

PARTICULIERS

BANQUE
POPULAIRE **+X**
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE

TARIFS DES PRINCIPAUX SERVICES ET OPÉRATIONS AU 01/01/2020

Prix en euro, exprimés taxes incluses
lorsque celles-ci sont dues



EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

TARIFS EN €

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

Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) (Cyberplus)	Gratuit (hors fournisseur d'accès Internet)
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (mis en place par Cyberplus)	0,20 par alerte reçue
Tenue de compte	2,00 / mois Soit pour information 24,00 / an
Fourniture d'une carte de débit :	
– carte de paiement internationale à débit immédiat : carte Visa Classic	45,00 /an
– carte de paiement internationale à débit différé : carte Visa Classic	45,00 /an
– carte de paiement à autorisation systématique : carte Visa Electron	35,00 /an
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	
– avec Visa Classic, Mastercard	1,00 / retrait (à partir du 5 ^{ème} retrait par mois)
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : Sécuriplus	27,00 / an
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) :	
- en agence	5,00 par virement
- par Internet	Gratuit
Prélèvement	
- frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
- frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Commission d'intervention	8,00 par opération avec un plafond de 80,00 par mois

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais relatifs aux services et produits financiers, il convient pour le Client de se reporter aux informations précontractuelles et/ou aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Banque Populaire fournit au Client.

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site Internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.

Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-1-1 A du COMOFI et l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation.

SOMMAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

- 4 • Ouverture, transformation, clôture
- 4 • Relevés de compte
- 5 • Tenue de compte
- 5 • Services en agence
- 5 • Frais de succession
- 6 • Services Bancaires de Base
- 6 • Les Prestations de Base

4

BANQUE À DISTANCE

- 7 • Par Internet
- 7 • Par téléphone
- 7 • Par automate

7

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- 8 • Cartes
- 9 • Virements
- 9 • Prélèvements SEPA / TIPSEPA
- 9 • Chèques

8

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

- 10 • PACK FAMILLE
- 11 • FORFAIT CRISTAL
- 12 • FORFAIT CRISTAL DUO
- 13 • AFFINÉA, la convention personnalisée
- 14 • Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)
- 14 • Ancienne gamme d'offres groupées de services

10

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

- 15 • Commission d'intervention
- 15 • Opérations particulières
- 15 • Incidents de paiement
- 15 • Plafonnements spécifiques

15

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

- 16 • Autorisation de découvert
- 16 • Crédits à la consommation
- 17 • Crédits immobiliers
- 17 • Autres prestations

16

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

- 18 • Épargne bancaire
- 19 • Placements financiers

18

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

21

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

23

RÉSOLUDRE UN LITIGE (EXPRIMER UNE RÉCLAMATION)

25

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE

26

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture d'un compte avec signature de la Convention de Compte **Gratuit**

Vous ouvrez un nouveau compte, nous nous chargeons de la domiciliation de tous vos virements et prélèvements. Vous déménagez, nous nous engageons à faciliter vos démarches de transfert de compte vers une autre Banque Populaire. N'hésitez pas à consulter votre conseiller ou à vous reporter au "Guide de la Mobilité", disponible dans votre agence et sur le site Internet de votre banque.

Service d'aide à la mobilité bancaire (offre FACILI'POP) **Gratuit**

Liste de vos opérations récurrentes et automatiques sur les treize derniers mois **Gratuit**

Clôture de compte :

– compte de dépôt **Gratuit**

– comptes épargne (PEL, CEL...) **Gratuit**

Transfert de compte vers une autre Banque Populaire (tous types de comptes) **Gratuit**

Transfert de compte vers un autre établissement :

– comptes épargne (PEL, CEL, LEP, PEP, ...) **100,00**

– comptes titres ordinaires, PEA ou PEA-PME

– Frais par ligne vers la France **5,00**

– Frais par ligne vers l'étranger⁽¹⁾ **80,00**

– Forfait minimum⁽²⁾ **120,00**

– Maximum pour les PEA et PEA-PME **150,00**

Dénonciation de compte joint **36,00**

(1) pour les PEA et PEA-PME : 15,00

(2) pour les PEA et PEA-PME : pas de minimum

Relevés de compte

Relevé (tarif par compte et par mois)

– mensuel **Gratuit**

– par quinzaine **2,20**

– décadaire **3,30**

– hebdomadaire **8,25**

– journalier **27,50**

– relevé en braille **Gratuit**

– e-documents (abonnement permettant l'accès aux relevés de compte électroniques et autres documents bancaires) **Gratuit**

– e-documents + relevé papier (n'est plus commercialisé) **2,20**

– édition de relevé de compte sur un automate Banque Populaire **Gratuit**

Relevé annuel des frais bancaires **Gratuit**



Ce pictogramme identifie sur vos relevés de compte les opérations correspondant à vos frais bancaires. Afin de vous offrir une meilleure lisibilité sur nos tarifs, un récapitulatif de ces frais figure désormais en fin de votre relevé de compte. Chaque année, vous recevez également le récapitulatif annuel des frais facturés sur votre compte au cours de l'année.

Les dates de valeur

Pour les chèques compensables en France :

– chèque émis

– chèque remis à l'encaissement

– chèque remis crédité après encaissement définitif

J*
J+1 ouvré**
jour de remise
+ 20 ouvrés**

* J : date de comptabilisation au compte du client.

** J : jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi, même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des centres de traitement des chèques).

Tenue de compte

Tenue de compte (par mois, par compte, une seule facturation par client, quel que soit le nombre de comptes détenus)* 2,00

Prélevés trimestriellement, soit 6,00 €.

- pendant six mois après l'ouverture d'un compte de dépôt **Gratuit**
- clients âgés de moins de 26 ans **Gratuit**
- clients titulaires d'une offre groupée de services PACK FAMILLE, FORFAIT CRISTAL ou AFFINEA **Gratuit**
- clients titulaires des Services Bancaires de Base **Gratuit**
- clients titulaires de l'offre groupée de services OCF **Gratuit**

* Les frais de tenue de compte sont gratuits pour les clients ayant contracté un crédit immobilier depuis le 01/01/2017, dont le compte support du prêt a été ouvert moins de 180 jours avant l'édition par la banque de l'offre de crédit immobilier prévue à l'article L313-24 du Code de la Consommation et dont le compte enregistre moins de 4 écritures débitrices mensuellement.

Frais de tenue de compte inactif (dans la limite du solde créditeur) (par an)⁽¹⁾ (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier) 30,00 dans la limite du solde créditeur du compte

Services en agence

Délivrance d'un RIB ou BIC/IBAN **Gratuit**

Enregistrement d'un changement d'adresse **Gratuit**

Retrait en euros d'espèces au guichet de votre agence (sans émission de chèque) **Gratuit**

Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire 20,00

Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire (Clients e-banquepopulaire) **Gratuit**

Frais de recherche de documents

(hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L. 133-1 du Code Monétaire et Financier)

- frais de recherche de document de moins d'un an 21,60
- frais de recherche de document de plus d'un an 28,80
- par Internet (uniquement chèque remis à l'encaissement) 5,00
- photocopie de chèque émis 15,00
- frais de photocopie (par photocopie) 1,00

Frais de recherche d'adresse postale (NPAI) (par trimestre) 20,00

Frais de délivrance d'une attestation à la demande du client

- attestation personnalisée 30,00
- attestation Caisse d'Allocations Familiales 15,00

Location de coffre

Prix annuel défini en fonction du volume du coffre

- frais de location d'un coffre-fort (à partir de) 90,00
- ouverture de coffre suite à la perte des clés Sur devis (la première intervention est gratuite)

Frais de succession

- frais d'ouverture et de gestion d'un dossier de succession
 - avoirs inférieurs à 200 € **Gratuit**
 - dossier simple (un produit) 1,00% des actifs monétaires⁽²⁾
minimum 70,00
maximum 350,00
 - dossier complexe (deux produits et plus) 1,30% des actifs monétaires⁽²⁾
minimum 150,00
maximum 750,00
- frais de gestion annuelle 70,00

(1) Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

(2) Frais non appliqués sur les actifs conservés à la BPALC : application de la facturation minimale de 70,00 € ou 150,00 €.

