

CONDITIONS TARIFAIRES GENERALES DE BANQUE «ENTREPRISES» en vigueur au 1^{er} Novembre 2020 (Clientèle des Entreprises et des Professionnels)

Ces Conditions Tarifaires Générales de Banque « Entreprises » indiquent les conditions applicables à compter du 1^{er} novembre 2020 aux principales opérations bancaires susceptibles d'être réalisées par les clients « entreprises » et « professionnels » de la succursale française de BBVA. Certaines opérations ne figurent pas dans ces conditions générales, les chargés d'affaires de BBVA se tiennent à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire.

La souscription des produits et services présentés dans ce document est soumise à acceptation du BBVA et est subordonnée au respect de leurs conditions propres de souscription.

Les tarifs indiqués sont exprimés en Euros et hors-taxes. Il s'y ajoute, lorsqu'elle est due, la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération. Les commissions soumises à TVA sont signalées par un astérisque *.

Ces conditions tarifaires générales sont susceptibles d'être révisées à tout moment, notamment en cas d'évolutions fiscales ou réglementaires.

Ce document est un document d'information non publicitaire mis à la disposition du public en application de l'article R.312-1 du Code monétaire et financier. Il est téléchargeable sur le site www.bbva.fr

Vous pouvez consulter la définition de certains termes utilisés dans ce document en consultant le lexique de la Fédération Bancaire Française à l'adresse <http://www.fbf.fr/fr/secteur-bancaire-francais/lexique#>

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE COURANT

L'ouverture d'un compte suppose la remise au préalable d'un certain nombre de documents et d'informations sur le titulaire et ses ayants droit économiques en application de la procédure BBVA d'entrée en relations imposée par la réglementation LAB/FT. Votre chargé d'affaires se tient à votre disposition pour vous informer sur cette procédure.

OUVERTURE, MODIFICATION ET CLOTURE DU COMPTE

- Ouverture de votre compte
 - Ouverture d'un compte courant BBVA Gratuit
 - Délivrance d'un IBAN Gratuit

- Clôture de votre compte
 - Clôture de compte après un délai de 12 mois Gratuit
 - Clôture de compte avant un délai de 12 mois 50

- Droit au compte¹

EXTRAITS DE COMPTE

○ Mensuels (fin de mois)	Gratuit
○ Par quinzaine (frais postaux inclus)	10 (mois)
○ Hebdomadaires (frais postaux inclus)	15 (mois)
○ Envoi systématique après mouvement (frais postaux inclus)	10 (par envoi)
○ Copie du relevé de compte au jour J (frais postaux inclus)	10 (par envoi)
○ Historique annuel (frais postaux inclus)	60 (par envoi)
○ Edition et envoi de l'échelle d'intérêts	50 (trimestre)
○ Changement d'adresse non signalé avec retour du courrier et réexpédition	25*

- Récapitulatif annuel des frais bancaires²

TENUE DE COMPTE

Les comptes des entreprises font l'objet d'un arrêté trimestriel au 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre de chaque année.

• Commission de mouvement au débit	0,05 %
• Commission sur le plus fort découvert	4,50 %
• Frais de tenue de compte	Min.50/Max.400
• Commission de conservation de dépôt (sur solde moyen)	0,40 % dès 50.000 €

BANQUE A DISTANCE

ABONNEMENT A DES SERVICES DE BANQUE A DISTANCE : BBVA Netcash

• **Accès au service de consultation de vos comptes www.bbvanetcash.com**
(hors coûts de connexion)

- jusqu'à 3 comptes consultés	Gratuit
- par compte consulté (à partir de 3 comptes)	8 (mensuel)

• **Accès au service transactionnel (envoi des salaires, virements nationaux, etc.)**

- Abonnement	50 (mensuel)
- Commission dispositif de sécurité « Token »	90*
- Dispositif de sécurité « Token » sur téléphone portable	Gratuit

¹ Le compte peut être ouvert dans le cadre du « droit au compte » prévu par l'article L 312-1 du Code Monétaire et Financier au bénéfice de toute personne dépourvue d'un compte de dépôt si cette personne est une personne physique ou morale domiciliée en France, ou une personne physique de nationalité française résidant hors de France. Pour tout compte ouvert dans ce cadre BBVA fournira gratuitement et exclusivement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier. Pour connaître dans le détail les conditions d'exercice et le contenu du « droit au compte » consulter le service client du BBVA en France ou le site <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F21118>.

