

TARIF GÉNÉRAL

Au 1^{er} mars 2021

J'aime ma banque.



fortuneo
BANQUE

Bienvenue chez Fortuneo

Créée en 2000, Fortuneo est une banque en ligne qui propose une gamme complète de produits et services : compte bancaire, Bourse, épargne, assurance-vie, crédit immobilier et assurance auto.

DE SOLIDES GARANTIES



Arkéa Direct Bank (dont Fortuneo est une marque commerciale) est une entité du groupe Crédit Mutuel Arkéa, présent sur l'ensemble des métiers de la banque, de la finance et de l'assurance. Le Crédit Mutuel Arkéa compte 4,7 millions de sociétaires et clients.

Arkéa Direct Bank est dotée des agréments de Banque, de prestataire de services d'investissement par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) et de courtier en assurance par l'ORIAS (Organisme du Registre des Intermédiaires en Assurance).

Agréments consultables sur www.acpr.banque-france.fr et www.orias.fr

VOS POINTS DE CONTACT

- Le portail Internet : fortuneo.fr
- Le portail sur téléphone portable :
- site mobile : m.fortuneo.fr
- Application iPhone/iPad/Android
- Le Service Clients au 02 98 00 29 00
(coût de la communication : tarif en vigueur selon l'opérateur du client)
- Le Service Commercial au
0 800 800 040 > Service & appel gratuits
- Le Service Patrimonial à Paris La Défense au
0 800 800 040 > Service & appel gratuits

SOMMAIRE

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	3
OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE	3
BANQUE À DISTANCE	4
VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT	4
OFFRES GROUPÉES DE SERVICES	6
IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS	6
DÉCOUVERTS ET CRÉDITS	6
ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	7
ASSURANCES ET PRÉVOYANCE	10
RÉSOLUDRE UN LITIGE	11

La Tarification proposée par Fortuneo, tout comme les Conditions Générales en vigueur, est également disponible sur fortuneo.fr ou sur simple demande auprès du Service Clients. Les tarifs reportés sur le document format PDF mis en ligne prévalent sur ceux mentionnés sur tout autre support, notamment en cas d'éventuelle discordance.

Les tarifs et prestations signalés par un ** s'entendent TVA incluse (au taux en vigueur), les autres prestations n'étant pas assujetties à cette taxe.

À ces coûts peuvent s'ajouter des frais de port, de télécommunication, d'intermédiaires ou de prestataires. Les tarifications et principales dates de valeur mentionnées dans le présent document sont également applicables aux comptes espèces associés aux comptes de titres ordinaires et comptes sur livret, sauf mention contraire.

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) 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)	GRATUIT (hors coût du fournisseur d'accès Internet)
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	GRATUIT (jusqu'à 10 par mois, au-delà 2,50 € par tranche de 10 alertes reçues)
Tenue de compte	GRATUIT
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	GRATUIT*
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	GRATUIT*
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	GRATUIT (service réservé aux clients droit au compte ou en situation de fragilité financière)
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	GRATUIT
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : "Assurance Essentielle"	GRATUIT
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) : Par Internet	GRATUIT
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	GRATUIT
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT
Commission d'intervention	GRATUIT

* Sous réserve d'une opération de paiement par carte (hors retrait au distributeur automatique de billets ou au guichet automatique de banque) par mois (pour CB Mastercard, FOSFO Mastercard et Gold CB Mastercard) ou de respecter la condition de flux mensuel (pour World Elite CB Mastercard). À défaut, des frais s'appliquent – voir tableau "Cartes Bancaires".

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

COMPTE BANCAIRE

■ Ouverture de compte	GRATUIT
■ Clôture de compte	GRATUIT
■ Changement de domiciliation bancaire - Service d'aide à la mobilité Neochange	GRATUIT
■ Relevé de compte mensuel	GRATUIT
■ Récapitulatif annuel de frais	GRATUIT
■ Tenue de compte	GRATUIT

Conformément à la réglementation, l'ensemble des frais sur un compte inactif⁽¹⁾ est plafonné à 30€ par an.

SERVICES OU OPÉRATIONS (POUR TOUT TYPE DE COMPTE)

■ Frais de traitement du dossier de succession**	300 €
■ Relevé Imprimé Fiscal Unique (IFU)	GRATUIT en ligne, 5 € par courrier postal (sur demande)
■ Duplicata d'un relevé de compte	6 € par relevé
■ Édition des coordonnées bancaires (IBAN/BIC)	GRATUIT en ligne, 5 € sinon
■ Procuration : mise en place, modification ou suppression	GRATUIT
■ Changement d'adresse ou de coordonnées personnelles (téléphone, e-mail, adresses fiscale et postale)	GRATUIT
■ Frais d'envoi en recommandé (hors chéquier)	3,50 € + frais postaux en vigueur
■ Frais de recherche de documents	10 € par page
■ Délivrance d'attestations diverses**	12 €

PRINCIPALES DATES DE VALEUR (EN JOURS CALENDAIRES)

■ Remise de chèque(s) ⁽²⁾	jour de la remise
■ Émission d'un virement SEPA ou non SEPA	jour de l'opération
■ Réception d'un virement SEPA ou non SEPA	jour de réception des fonds
■ Paiement d'un prélèvement	jour de l'échéance du prélèvement
■ Paiement d'un chèque	jour de présentation
■ Paiement par carte :	
- cartes de débit (cartes à débit immédiat)	jour de l'opération
- cartes de crédit (cartes à débit différé) (factures stockées du 20 du mois précédent au 19 du mois en cours)	dernier jour calendaire du mois

OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

Les dates de valeur appliquées aux opérations sur comptes sur livret ne sont pas visées ci-dessous, ces dernières étant soumises à la règle des quinzaines.

