



TARIFS APPLICABLES A NOTRE CLIENTELE DE PARTICULIERS, D'ASSOCIATIONS ET DE SCI PATRIMONIALES A COMPTER DU 1^{ER} Mars 2024

Conditions Générales de notre tarification aux particuliers, associations et SCI patrimoniales au 01 Mars 2024.

Tarifs, dates de valeur et taux appliqués aux principales opérations bancaires des particuliers en liaison avec leur convention de compte de dépôts.
Tarifs exprimés TTC en Euros (Taux de TVA applicable au 01 Mars 2024 : 20 %)

Conformément à la Loi MURCEF, toute modification des tarifs relatifs aux conventions de comptes de dépôts sera soumise à chaque client particulier dans un délai de deux mois avant leur mise en application.

Dispositif de garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par votre établissement, les titres conservés par lui pour votre compte, certaines cautions qu'il vous délivre, sont couverts par des mécanismes de garantie gérés par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par la loi du 25/06/1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière et ses textes d'application.

Pour consulter en détail les mécanismes de ce dispositif :

- FBF : 18 rue La Fayette – 75440 PARIS cedex 09,

- Ou par Internet : <https://www.fbf.fr> ou <https://www.garantiedesdepots.fr>

Extrait standard des tarifs (*)

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

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

Abonnement permettant de gérer ses comptes en ligne (Internet) : (hors coût du fournisseur d'accès à internet)	Gratuit
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :	Non disponible
Carte de paiement internationale à débit immédiat :	51,50 €/an
Carte de paiement internationale à débit différé :	62,00 €/an
Carte de paiement à autorisation systématique (Carte Visa On Line, ex Carte Electron) :	40,50 €/an
Retrait en Euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone Euro :	Gratuit
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone SEPA en agence :	5,30 €/virement
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone SEPA par Internet :	Gratuit
Frais de paiement d'un prélèvement :	Gratuit
Mise en place d'un mandat de prélèvement :	Gratuit
Frais par prélèvement :	Gratuit
Commission d'intervention :	8,00 €/opération (Maxi 80 €/mois)
Frais de tenue de compte :	11,90 €/trimestre
Assurance perte et vol des moyens de paiement	
BP Sécurité :	8,75 €/trimestre
BP Sécurité joint (2 ^{ème} carte sur même compte) :	4,75 €/trimestre

(*) Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur internet un extrait standard des tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants

Extrait standard des Tarifs	Page 2	
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	Page 4	
Ouverture, transformation, clôture		Page 4
Relevés de compte		Page 4
Tenue de compte		Page 4
Services en agence		Page 5
Divers		Page 5
Successions		Page 5
Banque à distance	Page 6	
Vos moyens et opérations de paiement	Page 7	
Cartes		Page 7
Virements		Page 7
Prélèvements / TIP / SEPA		Page 8
Chèques		Page 8
Autres opérations		Page 8
Offres groupées de services	Page 9	
Liste des offres		Page 9
Irrégularités et Incidents	Page 10	
Commission d'intervention		Page 10
Opérations particulières		Page 10
Incidents de paiement		Page 10
Découvert et crédits	Page 11	
Facilité Temporaire de Trésorerie, découvert		Page 11
Crédits à la consommation		Page 11
Crédits immobiliers		Page 11
Autres informations		Page 12
Epargne et placements financiers	Page 13	
Epargne bancaire		Page 13
Placements financiers		Page 13
Assurance et prévoyance	Page 14	
Assurance		Page 14
Prévoyance		Page 14
Opérations bancaires à l'international	Page 15	
Paiement d'un bénéficiaire à l'étranger		Page 15
Réception d'un règlement de l'étranger		Page 15
Opérations cartes bancaires hors zone Euros		Page 15
Résoudre un litige	Page 16	
Résoudre un litige avec vos interlocuteurs de la Banque POUYANNE		Page 16
La Médiation Bancaire		Page 16
Autres informations	Page 17	
Les pays de la zone SEPA		Page 17
Services Bancaires de Base (droit au compte)		Page 17
Rester en contact avec votre banque	Page 18	

