

FINANCE ÉTHIQUE ET ISLAMIQUE

---

**CONDITIONS ET TARIFS**  
**PRODUITS ET SERVICES**

**PARTICULIERS**



Crédit photo : Shutterstock Images/focal point

**Octobre 2016**

  
**CHAABI**  
**HARMONIS**  
Ma banque Mes valeurs

# SOMMAIRE

- 4 **EXTRAIT STANDARD DES TARIFS**
- 5 **OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE**
  - Ouverture, Transformation, Clôture
  - Relevés de compte
  - Tenue de compte
  - Services en agence
- 6 **BANQUE À DISTANCE**
- 7 **VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT**
  - Cartes
  - Virements
  - Prélèvements - TIPSEPA
  - Chèques
- 10 **OFFRES GROUPÉES DE SERVICES**
  - Pack Harmonis
  - Gamme des moyens de Paiement Alternatifs :  
Offre destinée aux clients en situation de fragilité financière

# SOMMAIRE

- 12**    **IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS**
- Commission d'intervention
  - Opérations particulières
  - Incidents de paiement
- 14**    **DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**
- Crédit vendeur MURABAHA
  - Autres frais et prestations
- 15**    **SUCCESSION**
- 15**    **OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL**
- Virements internationaux
  - Chèques
  - Transferts d'argent
- 18**    **RÉSOUTRE UN LITIGE**

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
Abonnement à des services de banque à distance (Internet)	<b>Gratuit</b> <i>Hors coût fournisseur d'accès Internet</i>
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Produit non disponible
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte Visa Internationale)	<b>32 €/an</b>
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Carte Visa Internationale)	Produit non disponible
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Carte Visa Electron)	<b>22 €/an</b>
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)	<b>Gratuit</b>
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)	En agence : <b>3,50 €/virement</b> Par Internet : <b>Gratuit</b> <i>Hors coût fournisseur d'accès Internet</i>
Paiement d'un prélèvement SEPA	Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : <b>Gratuit</b> Frais par paiement d'un prélèvement : <b>Gratuit</b>
Commission d'intervention	<b>6,50 €/opération</b> <i>Avec un plafond de 78 €/mois</i>
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	Assurance non disponible
Frais de tenue de compte • Chaabi Harmonis • Chaabi Damanis	<b>18 €/trimestre</b> <b>Gratuit</b>

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

■ Ouverture de compte Chaabi Harmonis et Chaabi Damanis	<b>Gratuit</b>
■ Service d'aide à la mobilité bancaire	<b>Gratuit</b>
■ Liste des opérations automatiques et récurrentes	<b>Gratuit</b>
■ Clôture de compte Chaabi Harmonis et Chaabi Damanis	<b>Gratuit</b>

## RELEVÉS DE COMPTE

■ Relevé de compte mensuel	<b>Gratuit</b>
■ Extrait de compte mensuel au guichet	<b>Gratuit</b>
• Duplicata	<b>1,00 €</b>
■ Recherche de relevé de compte :	
• De moins d'1 an	<b>10,00 €</b>
• De plus d'1 an	<b>15,00 €</b>
■ Récapitulatif annuel des frais	<b>Gratuit</b>

## TENUE DE COMPTE

■ Frais de Tenue de compte	
• Chaabi Harmonis	<b>18,00 €/trimestre</b>
• Chaabi Damanis	<b>Gratuit</b>

## SERVICES EN AGENCE

■ Versement d'espèces sur votre compte	<b>Gratuit</b>
■ Retrait d'espèces en agence	<b>Gratuit</b>
■ Remise de chèque	<b>Gratuit</b>
■ Mise à disposition d'un chéquier en agence	<b>Gratuit</b>
■ Conservation d'un chéquier non retiré depuis 6 semaines	<b>8,00 €</b>
■ Envoi d'un chéquier à domicile	<b>8,00 €</b>
■ Fourniture d'attestation (à l'unité)	<b>15,00 €</b>
■ Retour courrier «PND <sup>(1)</sup> »	<b>8,00 €</b>
■ Envoi courrier R/AR <sup>(2)</sup> France autres que pour incidents	<b>8,00 €</b>
■ Envoi courrier R/AR <sup>(2)</sup> étranger autres que pour incidents	<b>16,00 €</b>

(1) PND : Pli Non Distribuable.

(2) R/AR : Recommandé avec Accusé de Réception.