■ Réception d'un virement avec change	J ouvré (J = date de valeur indiquée par la banque émettrice)
■ Réception d'un virement sans change	J (J = date de valeur indiquée par la banque émettrice)
■ Émission d'un virement avec change	J (J = date d'opération)
■ Émission d'un virement sans change	J (J = date d'opération)


** TVA incluse (au taux en vigueur). (1) Un compte bancaire est considéré comme inactif, au sens de la Loi Eckert, lorsqu'il n'a fait l'objet d'aucune opération à l'initiative de son titulaire (ou personne habilitée), et que celui-ci ne s'est pas manifesté et n'a effectué aucune autre opération sur un autre compte ouvert à son nom dans l'établissement pendant 12 mois. Un compte est également considéré comme inactif lorsque, 12 mois après le décès du titulaire du compte, les héritiers ne se sont pas manifestés auprès de l'établissement pour faire valoir leurs droits. (2) Nous consulter pour les remises de chèque(s) à l'international.

BANQUE À DISTANCE

- Frais d'utilisation des services de banque à distance (ordinateur, mobile, tablette)⁽¹⁾ **GRATUIT**
- Réédition du code secret d'accès à l'Accès Client et à l'application mobile ** **GRATUIT en ligne, 5€ sinon**
- Alertes e-mail **GRATUIT**
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS **GRATUIT jusqu'à 10 par mois, au-delà par tranche de 10 suivantes : 2,50€**

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

CARTES BANCAIRES

	CB MASTERCARD	FOSFO MASTERCARD	GOLD CB MASTERCARD	WORLD ELITE CB MASTERCARD
	GRATUIT Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	GRATUIT Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	GRATUIT Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé)	GRATUIT Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé)
CONDITIONS D'OCTROI ⁽²⁾				
Compte bancaire individuel ou compte bancaire joint avec une seule carte	1 200 € de revenus nets mensuels à justifier à la souscription ou 5 000 € d'épargne chez Fortuneo	Sans condition de revenus ou d'épargne chez Fortuneo	1 800 € de revenus nets mensuels à justifier à la souscription ou 10 000 € d'épargne chez Fortuneo (+ 1 500 € de revenus nets mensuels pour une carte à débit différé)	4 000 € de revenus nets mensuels minimum, à justifier à la souscription
Compte bancaire joint avec deux cartes 	2 400 € de revenus nets mensuels à justifier à la souscription ou 5 000 € d'épargne chez Fortuneo		2 700 € de revenus nets mensuels à justifier à la souscription ou 10 000 € d'épargne chez Fortuneo (+ 2 500 € de revenus nets mensuels pour une carte à débit différé)	5 500 € de revenus nets mensuels minimum, à justifier à la souscription
CONDITIONS D'USAGE				
Cotisation carte	Carte gratuite sous réserve d'une opération de paiement par carte (hors retrait DAB/GAB) par mois. À défaut 3 € par mois ⁽³⁾ .	Carte gratuite sous réserve d'une opération de paiement par carte (hors retrait DAB/GAB) par mois. À défaut 3 € par mois ⁽³⁾ .	Carte gratuite sous réserve d'une opération de paiement par carte (hors retrait DAB/GAB) par mois. À défaut 9 € par mois ⁽³⁾ .	Carte gratuite sous réserve d'un versement mensuel de 4 000 € sur le compte Fortuneo par carte World Elite détenue. À défaut, 50 € par trimestre.
OPÉRATIONS EN EUROS				
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets ⁽⁴⁾	GRATUIT			
Paieement par carte				
OPÉRATIONS DANS UNE MONNAIE AUTRE QUE L'EURO				
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets ⁽⁴⁾	1,94% du montant de l'opération	GRATUIT		
Paieement par carte				

(i) Dans le cas d'un compte joint avec deux cartes, il n'est possible de souscrire qu'une seule World Elite CB MasterCard. Lorsque les deux cartes sont différentes, les conditions d'octroi à respecter sont celles de la carte la plus exigeante en conditions d'octroi. Les exigences d'utilisation sont valables pour chacune des cartes d'un compte bancaire joint.

** TVA incluse (au taux en vigueur). (1) Hors coûts de connexion et opérateurs. (2) Délivrance sous réserve des conditions d'octroi, des vérifications d'usage et de l'accord de Fortuneo. La CB Mastercard et la Mastercard FOSFO sont de gamme identique. (3) Frais prélevés si aucune opération de paiement (hors retrait au distributeur automatique de billets ou au guichet automatique de banque) avec la carte n'est débitée sur le compte support sur une période d'un mois civil. La date de l'opération est prise en compte et non celle du débit. (4) Hors frais éventuellement appliqués par l'établissement propriétaire du distributeur automatique de billets.

CARTE MAESTRO	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) carte en arrêt de commercialisation	GRATUIT
CARTE MASTERCARD À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) carte distribuée à compter du 05/01/2021 ⁽¹⁾	GRATUIT

AUTRES OPÉRATIONS ET SERVICES

■ Opération de paiement au crédit du compte par carte bancaire	GRATUIT
■ Modification des plafonds d'utilisation de la carte bancaire ⁽²⁾	GRATUIT
■ Recherche sur contestation fondée sur carte	GRATUIT
■ Recherche sur contestation non fondée sur carte	40 €
■ Refabrication de carte avant échéance ⁽³⁾	10 €
■ Refabrication de carte défectueuse	GRATUIT
■ Changement de gamme lors du renouvellement automatique de la carte bancaire à échéance ⁽⁴⁾	GRATUIT
■ Changement de gamme avant le renouvellement automatique de la carte bancaire à échéance ⁽⁴⁾ (sauf carte défectueuse) :	
- changement à partir d'une carte CB Mastercard vers une carte FOSFO Mastercard	10 €
- montée en gamme vers une carte Gold CB MasterCard	20 €
- montée en gamme vers une carte World Elite CB MasterCard	50 €
■ Personnalisation du code confidentiel de la carte	GRATUIT
■ Nouvelle transmission du code confidentiel de la carte bancaire :	
- dans l'application mobile	GRATUIT
- par courrier	7 €
■ Frais de capture carte	30 €
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le porteur	GRATUIT
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
■ Paiement sécurisé Internet	GRATUIT
■ Service de Paiement Mobile ⁽⁵⁾	GRATUIT