Services Bancaires de Base

Gratuit

(services définis à l'article D.312-5-1 du Code Monétaire et Financier, offerts dans le cadre du droit au compte)

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- un changement d'adresse par an
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- la domiciliation de virements bancaires
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires
- prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement interbancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.)
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
- la réalisation des opérations de caisse

Pour les clients titulaires des Services Bancaires de Base, en cas d'incident :

- | | |
|---|---|
| - commission d'intervention | |
| - par opération | 4,00 |
| - plafond mensuel | 20,00 |
| - frais de rejet de prélèvement, de virement ou de TIPSEPA pour défaut de provision | |
| - si montant de l'opération inférieur à 20 € | montant de l'opération
plafonné à 6,00 |
| - si montant de l'opération supérieur ou égal à 20 € | 6,00 ⁽¹⁾ |
| | plafond mensuel 30,00 |

(1) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention, facturée séparément.

Les Prestations de Base⁽²⁾

(ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services)

- | | |
|--|-------------------------------|
| - l'ouverture et la clôture du compte | Gratuit |
| - la tenue du compte | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - un changement d'adresse par an | Gratuit |
| - la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire | Gratuit |
| - la domiciliation de virements bancaires | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte | Gratuit |
| - l'encaissement de chèques et de virements bancaires | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement interbancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de la Banque | Tarif standard ⁽³⁾ |
| - fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne | Tarif standard ⁽³⁾ |

(2) Au sens des articles L312-1 et D.312-5 du Code Monétaire et Financier.

(3) Se reporter aux tarifs indiqués dans la présente brochure.

BANQUE À DISTANCE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Par Internet

Abonnement à des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)⁽²⁾ – Cyberplus **Gratuit**
(hors fournisseur d'accès Internet)

Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site de la Banque Populaire, des services suivants : consultation de comptes et portefeuilles boursiers, possibilité d'effectuer des virements et de passer des ordres de bourse, accès à l'information boursière et financière.

Agrégation de comptes (service d'informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs autres banque(s), disponible sur l'espace de banque à distance du client) **Gratuit**

SECURPASS (dispositif d'authentification forte permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée) **Gratuit**

Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne (sous condition)

– le premier **Gratuit**
– chacun des suivants 9,90

Mise à disposition d'une carte PassCyberplus (sous condition)(par an) 5,00

Autres services liés à l'utilisation d'Internet

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par courriel (mise en place par Cyberplus) – par alerte par courriel **Gratuit**

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (mise en place par Cyberplus) par alerte reçue 0,20

Abonnement à des produits offrant des alertes de la situation du compte par SMS (alerte Cyberplus)
– forfait jusqu'à 8 alertes (réduction de 20%) par mois 1,28
– au-delà par alerte reçue 0,20

Abonnement à des services de banque à distance par Internet (mise en place par Cyberplus) – coffre-fort numérique (par mois) 1,00

Accès à l'image des chèques remis et téléchargement (par consultation et par image) 5,00

Confirmation de l'exécution d'un virement émis (mise en place par Cyberplus)
– par courriel à l'émetteur **Gratuit**
– par courriel au destinataire **Gratuit**
– par SMS à l'émetteur (par SMS) 0,20

Par Téléphone

Tonalité Plus et SMS+ permettent de connaître, à tout moment et sans abonnement, le solde du compte et les dernières opérations.

Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, courriel)⁽¹⁾⁽²⁾
– Tonalité Plus (sans abonnement) **Gratuit**
Composez le 0 367 777 777 (numéro non surtaxé, coût selon opérateur)

Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)⁽¹⁾⁽²⁾
– SMS+ : composez le 6 11 10 à partir de votre mobile (par envoi) 0,35
(hors coût d'un SMS facturé par votre opérateur)

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
– Moviplus (par mois) 2,00

Avec Moviplus, recevez sur votre mobile le solde du compte et vos dernières opérations, deux fois par semaine.

Par Automate

Service Bancaire National **Gratuit**

Lors de déplacements hors de sa région habituelle, le Service Bancaire National attaché à la carte de paiement permet de consulter le solde de son compte sur l'ensemble des distributeurs Banque Populaire, de réaliser un virement vers un autre compte Banque Populaire et d'effectuer un retrait.

(1) Hors surcoût selon opérateur.

(2) Le(s) service(s) souligné(s) correspond(ent) à celui(ceux) proposé(s) dans le cadre du produit mentionné.

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Cartes (cotisation annuelle)

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation quasi-systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte. Toutefois, par exception, certaines opérations de paiement pourront être réalisées sans contrôle du solde (par exemple : péages d'autoroutes ou de certains parkings...).

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

Les cartes Visa ou Mastercard Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite sont associées à de nombreux services. En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24 (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	
– fourniture carte Visa Electron	35,00
– fourniture carte Visa Electron NRJ (plus commercialisée)	35,00
– fourniture carte Visa Electron (pour les 12-15 ans)	12,00

Ces cartes sont des cartes de paiement à débit immédiat. Elles permettent de régler des achats chez les commerçants⁽¹⁾ équipés d'un terminal de paiement pouvant effectuer une interrogation de compte à distance et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation quasi-systématique)	
– fourniture carte Visa Classic à contrôle de solde	45,00

Fourniture d'une carte de débit

La deuxième carte sur le même compte, en dehors d'un forfait Cristal et d'un pack Famille, est à demi-tarif appliqué sur la carte la plus récente et la moins élevée (hors cartes Platinum et Infinite).

– fourniture carte Visa Classic, Visa Classic NRJ ou Mastercard	
- carte de paiement internationale à débit immédiat	45,00
- carte de paiement internationale à débit différé	45,00
– fourniture carte Visa Premier	
- carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé	128,00
– fourniture carte Visa Platinum	
- carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé	197,00
– fourniture carte Visa Infinite	
- carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé	315,00

Carte débit-crédit

La carte débit-crédit permet de choisir d'effectuer des retraits ou des paiements, soit au comptant, soit en utilisant le crédit renouvelable associé à sa carte.

– fourniture carte Visa Classic FACELIA à débit immédiat ou débit différé	45,00
– fourniture carte Visa Premier FACELIA à débit immédiat ou débit différé	128,00
– fourniture carte Visa Platinum FACELIA à débit immédiat ou débit différé	197,00

Service E-Carte bleue (paiement sécurisé sur Internet)	7,00
--	------

(1) Les commerçants affichant le logo Visa Électron.

Services liés à la carte bancaire

Service Cartego

– visuel catalogue (pour chaque nouveau visuel et par an)	8,00
– photo personnelle (pour chaque nouveau visuel et par an)	12,00

Réédition du code confidentiel de la carte 9,90

Relèvement temporaire du plafond de la carte (par tranche de 1000 €) par mois minimum 1,00

Relèvement permanent du plafond de la carte (par tranche de 1000 €) par mois minimum 1,50

