



# Extrait standard des tarifs (1)

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

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 EURO
<b>Abonnement à des services de banque à distance (Internet)</b>	Gratuit « Hors du coût du fournisseur d'accès Internet »
<b>Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS</b>	Service non proposé
<b>Cotisation carte de paiement internationale à débit Immédiat – (Mastercard Débit)</b>	35,00 €/an
<b>Cotisation carte de paiement internationale à débit différé</b>	Service non proposé
<b>Cotisation carte de paiement à autorisation systématique – (Mastercard Débit)</b>	35,00 €/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)</b> En agence Par Internet	5,00 € Gratuit
<b>Paiement d'un prélèvement SEPA</b> Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement Frais par paiement d'un prélèvement	Gratuit Gratuit
<b>Commission d'intervention</b>	8 €/opération avec un plafond mensuel de 80 € (hors clients fragiles)
<b>Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>	Service non proposé
<b>Frais de tenue de compte</b>	2,50 €/mois Soit 30,00 €/an

(1) Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du Secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard de tarifs.



# Tarification (en TTC)

## des produits et services aux particuliers

### au 18 février 2025

1. OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE	TARIF
<b>Ouverture, transformation, clôture – Compte courant</b>	
Ouverture d'un compte avec remise de la Convention de compte <sup>(2)</sup>	Gratuit
Mobilité bancaire	Gratuit
Transfert de compte dans une autre agence Attijariwafa bank Europe	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit
<b>Relevés de compte - Compte courant</b>	
Mensuel	Gratuit
Mensuels à l'étranger	5,00 €
À la demande au guichet (extrait)	1,00 €
<b>Tenue de compte - Compte courant</b>	
Récapitulatif annuel des frais	Gratuit
Frais de tenue de compte (par mois)	2,50 €/mois soit 30,00 €/an
Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)	Gratuit
Enregistrement d'un changement d'adresse	Gratuit
Frais d'inactivité (sur 12 mois glissants)	30,00 €
Courrier mis à disposition au guichet	2,50 €
Frais de courrier non délivré (NPAI)	5,00 €
<b>Services en agence - Compte courant</b>	
Versement d'espèces - Agence détentrice du compte <sup>(3)</sup>	Gratuit
Versement d'espèces - Agence non détentrice du compte	Gratuit
Retrait d'espèces - Agence détentrice du compte <sup>(3)</sup>	Gratuit
Retrait d'espèces - Agence non détentrice du compte	5,00 €
Recherche de documents simples <sup>(4)</sup>	15,00 €
Recherche de documents complexes <sup>(5)</sup>	30,00 €
Procuration sur compte	20,00 €
<b>2. BANQUE À DISTANCE</b>	
Abonnement aux services banque à distance e-Attijari	Gratuit
<b>3. MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	
<b>Cartes</b>	
<b>Carte Mastercard Gold</b>	
Cotisation - 1ère année	150,00 €
Cotisation (annuelle)	115,00 €
Envoi de la carte à domicile en France en RAR	30,00 €
Envoi de la carte à domicile à l'étranger par DHL :	
Normal	100,00 €
Express	200,00 €
Rédition du code secret	25,00 €
Opposition (blocage) - Par le client (pour motif perte, vol ou utilisation frauduleuse) hors frais de remplacement	Gratuit
Opposition (blocage) - Par la banque (pour motif utilisation abusive)	Gratuit
Renouvellement automatique	Gratuit
Remplacement dû à un dysfonctionnement	Gratuit
Remplacement (détérioration, renouvellement anticipé, perte, vol, utilisation frauduleuse)	20,00 €
Modification temporaire ou permanente des plafonds	Gratuit
Modification exceptionnelle et immédiate des plafonds	35,00 €
Paiement - Pays de la zone Euro	Gratuit
Paiement - Pays hors de la zone Euro, hors commission de change	0,80 € + 2,70 % du montant
Retrait GAB/DAB	Gratuit
Retrait GAB/DAB - Pays hors de la zone Euro, hors commission de change	3,00 € + 2,70 % du montant