(1) Pour les nouveaux clients souscripteurs de l'offre "services bancaires de base" dont la date d'ouverture du compte est ultérieure au 04/01/2021, la carte bancaire fournie sera la carte MasterCard à autorisation systématique. Pour les clients souscripteurs de l'offre spécifique pour la clientèle en situation de fragilité financière dont la date de mise en place de l'offre Spécifique est ultérieure au 04/01/2021, la carte bancaire fournie sera la carte MasterCard à autorisation systématique. Pour les clients dont la carte Maestro arrive à échéance à compter du mois de mars 2021, la carte bancaire fournie en renouvellement sera la carte MasterCard à autorisation systématique. Pour les clients effectuant une demande de refabrication de leur carte Maestro (vol, perte, dysfonctionnement, etc.) à compter du 05/01/2021, la carte bancaire fournie en remplacement sera la carte MasterCard à autorisation systématique. (2) Sous réserve de l'accord de Fortuneo. (3) Tarification appliquée à partir du 15/05/2021. (4) Toute demande de changement de gamme de carte bancaire est réservée aux clients Fortuneo (personne physique titulaire d'un compte bancaire avec carte bancaire dans les livres de Fortuneo) et est soumise aux conditions exposées dans la Tarification et à l'acceptation de la demande par Fortuneo. La CB MasterCard et la MasterCard FOSFO sont de gamme identique. (5) Selon disponibilité du service et compatibilité du téléphone mobile.

	CB MASTERCARD	FOSFO MASTERCARD	GOLD CB MASTERCARD	WORLD ELITE CB MASTERCARD
	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ⁽¹⁾	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé) ⁽¹⁾	Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé) ⁽¹⁾
Compte bancaire individuel ou compte bancaire joint avec une seule carte	Non éligible aux changements de gamme et/ou de débit de carte bancaire	Sans condition de flux créditeurs mensuels ⁽³⁾ , d'épargne ou d'ancienneté chez Fortuneo	1800€ de flux créditeurs mensuels ⁽³⁾ ou 10 000€ d'épargne chez Fortuneo (+ 1 500€ de flux créditeurs ⁽³⁾ pour une carte à débit différé) et Condition d'ancienneté applicable à la carte demandée ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	4 000€ de revenus nets mensuels avant imposition, à justifier lors de la demande et 4 000€ de flux créditeurs ⁽³⁾ et Condition d'ancienneté applicable à la carte demandée ⁽⁴⁾⁽⁵⁾
Compte bancaire joint avec deux cartes ⁽⁷⁾			2 700€ de flux créditeurs mensuels ⁽³⁾ ou 10 000€ d'épargne chez Fortuneo (+ 2 500€ de flux créditeurs ⁽³⁾ pour une carte à débit différé) et Condition d'ancienneté applicable à la carte demandée ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	5 500€ de revenus nets mensuels avant imposition, à justifier lors de la demande et 4 000€ de flux créditeurs mensuels ⁽³⁾ et Condition d'ancienneté applicable à la carte demandée ⁽⁴⁾⁽⁵⁾

VIREMENTS

VIREMENTS SEPA EN EUROS⁽⁶⁾⁽⁷⁾

- Frais par virement occasionnel en ligne. **GRATUIT**
- Frais de mise en place ou de modification d'un virement permanent en ligne. **GRATUIT**
- Frais par virement occasionnel ou permanent non réalisé en ligne. **.5€**
Dans le cas d'un virement permanent, ces frais s'appliquent uniquement à la mise en place.
 Dans le cas d'indisponibilité site ou de blocage des virements sur fortuneo.fr ou sur les applications Fortuneo (ex : dépassement du plafond de virement autorisé), les frais ne seront pas appliqués par Fortuneo.
- Création du bénéficiaire en ligne. **GRATUIT**
- Frais de réception d'un virement. **GRATUIT**

VIREMENTS NON SEPA OU VIREMENTS SEPA HORS EUROS⁽⁸⁾

- Frais d'émission d'un virement. **0,1% min. 23€**
- Frais de réception d'un virement. **12€**
- Commissions additives :
 - commission de change⁽⁹⁾. **0,1% min. 15€**
 - marge de change sur transfert/rapatriement⁽¹⁰⁾. **1% sur taux de change appliqué**
 - frais par virement occasionnel incomplet⁽¹¹⁾. **.6€**
 - tout frais au donneur d'ordre (si mode « OUR » exigé). **11€**

i Attention : Vos virements non SEPA peuvent donner lieu à des frais supplémentaires facturés par les correspondants étrangers qui vous seront ensuite répercutés.

(1) Les conditions exposées sont communiquées à titre purement indicatif et Fortuneo se réserve le droit de refuser toute demande sans avoir à justifier des motifs à l'origine de la décision. Un changement de gamme/débit maximum par trimestre. Voir conditions générales en vigueur. (2) Personne physique majeure titulaire d'un compte bancaire avec carte bancaire dans les livres de Fortuneo. (3) Un flux créditeur est une somme entrante sur votre compte, impactant positivement votre compte bancaire. Cartes à débit immédiat : les flux créditeurs sont calculés sur les 3 derniers mois précédant la demande de changement de gamme/débit carte. Cartes à débit différé : les flux créditeurs sont calculés sur les 6 derniers mois précédant la demande de changement de gamme/débit carte. (4) Cartes à débit immédiat : Les cartes Gold CB MasterCard débit immédiat et World Elite CB MasterCard débit immédiat sont éligibles aux changements de gamme/débit carte 3 mois après l'ouverture effective du compte bancaire. (5) Cartes à débit différé : Les cartes Gold CB MasterCard débit différé et World Elite CB MasterCard débit différé sont éligibles aux changements de gamme/débit carte 6 mois après l'ouverture effective du compte bancaire. (6) Le virement SEPA répond aux critères suivants : être libellé en euros, entre deux comptes de la zone SEPA, avec fourniture d'un IBAN (numéro de compte international) et d'un code BIC (code SWIFT de la banque), être émis en mode « SHARE » (frais partagés). (7) L'espace SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace Unique de Paiements en Euro) couvre les 27 pays-membres de l'Union européenne, les pays membres de l'Espace économique européen, ainsi que la Suisse, Andorre, Monaco, Saint-Martin, le Royaume-Uni et le Vatican. (8) Le virement NON SEPA implique au moins un pays n'appartenant pas à la zone SEPA. Le virement SEPA hors euros implique des pays de la zone SEPA mais n'utilisant pas l'euro comme monnaie nationale. (9) Commission non perçue pour les opérations en euros. (10) Conditions appliquées pour les devises suivantes : USD, GBP, JPY, CAD, CHF, CZK, NOK, PLN, HKD, NZD, AUD, SEK, MAD, DKK, ZAR, HUF, CNY. Pour les autres devises, nous consulter. (11) Commission additionnelle sur la réception ou l'émission de virements applicable dès lors que les renseignements nécessaires (RIB, IBAN, BIC, etc.) sont absents ou erronés et nécessitent l'intervention de la banque.