POUYANNE Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture d'un compte		Gratuit
Frais de clôture de compte		Gratuit
Frais de transfert tout compte épargne (CEL, PEL, PEP, ...) / cpte transféré		160,00 €
Désolidarisation de comptes joints ou indivis	Mini	48,00 €
	Maxi	180,00 €
Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L.312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés aux articles D.312-5 et D.312-5-1 du code monétaire et financier) :		Gratuit

Relevés de compte

Relevé Mensuel Papier		Gratuit
Relevé Bimensuel Papier	par mois	4,90 €
Relevé Décadaire Papier	par mois	6,55 €
Relevé Journalier Papier	par mois	27,25 €
Relevé Mensuel Papier + E Courrier Journalier	par mois	2,65 €
Relevé Mensuel Papier + E Courrier Décadaire		Gratuit
Relevé Mensuel Papier + E Courrier Bimensuel		Gratuit
Relevé Mensuel Papier + E Courrier Mensuel		Gratuit
Relevé édité au Guichet	par mois	5,30 €
Courrier tenu au guichet	par mois	8,35 €

Tenue de compte

Frais de tenue de compte (exonéré si le client est titulaire d' une convention package)	par trimestre	11,90 €
Frais gestion de compte régulièrement débiteur au-delà des autorisations plus de 60 jours/trimestre (découverts, FTT ou autre accord)	par trimestre	84,90 €
Compte sans mouvement depuis un an (compte inactif au sens de l'article L.312-9 du code monétaire et financier)	par an	30,00 €

Services en agences

Espèces

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque		Gratuit
Retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets (zone Euro)		Gratuit
Versement d'espèces (jusqu'à 3 000 € et sous réserve de justifier l'opération)		Gratuit
Versement d'espèces (au delà 3 000 € et sous réserve de justifier l'opération)		22,45 €

Change Manuel

Achat de devises	3,50%	
	Mini	2,50 €
Vente de devises		Gratuit

Visa

Frais de mise en place d'un visa (retrait hors solde disponible)	par opération	5,90 €
--	---------------	--------

Délivrance d'un relevé d'identité bancaire (IBAN / RIB)

Gratuit

Recherche de documents

Chèque de moins d'un an	<i>Pour le premier document</i>	24,00 €
	<i>Pour chaque document suivant</i>	3,80 €
Chèque de plus d'un an - tarif sur devis	Mini	68,30 €

Frais de location de coffre-fort

Frais de location de coffre-fort en fonction de la taille (5 tailles possibles)	Mini	117,00 €
	Maxi	228,60 €
Dépôt de garantie à la souscription du contrat		300,00 €

Divers

Analyse patrimoniale ou étude spécifique sur devis en nombre d'heures	par heure	230,00 €
Transfert d'un compte d'épargne	par compte	160,00 €
Frais d'émission d'un chèque de banque	par chèque	23,00 €
Frais de photocopie	par feuille	1,50 €

Successions

Ouverture de dossier succession (calculé sur les avoirs du défunt) < 3000 €		47,50 €
Ouverture de dossier succession (calculé sur les avoirs du défunt) > 3000 €	0,50%	
	Mini	100,50 €
	Maxi	615,00 €
Frais de recherche de document + copie		12,80 €
Frais de recherche Relevé succession		
<i>Edition Relevé > 1 an par année entière</i>		16,00 €
	Maxi	80,00 €
<i>Edition Relevé < 1 an</i>		12,80 €
Dossier Succession Archivé (à récupérer auprès de notre prestataire)	<i>Procédure normale</i>	62,40 €
	<i>Procédure urgente</i>	187,20 €

BP Net (hors coût du fournisseur d'accès à internet)

Abonnement à des services de banque à distance

Consultation simple et édition de RIB	Gratuit
Abonnement mensuel au service BPNET Consultation + transaction	Gratuit
supplément Option Placement (mensuel)	Gratuit