## BANQUE À DISTANCE<sup>(1)</sup>

### CHAABI ONLINE

■ Abonnement aux services de banque à distance CHAABI ONLINE	<b>Gratuit</b>
■ Frais d'utilisation des services de banque à distance :	<b>Gratuit</b>
• Consultation et gestion des comptes	
• Messagerie client	
• E-virement unitaire <sup>(2)</sup> zone SEPA <sup>(3)</sup> :	
- De compte à compte Chaabi Bank	
- Vers un autre compte de la zone SEPA avec IBAN	
• Commande de chéquier	
• Extrait de compte (édition et téléchargement)	
• RIB (édition et téléchargement)	

(1) Hors coûts fournisseur d'accès Internet.

(2) Le montant maximum par e-virement est plafonné à 3 000 €.

(3) SEPA : l'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2016, couvre les États membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## CARTES

### Cotisations annuelles

- |                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| ■ <b>Carte Visa Premier</b>        |                 |
| • Débit immédiat                   | <b>122,00 €</b> |
| <hr/>                              |                 |
| ■ <b>Carte Visa Internationale</b> |                 |
| • Débit immédiat                   | <b>32,00 €</b>  |
| <hr/>                              |                 |
| ■ <b>Carte Visa Electron</b>       | <b>22,00 €</b>  |

La 2<sup>ème</sup> carte sur un même compte bénéficie d'une réduction de 50% sur la cotisation annuelle de la carte la moins chère. La délivrance des moyens de paiement est soumise à acceptation du dossier par CHAABI BANK.

### Opérations diverses (par opération et hors cotisation carte)

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ■ Envoi de carte à domicile sur demande du client<br>(en courrier recommandé)                                  | <b>8,00 €</b>   |
| ■ Réédition du code secret de la carte <sup>(1)</sup>  | <b>8,00 €</b>   |
| <hr/>  |                 |
| ■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le client<br>(pour motif perte, vol ou utilisation frauduleuse) | <b>16,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Frais de remplacement de la carte  |                 |
| • À l'occasion de son renouvellement automatique   | <b>Gratuit</b>  |
| • En cas de dysfonctionnement  | <b>Gratuit</b>  |
| • Refabrication de la carte  | <b>10,00 €</b>  |
| • Supplément frais de remplacement de la carte sous 48H  | <b>46,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Frais de recherche de facturette de moins d'un an  | <b>15,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Frais de recherche de facturette de plus d'un an   | <b>30,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Frais de recherche de facturette à l'étranger  | <b>32,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Commission suite capture carte en France   | <b>46,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Commission suite capture carte à l'étranger  | <b>155,00 €</b> |
| <hr/>  |                 |
| ■ Modification du plafond autorisé <sup>(1)</sup>  | <b>18,00 €</b>  |
| <hr/>  |                 |
| ■ Dépassement du plafond autorisé  | <b>7,00 €</b>   |

(1) Conformément aux conditions d'éligibilité.

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## Paielements et retraits par carte bancaire

En euro, dans un pays de la zone Euro<sup>(1)</sup>

■ Paiements par carte	<b>Gratuit</b>
■ Retraits d'espèces	
• Aux guichets des agences Chaabi Bank	<b>Gratuit</b>
• Aux distributeurs de billets Chaabi Bank	<b>Gratuit</b>
• Aux distributeurs de billets d'une autre banque	<b>Gratuit</b>

En devise ou dans un pays hors zone Euro<sup>(2)</sup>

(Hors commissions de change et frais éventuels prélevés par la banque correspondant)

■ Paiements par carte	<b>Gratuit</b>
■ Retraits d'espèces	<b>Gratuit</b>

(1) Pays de la zone Euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

(2) Hors commission de change et frais éventuels prélevés par la banque correspondant.

## VIREMENTS SEPA<sup>(1)</sup> EN EUROS

### Frais par virement occasionnel

■ Émission d'un virement SEPA	
• Vers un compte Chaabi Bank	<b>Gratuit</b>
■ Émission d'un virement SEPA (BIC/IBAN du bénéficiaire correct)	<b>3,50 €</b>
■ Émission d'un virement SEPA incomplet (BIC/IBAN absent ou incorrect)	<b>10,00 €</b>
■ Réception d'un virement SEPA	<b>Gratuit</b>

### Frais par virement permanent

■ Mise en place d'un virement permanent	<b>Gratuit</b>
■ Émission d'un virement permanent	
• Vers un compte Chaabi Bank	<b>Gratuit</b>
• Vers un autre établissement en France	<b>1,00 €</b>

(1) SEPA : l'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2016, couvre les États membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.



## PRÉLÈVEMENTS SEPA<sup>(1)</sup> - TIPSEPA<sup>(2)</sup>

■ Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	<b>Gratuit</b>
■ Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
■ Frais pour opposition sur un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
■ Frais pour révocation sur un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
■ Frais par paiement du TIPSEPA par débit du compte Chaabi Bank	<b>Gratuit</b>

(1) SEPA : l'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2016, couvre les États membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.