² Pour les entrepreneurs individuels et les associations

Tarification par Opération

* Virements :

- SEPA	2
- Hors Zone SEPA	20
- Hors Zone SEPA valeur jour	50
- En devises	nous consulter

* Encaissements :

- Remise LCR	1,50
- Emission d'avis de prélèvement (B2B/ Core)	1,50
- Impayés sur prélèvement	36
- SDD	1,50
- Forfait	nous consulter

ECHANGES DE DONNEES INFORMATISEES ENTRE LA BANQUE ET L'ENTREPRISE

- RCT Relevé de compte télétransmis EBICS	30* (mensuel)
- Relevé divers EBICS	30* (mensuel)

AUTRES SERVICES

SWIFT

SWIFTNet FIN et SWIFTNet FileAct :

- Frais de mise en place	nous consulter
- Abonnement	100 (mensuel)

MT 940 :

- Envoi de l'extrait	100 (mensuel)
----------------------	---------------

CASH POOLING

- Frais de mise en place	nous consulter
- Abonnement compte centralisateur	500 (mensuel)
- Abonnement compte centralisé	250 (mensuel et par compte)

MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

CARTES BANCAIRES

Cartes Internationales⁽¹⁾

Avec débit immédiat	60
Avec débit différé	75
Remplacement de carte	40

Cartes Visa Premier⁽¹⁾

Remplacement de carte	60
-----------------------	----

(1) Cotisation annuelle

Services divers sur cartes bancaires

Restitution de carte capturée (faux code, problème technique)	Gratuit
Prime capture carte	
. par commerçant	300
. par D.A.B	100
Traitement d'une réclamation non fondée ou d'un impayé	80
Edition duplicata relevé mensuel	18
Rédition du code secret	40
Rédition du code en urgence (48heures)	120
Recherche de document (facturette, autre justificatif)	45*
Demande d'une carte en urgence (sous 48 heures)	120
Changement d'adresse	36*
Création d'un plafond d'exception à la demande du client	36
Toute autre modification concernant à la nature de la carte.	36*
Envoi de votre carte en recommandé (frais postaux inclus)	18*
Envoi de votre carte en recommandé A/R (frais postaux inclus)	24*

Opérations de paiements et de retraits par carte bancaire

Retrait sur les autres distributeurs en France	Gratuit
Retrait sur les distributeurs à l'étranger	
Zone Euroland ⁽¹⁾	Gratuit
Hors Zone Euroland ⁽²⁾	3 + 2.50%
Retrait au guichet :	
En France et Zone Euroland ⁽¹⁾ (limité à 500€)	5,50
Hors Zone Euroland ⁽²⁾ (limité à 500€)	5,50 + 2.50%
<i>*Le cash advance est subordonné à l'accord du centre d'autorisation</i>	
Paiement à l'étranger	
Zone Euroland ⁽¹⁾	Gratuit
Hors Zone Euroland ⁽²⁾	1 + 2.50%

Encaissement Cartes Bancaires

Prestation assurée sous réserve de signature d'un contrat d'acceptation entre le commerçant et le BBVA Paris	Selon convention
--	------------------

VIREMENTS

Virements émis

Virement occasionnel interne	40
Virement permanent interne	30
Virement occasionnel externe avec IBAN	40
Virement de trésorerie	50
Virement permanent externe	30
Modification sur virement permanent externe	30

Virement entre comptes de différentes devises – Consulter votre gestionnaire

(1) Zone Euroland: Zone euro + Norvège, Lichtenstein, Suisse, Islande, Monaco et San Marin.

(2) Les paiements effectués en devises « OUT » (hors euro) sont convertis en euros par le Centre Visa aux conditions de change en vigueur le jour de l'opération.

Virements reçus

Au crédit du client	Gratuit
Envoi d'avis de crédit (trimestre)	Min. 40

PRELEVEMENTS

Mise en place d'une autorisation de prélèvement	15
Paiement par autorisation de prélèvement ou T.I.P. ⁽¹⁾	Gratuit
Modification d'un prélèvement	15
Révocation prélèvement	Gratuit

EFFETS DE COMMERCE (LCR et BOR)

Encaissements

Télétransmission : commission de service par effet	1
Papier : commission de service par effet	5
Commissions liées :	
Présentation à l'acceptation	18
Demande de prorogation ⁽²⁾ et domiciliation	24
Avis de sort ⁽²⁾	25