Cartes		
Abonnement annuel		
Carte Visa On Line (anciennement Carte Electron)		40,50 €
Carte Visa à débit immédiat		51,50 €
Carte Visa à débit différé		62,00 €
Carte Visa Premier		159,00 €
Païement - Retrait		
Païement par carte en France et à l'étranger (zone Euros)		Gratuit
Païement par carte à l'étranger (hors zone Euros)	cf. Opérations bancaires à l'international	
Frais pour retrait d'espèces à un DAB (quelque soit la banque, en zone Euros)		Gratuit
Frais pour retrait d'espèces à un DAB (quelque soit la banque, hors zone Euros)	cf. Opérations bancaires à l'international	
Modification - Opposition		
Demande de remplacement		20,30 €
Demande de réédition du code confidentiel (nouveau code confidentiel)		20,30 €
Demande de modification du plafond d'achat		20,30 €
Frais d'opposition sur carte par le porteur au motif de perte ou vol (hors frais de cotisation pour une nouvelle carte)		Gratuit
Virement (zone SEPA) ⁽¹⁾		
Emission d'un virement SEPA (occasionnel au guichet sur bordereau papier)		
Frais par virement occasionnel - vers l'un de vos comptes à la Banque POUYANNE (de compte à compte pour un même titulaire)		Gratuit
Frais par virement occasionnel - vers un autre bénéficiaire sur un compte Banque POUYANNE		Gratuit
Frais par virement occasionnel - vers un compte dans un autre établissement	Par opération	5,30 €
Emission d'un virement SEPA permanent		
Frais de mise en place d'un virement permanent		Gratuit
Emission d'un virement de compte à compte (pour un même titulaire)		Gratuit
Emission d'un virement sur le compte d'un autre titulaire à la Banque Pouyanne		Gratuit
Emission d'un virement externe sur un compte dans un autre établissement		1,85 €
Emission d'un virement SEPA réalisé via BP Net (Banque à distance)		
Emission d'un virement de compte à compte (pour un même titulaire)		Gratuit
Emission d'un virement sur le compte d'un autre titulaire à la Banque Pouyanne		Gratuit
Emission d'un virement externe sur un compte dans un autre établissement		Gratuit
Autres opération diverses		
Frais de confirmation de virement		8,05 €
Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées bancaires du bénéficiaire (BIC et/ou IBAN et/ou RIB) absentes ou incomplètes)		14,80 €
Demande de rappel d'un virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	Par virement	17,35 €
Réception d'un virement		Gratuit

⁽¹⁾ liste des pays de la zone SEPA en page 17

Prélèvement / TIP (titre interbancaire de paiement)

Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement	Gratuit
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	Gratuit
Opposition sur prélèvement à débiter sur compte Banque POUYANNE	Gratuit

Chèques

Frais d'envoi de chéquier (envoi postal simple)	Gratuit	
Délivrance de bordereaux de remise de chèques	Gratuit	
Paiement d'un chèque	Gratuit	
Emission d'un chèque	Gratuit	
Remise de chèque(s)	Gratuit	
Frais d'émission d'un chèque de banque	par chèque	23,00 €
Suivi d'un chéquier circulant (à la demande d'un client, d'un tuteur)	par chèque	8,20 €
Retour impayé chèque remis à l'encaissement (sauf motif "sans provision")	par chèque	29,85 €
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (aux motifs de perte ou de vol uniquement)	par chèque	28,30 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur (aux motifs de perte ou de vol uniquement)	par chèque	34,10 €

Autres opérations

Date de valeur

La Banque POUYANNE n'applique pas de date de valeur à l'exception :

- des remises de chèques pour lesquelles une valeur jour de la remise plus un jour ouvré est appliquée
- des débits de chèques pour lesquels une valeur veille du jour du débit est appliquée
- des comptes sur livrets pour lesquels les remises sont créditées au 1er jour de la quinzaine suivante et les retraits sont débités le dernier jour de la quinzaine précédente.