(2) À compter du 01/02/2016, le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) disparaît. Il est remplacé par le prélèvement SEPA et dénommé TIPSEPA.

## CHÈQUES

■ Remise de chèque compensable en France	<b>Gratuit</b>
■ Paiement d'un chèque	<b>Gratuit</b>
■ Frais d'envoi de chéquier à domicile (hors frais postaux)	<b>8,00 €</b>
■ Frais d'émission d'un chèque de Banque	<b>12,00 €</b>
■ Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur (perte ou vol)	<b>13,00 €</b>
■ Frais d'opposition sur chéquier par l'émetteur (perte ou vol)	<b>24,00 €</b>

## PACK HARMONIS

### Offre comprenant :

- La réduction sur la cotisation annuelle d'une carte bancaire Visa<sup>(1)</sup>
  - La tenue du compte Chaabi Harmonis
  - Le relevé de compte mensuel
  - L'accès gratuit à la banque à distance Chaabi Online
  - Les paiements d'un Titre Interbancaire de Paiement (TIPSEPA<sup>(1)</sup>) par débit du compte Chaabi Bank
  - La mise en place et les paiements par mandat de prélèvement SEPA<sup>(2)</sup>
  - Les transferts d'argent vers le Maroc<sup>(3)</sup> (services Bladi Cash, Bladi Compte, Bladi Check)
  - La gratuité des paiements et retraits par carte à l'étranger<sup>(4)</sup>

(1) À compter du 01/02/2016, le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) disparaît. Il est remplacé par le prélèvement SEPA et dénommé TIPSEPA.

(2) SEPA : l'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2016, couvre les États membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.

(3) Uniquement vers le réseau Banque Populaire.

(4) Hors commission de change et frais éventuels prélevés par la banque correspondante.

COTISATION SELON TYPE DE CARTE	Cotisation trimestrielle Pack Harmonis	Cotisation annuelle Carte bancaire <sup>(1)</sup>	Tarif annuel global Pack Premium + Carte bancaire
<b>Carte Visa Premier</b> Débit immédiat	18 €	60 €	132 €
<b>Carte Visa Internationale</b> Débit immédiat	18 €	6 €	78 €
<b>Carte Electron</b>	18 €	0 €	72 € <sup>(2)</sup>

(1) Toutes nos cartes sont à débit immédiat.

(2) Exemple de calcul :

Cotisation annuelle **PACK HARMONIS** = 4 x 18 € = 72 € | **COTISATION GLOBALE ANNUELLE = 72 €**  
 Cotisation annuelle **CARTE ELECTRON** = 0 €

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

## 1. COMMISSION D'INTERVENTION

- Somme perçue par la banque 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...).
  - Par opération **6,50 €**
  - Plafond mensuel **78,00 €**
- 

## 2. OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

---

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **Gratuit**
  - Frais par saisie attribution, frais par avis ou opposition à tiers détenteur
    - Montant  $\leq$  à 150 € **50,00 €**
    - Montant  $>$  à 150 € **75,00 €**
  - Frais par opposition administrative **10% du montant dû dans la limite de 30,00 €**
  - Chèque remis et revenu impayé pour motif autre que sans provision **12,00 €**
-

### 3. INCIDENT DE PAIEMENTS

#### SUR CHÈQUE (PAR OPÉRATION)

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	<b>Gratuit</b>
■ Frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	<b>Gratuit</b>
■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision : ce forfait comprend les frais d'impayés, la lettre d'injonction, la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné, le blocage de provision sur chèque impayé, l'établissement du certificat de non-paiement et la déclaration Banque de France pour chèque payé pendant la période d'interdiction bancaire, la commission d'intervention perçue pour position débitrice irrégulière ainsi que les frais d'envoi en recommandé. <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour un chèque</li></ul>	<b>30,00 €</b>
■ Retour chèque impayé sur opération avec l'étranger	<b>20,00 €</b>
■ Représentation d'un chèque	<b>26,00 €</b>

#### SUR CARTE (PAR OPÉRATION)

■ Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	<b>35,00 €</b>
--	----------------

#### SUR PRÉLÈVEMENT SEPA, TIPSEPA<sup>(1)</sup> (PAR OPÉRATION)

■ Frais de rejet pour défaut de provision <sup>(2)</sup>	<b>10,00 €</b>
--	----------------

#### SUR VIREMENT PERMANENT (PAR OPÉRATION)

■ Frais de non exécution pour défaut de provision	<b>10,00 €</b>
---	----------------

(1) À compter du 01/02/2016, le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) disparaît. Il est remplacé par le prélèvement SEPA et dénommé TIPSEPA.

