■ Bon à payer LCR/BOR domiciliés	Gratuit
■ Effet domicilié non avisé	24,00€
■ Effet impayé (à la charge du tireur)	22,00€
■ Avis de sort	23,00€

LES ESPÈCES

■ Retrait d'espèces en agence	Gratuit
■ Retrait d'espèces sur tous les GAB	Gratuit
■ Dépôt d'espèces toutes agences	Gratuit
■ Contrat versement Express	Gratuit

VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

LES OPÉRATIONS DE CHANGE

■ Commission de change	0,10%
- Montant minimum	46,00€
- Montant maximum	350,00€

LES OPÉRATIONS CARTE VISA

■ Paiement par carte hors zone euro (par achat)	1,00€
■ Commission fixe (par facture payée)	2,50%

LES CHÈQUES

■ Chèque remis pour encaissement sans change en euros ou en devises	0,20%
■ Chèque remis pour encaissement avec change	0,20%
(+ frais de port selon destination + commission de change chèque en devises)	(Min. 25,00€)
	(Min. 25,00€)

LES VIREMENTS INTERNATIONAUX

Virement libellés en euro émis vers des pays hors zone SEPA

Virement émis en devises quelque soit le pays destinataire

■ Frais de Swift	30,00€
------------------	--------

Les virement européens à destination de l'étranger

■ Virement international, commission de transfert (frais de Swift inclus)	
- Par EDI	0,15%
* Avec un minimum de	15,00€
- Par support papier	0,20%
* Avec un minimum de	25,00€
* Avec un maximum de	1000,00€
■ Coordonnées manquantes ou incomplètes	23,00€
■ Virement émis en devises quelque soit le pays destinataire (hors €)	
- Commission hors frais de Swift	0,10%
* Minimum	23,00€
* Maximum	350,00€
- Avis d'opéré	Gratuit
■ Confirmation Swift	Gratuit
■ Virement occasionnel en euro avec IBAN et BIC	7,00€

Les virements européens reçus en provenance de l'étranger

Dates de valeur : en devises de l'EEE (y compris en euros) : jour de comptabilisation. Autres devises : 1 jour calendaire après la date de comptabilisation.

■ Traitement de virement SEPA	Gratuit
■ Virement européen > 50 000 euros	10,00€
■ Virement international (+ commission de change à ajouter)	20,00€

Les opérations effectuées à l'étranger

■ Effet libre - Commission d'encaissement	0,20%5
	(Min/effet 38,00€)

VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER (suite)

PRIX EN €

LES OPÉRATIONS DIVERSES RELATIVES À L'ENCAISSEMENT DE CHÈQUES PAYABLES À L'ÉTRANGER

- Chèque retourné impayé **38,00€**
- Avis de sort, prorogation, acceptation **38,00€**

VOS FINANCEMENTS PROFESSIONNELS

LE FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION

- Découvert **78,00€**
 - Frais de mise en place
 - (crédit à durée déterminée permettant de faire face aux décalages occasionnels de trésorerie)
 - Frais d'étude annuels Convention de Trésorerie Courante - CTC **1,00%** (du montant du crédit consenti)
 - * Minimum **100,00€** (étude personnalisée)
 - Taux contractuel sur découvert, découvert professionnel non contractualisé

LES CRÉDITS D'INVESTISSEMENT

- Prêt à moyen et long terme
 - Frais de traitement et d'étude du dossier **1,00%** (du montant du crédit consenti)
 - (en fonction de la complexité du dossier)
 - * Minimum **150,00€**
 - Avenant au prêt (frais d'étude et de traitement) **1,00%** (du montant du crédit consenti)
 - * Minimum **150,00€**
- Commission annuelle de dossier administratif **80,00€**
- Crédit-bail mobilier Lease Express
 - Frais de traitement et d'étude du dossier (en fonction de la complexité du dossier) **TVA 1,00%** (du montant du crédit consenti)
 - * Minimum **TVA 150,00€**
 - Frais de publication au greffe **TVA 20,00€**