Cotisation à une offre groupée de services

Cotisation à l'offre DROP

Une carte Visa Electron, l'assurance des moyens de paiement BP Sécurité, la consultation des comptes BP Net, 2 chèques de banque gratuits/an, l'exonération des frais trimestriels de gestion de compte.	par mois	7,10 €
Bonus Couple (2 cartes Visa Electron sur le même compte)	par mois	9,20 €
Option Facilité Temporaire de Trésorerie pendant 10 jours pour un montant de 375 €	par mois	2,80 €

Cotisation à l'offre JUMP

Une Carte Visa International à débit immédiat, l'assurance des moyens de paiement BP Sécurité, la consultation des comptes et les transactions BP Net, une Facilité Temporaire de Trésorerie pendant 15 jours pour un montant de 500 €, 2 chèques de banque gratuits/an, l'exonération des frais trimestriels de gestion de compte.	par mois	14,00 €
Bonus Couple (2 cartes Visa International sur le même compte)	par mois	19,40 €
Option carte(s) de crédit (carte(s) à débit différé)	par mois	1,30 €

Cotisation à l'offre SWING

Une Carte Visa Premier, l'assurance des moyens de paiement BP Sécurité, la consultation des comptes et les transactions BP Net, une Facilité Temporaire de Trésorerie pendant 20 jours pour un montant de 1200 €, 2 chèques de banque gratuits/an, l'exonération des frais trimestriels de gestion de compte.	par mois	23,15 €
Bonus Couple (2 cartes Visa International sur le même compte)	par mois	29,95 €

Cotisation à l'offre GAMP

Gamme Alternative des Moyens de Paiement Une carte Visa On Line (ex Carte Electron), la consultation BP Net et les services bancaires de base tels que définis aux articles D.312-5 et D;312-5-1 du code monétaire et financier	par mois	3,00 €
--	----------	--------

Commission d'intervention

Mise en attente de paiement

Commission de mise en attente de paiement (commission d'intervention)	par opération	8,00 €
Dans la limite d'un plafond	mensuel	80,00 €

Opérations particulières

Saisie et Avis à tiers détenteur

Frais pour Saisie attribution		174,00 €
Frais pour SATD (Opposition Administrative, ATD, Opposition à tiers détenteur ou saisie à tiers détenteur)	10,00%	
	<i>maximum</i>	100,00 €

Opérations diverses

Frais pour lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (compte à découvert sans autorisation ou ayant dépassé le montant ou la durée autorisée)		15,40 €
--	--	---------

Incidents de paiement

Sur chèque

Frais lettre d'information préalable pour chèque sans provision		21,30 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (comprenant la lettre d'injonction, les frais de rejets et l'ouverture du dossier d'incident)		
Si chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 €	par chèque	30,00 €
Si chèque d'un montant supérieur à 50 €	par chèque	50,00 €
Si chèque d'un montant supérieur à 50 € et émis en infraction	par chèque	50,00 €
Paiement d'un chèque émis en infraction	par chèque	58,65 €
Emission d'un certificat de non paiement		45,35 €
Inscription Fichier Interne pour interdiction multibanque (interdiction déclarée par un autre établissement)		69,30 €
Blocage de provision pour paiement d'un chèque rejeté		Gratuit

Sur carte

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la Banque (pour usage abusif)		66,50 €
--	--	---------

Sur virement / prélèvement

Frais de rejet d'un prélèvement (ou d'un TIP) pour défaut de provision (par opération)	30 % du montant de l'opération	
	Minimum	7,00 €
	Maximum	20,00 €
	Plafond maximal par jour de facturation	63,00 €

Sur crédit

Commission pour impayé sur prêt	128,00 €
Déclassement d'un dossier "en douteux" (impayés fréquents, déchéance du terme)	128,00 €

Facilité Temporaire de Trésorerie et Autorisation de découvert

Facilité Temporaire de Trésorerie

Commission mensuelle	Facilité Temporaire de Trésorerie de 10 jours et 375 €	2,80 €
	Facilité Temporaire de Trésorerie de 15 jours et 500 €	5,80 €
	Facilité Temporaire de Trésorerie de 20 jours et 1 200 €	7,20 €