(2) Gratuit pour les clients en situation de surendettement.

## DÉCOUVERTS<sup>(1)</sup> ET CRÉDITS

### CRÉDIT VENDEUR MURABAHA

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

■ Frais de dossier <sup>(2)</sup>	<b>1 % du montant du financement Murabaha</b>
• Minimum de perception	<b>300,00 €</b>
• Maximum de perception	<b>1 000,00 €</b>
■ Frais d'étude de dossier en cas d'abandon du projet	<b>80,00 €</b>

### AUTRES FRAIS ET PRESTATIONS

■ Frais de traitement par défaut de paiement d'une échéance de tout montant dû	<b>25,00 €</b>
■ Paiement total ou partiel <sup>(3)</sup> du Crédit-Vendeur par anticipation	<b>Gratuit</b>
■ Délivrance d'un nouvel échéancier du Crédit-Vendeur en cas de paiement partiel	<b>15,00 €</b>
■ Délivrance d'un duplicata d'échéancier de paiement	<b>15,00 €</b>

(1) Le compte courant Harmonis ne fonctionne qu'en position créditrice sauf convention préalable et autorisation exceptionnelle. Voir Convention de compte courant et de services bancaires Chaabi Harmonis.

(2) Ces frais font partie intégrante du prix total d'acquisition payé par le client et sont prélevés immédiatement suivant la signature de l'acte de vente entre la banque et l'acquéreur.

(3) Pour un montant supérieur à 30% du montant initial du financement.

## SUCCESSION

■ Frais de gestion de dossier perçue lors du règlement :	
• Montant ≤ 3000 €	<b>70,00 €</b>
• De 3001 à 15000 €	<b>125,00 €</b>
• >15000 €	<b>190,00 €</b>

## OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

### VIREMENTS INTERNATIONAUX

■ Émission d'un virement non SEPA <sup>(1)</sup> :	
• Commission	<b>0,1 %</b>
• Minimum	<b>14,00 €</b>
• Maximum	<b>70,00 €</b>
■ Réception en compte d'un virement international	<b>Gratuit</b>
■ Mise à disposition de fonds sur nos caisses en provenance d'une agence du Groupe Banque Populaire (GBP) ou de l'une de ses filiales	<b>25,00 €</b>

### CHÈQUES

■ Encaissement de chèque étranger	<b>24,00 €<sup>(2)</sup></b>
■ Paiement de chèque émis à l'étranger	<b>Gratuit<sup>(3)</sup></b>
■ Chèque remis à l'étranger et revenu impayé	<b>20,00 €</b>

(1) SEPA : l'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euros) au 01/01/2016, couvre les États membres de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, Monaco, la Norvège, Saint-Marin et la Suisse.

(2) Hors frais de change et du correspondant.

(3) Hors frais de transfert.

# OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

LES TRANSFERTS D'ARGENT VERS LE RÉSEAU BANQUE POPULAIRE AU MAROC SONT GRATUITS pour les titulaires du Pack Harmonis.

## TRANSFERTS D'ARGENT

- VERS LE MAROC : BLADI TRANSFERTS
- VERS LE RÉSEAU BANQUES ATLANTIQUES : ATLANTIQUE TRANSFERTS (Bénin, Burkina Fasso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Mali, Niger, Sénégal, Togo)

### BLADI CASH - ATLANTIQUE CASH

#### ■ Transfert Espèces à Espèces/Cash to Cash

■ 0 à 100 €	7,00 €
■ 101 à 300 €	10,00 €
■ 301 à 600 €	15,00 €
■ 601 à 3 000 €	20,00 €
■ 3 001 à 8 000 €	1,20 % <sup>(1)</sup>

#### ■ Transfert Compte à Espèces/Account to Cash

■ 0 à 1 000 €	3,50 €
■ 1 001 à 2 000 €	8,00 €
■ 2 001 à 3 000 €	10,00 €
■ 3 001 à 5 000 €	12,00 €
■ 5 001 € et plus	0,34 % <sup>(1)</sup>

### BLADI COMPTE - ATLANTIQUE COMPTE

#### ■ Transfert Espèces à Compte/Cash to Account

MONTANT	ORDINAIRE (J+3)
	COMPTE BP <sup>(2)</sup> - BA <sup>(3)</sup>
0 à 1 000 €	3,50 €
1 001 à 2 000 €	8,00 €
2 001 à 3 000 €	10,00 €
3 001 à 5 000 €	12,00 €
5 001 € et plus	0,34% <sup>(1)</sup>

(1) Pourcentage appliqué sur le montant.