PRÉLÈVEMENTS SEPA⁽¹⁾

■ Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT
■ Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	GRATUIT
■ Frais d'opposition sur prélèvement	GRATUIT

CHÈQUES

■ Frais de commande de chéquier ou de bordereaux de remise de chèque(s)	GRATUIT en ligne, 5 € sinon
■ Frais d'envoi de chéquier :	
- simple	GRATUIT
- recommandé	GRATUIT
- envoi à l'étranger	3,50 € + frais postaux en vigueur
■ Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	GRATUIT
■ Frais d'émission d'un chèque en ligne / Frais d'émission d'un chèque de banque en ligne :	
- envoi simple	GRATUIT
- envoi recommandé	5 €
■ Frais d'émission d'un chèque de banque non réalisé en ligne	5 €
■ Frais d'annulation d'une demande de chèque en ligne / Frais d'annulation d'un chèque de banque en ligne	5 €

CHÈQUES À L'INTERNATIONAL

■ Paiement d'un chèque à l'international	0,1 % min. 25 €
■ Impayé - Prorogation	20 €
■ Remise de chèque payable à l'étranger reçu impayé	30 €
■ Encaissement SBF (Sauf Bonne Fin)	0,1 % min. 30 €
■ Encaissement CAE (Crédit Après Encaissement)	0,1 % min. 40 €
■ Commissions additives :	
- commission de change additive ⁽²⁾	0,1 % min. 15 €
- marge de change ⁽²⁾	1 % sur taux de change appliqué

ESPÈCES ET DEVISES

■ Livraison d'euros ou de devises par transporteur	17 €
■ Frais de traitement d'une commande d'euros	1,2 % du montant de la commande HT

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ Cotisation à une offre groupée de services : offre spécifique pour la clientèle en situation de fragilité financière	GRATUIT
L'offre spécifique proposée aux clients en situation de fragilité financière comprend les services bancaires prévus à l'article R312-4-3 du Code monétaire et financier. Fortuneo a décidé de plafonner l'ensemble des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte des personnes bénéficiant de l'offre spécifique à 0 €.	
■ Cotisation à une offre groupée de services : services bancaires de base dans le cadre du droit au compte	GRATUIT

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Fortuneo a décidé de plafonner les frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte à hauteur de 25 € par mois pour les personnes identifiées comme en fragilité financière et éligibles à l'offre spécifique.

COMMISSION D'INTERVENTION

La commission d'intervention est la 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, etc.).

■ Commission d'intervention	GRATUIT
---------------------------------------	---------

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

■ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	GRATUIT
■ Frais de retour NPAI ** (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée)	5 €
■ Frais par saisie administrative à tiers détenteur (SATD)	10 % du montant de la saisie, 69 € max
■ Frais par saisie attribution/saisie conservatoire/saisie de valeurs mobilières	69 €

INCIDENTS DE PAIEMENT

■ Frais de rejet de tout ordre de paiement ⁽³⁾ (par opération rejetée)	20 €
■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (tarif appliqué uniquement en cas de paiement du chèque)	12 €
■ Forfait de frais par chèque rejeté < ou = 50 € pour défaut de provision ⁽⁴⁾	30 €
■ Forfait de frais par chèque rejeté > 50 € pour défaut de provision ⁽⁴⁾	50 €
■ Rejet d'un chèque non-conforme	10 €
■ Passage en débit immédiat de la carte bancaire suite à incident(s)	15 €
■ Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	21 €
■ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	30 €

** TVA incluse (au taux en vigueur). (1) Le prélèvement SEPA répond aux critères suivants : être libellé en euros, entre deux comptes de la zone SEPA, avec fourniture d'un IBAN (N° de compte international).

(2) Commission non perçue pour les opérations en euros. (3) Pour les rejets inférieurs à 20 €, le montant facturé ne pourra pas dépasser le montant rejeté. (4) Tarif incluant : la lettre d'information préalable, la lettre d'injonction, la déclaration Banque de France, l'affectation de provision et le certificat de non-paiement.

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

DÉCOUVERTS

- Intérêts débiteurs pour découvert en compte autorisé⁽¹⁾ **7%**
(Exemple chiffré : pour un découvert de 500€ utilisé pendant 2 mois au taux nominal annuel de 7%, sans frais de dossier et sans assurances, TAEG de 7,1096% et coût total du crédit : 5,849€)
- Intérêts débiteurs pour découvert en compte non autorisé⁽¹⁾ **16%**
(Exemple chiffré : Pour un découvert de 500€ utilisé pendant 2 mois au taux nominal annuel de 16%, sans frais de dossier et sans assurances, TAEG de 16,9589% et coût total du crédit : 13,37€)