LES GARANTIES BANCAIRES

- Émises par la banque
 - Commission d'engagement (étude personnalisée)
- Frais d'établissement de l'acte
 - Garantie usuelle - par acte (délivrée au moyen d'un imprimé normalisé pré-établi) **40,00€**
 - Caution nécessitant un acte spécial - par acte (rédaction spécifique) **160,00€**
 - Avenant (modification de l'acte d'origine) **160,00€**
- Reçues par la banque
 - Information annuelle des cautions (par courrier) (Art. L.313-22 du Code Monétaire et Financier) **55,00€**

VOS PLACEMENTS PROFESSIONNELS

LES COMPTES D'ÉPARGNE

- Compte sur Livret Pro (0,75%)¹
 - Alimentation à votre initiative : en agence ou par Internet **Gratuit**
 - Alimentation automatique : Déclik régulier **Gratuit**
- Comptes à Terme à taux fixe et taux progressif (durée d'un mois minimum) (étude personnalisée)

L'ÉPARGNE RETRAITE

- **Palissandre**² (étude personnalisée)
 - Dédié aux Travailleurs Non Salariés, ce contrat permet de se constituer un complément de revenus à la retraite.
 - Disponibilité : au moment du départ à la retraite sous forme de rente viagère.
 - Fiscalité : dans le cadre très avantageux de la loi Madelin, les cotisations versées sont déductibles du résultat et exonérées de charges sociales dans les limites prévues par la loi.
- **Palissandre Entreprise**³ (étude personnalisée)
 - Contrat de retraite supplémentaire à cotisations définies qui permet à l'ensemble des salariés ou à une catégorie de bénéficiaire d'un complément de revenus à la retraite.
 - Disponibilité : au moment du départ à la retraite sous forme de rente viagère.
 - Fiscalité : les cotisations versées par l'entreprise sont déductibles du résultat et exonérées des charges sociales dans un plafond défini.

(1) Taux Livret Pro : Taux de rémunération brute au 01/01/2015, modifiable à tout moment par la Banque des Caraïbes. (2) Génépro et Palissandre sont des contrats d'assurance collective sur la vie à adhésion facultative souscrit par l'Association Apogée auprès de SOGECAP. Généclé est un contrat d'assurance collective sur la vie à adhésion facultative souscrit par la Banque des Caraïbes auprès de SOGECAP. Ces 2 contrats sont présentés par la Banque des Caraïbes (immatriculation à l'ORIAS n° 07 030 182) en sa qualité d'intermédiaire en assurance. SOGECAP, Société Anonyme d'assurance sur la vie et de capitalisation au capital de 1 168 305 450 € entièrement libérée Entreprise régie par le code des assurances - 086 380 730 RCS Nanterre - siège social : 50, avenue du Général de Gaulle 92 093 Paris La Défense Cedex Service Relations Clients : 42, Boulevard Alexandre Martin - 45 057 Orléans Cedex 1. (3) Palissandre Entreprise est un contrat d'assurance collective vie à adhésion obligatoire de SOGECAP souscrit dans le cadre de l'article 83 du Code Général des Impôts. Ce contrat multisupport est présenté par la Banque des Caraïbes dans les mêmes conditions que Génépro et Palissandre.

PLACEMENTS FINANCIERS

■ Ordre de bourse³

TITRES NÉGOCIABLES EN EUROS SUR Euronext Paris - Amsterdam et Bruxelles

Ordre de bourse passé par votre agence

* Ordre comptant

Montant de l'ordre	Commission ² Proportionnelle	Commission Fixe	Minimum ³ de Perception
< ou = 8 000 €	1,40%	4,49 €	15,50 €
de 8 001 € à 15 000 €	1,20%	4,49 €	15,50 €
> 15 001 €	1,00%	4,49 €	15,50 €

■ Ordre annulé ou transmis et non exécuté

TITRES NÉGOCIABLES EN EUROS SUR LES AUTRES MARCHÉS OU EN DEVISÉS ÉTRANGÈRES⁴

Ordre de bourse passé par votre agence

	Zone Euro, Suisse, G-B, USA, Canada	Autres Pays
Commission proportionnelle	1,66%	1,66%
Minimum de perception ⁵	135,00 €	135,00 €

■ Ordre annulé ou transmis et non exécuté

DROITS DE GARDE⁶

Gratuité pour : les actions et certains emprunts Banque des Caraïbes, les OPC gérés par Banque des Caraïbes et pour certains OPC gérés par My Money Group.

