ACCOMPAGNER LES AGENTS DU SECTEUR PUBLIC DANS LEURS PROJETS,

C'EST ÇA ÊTRE À LA HAUTEUR DE NOS CLIENTS.

BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE

LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC

CONDITIONS TARIFAIRES

Guadeloupe, Martinique, Guyane

JANVIER 2026

RETROUVEZ-NOUS SUR BANQUEFRANCAISEMUTUALISTE.FR/OUTRE-MER

SOMMAIRE

1 CRÉDITS 3

PRÊTS PERSONNELS 3

Prêt BFM Liberté 3

2 ASSURANCE EMPRUNTEUR 3

Assurance emprunteur couvrant les prêts personnels de la Banque Française Mutualiste..... 3

3 RÉSOUDRE UN LITIGE 4

Résoudre un litige 4

1 CRÉDITS

PRÊTS PERSONNELS

Prêt BFM Liberté

Taux débiteur / TAEG fixe	**Varie selon la durée du prêt. Nous consulter***
Frais de dossier	**0 €**
Frais d'aménagement des mensualités	**0 €**
Frais de report des échéances	**0 €**
Indemnités de remboursement anticipé	**0 €**
Frais demande de différé d'amortissement	**0 €**

2 ASSURANCE EMPRUNTEUR

ASSURANCE EMPRUNTEUR COUVRANT LES PRÊTS PERSONNELS DE LA BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE

Contrat d'assurance GroupeDIT-Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie et Incapacité Totale de Travail, souscrit et présenté par la Banque Française Mutualiste, intermédiaire en assurances auprès de CNP Assurances, société anonyme régie par le Code des Assurances. Elle est facultative mais conseillée.

Taux standard	**0,74 % du capital emprunté**

* Notre équipe dédiée aux Antilles –Guyane se tient à votre disposition au 0590 08 00 01[1] du lundi au vendredi de 08h00 à13h00 et de 14h00 à 16h00

(1) Coût d'un appel local depuis un poste fixe vers la Guadeloupe.

3 RÉSOUDRE UN LITIGE

Réclamation auprès de la Banque

Toute réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès des services opérationnels de la Banque Française Mutualiste, par courrier à : Banque Française Mutualiste – 56 rue de la Glacière - CS 11408 - 75705 Paris Cedex 13 - ou par internet : https://www.banquefrancaisemutualiste.fr, rubrique « déposer une réclamation ».

Toute réclamation effectuée par oral (téléphone, en agence) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, devra, si aucune solution n'est trouvée immédiatement, être formalisée par écrit via les moyens ci-dessus rappelés.

Le client peut également s'adresser directement au Service Relations Clientèle de la Banque Française Mutualiste notamment pour demander le réexamen de sa réclamation s'il est en désaccord avec la réponse apportée par le service opérationnel concerné, par courrier : Banque Française Mutualiste – Service Relations Clientèle – 56 rue de la Glacière - CS 11408 - 75705 Paris Cedex 13, par courriel : relations.clientele@bfm.fr ou par internet : https://www.banquefrancaisemutualiste.fr, rubrique « déposer une réclamation ».

La Banque Française Mutualiste s'engage à accuser réception de la réclamation au plus tard sous dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi, le cachet de la Poste faisant foi pour les réclamations adressées par voie postale (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai), et à apporter une réponse au plus tard sous deux (2) mois à compter de son envoi.

Recours au Médiateur

En dernier recours, si le client est en désaccord avec la réponse apportée par la Banque Française Mutualiste ou en l'absence de réponse, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) deux (2) mois après l'envoi de sa première réclamation écrite.

Le médiateur est une personne indépendante et impartiale qui a été choisi pour son expérience et ses compétences. Il a vocation à trouver une solution amiable.

La demande du client doit être adressée par courrier : Monsieur le médiateur de la FBF – CS 151 – 75422 Paris cedex 09 ou par internet : https://www.lemediateur.fbf.fr, rubrique « saisir le médiateur ».

Le médiateur auprès de la FBF ne traitera pas les litiges mettant en jeu la politique générale de la Banque Française Mutualiste (notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte). Il n'examinera pas non plus un litige :

- qui a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- si la demande est introduite auprès du médiateur auprès de la FBF dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit ;
- si le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En cas de rejet de la demande de médiation, le client en sera informé par le médiateur dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception du dossier.

Le médiateur répondra au client dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours à réception du dossier complet. Au plus tard à l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige.

En cas de litige complexe, la durée de la procédure de médiation peut être prolongée. Dans un tel cas, le médiateur informe le client et la Banque Française Mutualiste de la durée prévue pour l'issue du litige.

Une question ? Un projet ?

Agents du service public, notre équipe dédiée aux Antilles – Guyane
se tient à votre disposition.

Prenez rendez-vous avec un conseiller :

par téléphone

0590 08 00 01*

**Coût d'un appel local depuis un poste fixe vers la Guadeloupe.*

en point d'accueil

Immeuble Antarès

ZAC de la Providence Dothémare,
97139 Les Abymes, Guadeloupe

Horaires d'ouverture du point d'accueil

Accueil sans rendez-vous : du lundi au vendredi de 08h à 13h
Accueil avec rendez-vous : lundi, mardi et jeudi de 14h à 16h,
mercredi et vendredi de 13h à 15h

sur notre site internet :

banquefrancaisemutualiste.fr/outre-mer

PRENEZ RDV

Banque Française Mutualiste - Société Anonyme coopérative de banque au capital de 169 747 765,25 EUR. RCS Paris 326 127 784. Intermédiaire en assurances, immatriculation ORIAS n° 08 041 372 (www.orias.fr). Siège social : 56-60 rue de la Glacière - 75013 Paris. Décembre 2025.

Imprimeur : Grand Large, Immeuble Socogar, ZI Jarry, 97122 Baie - Mahault - NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE

BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE
LA BANQUE DE CHAQUE AGENT DU SECTEUR PUBLIC