CRÉDITS IMMOBILIERS

- Services :
 - demande de financement **GRATUIT**
 - taux, assurances, garanties **nous consulter**
 - frais de dossier à l'octroi du prêt **GRATUIT**
 - frais d'étude (en cas d'annulation du dossier) **GRATUIT**
- Demande d'attestations diverses :
 - réédition du tableau d'amortissement **GRATUIT en ligne, 15€ sinon**
 - attestation de prêt à jour/de fin de prêt **15€**
 - frais de recherche sur dossier de prêt archivé **20€**
 - information annuelle des cautions (par an, par caution, par prêt) **GRATUIT**
- Modification des caractéristiques du prêt en gestion :
 - changement de date de prélèvement des échéances (modification de quantième) **GRATUIT**
 - frais pour traitement donnant lieu à l'édition d'un avenant (hors dispositions réglementaires contrares) **900€**
- Remboursement anticipé :
 - décompte prévisionnel de Remboursement Anticipé Partiel/Total **GRATUIT**
 - indemnités de Remboursement Anticipé **GRATUIT, hors reprise de prêt par un établissement externe (plafond légal en vigueur)**

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

ÉPARGNE BANCAIRE

LIVRET + / LIVRET + ENFANT

- Taux de rémunération annuel brut **disponible sur fortuneo.fr**
- Ouverture de compte **GRATUIT**
- Tenue de compte **GRATUIT**
- Clôture de compte **GRATUIT**
- Versements **GRATUIT**
- Retraits **GRATUIT**
- Relevé de compte annuel sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1€**

LIVRET A - LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)

- Taux de rémunération annuel net **disponible sur fortuneo.fr**
- Ouverture de compte **GRATUIT**
- Tenue de compte **GRATUIT**
- Clôture de compte **GRATUIT**
- Versements **GRATUIT**
- Retraits **GRATUIT**
- Relevé de compte annuel sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1€**

(1) Découvert autorisé : taux nominal annuel actuellement en vigueur. Découvert non autorisé : taux nominal annuel actuellement en vigueur. Facturation trimestrielle des agios. Taux susceptible d'évolution et plafonné au taux de l'usure. Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) en vigueur est mentionné sur le relevé de compte.

PLACEMENTS FINANCIERS

TARIFS DE COURTAGE BOURSE AU CHOIX ⁽¹⁾	ZÉRO COURTAGE Réservé aux compte-titres ordinaires	OPTIMUM	TRADER ACTIF	TRADER 100 ORDRES
CONDITIONS À RESPECTER	50 000 € D'ENCOURS MINIMUM/COMPTE. À défaut, 120 €/trimestre civil	SANS CONDITION	MIN. 30 TRANSACTIONS/ MOIS OU 90 TRANSACTIONS SUR LES 3 DERNIERS MOIS. À défaut, 59,80 €/mois	MIN. 100 TRANSACTIONS/ MOIS OU 300 TRANSACTIONS SUR LES 3 DERNIERS MOIS. À défaut, 3 €/ordre exécuté et 6,50 €/ordre non exécuté
Frais de courtage par ordre exécuté sur Euronext Paris, Bruxelles, Amsterdam ou EQUIDUCT ⁽³⁾	0 € pour les 2 premiers ordres inférieurs ou égaux à 10 000 € chaque mois calendaire, 20 € à partir du 3 ^e ordre, 0,20 % pour tout ordre supérieur à 10 000 €.	1,95 € pour un ordre inférieur ou égal à 500 €, 3,90 € pour les ordres entre 500 € et 2 000 €, 0,20 % pour un ordre supérieur, dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾	9,50 € pour un ordre inférieur ou égal à 10 000 €, 0,12 % pour un ordre supérieur, dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾	6,50 € pour un ordre inférieur ou égal à 100 000 €, 0,10 % pour un ordre supérieur, dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾
Droits de garde	GRATUIT			
Frais de tenue de compte	GRATUIT			
Frais de courtage additionnels par ordre par téléphone (tous marchés)	Frais de courtage + 7,18 € dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾		Frais de courtage + 3,59 €, dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾	
FRAIS DE SERVICE DE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (SRD)				
Aller-retour dans la journée (même quantité, même titre)	GRATUIT (en cas de moins-value, celle-ci est assujettie à la CRD jusqu'à la liquidation)			
Commission de règlement différé (CRD)	Forfait SRD 0,18 % min. 3,59 € à l'aller et au retour	Taux journalier 0,0233 % soit 0,71 % par mois min. 3,59 €		
Prorogation (report)	0,60 %	0,24 % min. 11,96 € par ligne		GRATUIT
FRAIS DE COURTAGE PAR ORDRE EXÉCUTÉ SUR LES AUTRES MARCHÉS				
Marchés US (American Stock Exchange, New-York Stock Exchange et Nasdaq)	0,20 % min. 20 € + 30 € de frais de brokers étrangers		9,50 € pour un ordre inférieur ou égal à 10 000 €, 0,12 % au-delà	
Marchés Allemand (Frankfort et Xetra), Anglais (London SETS, London Stock Exchange), Suisse (Swiss Stock Exchange et Virt-x)	0,20 % min. 20 € + 30 € de frais de brokers étrangers dans la limite du maximum légal autorisé sur les PEA/PEA PME. ⁽²⁾			
Autres marchés non disponibles sur fortuneo.fr (uniquement autorisés à la vente et par téléphone)	1 % min. 30 € + 30 € de frais de brokers étrangers			
FLUX DES COURS EN CONTINU				
Euronext Paris, Bruxelles, Amsterdam	GRATUIT			
Marchés US	GRATUIT si un ordre par mois** sinon 5,98 € par mois			

SIMULATION DES COÛTS ET FRAIS SUR UNE ANNÉE (INFORMATION MIF 2)

Hypothèse de calcul des coûts et frais sur 1 ordre action effectué sur Euronext Paris ou Equiduct sur CTO.

(1) Un seul tarif au choix par compte. À l'ouverture, encours minimum de 100 € sur le compte (enveloppe titres et liquidités du PEA/titres et compte espèces liés au compte-titres ordinaire). Les frais de courtage sont prélevés par jour d'exécution en cas d'exécution fractionnée d'un ordre sur plus d'un jour de Bourse. (2) 0,5 % du montant de l'opération effectuée en ligne et 1,2 % du montant de l'opération effectuée par téléphone. (3) Plateforme de négociation paneuropéenne opérée par la bourse de Berlin.