Paielements

Par relevé avisé par le client	Gratuit
--------------------------------	---------

CHEQUES

Remise de chèques en euro	Gratuit
Chèques de Banque en euros	36
Frais de recherche sur chèques	25
Avis de sort	25

Chéquiers

Délivrance d'un chéquier en euros	
Classique	Gratuit
Portefeuille	Gratuit
Avec volet de correspondance	Gratuit
Renouvellement automatique de votre chéquier	Gratuit
Commande de chéquier en urgence remis à l'agence sous 48 heures	100*
Envoi chéquier par courrier recommandé avec AR (frais d'envoi inclus)	36*
Photocopie d'un chèque émis (recto-verso)	12*
Destruction d'un chéquier	12

(1) TIP : Titre Interbancaire de Paiement

(2) Ajouter les frais postaux

OPERATIONS AVEC L'ETRANGER

VIREMENT SEPA (Single Euro Payments Area)

Les virements « SEPA » doivent respecter les conditions suivantes :

- Etre libellés en euros, d'un montant inférieur ou égal à 50 000 Euros
- Etre réalisés au sein des 28 pays de l'Union Européenne + Norvège, Islande, Liechtenstein, Suisse, Monaco et Saint Marin
- Permettre un traitement automatisé grâce au BIC⁽¹⁾ et à l'IBAN du bénéficiaire
- Etre obligatoirement en frais partagés (SHARE)

IMPUTATIONS DES FRAIS

Il existe 3 options d'imputation des frais liés aux transferts internationaux :

- option OUR : l'ensemble des frais est à la charge de l'émetteur du virement
- option SHARE : l'émetteur du virement et le bénéficiaire paient chacun les frais de leur banque respective. SHARE est l'option retenue par défaut
- option BEN : l'ensemble des frais est à la charge du bénéficiaire du virement.

TARIFICATION DES VIREMENTS SEPA

- Virement ≤ 50.000€ 10

Règlement Européen 924/2009 du 16/09/2009

- Virement > 50.000€ et pour les virements d'un montant maximum de 50.000€ si codes IBAN et BIC non renseignés, la tarification à appliquer est la même que «**Autres virements internationaux**»

AUTRES VIREMENTS INTERNATIONAUX

Commission de Transfert (+ commission de change le cas échéant) :

Jusqu'à 100.000€	0,25%
de 100.001 à 150.000€	0,20%
de 150.001 à 400.000€	0,15%
au-delà de 400.000	0,06%
Message SWIFT	8*

VIREMENTS RECUS DE L'ETRANGER

Virements reçus de l'étranger pour crédit en compte Gratuit

Des frais supplémentaires peuvent être facturés par les correspondants français ou étrangers ou nécessités par un service particulier.

(1) BIC : Bank Identifier Code, c'est l'identifiant normalisé des institutions financières qui permet d'identifier une banque d'une manière unique

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (« BBVA ») S. A. de droit espagnol au capital de 3.267.264.424,20 € Siège social à BILBAO (Espagne) 4 Plaza de San Nicolas R.M. Vizcaya T.2083 L. 1545 Sec.3a F.183 H. 14741 Etablissement principal en France à Paris (1er) 29. Avenue de l'Opéra RCS Paris 349358887 – Tél. +33.(0)1.44.86.83.00. serviceclients@bbva.com www.bbva.fr. Contact DPO dpogrupobbva@bbva.com ou pour la France servicedpofr@bbva.com Contact médiateur : M. le Médiateur FBF B.P. n°151 75422 Paris Cedex 09 mediateur@fbf.fr. Intermédiaire en assurances N°ORIAS n°07207869 consultable sur www.orias.fr. Edition décembre 2019.

EFFETS : LETTRE DE CHANGE (LCR) OU BILLET A ORDRE (BOR)

Encaissements (J+15J Ouvrés)

Effets en Euros tirés sur un compte BBVA Espagne	4
Effets en Euros tirés sur un compte en Espagne, non BBVA	2‰ Min 25
Effets tirés sur un compte dans l'UE	2‰ Min 30

Commissions liées :

Présentation à l'acceptation	35
Commission d'encaissement	0,20% Min 70 Max 150

* J : jour de la remise avant 12h. Après 12h : J + 1

Paielements

Commissions liées :

Présentation à l'acceptation	0,75% Min 80
Demande de prorogation ⁽¹⁾	75
Avis de sort ⁽¹⁾	25