Refabrication en mode normal **Gratuit**

Refabrication et envoi en mode urgent 25,00

Frais de recherche de facturette en cas de contestation d'une opération	Gratuit
Services liés aux retraits d'espèces	
Retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets Banque Populaire (hors BRED) et Point Argent en euro	Gratuit
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	
– Avec Visa Premier, Platinum ou Infinite	Gratuit
– Avec Visa Classic ou Mastercard (à partir du 5 ^{ème} retrait dans le mois)	1,00 par retrait
– Avec Visa Electron (à partir du 1 ^{er} retrait dans le mois)	1,00 par retrait
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque en devises et paiement par carte en devises (autres que l'euro) (cf Rubrique Opérations bancaires à l'international p. 23)	
Virements	
Remarque : pour les virements en devises hors euro ou impliquant un pays hors de l'EEE, cf. Rubrique Opérations bancaires à l'international p. 23	
Réception d'un virement SEPA	
– virement occasionnel ou permanent	Gratuit
Emission d'un virement SEPA	
Service Paylib entre amis (sous réserve de commercialisation) Service permettant d'effectuer un virement SEPA occasionnel avec le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire dans la limite de 300 €	Gratuit
Virement SEPA Instantané Emission d'un Virement SEPA Instantané (Instant Payment)	
– Via application mobile (en dehors de Paylib entre amis)	1,00
– Via application mobile (via Paylib entre amis dans la limite de 300 €)	Gratuit
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	
– frais par virement occasionnel vers un compte BPALC	Gratuit
– frais par virement occasionnel vers un autre établissement	
- par Internet	Gratuit
- au guichet de votre agence	5,00
Frais par virement permanent	
– frais par virement permanent par Internet	Gratuit
– frais par virement permanent au guichet de votre agence	Gratuit
Frais de mise en place d'un virement permanent	
– initiée par Internet	Gratuit
– initiée en agence	7,00
Opposition à un virement SEPA avant exécution (révocation de l'échéance de virement)	
	Gratuit
Frais de révocation définitive d'un virement permanent (retrait du consentement)	
	Gratuit
Frais d'annulation ou de rappel d'un virement (remboursement ou recall)	16,00
Prélèvements SEPA / TIPSEPA⁽¹⁾	
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ou d'un TIPSEPA	Gratuit
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Opposition sur prélèvement SEPA avant exécution (révocation d'une échéance de prélèvement)	Gratuit
Opposition définitive à un mandat de prélèvement SEPA (retrait du consentement)	Gratuit
Frais de rejet d'un prélèvement suite à une demande tardive	16,00
Sélection de créanciers autorisés à prélever (Liste blanche)	
– en agence	7,00
Sélection de créanciers non autorisés à prélever (Liste noire)	
– en agence	Gratuit
⁽¹⁾ Prélèvement SEPA en euro effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA p. 26).	
Chèques	
Remise de chèque(s)	Gratuit
Frais Banque de France sur chèque compensable en Territoires d'Outre-Mer	19,72
Paiement d'un chèque	Gratuit
Renouvellement automatique de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier simple à domicile	Gratuit
Frais de destruction de chéquier non retiré en agence	5,00
Frais d'envoi de chéquier en recommandé à domicile (frais postaux d'envoi en recommandé avec AR inclus)	7,00
Frais d'émission d'un chèque de banque	13,00
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur (le client)	
– frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (par an)	16,00
– frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur (par an)	32,00

PACK FAMILLE

La convention qui équipe toute votre famille pour une cotisation unique, prélevée sur un compte unique, quel que soit le nombre de cartes souscrites.

POUR LES PARENTS

Le prix mensuel de la cotisation dépend du type de carte choisi	Essentiel	Confort	Premium
La tenue de(s) compte(s)	X	X	X
Un abonnement à des services de banque à distance (Cyberplus Internet et Mobile) par titulaire	X	X	X
Un service d'alertes sur la situation du compte (par SMS, mise en place par Cyberplus)	X	X	X
L'utilisation des cartes dans Apple Pay, Paylib sans contact (« Paiement mobile ») ou toutes autres solutions de paiement mobile agréées par la Banque	X	X	X
Un service de coffre-fort numérique par titulaire ⁽¹⁾	X	X	X
Une autorisation de découvert par compte ⁽¹⁾⁽²⁾	X	X	X
Des retraits gratuits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque (hors réseau Banque Populaire) située dans la zone euro / par carte ⁽⁴⁾	4	illimités	illimités
Des chèquiers sur demande (hors frais d'envoi postaux) ⁽¹⁾	X	X	X
Un conseiller dédié en agence	X	X	X
L'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuriplus ⁽³⁾		X	X
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 500 € ⁽¹⁾		X	
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 1000 € ⁽¹⁾			X
Des retraits et paiements par carte hors zone Euro ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			illimités
Des virements SEPA instantanés			X
VISA Classic à contrôle de solde ⁽⁶⁾	12,90 €	14,90 €	
Minimum 2 comptes et maximum 3 comptes	12,90 €	14,90 €	
1 carte par titulaire et par compte	VISA Premier	22,90 €	27,90 €
		2 cartes Premier max. + 2 cartes Classic	2 cartes Premier max. + 2 cartes Classic
Maximum 4 cartes dans le pack	VISA Platinum		35,90 €
			2 cartes Platinum max. + 2 cartes Premier
Maximum 4 cartes dans le pack	VISA Infinite		49,90 €
			2 cartes Infinite max. + 2 cartes Premier



POUR TOUS LES ENFANTS DE 12 ANS À 28 ANS

Les parents sont titulaires d'un PACK FAMILLE Essentiel

Un FORFAIT CRISTAL Essentiel

Gratuit

Les parents sont titulaires d'un PACK FAMILLE Confort

FORFAIT CRISTAL Confort

VISA Classic à contrôle de solde⁽⁶⁾ ou VISA Classic

Gratuit

Les parents sont titulaires d'un PACK FAMILLE Premium

FORFAIT CRISTAL Premium

VISA Classic à contrôle de solde⁽⁶⁾, VISA Classic ou VISA Premier

Gratuit

LES RÉDUCTIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour les sociétaires CASDEN, les adhérents ACEF, les clients Frontaliers et les clients Patrimoniaux

PACK FAMILLE

10 % de réduction

Pour les clients professionnels et dirigeants d'entreprise⁽⁷⁾

PACK FAMILLE

50 % de réduction

Consulter les renvois en page 11.

FORFAIT CRISTAL

Choisissez le forfait bancaire qui vous ressemble pour équiper votre compte personnel.

Le prix mensuel de votre cotisation dépend du type de carte choisi	Essentiel	Confort	Premium	
La tenue de compte	X	X	X	
Un abonnement à des services de banque à distance (Cyberplus Internet et Mobile)	X	X	X	
Un service d'alertes sur la situation du compte (par SMS, mise en place par Cyberplus)	X	X	X	
L'utilisation des cartes dans Apple Pay, Paylib sans contact (« Paiement mobile ») ou toutes autres solutions de paiement mobile agréées par la Banque	X	X	X	
Un service de coffre-fort numérique ⁽¹⁾	X	X	X	
Une autorisation de découvert ⁽¹⁾⁽²⁾	X	X	X	
Des retraits gratuits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque (hors réseau Banque Populaire) située dans la zone euro ⁽⁴⁾	4	illimités	illimités	
Des chèquiers sur demande (hors frais d'envoi postaux) ⁽¹⁾	X	X	X	
Un conseiller dédié en agence	X	X	X	
L'assurance perte ou vol des moyens de paiement – Sécuriplus ⁽³⁾		X	X	
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 500 € ⁽¹⁾		X		
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 1000 € ⁽¹⁾			X	
Des retraits et paiements par carte hors zone Euro ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			illimités	
Des virements SEPA instantanés			X	
I carte	VISA Classic à contrôle de solde ⁽⁶⁾	6,90 €	9,90 €	
	VISA Classic	6,90 €	9,90 €	
	VISA Premier		14,90 €	19,90 €
	VISA Platinum			25,90 €
	VISA Infinite			35,90 €



POUR LES JEUNES DE 12 ANS À 28 ANS

FORFAIT CRISTAL Essentiel

1 € / mois de 12 à 24 ans

3 € / mois de 25 à 28 ans

LES RÉDUCTIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour les sociétaires CASDEN, les adhérents ACEF, les clients Frontaliers et les clients Patrimoniaux

FORFAIT CRISTAL

10 % de réduction

Pour les clients professionnels et dirigeants d'entreprise⁽⁷⁾

FORFAIT CRISTAL

50 % de réduction

(1) Clients majeurs uniquement.

(2) Sous réserve d'acceptation de la banque.