Montant de l'ordre	Commission ² Proportionnelle	Commission Fixe	Minimum ³ de Perception
< ou = 8 000 €	1,40%	4,49 €	15,50 €
de 8 001 € à 15 000 €	1,20%	4,49 €	15,50 €
> 15 001 €	1,00%	4,49 €	15,50 €

OPÉRATIONS SUR VALEURS MOBILIÈRES - AUTRES SERVICES

■ Souscription aux émissions d'actions

■ Souscription à une introduction sur un marché géré par Euronext Paris

■ Forfait annuel⁸ de tenue de comptes titres (ordinaire ou PEA) par compte Titres détenu (Droits de garde non inclus)

■ Paiement des coupons, remboursements sur titres et attributions d'actions (inclus dans le forfait)

■ Relevé de titres à la demande

■ Relevé de titres de succession

■ Frais de transfert PEA dans un autre établissement (forfait)

■ Frais de virement de titres dans un autre établissement

- Titres conservés en France (par ligne)

- Titres conservés à l'étranger (par ligne)

■ PEA : incorporation de titres au nominatif pur (par ligne et par an)

OPC⁹

Les prix de rachat sont nets et tiennent compte, le cas échéant, des droits d'entrée, de sortie. Ces derniers sont variables, selon les OPC, figurent sur le prospectus simplifié ou le document d'informations clés pour l'investisseur (DICI).

■ Frais forfaitaires de souscription d'OPCVM gérés par Banque des Caraïbes pour certains OPC gérés par My Money Group.

■ Frais forfaitaires de souscription des autres OPCVM (ces frais s'ajoutent au prix de souscription)

■ Droits de garde

- Commission proportionnelle à la valeur de chaque ligne (par an)

- Frais par ligne valeur (par an)

- Minimum perception par ligne valeur (par an)

- Retraits, virements et opérations diverses (par ordre)

- Transactions sur OPCVM Banque des Caraïbes ou centralisé par SGSS (par ordre)

- Transactions sur autres OPCVM

■ Autres placements financiers

CONDITIONS

Gratuit

Gratuit

Gratuit

Gratuit

9,00€

(inclus dans le forfait)

25,12€

25,12€

59,80€

4,78€

50,23€

21,53€

Gratuit

25,00€

0,80%

12,00€

30,00€

5,00€

30,00€

Nous consulter

Nous consulter

VOTRE PROTECTION (COTISATIONS ANNUELLES)

CONDITIONS

LA PROTECTION DE L'ASSURÉ ET DE SES PROCHES

■ GÉNÉPRO¹

Ce contrat vous garantit, ainsi qu'à votre famille, les ressources nécessaires pour faire face à un imprévu en cas d'arrêt de travail ou de décès.

Disponibilité : en fonction de la situation, plusieurs options sont possibles.

Fiscalité : dans le cadre très avantageux de la loi Madelin, les cotisations versées sont déductibles du revenu imposable dans les limites prévues par la loi.

(étude personnalisée)

LA PROTECTION DE VOTRE ENTREPRISE

■ GÉNÉCLÉ¹

Contrat de prévoyance pour les personnes morales, garantissant à l'entreprise le versement d'un capital ou d'indemnités en cas de défaillance de l'homme-clé en cas de décès, invalidité ou arrêt de travail et permettant une déduction immédiate des cotisations versées du bénéfice imposable de l'entreprise.

(étude personnalisée)

RENVOI RUBRIQUE PLACEMENTS FINANCIERS

(1) Ces tarifs n'intègrent pas la refacturation de la taxe sur les transactions financières applicable sur les valeurs,

(2) Barème applicable dès le premier euro (et non par tranche) et calculé sur le montant brut négocié, augmenté des frais de port,

(3) Dans le cas de petits ordres de vente et de petits ordres d'achat de droits et bons, les frais prélevés n'exèdent pas la moitié du montant brut négocié,

(4) Hors éventuelles taxes locales et frais de change, barème intégrant les frais de courtiers étrangers et applicable sur le montant de la négociation,

(5) Dans le cas de petits ordres de vente, la Banque des Caraïbes assure à ses clients le versement d'au moins la moitié du montant de la négociation,

(6) Prélevés sur votre compte en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres comptabilisés au 31/12 de l'année précédente,

(7) Barème applicable par tranche,

(8) Prélevé sur votre compte chaque année en août si le compte titres (ordinaire, PEA) comporte au moins une ligne valeur au 30 juin,

(9) La conversion en euros d'une négociation en devise donne lieu à perception d'une commission de change.