CHEQUES

Chèques en Euros remis à l'encaissement tiré d'un/sur un compte du BBVA Espagne	90
Chèques en Euros remis à l'encaissement tiré d'un/sur un compte non BBVA Espagne	2% Min 150
Chèques en Euros tirés d'un/sur une Banque dans l'U.E. (en dehors de l'Espagne)	2% Min.60
Remise de chèques en devises pour crédit en compte	0,50% Min.50+ Commission de change 0,50%

CREDITS DOCUMENTAIRES

Crédit documentaire Import

Frais et commissions perçus à l'émission du crédit documentaire

Ouverture de crédit irrévocable	0,50% par trimestre indivisible/Min150
Commission de levée de documents	0,30%/Min150 par utilisation
Commission de paiement différé	0,20% /mois/Min.120
Commission de modification	150

(1) Ajouter les frais postaux

Crédit documentaire Export

Préavis d'ouverture		60*
Commission de notification	0,15%/Min 130* (non perçue dans le cas d'un crédit confirmé)	
Commission de confirmation	% Selon Risque Pays (par trimestre indivisible) /Min 175	

Toute commission de confirmation reste due que le Credoc soit utilisé ou non.

Commission de levée de documents utilisation		0,15%/Min 150* par
Si documents irréguliers		75*
Acceptation/paiement différé		% Selon Risque Pays/mois /Min 150

Aux conditions ci-dessus s'ajoute un forfait de 100 €* pour les frais de courrier rapide et de Swift ainsi que les éventuels frais demandés par nos correspondants étrangers.

TRESORERIE ET FINANCEMENTS

Tout financement ne peut être consenti qu'après étude et acceptation du dossier par BBVA et sous réserve de remplir ses conditions d'obtention.

Le financement du cycle d'exploitation et des investissements

Les informations figurant dans cette rubrique ne constituent ni une autorisation de découvert, ni une offre de prêt. Le taux effectif global est indiqué sur le contrat de prêt et sur les extraits et avis d'opération.

Veillez consulter votre Chargé d'affaires pour connaître l'ensemble des conditions liées à nos crédits :

Crédits de Trésorerie

Découverts autorisés

Prêts à court terme

Prêts à moyen et long terme

Les taux sont susceptibles de varier en fonction de leur objet, de la durée, de la situation financière de l'emprunteur et de l'évolution des taux de marché monétaire. Pour trouver une solution adaptée à vos besoins de financement et de trésorerie, sur le plan privé comme sur le plan professionnel, consultez votre conseiller.

Découverts non convenus, non formalisés, Taux maximal légalement autorisé (seuil du taux d'usure, une notice d'information est à la disposition de la clientèle).

Commissions

Commissions d'engagement pour crédit confirmé	1% du montant
Commissions d'engagement pour ligne d'escompte	1% du montant
Renouvellement de découvert ou de tout autre concours ⁽¹⁾	4,5% Min. 200
Conseil et assistance au montage de dossiers de crédit complexes (Intervention département juridique ou décision en comité de crédits)	2% Min. 500*
Frais dossier crédit immobilier, fonds de commerce	1% Min.200
Montage d'un plan d'amortissement	180
Commission pour recherche simple dont:	
Réédition des attestations annuelles des intérêts	100
Réédition du tableau d'amortissement	100
Frais de dossier de restructuration d'un crédit	600
Frais de gage (véhicule) :	
Frais d'enregistrement	250
Frais d'administration	60
+ frais et droits de constitution (dont frais d'opposition à la Compagnie d'assurance qui assure le véhicule gagé)	
Frais de nantissement	60
Frais de constitution (si enregistrement nécessaire)	250
Frais d'huissier	Min.250*

CREDITS D'EXPLOITATION

Escompte

Remise à l'escompte	
Taux de référence	TB-BBVA, Ester ou Euri bor période + marge
Minimum d'agios d'escompte, par effet	3
Commission forfaitaire minimum	3

ENGAGEMENT PAR SIGNATURE

Cautions et avals	2%/an Min. 95
Garanties à première demande	2%/an Min.110
Frais de constitution de dossier	1%/an Min.80

(1) Auxquels s'ajoute la récupération des frais divers (frais postaux, timbres fiscaux, nantissement, ...)

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

INCIDENTS SUR CHEQUES

Forfait de rejet d'un chèque sans provision incluant les frais de dossier, la déclaration BDF, les frais par 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 régularisation par blocage de provision et les frais de main levée de l'interdiction bancaire.