<b>Carte Mastercard Débit</b>	
Cotisation (annuelle)	35,00 €
Envoi de la carte à domicile en France en RAR	30,00 €
Envoi de la carte à domicile à l'étranger par DHL :	
Normal	100,00 €
Express	200,00 €
Rédition du code secret	15,00 €
Opposition (blocage) - Par le client (pour motif perte, vol ou utilisation frauduleuse) hors frais de remplacement	Gratuit
Opposition (blocage) - Par la banque (pour motif utilisation abusive)	Gratuit
Renouvellement automatique	Gratuit
Remplacement dû à un dysfonctionnement	Gratuit
Remplacement (détérioration, renouvellement anticipé, perte, vol, utilisation frauduleuse)	20,00 €
Modification temporaire ou permanente des plafonds	Gratuit
Modification exceptionnelle et immédiate des plafonds	35,00 €
Paiement - Pays de la zone Euro	Gratuit
Paiement - Pays hors de la zone Euro, hors commission de change	0,80 € + 2,70 % du montant
Retrait GAB/DAB	Gratuit
Retrait GAB/DAB - Pays hors de la zone Euro, hors commission de change	3,00 €
<b>Virements</b>	
<b>Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)</b>	
En agence	5,00 €
Par e-Attijari	Gratuit
<b>Frais par virement permanent</b>	
Vers un compte Attijariwafa bank Europe	Gratuit
Vers un autre établissement par e-Attijari	Gratuit
Vers un autre établissement en agence	1,90 €
<b>Virements vers l'étranger</b>	
Virements SEPA - En euros vers un pays de la zone SEPA	5,00 €
Virements hors zone SEPA - Hors commissions de change	1,196% du montant
Virements hors zone SEPA Option « Our <sup>(6)</sup> » - Hors commissions de change	Nous consulter
<b>Virement en provenance de l'étranger</b>	
Virement en provenance de la France	Gratuit
Virements SEPA - En euros en provenance d'un compte émetteur d'un pays de la zone SEPA	Gratuit
Virement hors zone SEPA	Fixe de 17,94 € + variable en fonction du montant reçu
≤ 12 500 €	6,00 €
> 12 500 € et ≤ 200 000 €	42,00 €
> 200 000 € et ≤ 1 000 000 €	54,00 €
> 1 000 000 €	100,00 €
Virements hors zone SEPA options "Sha <sup>(7)</sup> " ou "Ben <sup>(8)</sup> "	Nous consulter
<b>Gestion Relationnelle à Distance (GRD)<sup>(9)</sup></b>	
Clients titulaires d'Attijari'Pack Premium	Gratuit
Clients non titulaires d'Attijari'Pack Premium	84,00 €/mois

Prélèvements	
<b>Prélèvements SEPA</b>	
Paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
<b>Chèques</b>	
Remise d'un chéquier à l'agence et renouvellement automatique	Gratuit
Envoi de chéquier à domicile en RAR - France	10,00 €
Envoi de chéquier à domicile en RAR - Étranger	30,00 €
Remise de chèque(s) en Métropole	Gratuit
Paiement d'un chèque	Gratuit
Emission chèque de banque	1 % min 10 € max 50 €
Emission chèque de banque urgent	20,00 €
Opposition sur chèque ou chéquier par l'émetteur (pour perte ou vol)	15,00 €
Dépôt d'un chèque d'une banque étrangère	1,5 % (min 40 €) + 75 € HT
<b>4. OFFRES GROUPEES</b>	
<b>TARIF</b>	
<b>Packs (Offres soumises à conditions)</b>	
<b>Attijari'Pack Premium<sup>(9)</sup></b>	
Compte courant	120,00 €/mois
Carte Mastercard Gold e-Attijari	
Exonération des frais d'envoi de relevés de compte à l'étranger	
Exonération des frais de virement SEPA Gestion Relationnelle à Distance (GRD)	
<b>Pack Stud'In</b>	
Compte courant	Gratuit <sup>(10)</sup>
Carte Mastercard Débit <sup>(11)</sup>	
Chéquier e-Attijari	

(2) Ouverture d'un compte avec remise de la Convention de compte : la convention de compte est disponible dans votre agence Attijariwafa bank Europe sur simple demande auprès de votre conseiller.