Taux de la Facilité Temporaire de Trésorerie Taux de base + 5 %

Autorisation de découvert

Découvert non convenu ou non formalisé

Si intérêts débiteurs supérieurs à 1 € et inférieurs à 12 € 14,20 €
 Minimum forfaitaire d'agios trimestriel (non compris dans le TAEG)

Si intérêts débiteurs supérieurs à 12 €
 Taux des intérêts débiteurs (I.D.E.) Taux maximal autorisé par la Loi ⁽¹⁾
 Frais par ligne de relevé (L.D.R.) 0,52 €

Découvert autorisé (convenu et formalisé)

Frais de dossier à partir de par an 37,50 €
 Commission de dépassement temporaire de l'autorisation (en pourcentage du dépassement) 0,50%
 mini 14,65 €
 maxi 639,70 €

Taux du découvert formalisé hors conditions particulières Taux de base + 6 %

⁽¹⁾ Les intérêts débiteurs sont calculés sur la base du dernier seuil du taux d'usure publié trimestriellement par la Banque de France (indice retenu, le taux des prêts aux particuliers d'un montant inférieur ou égal à 3 000 Euros.

Crédits à la consommation

Prêt personnel d'un montant inférieur ou égal à 10 000 €		
Frais de dossier (prélevés à la mise en place du financement)	1,00%	
Minimum		91,00 €
Prêt personnel d'un montant supérieur à 10 000 €		
Frais de dossier (prélevés à la mise en place du financement)	1,00%	
Minimum		141,00 €
<i>Le TAEG étant indiqué sur l'offre préalable</i>		

Crédits immobiliers

Prêt Epargne Logement

Frais de dossier Gratuit
 Taux nominal appliqué égal à celui de la phase d'épargne (hors prime d'état) majoré de 1,50 % à 1,70 %

Prêt immobilier classique

Frais de dossier
 Minimum 192,00 €
 Maximum 1 145,00 €

Taux nominal appliqué selon les conditions de marché et les caractéristiques du dossier
Le TAEG étant indiqué sur l'offre préalable

Autres informations

Modifications et opérations durant la vie du crédit

Modifications diverses sur prêt en cours (décompte de remboursement, date d'échéance périodique, ...)		48,00 €
Attestation de paiement ou attestation de solde d'un prêt		16,00 €
Frais de renégociation de crédit (appliqués sur capital restant du)	0,50%	
	Minimum	287,00 €
	Maximum	1 118,00 €
Commission pour report d'échéance		95,95 €
Ouverture d'un dossier d'indemnisation au titre de l'assurance crédit		76,75 €
Annulation d'un dossier de crédit accordé et accepté par le client	Frais de dossier prévus	

Frais de Garantie

Frais pour prise d'un nantissement ou d'un gage		238,00 €
Frais pour prise d'une inscription hypothécaire (hors frais de notaire et de la conservation des hypothèques)		317,50 €
Frais pour un blocage de compte courant		37,55 €
Frais pour la formalisation d'une caution (simple ou solidaire)		39,20 €
Frais pour l'enregistrement des garanties (en sus du barème des impôts)		- €
Frais d'huissier pour toute garantie signifiée par voie d'huissier (en sus du barème de l'huissier)		150,00 €
Information annuelle des garants	par lettre	- €
	Plafond annuel de facturation	- €
Frais pour mainlevée de garantie sur un prêt en cours		63,60 €

Cautions et avals

Commission proportionnelle	2,00%	
	Minimum mensuel	16,12 €
Frais d'établissement d'un acte simple	par acte	45,30 €
Frais d'établissement d'un acte complexe		sur devis