RÉSOLUDRE UN LITIGE

La Banque des Caraïbes 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.

La Banque des Caraïbes s'engage à accuser réception de votre demande sous 2 jours et à vous tenir informé sous 10 jours, sauf cas exceptionnel.

L'AGENCE : VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller Clientèle ou du Responsable de votre agence. Vous pouvez leur faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement en agence, par téléphone, par courriel, par lettre ou par télécopie.

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 Réclamations Clientèle pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service par courrier ou par télécopie, en utilisant les coordonnées.

Par télécopie : 0590 25 49 47

Par courrier : Banque des Caraïbes
Service Qualité - Réclamations Clientèle
Boulevard Marquisat de Houelbourg
Z.I. de Jarry - 97122 Baie-Mahault

EN DERNIER RECOURS, LE MÉDIATEUR

Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre d'une "Charte de la Médiation" qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention. Vous pouvez saisir le Médiateur en transmettant votre demande écrite à l'adresse ci-dessous. Le Médiateur vous répondra directement, en vous faisant connaître sa position fondée sur l'équité au vu des faits et arguments des uns et des autres. Si celle-ci vous convient, la Banque des Caraïbes s'engage par avance à la mettre en oeuvre sans délai.

Le Médiateur auprès de la Banque des Caraïbes
17, cours Valmy, 92987 Paris La Défense Cedex 7

BANQUE DES CARAÏBES À VOTRE SERVICE

Plus proche de vous, la Banque des Caraïbes met à votre disposition un ensemble de moyens de communication vous permettant de vous informer de façon plus complète et rapide.

Votre Conseiller Professionnel est un interlocuteur privilégié dans votre Agence Banque des Caraïbes. Il est là pour porter des réponses à vos besoins bancaires et financiers, professionnels et privés. Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone ou par mail pour obtenir un renseignement ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet qui vous préoccupe.

Votre Banque "Où je veux, comme je veux, quand je veux"

■ Votre Banque par Internet :

- Avec **MYBC-Online**, vous accédez à vos comptes professionnels et privés, réalisez vos opérations courante 24h/24h, en dehors des horaires d'ouverture de votre Agence et pouvez gérer en ligne votre activité monétique. Vous bénéficiez d'un environnement sécurisé, protégé par un identifiant et un mot de passe personnels, ainsi que d'une tarification Internet préférentielle sur vos opérations.

- Avec **MYBC-Pro**, vous bénéficiez de fonctionnalités plus avancées en mettant en place un contrat EBICS : Virements importants, téléchargement de documents comptables...

LEXIQUE

Des heures limites existent pour le traitement des opérations. Elles vous seront indiquées par votre agence sur demande.

BIC (Business Identifier Code) : Identifiant international de banque.

Calendrier CORE : Jour d'ouverture du système d'échange français CORE (COmpensation REtail) en remplacement du SIT (Système Interbancaire de Télécompensation).

Commission de mouvement : commission proportionnelle calculée sur le montant des opérations s'inscrivant au débit du compte, hors opérations de trésorerie.

Commission sur le plus fort découvert : rémunération des la banque pour l'immobilisation de capitaux que lui impose la possibilité pour le titulaire du compte d'utiliser sans préavis son découvert.

Cette commission se calcule sur le plus fort découvert en valeur de chaque mois.

Convention de Trésorerie Courante (C.T.C.) : découvert autorisé contractualisé à durée indéterminée utilisable par débit en compte courant, destiné à couvrir d'éventuels décalages de trésorerie et à assurer une partie du financement de besoins courants d'exploitation.

Dates de valeur applicables aux principales opérations : dates de référence qui servent au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs.

IBAN (International Bank Account Number) : Identifiant international d'un compte.

Information annuelle des cautions : renseignements fournis aux personnes physiques ou morales qui se sont portées caution en faveur d'un de nos clients exerçant une activité professionnelle. Ces renseignements portent sur le montant des engagements garantis au 31 décembre de chaque année.