(3) Les opérations en espèces ne sont disponibles que dans les agences proposant des services de cash. La liste des agences proposant du cash est disponible sur notre site internet.

(4) Recherche de documents simples : constitue la recherche et l'édition d'un document de moins d'un an.

(5) Recherche de documents complexes : constitue la recherche et l'édition d'un document de plus d'un an.

(6) Option « Our » : la totalité des frais bancaires des acteurs de la chaîne de règlement sont à la charge du donneur d'ordre. Cela signifie que le donneur prend en charge les frais facturés par sa banque, par la banque du bénéficiaire et toutes les éventuelles banques intermédiaires.

(7) Frais SHA : les frais sont partagés entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire. Le donneur d'ordre paie les frais de sa banque, tandis que le bénéficiaire paie les autres frais bancaires (les frais de sa banque et des éventuelles banques intermédiaires).

(8) Frais BEN : la totalité des frais bancaires de traitement du virement, appliqués par les acteurs de la chaîne de règlement sont à la charge du bénéficiaire. Le type de frais BEN implique que les commissions liées à l'opération sont déduites du montant émis.

(9) Le service GRD et le produit Attijari'Pack Premium sont commercialisés uniquement par l'Agence Paris Opéra.

(10) Offre gratuite la 1ère année. A partir de la 2ème année, le titulaire de l'offre Stud'In paie la cotisation de la carte Mastercard (35 euros par an).

(11) La Carte Mastercard Débit est gratuite la 1ère année et est facturée 35 € par prélèvement immédiat chaque année, à partir de la 2ème année de détention du Pack Stud'In. A noter que chaque utilisation de la carte Mastercard Débit incluse dans le pack est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne.

# Tarification (en TTC)

## des produits et services aux particuliers

### au 18 février 2025

<p><b>Offre spécifique : fragilité financière</b></p> <p><b>Cette offre comprend les services et produits suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La tenue, la fermeture et l'ouverture du compte de dépôt</li> <li>• Une carte Mastercard Débit à autorisation systématique</li> <li>• Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte<sup>(3)</sup></li> <li>• Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent</li> <li>• Des prélèvements SEPA en nombre illimité</li> <li>• Deux chèques de banque par mois</li> <li>• Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement : e-Attijari</li> <li>• Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte fournissant une information régulière sur la situation du compte : de manière hebdomadaire pour connaître le solde du compte</li> <li>• Un système de transmission d'alertes dès que le solde du compte passe en négatif (compte débiteur)</li> <li>• La fourniture de relevés d'identité bancaire</li> <li>• Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention lors des dépassements de découverts autorisés</li> <li>• L'enregistrement d'un changement d'adresse</li> </ul> <p><b>Conditions tarifaires spécifiques aux clients fragiles et clients détenant l'offre spécifique :</b></p> <p>Plafonnement des frais des incidents bancaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les frais des incidents bancaires sont plafonnés à 16€/mois</li> <li>• Les commissions d'intervention sont à 4€/opération dans la limite de 16€/mois</li> <li>• Les frais des incidents bancaires sont plafonnés à 16€/mois et 192€/an pour les clients qui ont souscrit à l'offre spécifique.</li> </ul> <p>Les frais concernés par ce plafonnement sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision</li> <li>• Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision</li> <li>• Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision</li> <li>• Les frais suite à une notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques</li> <li>• Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque</li> <li>• Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision</li> <li>• Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé</li> <li>• Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire</li> <li>• Commissions d'intervention</li> </ul> <p><b>Services bancaires de base</b></p> <p><b>Fournis dans le cadre du droit au compte, articles L.312-1 et D. 312-5-1 du Code monétaire et financier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ouverture, la tenue et la clôture du compte</li> <li>• Un changement d'adresse par an</li> <li>• La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire</li> <li>• Les paiements par prélèvements SEPA</li> <li>• Les paiements par virement bancaire SEPA pouvant être réalisés aux guichets ou à distance</li> <li>• Un moyen de consultation à distance du solde du compte courant : e-Attijari</li> <li>• Les dépôts et les retraits d'espèces aux guichets en agence<sup>(3)</sup></li> <li>• Les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques d'Attijariwafa bank Europe</li> <li>• Deux formules de chèques de banque par mois</li> <li>• La réalisation des opérations de caisse<sup>(3)</sup></li> <li>• La domiciliation de virements bancaires</li> <li>• La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte</li> <li>• L'encaissement de chèques et de virements bancaires</li> <li>• Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne</li> </ul>	3,00 €/mois
<p><b>Gratuit<sup>(12)</sup></b></p>	

5. IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS		TARIF
<b>Commission d'intervention</b>		
Forçage d'une opération en cas de dépassement du solde disponible ou du découvert autorisé	8 €/opération avec un plafond mensuel de 80 € (hors clients fragiles)	
<b>Opérations particulières</b>		
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant dû au Trésor Public dans la limite d'un plafond de 100€ <sup>(13)</sup>	
Certificat de non-paiement à la demande	10,00 €	
<b>Incidents de paiement</b>		
<b>Suivi compte débiteur</b>		
Avis de dépassement (1 <sup>er</sup> courrier)	Gratuit	
Lettre de rappel pour avis de dépassement (hors clients fragiles)	20,00 €	
Lettre de mise en demeure	30,00 €	
<b>Chèques</b>		
Chèque remis, revenu impayé pour motif autre que sans provision (Chèque non valide)	20,00 €	
Destruction chèque non réclamé sous 60 jours	20,00 €	
Lettre d'information préalable pour chèque sans provision	Gratuit	
Frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	Gratuit	
<b>Forfait de frais pour chèque rejeté pour défaut de provision</b>		
Chèque ≤ 50 €	30,00 €	
Chèque > 50 €	50,00 €	
<b>Prélèvements SEPA</b>		
Rejet de prélèvement SEPA pour défaut de provision < 20 €	Gratuit	
Rejet de prélèvement SEPA pour défaut de provision ≥ 20 €	Plafonné à 20 € par opération	
Opposition du prélèvement à la demande du client	Gratuit	
<b>Virements</b>		
Frais de non-exécution de virement permanent émis pour défaut de provision - Pour un virement à destination d'un compte Attijariwafa bank Europe	Gratuit	
Frais de non-exécution de virement permanent émis pour défaut de provision - À destination d'une autre banque - < 20 €	Gratuit	
Frais de non-exécution de virement permanent émis pour défaut de provision - À destination d'une autre banque - ≥ 20 €	20,00 €	
<b>6. DÉCOUVERTS ET CRÉDITS</b>		
<b>Découverts</b>		
Découvert ponctuel non autorisé ou dépassement de découvert autorisé ( <i>Taux plafond calculé par la Banque de France publié trimestriellement au Journal Officiel</i> )		
Pour un dépassement ≤ 3 000 €	19,16 %	
Pour un dépassement > 3 000 € et ≤ 6 000 €	8,89 %	
Pour un dépassement > 6 000 €	4,49 %	
Découvert autorisé :		
Pour un dépassement ≤ 3 000 €	18,66 %	
Pour un dépassement > 3 000 € et ≤ 6 000 €	8,39 %	
Pour un dépassement > 6 000 €	3,99 %	
<b>Crédit à la consommation (En partenariat avec CA-CF)</b>		
Prêt personnel	Nous consulter	
Prêt automobile	Nous consulter	
Prêt travaux	Nous consulter	
Crédit renouvelable Agile	Nous consulter	
Regroupement de crédits	Nous consulter	