** TVA incluse (au taux en vigueur).

TARIFS	0 COURTAGE						OPTIMUM					
Montant brut investi	Frais de courtage par ordre exécuté		Droit de garde / frais de tenue de compte		TOTAL		Frais de courtage par ordre exécuté		Droit de garde / frais de tenue de compte		TOTAL	
1 500 €	0 €	0 %	0 €	0 %	0 €	0 %	3,90 €	0,26 %	0 €	0 %	3,90 €	0,26 %

TARIFS	TRADER ACTIF						TRADER 100 ORDRES					
Montant brut investi	Frais de courtage par ordre exécuté		Droit de garde / frais de tenue de compte		TOTAL		Frais de courtage par ordre exécuté		Droit de garde / frais de tenue de compte		TOTAL	
12 000 €	14,40 €	0,12 %	0 €	0 %	14,40 €	0,12 %	6,50 €	0,05 %	0 €	0 %	6,50 €	0,05 %

SERVICE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (SRD)

■ Couvertures/Positions maximales autorisées sur le SRD :

- espèces levier 5
- actions éligibles SRD et FCP/SICAV référencés levier 2,5
- obligations levier 2,5
- FCP/SICAV non référencés, valeurs volatiles levier 1

COMMISSION DE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (CRD)

- Si aller/retour dans la journée (même quantité, même titre) ... **GRATUIT** (en cas de moins-value, celle-ci est assujettie à la CRD jusqu'à la liquidation)
- Tarif 0 Courtage. forfait SRD 0,18 % min. 3,59 € à l'aller et au retour/Prorogation 0,60 %
- Tarifs Optimum et Trader Actif taux journalier 0,0233 % soit 0,71 % par mois min. 3,59 €
..... prorogation (report) : 0,24 % min. 11,96 € par ligne
- Tarif Trader 100 ordres taux journalier 0,0233 % soit 0,71 % par mois min. 3,59 €/Prorogation **GRATUIT**

OPCVM ET FONDS D'INVESTISSEMENT ALTERNATIFS (FIA)⁽¹⁾

TARIFS	FRAIS D'ENTRÉE OU DE SORTIE PRÉLEVÉS PAR FORTUNEO ⁽²⁾		FRAIS DE COURTAGE PAR ORDRE EXÉCUTÉ	FRAIS COURANTS
OPC partenaires	FONDS 0 FRAIS D'ENTRÉE ⁽²⁾	0 %	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ordre de souscription unitaire inférieur à 500 € : 0 € sur PEA/PEA- PME et 11,96 € sur Compte-titres ordinaire (CTO). ■ Ordre de rachat unitaire inférieur à 500 € : 11,96 €. ■ Ordre de souscription ou de rachat unitaire supérieur à 500 € : 0 €. 	Consulter le prospectus AMF/DICI (document d'information clé pour l'investisseur).
	FONDS NÉGOCIÉS ⁽²⁾	1 % max		
OPC non partenaires	Consulter le prospectus AMF/DICI (document d'information clé pour l'investisseur).		<ul style="list-style-type: none"> ■ Ordre de souscription unitaire : 0 € sur PEA/PEA-PME et 30 € sur Compte-titres ordinaire (CTO). ■ Ordre de rachat unitaire supérieur à 500 € : 0 €. ■ Ordre de rachat unitaire inférieur à 500 € : 11,96 €. 	

(2) Hors éventuels frais prélevés par l'OPC ou la Société de Gestion. Consulter le prospectus AMF/DICI du fonds pour plus d'informations.

RÉTROCESSIONS

(1) Hors Trackers/ETF.

Fortuneo, en sa qualité de distributeur, peut recevoir des rétrocessions récurrentes de frais de gestion⁽¹⁾, sous forme de commission sur encours, de la part de sociétés de gestion de portefeuille dans le cadre de la commercialisation d'OPCVM et/ou de FIA (Fonds d'Investissement Alternatifs) étant précisé qu'elle n'en perçoit pas pour les souscriptions sur OPCVM et/ou FIA réalisées dans le cadre de l'offre de gestion sous mandat, ni pour les souscriptions sur OPCVM et/ou FIA qu'elle ne propose pas dans son offre commerciale. Les taux de rétrocession sont précisés dans le tableau ci-après selon la classification AMF des OPCVM et FIA. Le client est informé du taux de rétrocession dont bénéficiera effectivement Fortuneo au titre de sa souscription préalablement à la validation de tout ordre de souscription sur son site internet ou sur le bulletin qui lui est présenté à signer⁽³⁾. Les conditions de rétrocession convenues entre Fortuneo et les sociétés de gestion pouvant évoluer, le détail des commissions (dernier taux en vigueur, modalités de calcul et de versement) peut être obtenu, à tout moment, sur simple demande adressée à Fortuneo.

TAUX DE RÉTROCESSION LES PLUS BAS ET LES PLUS HAUTS EN VIGUEUR À LA DATE DE PARUTION DES PRÉSENTES CONDITIONS TARIFAIRES⁽²⁾

CLASSIFICATION AMF	LES + BAS	LES + HAUTS
Actions françaises	0,05 %	1,80 %
Actions des pays de la zone euro	0,05 %	1,21 %
Actions des pays de l'Union européenne	0,35 %	1,20 %
Actions internationales	0,07 %	1,50 %
Obligations en Euro	0,01 %	0,70 %
Obligations internationales	0,11 %	0,75 %
Monétaire court terme	0,02 %	0,61 %
Monétaire	0,01 %	0,30 %
Fonds à formule	0,14 %	1,20 %
Autres	0,02 %	1,30 %
AUTRES FONDS	LES + BAS	LES + HAUTS
Fonds étrangers	0,13 %	1,50 %
Fonds de fonds alternatifs	0,80 %	0,80 %

COMMISSIONS DE PLACEMENT

OBLIGATIONS Fortuneo peut être amenée à percevoir des commissions de placement de la part des émetteurs d'obligations lorsqu'elle fournit à ces derniers le service de placement à l'occasion d'offre au public d'obligations. Se reporter au prospectus de l'émission obligataire pour toute information sur le montant de ces commissions.