(3) Le contrat Sécuriplus est un contrat de BPCE Prévoyance, Société Anonyme au capital social de 13 042 257,50 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N° 352 259 717. Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 PARIS. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(4) Dans la limite des plafonds de retrait et/ou de paiement définis par carte.

(5) Hors commission de change.

(6) Obligatoire pour les mineurs.

(7) Personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins professionnels (entrepreneurs individuels, professions libérales, artisans, commerçants, agriculteurs ou dirigeants d'entreprises...), titulaires d'un compte de dépôt destiné à leurs opérations à titre privé et d'un compte courant destiné à leur activité professionnelle ou mandataires d'un compte courant ouvert au nom d'une entreprise.

FORFAIT CRISTAL DUO

Des services utiles et indispensables pour ceux qui ne veulent qu'un compte joint.

Le prix mensuel de votre cotisation dépend du type de carte choisi	Essentiel	Confort	Premium
La tenue de(s) compte(s)	X	X	X
Un abonnement à des services de banque à distance (Cyberplus Internet et Mobile) par titulaire	X	X	X
Un service d'alertes sur la situation du compte (par SMS, mise en place par Cyberplus)	X	X	X
L'utilisation des cartes dans Apple Pay, Paylib sans contact (« Paiement mobile ») ou toutes autres solutions de paiement mobile agréées par la Banque	X	X	X
Un service de coffre-fort numérique par titulaire ⁽¹⁾	X	X	X
Une autorisation de découvert par compte ⁽¹⁾⁽²⁾	X	X	X
Des retraits gratuits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque (hors réseau Banque Populaire) située dans la zone euro / par carte ⁽⁴⁾	4	illimités	illimités
Des chèquiers sur demande (hors frais d'envoi postaux) ⁽¹⁾	X	X	X
Un conseiller dédié en agence	X	X	X
L'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuriplus ⁽³⁾		X	X
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 500 € ⁽¹⁾		X	
L'exonération d'agios pour les découverts autorisés inférieurs à 1000 € ⁽¹⁾			X
Des retraits et paiements par carte hors zone Euro ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			illimités
Des virements SEPA instantanés			X
VISA Classic à contrôle de solde	8,90 €	12,90 €	
VISA Classic	8,90 €	12,90 €	
VISA Premier		18,90 € 2 cartes Premier	24,90 € 2 cartes Premier
1 carte par titulaire ⁽²⁾			32,50 € 2 cartes Platinum
VISA Platinum			44,90 € 2 cartes Infinite
VISA Infinite			

LES RÉDUCTIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour les sociétaires CASDEN, les adhérents ACEF, les clients Frontaliers et les clients Patrimoniaux

FORFAIT CRISTAL DUO 10 % de réduction

Pour les clients professionnels et dirigeants d'entreprise ⁽⁷⁾

FORFAIT CRISTAL DUO 50 % de réduction

(1) Clients majeurs uniquement.

(2) Sous réserve d'acceptation de la banque.

(3) Le contrat Sécuriplus est un contrat de BPCE Prévoyance, Société Anonyme au capital social de 13 042 257,50 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N° 352 259 717. Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France - 75013 PARIS. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(4) Dans la limite des plafonds de retrait et/ou de paiement définis par carte.

(5) Hors commission de change.

(6) Obligatoire pour les mineurs.

(7) Personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins professionnels (entrepreneurs individuels, professions libérales, artisans, commerçants, agriculteurs ou dirigeants d'entreprises...), titulaires d'un compte de dépôt destiné à leurs opérations à titre privé et d'un compte courant destiné à leur activité professionnelle ou mandataires d'un compte courant ouvert au nom d'une entreprise.

AFFINÉA

Cotisation à une offre groupée de services AFFINÉA, la convention personnalisée.

(la commercialisation de la convention AFFINÉA cessera à la fin de l'année 2019)

Choisissez les produits qui vous conviennent et bénéficiez de remises progressives et permanentes.

Une carte au choix (cotisation annuelle)		
	Carte de paiement internationale à débit immédiat	Carte de paiement internationale à débit différé
- Carte Visa Électron	35,00 €	
- Carte Visa Classic	45,00 €	45,00 €
- Carte Visa Classic FACELIA	45,00 €	45,00 €
- Carte MasterCard	45,00 €	45,00 €
- Carte Visa Premier	128,00 €	128,00 €
- Carte Visa Premier FACELIA	128,00 €	128,00 €
- Carte Visa Platinum	197,00 €	197,00 €
- Carte Visa Platinum FACELIA	197,00 €	197,00 €
- Carte Visa Infinite	315,00 €	315,00 €
avec l'assurance perte ou vol des moyens de paiement (cotisation annuelle)		
- Cotisation 1 assuré		27,00 €
- Cotisation 2 ^{ème} assuré		18,90 €



Des produits et services de la gestion quotidienne au choix	
- Moviplus	2,00 €/mois
- Fructi-Budget	35,40 €/an
- Fructi-Facilités	23,00 €/an
- Sécuri High-Tech	
- Formule solo	36,00 €/an
- Formule famille	48,00 €/an
- Crescendo	13,80 €/an
- Offre Mobilité Internationale Carte	10,00 €/mois
- Offre Mobilité Internationale Virement	5,00 €/mois
- Relevé Patrimonial	à partir de 18,00 €/an
- Relevé IFI	27,00 €/an



Vous permettent de bénéficier de réductions tarifaires progressives sur les tarifs unitaires des produits et services souscrits	
- 3 produits ou services	5 % de remise
- 4 produits ou services	10 % de remise
- 5 (ou plus) produits et services	15 % de remise

Les remises s'appliquent à tous les produits ou services de la convention.

Les avantages complémentaires

Remises additionnelles non cumulables entre elles sur les tarifs unitaires des produits ou services souscrits dans la convention	
- Clients âgés de 16 à 25 ans	50 % de remise supplémentaire
- Clients âgés de 26 à 28 ans	25 % de remise supplémentaire
- Clients ACEF ou CASDEN	5 % de remise supplémentaire
- Clients Frontaliers	30 % de remise supplémentaire
- Clients Patrimoniaux	30 % de remise supplémentaire
Remises additionnelles cumulables entre elles sur les tarifs unitaires des produits ou services souscrits dans la convention	
- Souscription de deux conventions AFFINÉA au sein d'un couple	10 % de remise supplémentaire
- Entrepreneurs individuels détenant une offre groupée de services sur leur compte professionnel	10 % de remise supplémentaire
Autres avantages	
Frais de tenue de compte	Gratuit
Coffre-fort numérique - Eligible aux remises AFFINÉA	1,00 €/mois

La cotisation de l'offre groupée de services AFFINÉA est mensuelle.

Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Pour les clients en situation de fragilité financière, votre Banque Populaire vous propose une offre groupée de services spécifiques.

Cotisation à une offre groupée de services OCF (par mois) 3,00 €
soit pour information 36 € par an

Les produits et services inclus

La tenue, la fermeture et l'ouverture du compte de dépôt

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique Visa Électron)

Le dépôt ou le retrait d'espèces en agence

4 virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent

Des paiements par prélèvements SEPA illimités

2 chèques de banque par mois

Un abonnement à des services de banque à distance (Internet) ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement (Cyberplus)

Un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Moviplus)

La fourniture de relevés d'identité bancaire

Un changement d'adresse par an

Le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte ⁽²⁾ (par mois) 16,50 €

Pour les clients titulaires de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF) :

– commission d'intervention par opération 4,00 €
dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 €⁽³⁾

Frais de rejet de prélèvement, de virement ou de TIPSEPA pour défaut de provision

– si montant de l'opération inférieur à 20 € montant de l'opération plafonné à 6,00 €
– si montant de l'opération supérieur ou égal à 20 € 6,00 €⁽¹⁾
dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 €⁽³⁾

(1) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention, facturée séparément.

(2) Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

(3) Inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte.