Cautions		
Etablissement d'un acte de caution de loyer	30,00 €	
Commission annuelle de caution si blocage de 100% de provision	1,5 % du montant	
<b>7. ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>		
<b>Taux applicables</b>		
<b>Livrets d'épargne réglementés</b>		
Livret A	Taux en vigueur	
Livret de développement durable et solidaire (LDDS)	Taux en vigueur	
Livret jeune	3 %	
<b>Livrets d'épargne non réglementés</b>		
Compte épargne	0 %	
<b>8. ASSURANCES ET PRÉVOYANCE</b>		
<b>TARIF</b>		
<b>Injad sans frontière</b>		
Situation des assurés	Montant des cotisations annuelles – offre classique	Montant des cotisations annuelles – offre jeune <sup>(14)</sup>
Assuré	26,00 €	10,00 €
Assuré + conjoint < 65 ans	52,00 €	20,00 €
Assuré + conjoint < 65 ans + 1 enfant	76,00 €	30,00 €
Assuré + conjoint < 65 ans + 2 enfants	100,00 €	40,00 €
Forfait Famille	118,00 €	50,00 €
Membre famille < 65 ans	24,00 €	24,00 €
Surprime 65 ans < assuré < 70 ans	8,00 €	6,00 €
<b>Afrik Assistance sans frontière</b>		
Situation des assurés	Montant des cotisations annuelles – offre classique	Montant des cotisations annuelles – offre jeune <sup>(14)</sup>
Assuré	26,00 €	10,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans	44,00 €	20,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans + 1 enfant	61,00 €	30,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans + 2 enfants	78,00 €	40,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans + 3 enfants	96,00 €	50,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans + 4 enfants	113,00 €	60,00 €
Assuré + conjoint < 60 ans + 5 enfants	147,00 €	70,00 €
Membre famille < 60 ans	25,00 €	25,00 €
Surprime 60 ans < assuré < 65 ans	15,00 €	15,00 €
<b>Concession tombale <sup>(15)</sup> (garantie en option)</b>		
Plafond	Surprime – Cotisations annuelles	
1 000 €	8,00 €	
5 000 €	36,00 €	
10 000 €	71,00 €	
<b>Assurance Habitation (En partenariat avec Matmut&amp;Co <sup>(16)</sup> du groupe Matmut)</b>		
Assurance Résidence principale	Nous consulter	
Assurance Résidence secondaire	Nous consulter	
Assurance Propriétaire non occupant	Nous consulter	
<b>9. SUCCESSIONS</b>		
<b>TARIF</b>		
<b>Frais de règlement</b>		
Constitution dossier + frais de règlement		
≤ 1 000 €	70,00 €	
> 1 000 € et ≤ 3 000 €	110,00 €	
> 3 000 € et ≤ 15 000 €	150,00 €	
> 15 000 € et ≤ 45 000 €	175,00 €	
> 45 000 € et ≤ 75 000 €	225,00 €	
> 75 000 €	300,00 €	
<b>10. DATES DE VALEUR</b>		
Retrait d'espèces au guichet <sup>(3)</sup>	J	
Retrait d'espèces par chèque au guichet <sup>(3)</sup>	J	
Retrait d'espèces dans une agence Attijariwafa bank Europe autre que celle détentrice du compte	J	
Versement d'espèces au guichet <sup>(3)</sup>	J	
Versement d'espèces dans une agence Attijariwafa bank Europe autre que celle du compte	J	
Remise de chèque	J+1	