Pour un chèque impayé d'un montant inférieur ou égal à 50€	60
Pour un chèque impayé d'un montant supérieur à 50€	100
Délivrance d'un certificat de non-paiement	40
Frais de gestion d'une interdiction d'autre banque	60
Chèque impayé pour autre motif qu'absence de provision	
Frais de rejet par chèque	60

Les frais postaux d'envoi en recommandé avec A.R. de la lettre d'injonction sont en sus.*

Conséquence 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 ses banques. Cette interdiction est valable pour une durée de 5 ans. Elle entraîne l'inscription au Fichier Central des Chèques de la Banque de France, recensant les personnes frappées d'une interdiction d'émettre les chèques. Cependant, la levée de l'interdiction peut être obtenue à tout moment à la suite de la régularisation de la situation par le client.

INCIDENTS SUR AVIS DE PRELEVEMENT

Avis de prélèvement refusé pour absence ou insuffisance de provision	40 € ou montant du prélèvement si < 20 €
Refus de paiement pour défaut de provision sur autre moyen règlement (TIP, TUP)	40 € ou montant du prélèvement si < 20 €

INCIDENTS SUR LES EFFETS : LETTRE DE CHANGE (LCR) OU BILLET A ORDRE (BOR)

National et marché intérieur UE

Effet remis retourné impayé ou réclamé ⁽¹⁾	32
Effet émis – rejet par insuffisance de provision	40

International

Effet remis retourné impayé ou réclamé ⁽¹⁾	100
---	-----

(1) Ajouter les frais postaux

OPPOSITIONS SUR CARTES BANCAIRES

Oppositions sur carte pour utilisation abusive 200

OPPOSITION A LA DEMANDE DU CLIENT SUR DIFFERENTS MOYENS DE PAIEMENT

Sur une formule de chèque⁽¹⁾ 34
 Sur une série de chèques ou sur un chéquier⁽¹⁾ 60
 Sur une autorisation de prélèvement 34 ou gratuit si liée à une contestation
 Opposition sur effets, LCR, BOR domiciliés 34
 Opposition sur carte CBN, CBI, CVP⁽²⁾ Gratuit

AUTRES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Information préalable loi Murcef (avant rejet d'un chèque) 45*
 Lettre de mise en demeure 45*
 Remise de chèques en euros pour crédit en compte revenus impayés
 Chèque sans provision 60
 Chèque (autres motifs) 54
 Remise de chèques en devises pour crédit en compte revenus impayés
 Chèque sans provision 66
 Chèque (autres motifs) 60
 Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10% du montant dû au Trésor Public Max. 100
 Frais d'Avis à tiers détenteur 100

IRREGULARITES DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Commission appel téléphonique de notification solde débiteur 12
 Lettre de notification solde débiteur – courrier recommandé
 (frais d'envoi inclus) 50
 Lettre de clôture juridique 90

(1) Rappel : L'opposition sur chèque doit être confirmée par écrit et n'est admise que pour les motifs suivants : perte, vol, utilisation frauduleuse, redressement ou liquidation judiciaire du porteur.

(2) Rappel : Il ne peut être fait opposition au paiement par carte qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire. A effectuer dans les meilleurs délais en téléphonant au N° indiqué pour faire opposition et en appliquant la procédure établie par le Centre de réception des oppositions.

AUTRES SERVICES

● Créations de société/augmentation de capital :	
● Frais de constitution de dossier	60
● Certificat de dépositaire	1% du capital Min.50
● Commission sur dépôts	20
● Information annuelle des cautions	100
● Réponse aux commissaires aux comptes	100*
● Lettre de notoriété	60*
● Recherche d'extrait K-bis	50*
● Recherche de documents :	
● Sans rapatriement d'archives	60*
● Avec rapatriement d'archives (opérations de + de 3 mois)	100*
● Photocopies de documents	2*
● Attestations diverses juridiques, fiscales et autres	de 60* à 100*
● <i>(Selon que la recherche s'avère nécessaire)</i>	
● Transmission d'un document par fax	12*
● Appel téléphonique à l'étranger	Min. 60*
● <i>(Selon le nombre d'unités)</i>	
● Renseignements commerciaux	
<i>(Sans garantie de résultats, responsabilité limitée au remboursement de la commission)</i>	
● Pour la France	90*
● Pour l'étranger	150*
● Frais de courriers divers	15*

DATES DE VALEUR

OPERATIONS PAR CHEQUE

Paiement par chèque	J - 1J Ouvré
Emission de chèques de banque	J - 1J Ouvré
Remise de chèques :	
Forfait standard	J + 1 Ouvré
Remise de chèque étranger pour crédit en compte ⁽¹⁾⁽²⁾	J + 25J Ouvrés
Emission virement	J

(1) BBVA se réserve la faculté de ne pas créditer la remise avant l'encaissement définitif.