Ancienne gamme d'offres groupées de services

Les offres groupées de services suivantes ne sont plus commercialisées et les cotisations sont disponibles auprès de votre conseiller :

Conventions initialement commercialisées dans les agences des départements Aube, Marne, Haute-Marne, Meuse, Meurthe-et-Moselle, Moselle et Vosges :

- Convention Équipage Essentiel (par trimestre, à partir de)	Nous consulter
- Convention Équipage Avantage (par trimestre, à partir de)	Nous consulter
- Convention Équipage Privilège (par trimestre, à partir de)	Nous consulter
- Convention Équipage Horizon (par trimestre, à partir de)	Nous consulter
- Convention Équipage Frontaliers (par mois, à partir de)	Nous consulter
- Convention NRJ'POP (par mois)	Nous consulter

Conventions initialement commercialisées dans les agences des départements Bas-Rhin et Haut-Rhin :

- Convention Équipage	Nous consulter
- Convention Équipage ACEF	Nous consulter
- Convention Équipage SKIPPER	Nous consulter
- Convention Patrimoniale	Nous consulter
- Convention Horizon 2]	Nous consulter

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Commission d'intervention

Commission d'intervention

– par opération	8,00
– plafond mensuel	80,00

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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).

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS COM INTERVENTION.)

Opérations particulières

Frais par saisie administrative à tiers détenteur

(10% du montant de la créance, maximum fixé par décret)	maxi 83,33
---	------------

Frais par saisie attribution, frais par saisie conservatoire	100,00
--	--------

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	10,00
---	-------

Incidents de paiement

Les incidents liés aux chèques

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

– inférieur ou égal à 50 €	22,00 ⁽¹⁾
– supérieur à 50 €	42,00 ⁽¹⁾

Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non-paiement, le blocage de la provision pour la régularisation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET)

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	15,00
--	-------

Frais pour chèque émis en période d'interdiction bancaire	35,00
---	-------

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	35,00
--	-------

Chèque remis à l'encaissement et revenu impayé (motifs autres que sans provision)	16,00
---	-------

Les incidents liés aux autres moyens de paiement

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision

(y compris échéance de prêt) ⁽²⁾	
– inférieur à 20 €	Montant de l'opération
– supérieur ou égal à 20 €	12,00 ⁽¹⁾

Frais de rejet d'un virement ou d'un TIPSEPA pour défaut de provision⁽²⁾

– inférieur à 20 €	Montant de l'opération
– supérieur ou égal à 20 €	12,00 ⁽¹⁾

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision⁽²⁾

– inférieur à 20 €	Montant de l'opération
– supérieur ou égal à 20 €	12,00 ⁽¹⁾

Ces montants forfaitaires comprennent : les frais de rejet et la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement.

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : FRAIS REJET)

Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux dans la zone EEE ⁽²⁾	Gratuit
--	---------

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de la carte bancaire (en cas d'usage abusif)	46,00
---	-------

Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative de la banque en cas d'usage abusif dans la zone EEE ⁽²⁾	Gratuit
--	---------

Plafonnements spécifiques

– Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte ⁽³⁾ pour les clients détenteurs de l'OCF.	Plafonnement de 16,50 €/mois
--	------------------------------

– Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte ⁽³⁾ pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'OCF au titre des articles L312-1-3 et R.312-4-3 du Code Monétaire et Financier.	Plafonnement de 25 €/mois
--	---------------------------

(1) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle est facturée séparément.

(2) Quelles que soient la devise, la provenance et la destination de l'opération.

(3) Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Autorisation de découvert

Le solde du compte doit être maintenu créditeur.

Une certaine souplesse de gestion peut toutefois être accordée par la mise en place d'une autorisation de découvert. Le coût total du découvert dépend alors de son montant et de la durée pendant laquelle le compte est débiteur.

Découvert en compte convenu*

– frais de mise en place et de gestion (par an)	Gratuit
– découvert journalier moyen ⁽¹⁾ inférieur à 400 € montant forfaitaire trimestriel	15,00 ⁽²⁾
– découvert journalier moyen ⁽¹⁾ supérieur ou égal à 400 € taux débiteur annuel révisable	Taux de base BPALC + 10,60%

Le TAEG ⁽⁴⁾ est indiqué sur le relevé de compte de dépôt.

Le cas échéant, ce taux est écrêté pour respecter le plafond du taux réglementaire ⁽³⁾ en vigueur. En cas de dépassement du découvert autorisé, une majoration de 3 points s'applique au taux débiteur. Pour exemple : pour une utilisation de découvert de 1000 € et pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 18,50 %, le TAEG révisable ressort à 20,32 % (taux en vigueur au 2^{ème} trimestre 2019).

Découvert en compte non autorisé*

– découvert journalier moyen ⁽¹⁾ inférieur à 400 € montant forfaitaire trimestriel	15,00 ⁽²⁾
– découvert journalier moyen ⁽¹⁾ supérieur ou égal à 400 € taux débiteur annuel révisable	Taux de base BPALC + 13,60%

Pour exemple : pour une utilisation de découvert de 1000 € et pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 21,50 %, le TAEG révisable ressort à 23,98 % (taux en vigueur au 2^{ème} trimestre 2019).

Le cas échéant, ce taux est écrêté pour respecter le plafond du taux réglementaire ⁽³⁾ en vigueur.

Taux de base BPALC (en vigueur au 01/07/2019) 7,90%

Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment.

* Découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs.

(1) Le découvert journalier moyen correspond à la somme des découverts de la période entre deux arrêts, divisée par le nombre de jours à découvert.

(2) Hors TAEG selon l'article R314-9 du Code de la consommation.

(3) Taux plafond du "Taux d'usure" calculé par la Banque de France pour la catégorie "Crédits de trésorerie aux particuliers" publié trimestriellement au Journal Officiel.

(4) TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif annuel calculé conformément à l'annexe à l'article R314-3 du Code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si la durée est déterminée.

Crédits à la consommation ⁽⁵⁾

Prêt Automobile

– frais de dossier proportionnel au montant du prêt (hors offre spécifique)	1,10%
– minimum (hors offre spécifique)	30,00
– maximum (hors offre spécifique)	900,00
– taux débiteur annuel	Nous consulter

Location avec option d'achat (automobile)

Nous consulter

Prêt Travaux - déco

– frais de dossier proportionnel au montant du prêt (hors offre spécifique)	1,10%
– minimum (hors offre spécifique)	30,00
– maximum (hors offre spécifique)	900,00
– taux débiteur annuel	Nous consulter

Gamme de prêts spécifiques réservés à la fonction publique Nous consulter

Prêt Étudiant

– frais de dossier	Gratuit
– taux débiteur annuel	Nous consulter

Crédit renouvelable

– FACELIA (frais de dossier)	Nous consulter
------------------------------	----------------

Le crédit renouvelable FACELIA peut être souscrit indépendamment de la carte bancaire FACELIA.

(5) À partir de 18 ans, sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

Crédits immobiliers ⁽¹⁾

Prêt Épargne Logement (taux)	Nous consulter
Eco Prêt à taux zéro (frais de dossier)	Nous consulter
Autres types de prêts immobiliers	
– frais de dossier proportionnels au montant du prêt	0,50%
– minimum	200,00
– taux	Nous consulter

Autres prestations

Délivrance d'un cautionnement ou d'une garantie bancaire	
– commission d'engagement (1'an, sur le montant de l'engagement)	2,00%
– minimum par trimestre	20,00
– frais d'acte simple	46,00
– frais d'acte complexe	137,00
– frais d'acte personnalisé	155,00

Caution locative (pour les Étudiants et les Jeunes Actifs âgés de moins de 28 ans) :

– commission d'engagement	maximum du montant annuel garanti	1%
– frais de dossier		30,00

Information annuelle des cautions

Gratuit

Garanties

La garantie est inhérente à tout crédit. Elle peut être personnelle et/ou réelle en fonction de la nature du crédit, de son objet ainsi que de la situation de l'emprunteur. Le coût de la garantie dépend de sa nature, de la complexité de son traitement ainsi que de la réglementation en vigueur.