Epargne bancaire

Ouverture d'un compte d'épargne	Gratuit
Taux de rémunération des livrets d'épargne (épargne disponible) ⁽¹⁾	
Livret A ⁽²⁾⁽⁵⁾	3,00%
Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) ⁽²⁾⁽⁵⁾	3,00%
Livret Epargne Populaire (LEP) ⁽²⁾⁽⁵⁾	6,00%
Livret Jeune (12-25 ans) ⁽²⁾	3,00%
Compte Sur Livret ⁽³⁾⁽⁴⁾	1,00%
Taux de rémunération de l'épargne logement ⁽¹⁾	
Plan d'Epargne Logement (PEL) ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	2,00%
Compte Epargne Logement ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	2,00%

⁽¹⁾ Taux en vigueur au 01/08/2022 et susceptibles de modification à tout moment

⁽²⁾ Taux de rémunération annuel net fiscal

⁽³⁾ Taux de rémunération annuel brut fiscal

⁽⁴⁾ Soumis aux prélèvements sociaux

⁽⁵⁾ Taux de rémunération fixé par les pouvoirs publics

Placements financiers

La Banque POUYANNE intervient comme intermédiaire dans les opérations de placements financiers.
Nous travaillons avec divers partenaires (principalement Cholet Dupont Partenaires et Nortia)

Merci de nous consulter pour une étude de vos besoins afin que nous puissions vous apporter
le meilleur conseil et donc la meilleure solution

Nous vous communiquerons alors les tarifs de nos partenaires par typologie d'opérations en fonction des places boursières,
des supports (actions, obligations, OPC), de l'opération (achat - cession) etc...

Assurance

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (BP Sécurité)

BP SECURITE particuliers - Contrat Principal non taxable	par trimestre	8,75 €
BP SECURITE particuliers - Contrat Joint (par titulaire supplémentaire) non taxable	par trimestre	4,75 €

Protection juridique - Alsina

Alsina Essentiel (cotisation mensuelle)	par mois	6,30 €
Alsina Patrimoine (cotisation mensuelle)	par mois	7,10 €
Alsina Summum (cotisation mensuelle)	par mois	14,70 €

Prévoyance

La Banque POUYANNE ne commercialise pas directement de contrats de prévoyance.

Notre partenaire ASSELYANNE distribue des contrats de prévoyance.

Votre conseiller se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec les spécialistes d'ASSELYANNE

Paiement d'un bénéficiaire à l'étranger

Virement en Euros (hors zone SEPA)

Frais par virement occasionnel (frais proportionnel au montant)		0,10%	
	Minimum		30,85 €
	Maximum		158,50 €

Virement en devises (hors zone SEPA)

Commission de transfert (frais proportionnel au montant)		0,10%	
	Minimum		30,85 €
	Maximum		158,50 €
Commission de change (frais proportionnel au montant)		0,20%	
	Minimum		56,50 €
	Maximum		176,50 €

Paiement par chèque (en Euros)

Chèque émis (frais proportionnel au montant)		0,10%	
	Minimum		30,85 €
	Maximum		158,50 €

Réception d'un règlement de l'étranger

Virement (provenant d'un établissement bancaire hors zone SEPA)			25,50 €
Remise de chèque(s) payable(s) sur l'étranger		0,10%	
	Minimum		21,20 €
	Maximum		100,50 €
Retour impayé d'un chèque payable sur l'étranger		1,00%	
	Minimum		41,50 €

Opérations cartes bancaires hors zone Euros

Retrait DAB dans un distributeur à l'étranger	Commission fixe		3,70 €
	Commission variable	3,00%	
Retrait espèces au guichet d'une banque avec une carte bancaire	Commission fixe		5,80 €
	Commission variable	3,00%	
Paiement par carte bancaire auprès de commerçants	Commission fixe		1,15 €
	Commission variable	2,50%	

Résoudre un litige avec vos interlocuteurs de la Banque POUYANNE**L'agence Banque POUYANNE**

L'agence Banque POUYANNE est à la disposition du Client pour lui fournir tous les renseignements utiles sur le fonctionnement de son compte et sur l'utilisation des services mis à sa disposition ou pour répondre à d'éventuelles réclamations.