SIMULATION DES COÛTS ET FRAIS SUR UNE ANNÉE (INFORMATION MIF 2)

Hypothèse de calcul des coûts et frais sur 1 ordre de souscription OPC sur CTO.

	Montant brut investi	Frais d'entrée		Frais de courtage par ordre exécuté		Frais courants ⁽⁴⁾		Dont rétrocession perçues par Fortuneo ⁽⁵⁾		TOTAL	
OPC partenaire ⁽³⁾	2000 €	0 €	0 %	0 €	0 %	20 €	1 %	10 €	0,50 %	20 €	1 %
OPC non partenaire	2000 €	60 €	3 % ⁽²⁾	30 €	1,50 %	20 €	1 %	0 €	0 %	110 €	5,50 %

OUTILS ET SERVICES

(1) L'absence de mention d'un taux de rétrocession sur le site ou le bulletin de souscription signifie que l'OPCVM et/ou FIA ne fait pas partie de l'offre commerciale de Fortuneo et qu'en conséquence, celle-ci ne percevra aucune rétrocession au titre de la souscription de cet OPCVM et/ou FIA. La liste actualisée des OPCVM et/ou FIA constituant l'offre commerciale de Fortuneo est disponible à tout moment sur son site Internet. (2) Les taux sont fixés dans les conventions de placement conclues entre Fortuneo et les sociétés de gestion et s'appliquent sur les encours détenus par l'ensemble de la clientèle des distributeurs. Ces taux, tels que mentionnés dans le présent tableau, sont en général déterminés par rapport aux taux des frais de gestion réels des fonds, lesquels peuvent être ajustés ponctuellement à la baisse et/ou à la hausse dans la limite du taux maximum prévu dans le DICI/prospectus. En conséquence, les taux effectivement pratiqués ne peuvent être connus qu'à l'issue du règlement de la commission à Fortuneo dont la fréquence est généralement trimestrielle. Toutefois, en cas d'intégration d'un nouveau fonds dans l'offre, et à défaut d'un premier règlement de commission ayant permis à Fortuneo de connaître le taux effectivement pratiqué, le taux communiqué est déterminé par rapport au taux maximum des frais de gestion figurant dans le DICI/prospectus. (3) La liste des Valeurs référencées est disponible sur le site fortuneo.fr. (4) montant variable en fonction des fonds - consulter le prospectus AMF/DICI du fonds. (5) Inclus dans les frais courants, montant variable en fonction des fonds - consulter la fiche valeur des fonds disponible sur fortuneo.fr.

- Fiche détaillée par fonds, Actualités, Sélecteur multicritère, Comparateur de fonds, Notation Morningstar, Accès aux documents de référence des sociétés de gestion et des fonds (DICI, reporting, etc.) **GRATUIT**

OUTILS ET FLUX

- Programmation d'Ordres Intelligents® **GRATUIT**
- Accès à la plateforme de trading Live Trader **GRATUIT**
- Alertes et avis d'exécution SMS **GRATUIT jusqu'à 10 par mois, au-delà par tranche de 10 suivantes : 1,80 €**
- Abonnement au service Portefeuilles types** **8 € par mois**

GESTION SOUS MANDAT

- 4 profils de gestion disponibles **Nous consulter**

AUTRES OPÉRATIONS ET SERVICES BOURSE

- Ordres non exécutés ou annulés **GRATUIT**
- Taux de change appliqué à Fortuneo par l'intermédiaire financier **Taux de change J (jour de négociation) ou, si position de l'intermédiaire financier excédentaire ou déficitaire à J sur la devise, Taux de change "J+1" + 0.30%**
- Avis d'opéré, par transaction, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Avis d'OST, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Relevé de liquidation mensuel⁽¹⁾, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Relevé espèces mensuel⁽¹⁾, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Relevé de titres trimestriel, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Relevé PEA ou PEA-PME trimestriel, sur site **GRATUIT, par courrier postal (sur demande) : 1 €**
- Saisie d'une instruction OST **GRATUIT, en ligne, 1 € sinon**
- Souscription, attribution de titres, échange, encaissement de coupons, remboursement d'obligations **GRATUIT**
- Frais administratifs liés à l'inscription et la cession de titres non cotés **300 €**
- Clôture de compte-titres ordinaire **GRATUIT**
- Clôture de PEA ou PEA-PME** (hors clôture en cas de transfert) **85 €**
- Changement de tarif courtage Bourse après ouverture de compte **60 €**
- Transfert de PEA ou PEA-PME vers un autre établissement hors frais de transfert de titres ci-dessous** **GRATUIT**
- Transfert ou donation de titres Bourse France vers un autre établissement ou vers le compte d'un tiers** **15 € par ligne⁽²⁾**
- Transfert ou donation de titres Bourses étrangères et FCP/SICAV vers un autre établissement ou vers le compte d'un tiers** **15 € par ligne⁽²⁾**
- Transfert ou donation de titres en nominatif non enregistrés Euroclear ou non cotés** **50 € par ligne⁽²⁾**
- Attestation de participation à une assemblée générale** **6 € par ligne**
- Duplicata de relevé de compte **6 € par relevé**
- Nantissement pour un établissement tiers hors Crédit Mutuel **20 €**
- Intervention pour solde débiteur ou insuffisance de couverture avec ou sans envoi de recommandé **27 €**

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

ASSURANCE NON VIE

- Cotisation à l'offre d'assurance Essentielle perte ou vol des moyens de paiement Fortuneo **GRATUIT**
- Cotisation à l'offre d'assurance Complète⁽³⁾ **1^{er} titulaire : 18 €/an - 2nd titulaire : 12 €/an**
- Assurance auto (arrêt de la commercialisation de nouveaux contrats au 29/04/2021). **Retrouvez tous nos tarifs en réalisant votre devis en ligne sur fortuneo.fr jusqu'au 28/04/2021. À partir du 29/04/2021, nous consulter pour les contrats en cours.**