Frais d'inscription ou de mainlevée de gage sur véhicule (hors frais liés à l'accomplissement des formalités administratives)	30,00
Frais de mainlevée de nantissement (hors frais liés à l'accomplissement des formalités administratives)	80,00

Opérations nécessitant un traitement particulier

Rédédition de tableau d'amortissement

– demande par Internet (par prêt)	5,00
– demande au guichet de votre agence (par demande)	30,00

Duplicata d'offre de prêt	75,00
---------------------------	-------

Attestation d'intérêts	10,00
------------------------	-------

Décompte non lié à un remboursement anticipé

– demande par Internet (par décompte)	45,00
– demande au guichet de votre agence (par décompte)	58,00

Changement de compte de prélèvement des échéances

– demande par Internet	25,00
– demande au guichet de votre agence	33,00

Changement de date des échéances

– demande par Internet	33,00
– demande au guichet de votre agence	42,00

Changement de périodicité de prélèvement des échéances

– demande par Internet	65,00
– demande au guichet de votre agence	82,00

Réduction ou allongement de la durée

1% du capital restant dû minimum	400,00
----------------------------------	--------

Report d'échéance	1% du capital restant dû minimum	400,00
-------------------	----------------------------------	--------

Désolidarisation	1% du capital restant dû minimum	400,00
------------------	----------------------------------	--------

Reprise d'impayés	1% du capital restant dû minimum	400,00
-------------------	----------------------------------	--------

Autre demande	1% du capital restant dû minimum	400,00
---------------	----------------------------------	--------

Renégociation de taux	1% du capital restant dû minimum	500,00
-----------------------	----------------------------------	--------

Les assurances liées aux crédits

Nous consulter

Le coût de l'assurance des emprunteurs (décès, perte totale et irréversible d'autonomie, Incapacité de travail) dépend principalement de l'âge de l'assuré, de son état de santé et de la durée du crédit ⁽²⁾. Assurance des emprunteurs est un contrat CNP Assurances et BPCE Vie, entreprises régies par le code des assurances.

La notice AERAS concernant l'information des emprunteurs est disponible gratuitement en agence.

Étude et gestion de dossier accepté de délégation d'assurance emprunteur

Gratuit

(1) Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la BPALC, prêteur. Pour le financement d'une opération relevant des articles L. 313-1 et suivants du Code de la consommation (crédit immobilier), l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de dix jours avant d'accepter l'offre de crédit. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser les sommes versées.

(2) Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Épargne bancaire

Bénéficiaire d'une épargne disponible

– LDDS (Livret de Développement Durable et Solidaire)*	N'hésitez pas à contacter votre conseiller
– LEP*	
– Compte sur Livret	
– Codevair	
– Livret A*	

Épargner en vue d'un projet immobilier

– PEL*	N'hésitez pas à contacter votre conseiller
– CEL*	

Crescendo (abonnement annuel)

13,80

Service permettant de placer les excédents de trésorerie : lorsque le solde du compte excède un montant que vous avez déterminé, un virement est automatiquement déclenché vers le compte épargne de votre choix. Attention, l'inverse est possible uniquement sur instruction écrite de votre part.

Épargner pour vos enfants

– livret Premier Pas	N'hésitez pas à contacter votre conseiller
– livret Jeune (12-25 ans)	

Frais de tenue de compte d'épargne inactif non réglementé⁽¹⁾
par an (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du
Code Monétaire et Financier)

30,00⁽²⁾

* Conditions fixées par les Pouvoirs Publics.

(1) Les comptes d'épargne non réglementés concernés : Compte sur Livret, Livret Jeune Sociétaire, Livret Acef, Livret Codevair, Livret Fidélis, Livret 1^{er} Pas Génération 2.

(2) Le montant des frais et commissions, prélevés annuellement sur un compte d'épargne inactif, est plafonné par un arrêté ministériel.

Opérations sur or

Transactions jusqu'à 4500 €

– commission proportionnelle	2,50%
– minimum par ordre	55,00

Transactions supérieures à 4500 €

– commission proportionnelle	2,00%
------------------------------	-------

Pour les opérations sur or, quel que soit le montant, à ces frais et commissions s'ajoutent les frais particuliers décomptés par notre correspondant spécialiste tels que les commissions de traitement, les frais d'expertise, de mise sous sachet plombé, de tri. Ces frais sont répercutés sans commission complémentaire de la BPALC.

Nous consulter

Placements financiers

La Banque Populaire propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue du catalogue de produits et services des entités du Groupe BPCE. A ce titre, la Banque Populaire peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

Ouverture d'un compte titres ordinaire, d'un PEA ou d'un PEA-PME **Gratuit**

Clôture de compte **Gratuit**

Frais de courtage Bourse

La facturation des ordres de Bourse dépend principalement de la place sur laquelle les titres sont négociés, du montant de l'ordre et du mode de transmission choisi (Internet, téléphone...).

Ordre de Bourse Euronext au comptant

(Paris, Bruxelles et Amsterdam)

• Ordre exécuté Bourse Euronext

- Par Internet (ESPACE BOURSE*)

tarif dégressif par tranches cumulatives (par ordre) :

- inférieur à 1 500 € ⁽¹⁾	9,00
- de 1 501 à 10 000 € ⁽¹⁾	0,55%
- de 10 001 à 40 000 € ⁽¹⁾	0,50%
- à partir de 40 001 €	0,45%

- Par téléphone au 0 980 980 013

(numéro non surtaxé hors coût opérateur)

- Achat/Vente d'actions (courtage inclus)	
1,20% du brut par opération mini ⁽²⁾	15,00
- Achat/Vente d'obligations (courtage inclus)	
1,20% du brut par opération mini	15,00

• Ordre transmis et non exécuté **Gratuit**

• Taxe sur les transactions financières

Selon taux
en vigueur

Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)

Commission de règlement différé (Achat / Vente)

- frais proportionnels au montant brut négocié 0,02% par jour à partir du 4^{ème} jour

- frais de prorogation 0,30% du brut minimum 22,00

Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger

(par téléphone au 0 980 980 013, numéro non surtaxé hors coût opérateur)

- commission par opération (hors frais d'intermédiaire) 1,55% du brut mini 45,00

Souscription d'OPC**

- OPC** Groupe Banque Populaire **Gratuit**

- OPC** hors Groupe Banque Populaire **Gratuit**

Une partie des frais de souscription et de gestion des OPC peut être reversée à la BPALC au titre de son activité de conseil et de placement.

Vous pouvez recevoir sur demande des précisions sur la rémunération de la BPALC perçue à ce titre.**

Opérations sur titres

- attribution, souscription d'actions, échange de titres, exercice de bons et paiement de dividendes en actions 1,80%

- minimum 5,50

- maximum 18,50

- minimum sur transactions de droits et bons de souscription 9,00

- minimum sur OPA simplifiée 25,75

- compte rendu d'opérations **Gratuit**

- intervention sur titres non cotés dans un PEA 100,00

- mise au nominatif pur 22,00

Opérations diverses : OPA, OPE, OPR, BSA (par opération) 30,50

(1) pour les PEA et PEA-PME : 0,50%

(2) pour les PEA et PEA-PME : pas de minimum

* Sous réserve d'un abonnement Cyberplus.

** OPC = organisme de placement collectif (OPCVM, FIA).

*** Conformément à la réglementation en vigueur, pour obtenir des informations sur les coûts et charges ex-ante et ex-post liés aux produits et aux services financiers, le Client doit se reporter aux informations précontractuelles ou aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la BPALC remet ou tient à disposition du Client selon les cas.

Droits de garde (frais annuels et par compte)

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Ils sont perçus annuellement au titre de l'année en cours et sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile précédente.