Le Service "Réclamations Clients" de la Banque POUYANNE

Si aucune réponse satisfaisante ou aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec l'agence, le Client a la possibilité de faire appel au Service Réclamations Clients qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend.

Vous pouvez contacter le Service Réclamations Clients :

- en écrivant à l'adresse suivante : Banque POUYANNE - Service Réclamations Clients - 12 places d'Armes - 64300 ORTHEZ
- ou
- en envoyant un courriel à l'adresse suivante : servicereclamationsclients@pouyanne.fr

Le Service Réclamations Clients répond au Client par courrier dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Si par cas exceptionnel une réponse ne peut être apportée au client dans un délai de 30 jours pour des raisons échappant à la bonne volonté de nos équipes, alors le Service Réclamations Clients enverra dans les 30 jours au Client une lettre d'attente spécifiant la date ultime de réponse définitive, laquelle ne peut excéder 45 jours après la réception de la réclamation.

La Médiation Bancaire

Dans l'hypothèse où il n'aurait pas pu résoudre son litige avec l'intervention du Service Réclamations Clients de la Banque POUYANNE, le Client peut s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire :

en écrivant à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de la FBF - CS 151 - 75422 PARIS Cedex 02

ou

en remplissant le formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : <https://lemediateur.fbf.fr>

La demande du client doit être adressée au Médiateur bancaire dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Banque POUYANNE

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la Banque POUYANNE comme, par exemple, sa politique tarifaire ou l'octroi ou le refus de crédit. Le Médiateur bancaire formulera une proposition de solution écrite et motivée dans un délai de 3 mois sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe.

Les payes de la zone SEPA (01/10/2019)

•• Liste des pays 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

Services Bancaires de Base (droit au compte)

Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés aux articles D.312-5 et D.312-5-1 du code monétaire et financier) :

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- Un changement d'adresse par an ;
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- La domiciliation de virements bancaires ;
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de l'organisme teneur de compte ;
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne.
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- La réalisation des opérations de caisse.

POUYANNE BANQUE

Rester en contact avec votre banque

Siège social 12 Place d'Armes 64300 Orthez	siège@pouyanne.fr	05 59 69 88 88
Agence d'Orthez 12 place d'Armes 64300 Orthez	Orthez@pouyanne.fr	05 59 69 88 60
Agence de Salies de Béarn Cours du Jardin public 64270 Salies-de-Béarn	Salies@pouyanne.fr	05 59 38 74 20
Agence de Pouillon Rue du Général Labat 40350 Pouillon	Pouillon@pouyanne.fr	05 58 98 35 50
Agence de Pomarez Rue du Centre 40360 Pomarez	Pomarez@pouyanne.fr	05 58 55 39 80
Agence de Billère Rue du Pressoir 64140 Billère	Billere@pouyanne.fr	05 59 92 62 20
Agence de Dax 2 Cours Gallieni 40100 Dax	Dax@pouyanne.fr	05 58 56 88 40
Agence Pays Basque 11 Rue Gambetta 64200 Biarritz	paysbasque@pouyanne.fr	05 59 57 01 10
Agence de Pau 20 Avenue du Général Leclerc 64000 Pau	Pau@pouyanne.fr	05 59 98 52 40
Agence de Mont de Marsan 99 Avenue du Maréchal Juin 40000 Mont-de-Marsan	Montdemarsan@pouyanne.fr	05 58 05 46 60
Agence de Capbreton 64 Boulevard des Cigales 40130 Capbreton	capbreton@pouyanne.fr	05 58 35 25 30
Agence de Tarbes 63 Rue Carnot 65000 Tarbes	Tarbes@pouyanne.fr	05 62 33 71 80
Agence de Lacq 30 Rue de la Porte Neuve 64170 Artix	Lacq@pouyanne.fr	05 59 06 10 60
Agence Patrimoine 12 Place d'Armes 64300 Orthez	Patrimoine@pouyanne.fr	05 59 69 88 88