ASSURANCE-VIE • CONTRAT FORTUNEO VIE

- Frais à l'entrée **GRATUIT**
- Frais sur versements **GRATUIT**
- Frais en cours de vie du contrat⁽⁴⁾ :
 - frais annuels de gestion sur les fonds en euros **0,60%**
 - frais annuels de gestion sur les supports en unités de compte en Gestion Libre **0,75%**
 - frais annuels de gestion sur les supports en unités de compte en Gestion sous Mandat (offre commercialisée depuis octobre 2016) **0,85%**
- Relevé d'information (annuel) **GRATUIT**
- Certificats fiscaux (annuel) **GRATUIT**
- Confirmation (versement, arbitrage, rachat) **GRATUIT**

FRAIS DE SORTIE

- Rachat partiel ou total **GRATUIT**
- Rachats partiels programmés **GRATUIT**
- Option pour la remise de titres en cas de rachat total ou de décès **1 % des fonds gérés réglés sous forme de titres**

AUTRES FRAIS

- Arbitrage **GRATUIT en ligne, 28 € sinon**
- Les SCPI/SCI/OPCI/ETF supportent des commissions de souscription inhérentes à ces supports. Elles sont consultables sur les pages dédiées sur le site Fortuneo.fr rubrique «assurance-vie».
- Frais des options de gestion⁽⁵⁾ **28 €**
- Frais de gestion des rentes **3 % du montant de chaque rente**

** TVA incluse (au taux en vigueur). (1) Sous réserve d'opération enregistrée depuis la date d'arrêt du précédent relevé. (2) Dans la limite du maximum légal de 150€ pour le transfert d'un PEA ou d'un PEA-PME. (3) Cotisation annuelle révisable. Pour le second titulaire : cotisation annuelle appliquée lorsque le premier titulaire détient un contrat d'assurance moyens de paiement proposé par Fortuneo. (4) Les autres frais ainsi que les caractéristiques des options proposées par le contrat Fortuneo Vie sont disponibles sur fortuneo.fr et dans la notice du contrat Fortuneo Vie également sur fortuneo.fr. Les frais susceptibles d'être supportés par les unités de compte sont précisés dans l'annexe de présentation des supports d'investissement de la notice et/ou dans le Document d'Informations Clés et, le cas échéant, l'annexe complémentaire de présentation de chaque support, disponibles sur fortuneo.fr. (5) Sécurisation ou dynamisation des plus-values, dynamisation progressive de l'investissement (investissement progressif) et arbitrages sur alerte à seuil évolutif « Stop Loss Relatif ».

RÉSOUTRE UN LITIGE

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE BANCAIRE OU BOURSIER ?

Vous pouvez contacter :

1. Le Service Clients par e-mail en utilisant le formulaire disponible sur votre « Accès Client », rubrique « Nous contacter » (sélectionnez le motif "Formuler une réclamation").
Vous pouvez également contacter le Service Clients par courrier adressé à FORTUNEO - TSA 41707 - 35917 RENNES CEDEX 9 ou par téléphone :
 - Pour le Service Clients Banque, Livrets d'épargne :
 - 02 98 00 29 00 du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 9h à 18h
 - Depuis l'étranger : + 33 2 98 00 29 00
 - Pour le Service Clients Bourse :
 - 02 98 00 29 00 du lundi au vendredi de 8h à 20h00
 - Depuis l'étranger : + 33 2 98 00 29 00
 - Pour le Service Clients Crédit Immobilier :
 - 02 98 00 29 22 du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00
 - Depuis l'étranger : + 33 2 98 00 29 22
2. En cas de difficultés persistantes, le Service Réclamations par e-mail en utilisant le formulaire disponible sur votre « Accès Client », rubrique « Nous contacter » (sélectionnez le motif "Formuler une réclamation" et précisez la mention « à l'attention du Service Réclamations ») ou par courrier adressé à TSA 41 707 - 35917 RENNES CEDEX 9 ou au 02 98 00 29 00, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30.
3. Et en ultime étape de conciliation, et uniquement dans les cas relevant de sa compétence légale et réglementaire, il vous est possible de saisir le Médiateur (en joignant impérativement la réponse reçue du Service Réclamations) :
 - Concernant une réclamation liée à un produit bancaire, à un crédit immobilier, ou à une assurance emprunteur (pour un litige relatif à l'intervention de Fortuneo en qualité d'intermédiaire en assurance) :
 - Soit à l'adresse postale : Monsieur le Médiateur 29808 BREST CEDEX 9
 - Soit sur le site : <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>
 - Concernant une réclamation liée à une opération sur les marchés financiers :
 - Soit à l'adresse postale : Madame le Médiateur de l'AMF - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02
 - Soit sur le site : <http://www.amf-france.org/Le-mediater-de-l-AMF/Presentation.html>

L'ensemble des coordonnées pour formuler une réclamation ou saisir le médiateur compétent en fonction du produit/service concerné (Banque, Bourse, Assurance-vie, Assurance Automobile, etc.) figure sur fortuneo.fr.

TOUTE RÉCLAMATION PORTANT SUR LES SERVICES DE PAIEMENT PROPOSÉS PAR FORTUNEO SERA TRAITÉE DANS UN DÉLAI MAXIMUM DE QUINZE JOURS À COMPTER DE SA RÉCEPTION, SAUF CIRCONSTANCE PARTICULIÈRE DÛMENT JUSTIFIÉE. POUR TOUTE AUTRE RÉCLAMATION, LE DÉLAI DE TRAITEMENT EST DE DEUX MOIS.

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane — 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441.

Fortuneo Vie est un contrat d'assurance-vie de groupe de type multisupport géré par Suravenir — Siège social : 232 rue Général Paulet - BP 103 - 29802 Brest cedex 9. Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital entièrement libéré de 1045 000 000 €. Société mixte régie par le Code des Assurances. SIREN 330 033 127 RCS BREST. Suravenir est une société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) (4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 9, adresse Internet : <http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>).