Intérêts débiteurs : les intérêts sont calculés en appliquant le taux d'intérêt conventionnel aux soldes débiteurs en valeur. Pour les comptes en euros, si aucun taux d'intérêt n'a été convenu, celui-ci sera égal au taux maximum autorisé en application des articles L313-1 et suivants, R313-1 et suivants du Code de la consommation et L313-5-1 du Code monétaire et financier, catégorie "découverts en compte" pour le type de clientèle concerné, publié à la fin de chaque trimestre civil au Journal Officiel.

Le calcul s'effectue selon la formule suivante :

$$\frac{\text{addition de tous les soldes débiteurs en valeur multipliés par leur durée en jours x taux d'intérêt conventionnel}}{\quad} \times 100$$

360

Option "Net de frais pour le bénéficiaire", encore appelée option "OUR" : option pour laquelle le donneur d'ordre prend tous les frais à sa charge dans le cas d'un virement.

LEXIQUE (SUITE)

Prélèvement SEPE : opérations ponctuelles ou récurrentes de paiement libellées en euros entre un créancier et un débiteur dont les comptes peuvent être situés dans n'importe quel pays de la zone SEPA. Le client débiteur signe au profit de son créancier un formulaire unique appelé mandat autorisant le créancier à émettre des ordres de prélèvement SEPA et sa banque à payer ces prélèvements lors de leur présentation. Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier. L'autorisation de prélever est valable pour le mandat en question ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un client s'il a plusieurs contrats commerciaux.

Taux Effectif Global (T.E.G.) : l'arrêté de compte périodique mentionne le taux effectif global (T.E.G.) appliqué.

Le T.E.G. comprend les intérêts, commissions ou rémunérations de toute nature afférents aux utilisations à découvert du compte courant.

Il ne doit pas être confondu avec le taux conventionnel utilisé pour calculer les intérêts débiteurs. Le T.E.G. est un taux annuel proportionnel au taux journalier exprimé pour 100 euros (Articles L.313-1 et suivants et R.313-1 et suivants du Code de la consommation).

Le taux journalier (taux période) est calculé selon la formule suivante :

$$\frac{\text{intérêt} + \text{commissions sur le plus fort découvert mensuel}}{\text{addition de tous les soldes débiteurs en valeur} \times \text{leur valeur en jours}} \times 100$$

Le T.E.G. est calculé en multipliant le taux journalier ci-dessus par le nombre de jours de l'année en cours selon la formule :

$$\text{taux journalier} \times \text{durée de l'année civile en jours (365 ou 366)}$$

Virement permanent : virement automatique à périodicité fixe.

LA CARTE DES PAYS DE LA ZONE SEPA

Pays de la zone Euro

La zone Euro désigne une liste de pays qui ont la double caractéristique d'appartenir à l'Union Européenne et d'avoir opté pour l'euro comme monnaie nationale. À ce jour il s'agit de l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, le Portugal, la Slovaquie, la Slovénie.

Pays de l'Union Européenne (U.E.)

Pays de la zone Euro, Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suède.

Pays de l'Espace Économique Européen

Pays de l'Union Européenne, Islande, Liechtenstein, Norvège.

Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area)

Pays de l'Espace Économique Européen, Suisse, Monaco et Saint-Martin.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Rencontrez votre conseiller en agence,
ou contactez-le sur sa ligne directe.

Connectez-vous sur notre site internet :
www.banquedesCaraibes.fr

GUADELOUPE

Agence de Jarry

Angle Boulevard de Houëlbourg
et rue Claude
97 122 Baie-Mahault
Tél : 0590 38 30 01

Agence de Pointe à Pitre

30, rue Frébault
97 110 Pointe-à-Pitre
Tél : 0590 21 27 60

Agence de Basse-Terre

17, rue du Docteur Cabre
97 100 Basse-Terre
Tél : 0590 81 00 84

MARTINIQUE

Agence de Fort-de-France

5, rue de la Liberté
97 200 Fort-De-France
Tél : 0596 51 43 23

Agence de Galléria

C.Cial de Galléria
97 232 Le Lamentin
Tél : 0596 42 76 11

VOCALIA

Serveur vocal

08 92 68 18 79