(2) BP : Réseau Banque Populaire au Maroc.

(3) BA : Réseau Banque Atlantique.



## ■ Transfert Compte à Compte/Account to Account

ORDINAIRE  
(J+3)

MONTANT	COMPTE BP <sup>(1)</sup> - BA <sup>(2)</sup>
0 à 1 000 €	<b>Gratuit</b>
1 001 à 8 000 €	<b>3,00 €</b>
8 001 € et plus	<b>10,00 €</b>

## BLADI CHECK - ATLANTIQUE CHECK

### ■ Transfert par chèque

MONTANT	COMPTE BP <sup>(1)</sup> - BA <sup>(2)</sup>
0 à 1 000 €	<b>3,20 €</b>
1 001 à 3 000 €	<b>7,00 €</b>
3 001 à 5 000 €	<b>10,00 €</b>
5 001 à 25 000 €	<b>15,00 €</b>
25 001 € et plus	<b>0,07%<sup>(3)</sup></b> <b>(max. 30 €)</b>

## BLADI PRÉLÈV

### ■ Transfert par prélèvement automatique, quel que soit le montant

- Compte BP<sup>(1)</sup> **2,90 €**

## BLADI CARTE<sup>(4)</sup>

### ■ Transfert par carte bancaire

- 0 à 1 000 € **2,50 €**

## ATLANTIQUE CALL

### ■ Rapatriement de fonds en espèces

Mise à disposition des fonds en provenance de votre compte Banque Atlantique.

- 0 à 2 000 € **25,00 €**

(1) BP : Réseau Banque Populaire au Maroc.

(2) BA : Réseau Banque Atlantique.

(3) Pourcentage appliqué sur le montant.

(4) Uniquement vers le réseau Banque Populaire au Maroc.

# RÉSOUTRE UN LITIGE

## ■ L'AGENCE

### Votre premier interlocuteur

En cas de problème ou d'insatisfaction, rapprochez-vous de votre conseiller de clientèle ou du directeur de votre agence.

## ■ LE CENTRE RELATIONS CLIENTS

### Votre deuxième interlocuteur

En cas de désaccord avec la réponse apportée ou si aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante :

#### **CHAABI BANK - Centre Relations Clients**

**5 bis rue Le Tasse - 75016 PARIS**

Ou par e-mail :

**supportclient@chaabibank.fr**

Chaabi Bank s'engage à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum, sauf cas exceptionnels.

## ■ LE MÉDIATEUR

### Votre dernier recours

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre d'une Charte de la Médiation, disponible sur le site chaabibank.fr, qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention. Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur en transmettant votre demande écrite :

■ Par courrier :

**Monsieur Le Médiateur**

**C.S. 151 - 75422 Paris cedex 09**

■ Par courriel :

**mediateur@fbf.fr**

■ Sur le site Internet :

**lmediateur@fbf.fr**

Le Médiateur vous répondra directement dans un délai de 2 mois maximum à réception du dossier complet, en vous faisant connaître sa position fondée sur l'équité au vu des faits et arguments des parties. Par la saisine du Médiateur, vous autorisez expressément Chaabi Bank à lui communiquer les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.





## Vos contacts Chaabi Bank



### Votre conseiller en agence

Liste des agences sur [www.chaabibank.fr](http://www.chaabibank.fr)



### Le Centre Relations Clients

■ **Par téléphone** : 0 820 20 22 36  
(uniquement en France 0,09 € TTC/MN)

■ **Par fax** : +33 (0)1 44 05 90 89



■ **Par email**

[crc@banquechaabi.fr](mailto:crc@banquechaabi.fr)



■ **Par courrier**

Chaabi Bank - Centre Relations Clients  
5 bis rue Le Tasse - 75016 Paris



### Le Service Support Client

[supportclient@chaabibank.fr](mailto:supportclient@chaabibank.fr)



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

**Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2016, exprimés TTC.  
Valables jusqu'à nouvelle édition.**

BANQUE CHAABI DU MAROC - 49 avenue Kléber - 75016 Paris

Société anonyme au capital de 37.478.000 € - R.C. Paris B 722 047 552

Tél. +33 (0)1 53 67 80 80 - 0 820 20 22 36 (uniquement en France 0,09 €/min TTC)

Fax +33 (0)1 47 23 57 29 - TVA : FR 69 722 047 552

Ne pas jeter sur la voie publique - Crédit Photo : Shutterstock Images/focal point

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement et selon la norme