Parts sociales BPALC **Gratuit**

Valeurs Groupe Banque Populaire et assimilées (forfait) **20,00**

Autres valeurs⁽³⁾

– commission proportionnelle **0,22%**
 – forfait par ligne (zone Euronext) **Gratuit**
 – forfait par ligne (hors zone Euronext) **6,28**
 – minimum global **35,00**

(3) Pour les PEA et PEA-PME, ces frais sont plafonnés selon les modalités prévues par le décret n° 2020-95 du 5 février 2020 en application de la Loi PACTE du 22 mai 2019.

Autres produits et services

– frais de gestion PEA ou PEA-PME (hors droit de garde) **Gratuit**
 – Hisséo : épargne programmée (comptes d'instruments financiers, PEA, PEA-PME, assurance-vie) **Gratuit**
 – relevé de portefeuille titres
 - mensuel **3,50**
 - à date rétroactive **31,00**
 - édition après reconstitution manuelle **230,00**
 – relevé patrimonial individuel ou familial (à partir de) **18,00**
 – relevé IFI ou frais d'édition de duplicata **27,00**

Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif ou de PEA ou PEA-PME inactif (Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du Code Monétaire et Financier) **Application des droits de garde⁽¹⁾**

(1) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient pour le Client de se reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que l'établissement fournit au Client. Le Client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre.

Gérer votre patrimoine financier

Gestion sous mandat à partir de 10 000 € : ALC PREMIUM

– portefeuille géré en OPC**
 – commission proportionnelle appliquée à la valorisation au 31 décembre de l'année civile précédente **0,96%**
 – minimum **60,00**

(facturation annuelle, et prorata temporis en cas de durée inférieure à une année)

Gérer votre contrat d'assurance-vie

Mandat d'arbitrage à partir de 30 000 €

Contrat d'assurance-vie géré en Fonds général et en Unités de Compte (en OPC**).

– commission proportionnelle appliquée à la valorisation au 31 décembre de l'année civile précédente selon profil de gestion :
 - profil Néo **0,24%**
 - profil Prudent **0,24%**
 - profil Équilibre **0,36%**
 - profil Équilibre ISR **0,36%**
 - profil Dynamique **0,48%**
 - profil Offensif **0,60%**
 – minimum **120,00**

(facturation annuelle, et prorata temporis en cas de durée inférieure à une année)

** OPC = organisme de placement collectif (OPCVM, FIA).

Outre les frais et tarifs mentionnés ci-dessus, le CLIENT est redevable de façon générale de tous frais, honoraires, impôts et taxes occasionnés par l'ouverture, le fonctionnement, la clôture du compte ou par la souscription d'un produit ou service.

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Assurer vos moyens de paiement

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)⁽¹⁾

– 1 assuré par an 27,00

Réduction de 30% en cas de souscription d'une deuxième assurance sur le même compte.

Sécuriplus assure vos chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger. Il garantit le remboursement de vos clés et papiers s'ils sont volés ou perdus simultanément. Cette assurance fonctionne également si l'on vous dérobe vos espèces lors d'un retrait au distributeur, dans le cas d'une usurpation d'identité (utilisation frauduleuse des données personnelles) et lors du bris ou vol de votre téléphone portable.

Votre assurance personnelle

Multirisque des Accidents de la Vie (MAV)⁽¹⁾

Nous consulter

Pour faire face financièrement aux conséquences d'un accident de la vie, l'assurance Multirisque des Accidents de la Vie garantit le versement d'une indemnité pouvant aller jusqu'à 1 million d'euros ainsi que des services d'assistance essentiels (mise à disposition d'une aide ménagère, prise en charge des enfants, soutien particulier dans les démarches administratives et sociales...)

Autonomis⁽¹⁾

Nous consulter

Ce contrat d'assurance assure le versement d'une rente mensuelle, d'un capital équipement forfaitaire et des services d'assistance indispensables pour faire face aux conséquences souvent lourdes de la perte d'autonomie.

Assur-BP Santé⁽¹⁾

Nous consulter

(Offre adaptée en fonction de votre situation avec 3 profils : Solo, Famille ou Master, et choix parmi 4 niveaux de couverture)
Complémentaire santé qui compense la baisse des remboursements relevant des Régimes Obligatoires d'assurance maladie. Vous maîtrisez le budget de santé de votre famille.

Assurance Obsèques⁽¹⁾

Nous consulter

Solution pour anticiper le financement de vos obsèques et préserver vos proches. Elle assure notamment aux bénéficiaires de votre choix, le versement d'un capital destiné à financer une partie ou la totalité des frais de vos obsèques.

Assurer l'avenir de vos proches

Assurance Famille⁽¹⁾

Nous consulter

Assurance Famille vous protège financièrement vous et votre famille contre les aléas de la vie ; en cas de maladie ou d'accident entraînant une Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA), maladie redoutée* ou décès.

Fructi-famille⁽¹⁾ (ce produit n'est plus commercialisé)

Nous consulter

Tisséa⁽¹⁾ (ce produit n'est plus commercialisé)

Nous consulter

Protéger vos enfants

Assurance scolaire⁽¹⁾ (Assur-BP Enfant)
de la naissance à la classe de terminale

Nous consulter

Assur-BP Horizon⁽¹⁾ (de 18 à 28 ans)

Nous consulter

Habitation et Responsabilité civile

(1) Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

* Maladies graves telles qu'un infarctus myocarde, certains cancers un accident vasculaire cérébral, (liste non exhaustive) telles que définies dans les conditions générales valant notice d'information.

Assurer votre compte bancaire

Fructi-Facilités⁽¹⁾ Nous consulter

Versement d'un capital en fonction du découvert, cotisations non déductibles, capital et revenus exonérés d'impôts et de droits de succession.

Fructi-Budget⁽¹⁾ Nous consulter

Ce contrat d'assurance assure, en cas de décès accidentel de l'assuré, un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans à la personne désignée par l'assuré pour recevoir la prestation.

Dédicace⁽¹⁾ Nous consulter

En cas de décès par accident, Dédicace permet la transmission d'un capital aux bénéficiaires désignés qui doublera le montant de l'ensemble de l'épargne détenue à la Banque Populaire* ⁽¹⁾⁽²⁾.

Assurer vos biens

Assur-BP Auto⁽¹⁾ Nous consulter

Assur-BP Habitat⁽¹⁾ Nous consulter

Sécuri High-Tech⁽¹⁾

- Formule solo (un titulaire, par an) 36,00
- Formule famille (plus d'un titulaire, par an) 48,00

Un contrat unique pour protéger la plupart de vos appareils high-tech nomades d'une valeur d'achat unitaire supérieure à 30 € (à l'exception des téléphones mobiles) en cas de bris accidentel ou de vol, en France comme à l'étranger.

Assurer vos droits

Protection Juridique⁽¹⁾ Nous consulter

Contrat d'assurance vous fournissant les moyens juridiques et financiers nécessaires pour vous aider à trouver une solution amiable à votre litige garanti avec un large champ d'intervention, ou, à défaut, judiciaire. Vous bénéficiez de trois niveaux de prestations : les renseignements par téléphone, l'accompagnement juridique, la prise en charge des frais. Plafond élevé : jusqu'à 100 000 € par litige en France.

La souscription d'un contrat d'assurance est un acte important. Il est donc essentiel de bien connaître le niveau de couverture et les services associés à votre assurance. Votre conseiller de clientèle se tient à votre disposition pour vous guider dans le choix d'une assurance adaptée à votre situation et vous fournir toute information complémentaire nécessaire.

* Voir conditions générales du contrat disponible en agence.

(1) Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(2) Pour un montant de capital ne pouvant être supérieur au montant maximum fixé contractuellement et ne pouvant excéder 150 000 euros quel que soit le nombre de contrats.

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL⁽¹⁾

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Vos opérations de change (billets de banque)

Délivrance / Achat de billets de banque

- cours quotidien Disponible en agence
- commission de traitement 3,75%

Attention, le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction.

