

# GUIDE

# TARIFAIRE

PARTICULIERS

EN VIGUEUR AU 01/04/2017

la Nef  
finance éthique

# INTRODUCTION

Pour vous aider à gérer au mieux votre compte, ce guide vous informe avec précision des conditions tarifaires des produits et services qui vous sont proposés.

La Nef s'est engagé à faire preuve de transparence en matière de tarifs et de qualité de ses produits et services.

Ce guide des tarifs détaille les conditions des produits et services en vigueur. Les tarifs sont exprimés en euros et indiqués en TTC s'ils sont soumis à la TVA.

La souscription des produits et services présentés dans ce guide tarifaire est soumise à l'acceptation de la Nef.

Conformément aux conditions générales consultables sur le site [www.lanef.com](http://www.lanef.com), les tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, sous réserve d'une information préalable.

Pour tout renseignement complémentaire un conseiller de la Nef se tient à votre disposition. Ce guide est également disponible sur notre site internet [www.lanef.com](http://www.lanef.com)

# SOMMAIRE

→ Vos moyens et opérations de paiement	p.4
→ Irrégularités et incidents	p.4
→ Crédits	p.5
→ Résoudre un litige	p.5
→ Glossaire	p.6

→ VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Liste des opérations ou services	Prix en euros
<b>Gestion du Livret</b>	
Frais de tenue de compte	Gratuit
Ouverture de compte	Gratuit
Cloture de compte	Gratuit
Rémunération du compte	Voir Grille de taux ( <a href="http://www.lanef.com">www.lanef.com</a> )
Envoi de relevé de compte papier	Gratuit
Avis de domiciliation Banque à distance	Gratuit
Avis de domiciliation papier	Gratuit
Recherche sur demande de l'administration fiscale	50€
Délivrance d'attestations diverses	5€
Fourniture d'une copie de chèque (dans la limite des 10 chèques par année d'imputation)	10€
Envoi de relevé autre périodicité ou supplémentaire	1€
Fusion de compte	Gratuit
Convention de séquestre	90€
Commission d'actualisation administrative	15€
Liste des opérations ou services	Prix en euros
<b>Virements émis ou reçu en euros dans la zone SEPA*</b>	
Virement émis Banque à distance	Gratuit
Virement reçu Banque à distance	Gratuit
Frais d'opposition sur virement avant son exécution	Gratuit
<b>Virements émis ou reçu en euros hors zone SEPA*</b>	
Virement émis	1% avec un mini de 15€ et un maxi de 50€
Virement reçu	15€
<b>Prélèvements dans la zone SEPA*</b>	
Mise en place du prélèvement	Gratuit
Frais d'opposition sur prélèvement avant son exécution	Gratuit

→ IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Chèque remis à l'encaissement rejeté	30€
Frais par saisie attribution, saisie conservatoire, avis à tiers détenteur, opposition à tiers détenteur, autre procédure civile d'exécution	70€/acte
Frais d'opposition administrative	10% par acte avec un maximum de 70€
Avis à tiers détenteur ou Saisie-attribution	70€
Rejet de prélèvement	20€
Frais de mise en demeure (frais liés à l'envoi du courrier recommandé avec accusé de réception, hors frais liés à l'envoi postal, en cas de non-paiement des sommes dues)	5.20€
Successions	20€ frais d'ouverture du dossier de succession puis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les encours &lt; 200€ : Gratuit</li> <li>• pour les encours &gt; 200 € : 30€ + 1% des avoirs avec un maximum de 500€</li> </ul>
Frais de courrier aux cautions (hors information annuelle)	9€ (plafonné à 90€ TTC)
Frais de procédure d'appel aux cautions	90€ (montant fixe par prêt, quand mise en jeu des cautions)
Frais de compte inactif	30€

## → CRÉDITS

Crédits personnels	
Souscription de parts sociales suite à un crédit (contribution pour renforcer les capacités de la Nef à prêter)	1% du capital emprunté avec un minimum de 3 parts soit 90€
Frais de dossier	Nous consulter
Autres services	
Réaménagement du prêt (durée, taux, garantie, changement d'assuré...)	minimum 276€
Changement date de prélèvement	60€
Désolidarisation (co-emprunteurs ou cautions)	276€
Main levée de garantie en cours de prêt	56€
Information annuelle des cautions	Gratuit
Demande de décompte	15€
Rédition du plan de remboursement	5€
Attestation pour prêt soldé	5€
Changement de coordonnées bancaires	20 €

## → RÉSOUDRE UN LITIGE

La Société financière de la Nef veille à apporter à ses sociétaires et clients la meilleure qualité de service. Toutefois malgré notre volonté, il peut arriver que celle-ci ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

► **Si vous souhaitez exprimer un mécontentement et/ou une insatisfaction sur un produit ou service de la Nef :**

### 1. Dans un premier temps, vous pouvez contacter votre délégation

Prenez contact avec votre Conseiller / Responsable de la Délégation. Ils restent vos interlocuteurs privilégiés pour exprimer vos réclamations.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à la Délégation concernée, lors d'un rendez-vous physique, par courrier, par mail ou par téléphone.

Retrouvez les coordonnées de chaque Délégation dans la rubrique *Nous contacter* : [www.lanef.com](http://www.lanef.com)

### 2. Dans un second temps, le service Réclamation est à votre écoute

Si votre Conseiller tarde à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par votre interlocuteur, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Réclamation pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez contacter le service par courrier ou par courriel en utilisant les coordonnées ci-après :

• Par courrier :

Société financière de la Nef  
Service Réclamation  
Immeuble Woopa  
8 avenue des Canuts – CS 60032  
69517 Vaulx-en-Velin Cedex

• Par courriel : [reclamation@lanef.com](mailto:reclamation@lanef.com)

### 3. En dernier recours : Saisine du Médiateur de l'A.S.F. pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Le service Réclamation est chargé de veiller à ce que le règlement amiable d'un différend puisse intervenir dans les meilleures conditions auprès des Délégations et services en relation avec la clientèle. Si un litige n'a pu être réglé dans ce cadre, il peut être soumis au médiateur.