(2) Les frais supplémentaires pouvant être facturés par les correspondants étrangers, sont refacturés à prix coûtant.

Viirement reçu	J
Avis de prélèvement, TPI, télé-règlement*	E**

PORTEFEUILLE COMMERCIAL

Remise à l'escompte	J + 1 J Ouvré
Remise à l'encaissement <i>(Délai minimum de présentation 10 jours ouvrés avant échéance)</i>	J + 5 J Calendaires après échéance
Cession de créances professionnelles (Loi Dailly)	J +1 J Ouvré

* J : jour de la remise avant 12h. Après 12h : J + 1

** E : date d'échéance

RESOUDRE UN LITIGE

Pour toute difficulté ou réclamation relative au fonctionnement du compte ou des produits ou services mis à sa disposition vous devez d'abord vous rapprocher de votre agence et du service des relations avec la clientèle de la Direction Centrale pour la France du BBVA. Les coordonnées de ce service sont les suivantes : BBVA – Service Relations Clientèle – 29 avenue de l'Opéra 75001 Paris tél. 01.44.86.83.00 email de contact : serviceclientsentreprises@bbva.com.

BBVA accusera réception de votre réclamation sous deux jours ouvrables et vous répondra par écrit sous dix jours ouvrables sauf si le traitement de celle-ci suppose une analyse approfondie ne permettant pas le respect de ce délai. Dans ce cas vous en serez informé avant l'expiration du délai de réponse de dix jours, et cette information comportera une date limite de réponse qui ne pourra être postérieure de plus de deux mois à la date de réception de la réclamation. Si la réclamation porte sur une opération de paiement ces délais de dix jours et de deux mois seront respectivement de quinze et trente-cinq jours ouvrables.

Si vous n'êtes pas satisfait des suites données à votre réclamation ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans ces délais, vous pouvez également, si un différend persiste sur les frais payables au titre des instruments de paiement utilisables sur votre compte de paiement³, ou sur une opération de paiement ou un instrument de paiement (autre qu'un chèque ou un effet de commerce)⁴, ou sur les services de paiement fournis dans le cadre du fonctionnement du compte courant⁵ et par BBVA en sa qualité de prestataire de services de paiement⁶, saisir gratuitement le médiateur désigné par la Banque et qui est le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF). Le dossier de réclamation peut lui être adressé à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur Boîte Postale n°151 75422 PARIS Cedex 09 (ou par courriel : mediateur@fbf.fr) ou être saisi en ligne grâce à un formulaire spécifique sur le site <http://www.lemediateur.fbf.fr/>. La médiation sera conduite conformément aux termes de la charte de la médiation pour les professionnels, accessible sur le site internet <http://www.lemediateur.fbf.fr/> et l'issue de la médiation interviendra au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la complétude du dossier. Ce délai peut être prolongé par le Médiateur en cas de litige complexe. Il en avise alors la banque et son client.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours. La saisine préalable du Médiateur entraîne, en revanche, la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par la Banque à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Vous trouverez des informations complémentaires sur BBVA et ses produits et services pour les entreprises sur le site www.bbva.fr. Vous trouverez également sur ce site les informations relatives à la garantie des dépôts et à la politique de protection des données personnelles du BBVA (rubrique « Information d'intérêt ») ainsi que des conseils utiles sur l'utilisation de la banque à distance dans le guide de l'internaute mis en ligne sur ce site. Votre chargé d'affaires se tient à votre disposition pour vous fournir tout renseignement supplémentaire.

³ au sens que la réclamation porte sur l'application des dispositions de la section 5 du chapitre II du titre 1er du livre 1er du code monétaire et financier.

⁴ au sens du chapitre III du titre III du livre 1er du code monétaire et financier.

⁵ au sens du chapitre IV du titre 1er du livre III du code monétaire et financier.

⁶ au sens du chapitre 1er du titre II du livre V du Code monétaire et financier.