(12) Gratuit : Si la banque accepte de fournir des services qui dépassent le cadre du service bancaire de base, ceux-ci sont alors facturés aux conditions définies par la convention de compte remise à cette occasion.  
(13) La nouvelle procédure de saisie administrative à tiers détenteur est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et remplace les procédures existantes suivantes : l'avis à tiers détenteur, l'opposition à tiers détenteur, la saisie à tiers détenteur, l'opposition administrative, la saisie de créance simplifiée et l'avis de saisie en matière de contributions indirectes.  
(14) Offre jeune : entre 18 et 30 ans. Montant des cotisations annuelles la 1<sup>ère</sup> année, le tarif normal s'applique à compter de la 2<sup>ème</sup> année.  
(15) Remboursement des frais de creusage et de concession tombale jusqu'à 10 000 € en cas de décès et d'inhumation dans le pays de résidence.  
(16) Matmut&Co - Société anonyme au capital de 66 015 268 € entièrement libéré N° 487 597 510 RCS Rouen Entreprise régie par le Code des Assurances.



# Tarification (en TTC)

## des produits et services aux particuliers

au 18 février 2025

### 12. RÉSOUDRE UN LITIGE

#### Étape 1. Contactez votre agence ou le service client

Votre conseiller et/ou Responsable d'agence ainsi que le Service Client sont vos interlocuteurs privilégiés, informez-les en premier lieu et par écrit de préférence.

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de dix (10) jours ouvrables, sauf exception de laquelle vous serez tenu informés et obtiendrez, en tout état de cause, une réponse dans un délai maximum d'un (1) mois.

Pour les réclamations relatives à un service de paiement entrant dans le champ d'application de l'article L 133-45 du Code monétaire et financier, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Si pour des raisons échappant à notre contrôle celles-ci ne nous permettent pas de vous répondre dans le délai prescrit, nous vous enverrons une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime de la réponse définitive qui vous sera adressée au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Vous pouvez retrouver les coordonnées du Service Client :

Adresse postale :  
Attijariwafa bank Europe  
Service Client  
6-8, rue Chauchat 75009 Paris

0 800 006 846 Service & appel gratuits

[serviceclient@attijariwafa.net](mailto:serviceclient@attijariwafa.net)

#### Étape 2. Sollicitez la cellule d'arbitrage des réclamations

Malgré tous nos efforts, vous n'avez pas obtenu satisfaction ? Vous pouvez contacter la cellule d'arbitrage des réclamations, en adressant un e-mail à l'adresse suivante : [cellule-arbitrage-reclamations@attijariwafa.net](mailto:cellule-arbitrage-reclamations@attijariwafa.net) ou encore un courrier à l'adresse suivante :

Attijariwafa bank Europe  
Cellule d'arbitrage des réclamations  
6-8, rue Chauchat 75009 Paris

Vous recevrez la confirmation de prise en charge de votre réclamation dans les dix (10) jours maximum à compter de sa réception. Si des recherches devaient être nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai d'un (1) mois maximum en ce compris le délai de dix (10) jours d'accusé réception.

Pour les réclamations relatives à un service de paiement entrant dans le champ d'application de l'article L 133-45 du Code monétaire et financier, une réponse vous sera apportée dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Si pour des raisons échappant à notre contrôle celles-ci ne nous permettent pas de vous répondre dans le délai prescrit, nous vous enverrons une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime de la réponse définitive qui vous sera adressée au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

#### Étape 3. Recourez à la médiation

Votre litige persiste malgré vos échanges avec votre agence/centre de traitement des réclamations puis avec la cellule d'arbitrage des Réclamations ? Celui-ci concerne des services ou produits bancaires et financiers proposés par Attijariwafa bank Europe ?

Vous pouvez, à l'appui de vos échanges, saisir gratuitement et par écrit le Médiateur ci-dessous, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par votre agence/Service Client ou par la Cellule d'Arbitrage des Réclamations,
- Soit en l'absence de réponse à votre réclamation dans les délais de traitement prévus ci-dessus.

Indépendant, le Médiateur traitera votre situation en droit et en équité et vous apportera une réponse dans un délai de trois (3) mois. Vous devez le saisir obligatoirement par écrit et en langue française à l'adresse suivante :

• Soit par voie postale :  
Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française  
CS 15175422  
Paris cedex 09

- Soit en ligne : <http://lemediateur.fbf.fr>