La saisine du médiateur de l'ASF doit s'effectuer par voie postale uniquement et en langue française à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'ASF - 75854 Paris cedex 17

La présentation de la médiation de l'Association française des Sociétés Financières est consultable à partir de l'adresse internet suivante : <http://www.asf-france.com/>

La saisine du Médiateur entraîne pour le client l'acceptation de la charte de Médiation diffusée sur [http://www.lanef.com/userfiles/Charte\\_Mediation.pdf](http://www.lanef.com/userfiles/Charte_Mediation.pdf).

Vous pouvez retrouver la politique détaillée de la Nef concernant le traitement et le suivi des réclamations à l'adresse suivante : [http://www.lanef.com/userfiles/2014\\_04\\_28\\_Politique\\_de\\_traitement\\_des\\_r%C3%A9clamations\\_V5\\_Def.pdf](http://www.lanef.com/userfiles/2014_04_28_Politique_de_traitement_des_r%C3%A9clamations_V5_Def.pdf)

## → GLOSSAIRE DES TERMES UTILISÉS DANS CE GUIDE

---

**SEPA** : Espace unique de paiement en euros. Les virements ou les prélèvements sont exécutés dans les mêmes conditions quelque soit le pays. L'espace SEPA comprend les 28 pays de l'UE ainsi que la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse et Monaco.

**IBAN + BIC** : L'IBAN est l'identifiant de votre compte bancaire. Il sert à l'identifier sans erreur lorsque vous faites un virement ou un prélèvement. Le BIC est l'identifiant international de la banque dans laquelle votre compte est domicilié.

**Opposition sur prélèvement** : Faire opposition à un prélèvement consiste à en empêcher le paiement, sans remettre en cause l'autorisation donnée à la banque. Vous pouvez faire une opposition jusqu'à un jour ouvrable avant sa date d'échéance prévue. Pour ce faire vous devez préciser à votre banque les caractéristiques exactes du prélèvement auquel vous souhaitez faire opposition.

**Avis à tiers détenteur** : L'avis à tiers détenteur est une procédure voisine de la saisie qui permet au Trésor Public d'appréhender immédiatement tout ou partie des sommes qui lui sont dues au titre des impôts, des pénalités et frais accessoires garantis par le privilège du Trésor. Ainsi, si vous n'avez pas réglé vos impôts, le Trésor Public peut émettre un avis à tiers détenteur sur vos comptes à la banque. Lorsque la banque reçoit l'ATD, elle indique au Trésor Public si le solde de vos comptes permet le paiement total ou partiel de l'ATD. Sauf mainlevée donnée par le Trésor Public (par exemple si vous avez réglé votre dette par un autre moyen), les fonds saisis sont versés au Trésor dans un délai de 2 mois.

**Saisie-attribution** : Si vous n'avez pas payé une dette à la date prévue, votre créancier, généralement à partir d'un acte notarié ou d'un jugement du Tribunal, peut obtenir la saisie de vos avoirs à la banque. Le plus souvent, le créancier passe par un huissier qui adresse à la banque un acte de « saisie attribution » à son profit. La banque saisie doit reconstituer vos avoirs et les déclarer. Les soldes créditeurs des comptes sont alors bloqués. Certains revenus comme le RSA ne sont pas saisissables.

**Désolidarisation** : La séparation ou le divorce ne modifient pas l'obligation des conjoints vis-à-vis du contrat de prêt s'ils ont emprunté ensemble. La banque devra alors faire un avenant ou une reprise du prêt ce qui nécessite une nouvelle étude. Dans le cas d'un prêt immobilier un projet de liquidation d'indivision ou de communauté doit être établi par un notaire. Sur la base de ce projet et de la solvabilité de la personne qui conservera le bien la banque proposera alors la solution la mieux adaptée.

**Main levée de garantie** : Acte par lequel un créancier consent à radier l'inscription d'une sûreté prise sur un bien donnée en garantie par son débiteur pour garantir un crédit (privilège, hypothèque, gage, nantissement).

**Radiation d'hypothèque** : Pour faire la radiation d'une hypothèque il faut obtenir la main-levée de celle-ci de la part de la banque qui a financé le bien sur lequel le propriétaire a consenti l'hypothèque. Il s'agit souvent d'un bien immobilier. Elle permet de supprimer l'inscription de l'hypothèque au sein du fichier du service de publicité foncière. Elle peut intervenir lorsque le bien est vendu avant le remboursement du prêt ou dans le cas d'un remboursement du prêt avant la fin fixée dans le contrat de prêt.

**Information des cautions** : Dans un souci de protéger la personne physique ou morale qui s'est portée caution au titre d'un acte de cautionnement, la loi impose aux établissements de crédit une obligation d'information annuelle des cautions. A ce titre, les établissements de crédit sont tenus de renseigner annuellement les cautions sur l'engagement qu'ils ont souscrit et sur le montant restant dû par ces dernières en principal, intérêts, frais et accessoires.

## UNE QUESTION, UNE DEMANDE ?

...> **Contactez la Délégation des Particuliers**

04.81.65.00.00

[delegation.particuliers@lanef.com](mailto:delegation.particuliers@lanef.com)

Retrouvez l'ensemble de nos produits  
et notre actualité :

[www.lanef.com](http://www.lanef.com)