Vos opérations par carte bancaire à l'étranger

	Paiement	Retrait d'espèces
• Dans l'EEE en Euros	GRATUIT*	GRATUIT*
• En Roumanie en LEU Roumain		
• En Suède en COURONNES Suédoises		
• Dans les pays territoires d'Outre-mer en FRANC PACIFIQUE		
• Dans l'EEE en devises	2,95 % du montant de la transaction	2,95 % du montant du retrait + frais fixe de 2,95 €
• Hors EEE		

* Sauf retrait et paiement > 50 000 € : 0,25% du montant de la transaction + frais fixe 2,95 €

Vos virements vers l'étranger

Frais par virement occasionnel ou permanent en devises, Euro non SEPA et reste du monde

- frais de mise en place d'un virement permanent Gratuit
 - frais d'opposition à un virement permanent Gratuit
 - frais de révocation définitive d'un virement permanent Gratuit
 - annulation ou rappel d'un virement 50,00
 - frais par virement émis par Internet
 - jusqu'à 500 € 6,50
 - supérieur à 500 € 16,00
 - frais par virement émis en agence
 - jusqu'à 500 € 8,00
 - supérieur à 500 € 24,00
- A ces frais peuvent s'ajouter les frais suivants :
- frais par virement émis en urgence / de trésorerie 18,00
 - acquit SWIFT (justificatif de paiement) 19,20
 - frais OUR/BEN⁽²⁾ Nous consulter
 - commission de change Voir "Autres prestations"

Vos virements en provenance de l'étranger

Frais par réception d'un virement en devises, Euro non SEPA et reste du monde

- jusqu'à 500 € 8,00
 - supérieur à 500 € 18,00
- A ces frais peuvent s'ajouter les frais suivants :
- IBAN ou BIC/SWIFT manquant ou erroné 20,00
 - commission de change Voir "Autres prestations"

Vos opérations par chèque

Commission de paiement d'un chèque

- jusqu'à 1 000 € (par chèque) 28,00
- supérieur à 1 000 € (par chèque) 40,00

A ces frais peuvent s'ajouter les frais suivants :

- commission de change Voir "Autres prestations"

Frais d'émission d'un chèque de banque

- frais de traitement 5,00
- commission de transfert
 - jusqu'à 500 € 8,00
 - supérieur à 500 € 24,00
- commission de change Voir "Autres prestations"

(1) Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE.

(2) OUR : frais de la banque du bénéficiaire en sus de nos frais à la charge du donneur d'ordre.
BEN : nos frais facturés au bénéficiaire.

Commission d'encaissement d'un chèque remis en "sauf bonne fin"	
– jusqu'à 1 000 € (par chèque)	28,00
– supérieur à 1 000 € (par chèque)	40,00
A ces frais peuvent s'ajouter les frais suivants :	
– commission de change	Voir "Autres prestations"
Commission de crédit d'un chèque remis en "crédit après encaissement"	
(+ commission de change sur devises et frais de banque correspondante et frais DHL)	50,00
Encaissement de travellers chèques (par chèque)	28,00
Chèque remis revenu impayé (+ frais banque correspondante)	50,00
Autres prestations	
Change : opérations internationales courantes, quel que soit le moyen de paiement, et opérations de change comptant	
– jusqu'à 50 €	5,00
– de 50,01 € à 50 000 €	15,00
– supérieur à 50 000 €	50,00
Compte en devise	
– ouverture ou clôture	Gratuit
– frais de tenue de compte trimestriels (contre-valeur selon devise)	25,00
– intérêts débiteurs : taux débiteur variable annuel	Taux de la devise + 3%
Frais de recherche (+ frais de la banque étrangère)	60,00
Attestations diverses	30,00
Frais DHL	
– DHL France	12,00
– DHL Europe	18,00
– DHL autres pays	30,00
– supplément DHL (en cas de surpoids, zone éloignée, pays à risque)	24,00
Services aux frontaliers et aux expatriés	
Domiciliation de salaire	Gratuit
Commission de change	Gratuit
Frais de tenue de compte en devise	Gratuit
Mobilité internationale	
Offre soumise à conditions	Nous consulter
Offre Mobilité internationale carte bancaire (par mois)	10,00
Forfait de frais sur paiements et retraits effectués hors zone euro (hors commission de change)	
Offre Mobilité internationale virement (par mois)	5,00
Un virement par mois gratuit, à condition d'être saisi via Cyberplus, en frais partagés (SHA), vers un compte hors zone euro (hors commission de change facturée séparément)	

RÉSOLVRE UN LITIGE

Exprimer une réclamation

1. Votre Banque Populaire : votre interlocuteur privilégié.

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

- En cas d'insatisfaction ou de désaccord, **votre conseiller est le premier interlocuteur** pour répondre à votre réclamation.
- Si la réponse ou solution qui vous a été apportée ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre réclamation à la Direction Satisfaction Clients :

• **par courrier** : Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne
Direction Satisfaction Clients
3, rue François de Curel - BP 40124
57021 METZ CEDEX 1

• **par mail** : www.bpalc.fr rubrique « Contacts »

• **par téléphone** : 03 54 22 10 09 (numéro non surtaxé, coût selon opérateur, accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30).

Que ce soit de la Direction Satisfaction Clients ou de votre conseiller, à défaut de réponse dans les 3 jours ouvrables, vous recevrez un courrier d'accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous 15 jours ouvrables. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement), une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

2. Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou de la Direction Satisfaction Clients, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur le site Internet de chacun des médiateurs concernés.

- **Le médiateur de la consommation*** pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers et assurances).

Par Internet	Par courrier
https://www.mediateur-fnbp.fr/	Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNB 76 / 78, Avenue de France 75204 PARIS Cedex 13

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers** pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres.

Par Internet	Par courrier
http://www.amf-france.org	Médiateur de l'AMF, Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

- **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

Par Internet	Par courrier
http://www.mediation-assurance.org	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

En cas de souscription par Internet, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extra-judiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

* Le médiateur de la consommation est le médiateur qui a reçu l'agrément de la CECMC. Pour en savoir plus sur la médiation de la consommation : www.economie.gouv.fr/mediation-conso

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE À TOUT MOMENT

Un accès direct à votre compte où que vous soyez et 24h/24

- Par Internet, avec Cyberplus : www.bpalc.fr
- Par SMS avec SMS+ au **6 11 10** (0,35 € l'envoi hors frais d'opérateur)
- **TONALITÉ PLUS** Pour connaître le solde et l'historique de votre compte **0 367 777 777** (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)

Un doute, une question, besoin d'aide ?

Consultez notre aide en ligne <https://aide.bpalc.fr>

pour vous apporter une réponse rapide à vos questions les plus courantes sur nos produits et services de banque et d'assurance, vos moyens de paiement, vos comptes bancaires et vos souscriptions. Cette aide en ligne vous permet également d'entrer en relation avec nos experts métiers.

Pour contacter un conseiller

- **Banque Populaire Direct : 03 54 22 10 00** (numéro non surtaxé, coût selon opérateur) et **00 33 3 54 22 10 00** (appel depuis l'étranger), Accessible du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 13h.
- Par Internet www.bpalc.fr

Réclamations et oppositions sur moyens de paiement

03 54 22 10 09 (Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur)

Assistance assurances automobile et habitation

0 980 986 986 (Accès gratuit aux services d'assistance)

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne

3, rue François de Curel

BP 40124

57021 METZ Cedex 1

356 801 571 RCS METZ

Société de courtage et intermédiaire en assurances inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 005 127.

 [FACEBOOK.COM/BPALC](https://www.facebook.com/bpalc)

 [@BPALC](https://twitter.com/bpalc)

 [@BANQUE_POPULAIRE_ALC](https://www.instagram.com/banque_populaire_alc)

Zone EEE : Espace Économique Européen, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.

Zone SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Saint Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.

Zone EURO : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Lituanie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Les crédits renouvelables sont des produits de BPCE Financement qui en fixe les conditions tarifaires disponibles auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

BPCE Financement au capital de 73 801 950 euros
Siège social : 50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13
439 869 587 RCS PARIS
Adresse : Panhard et Levassor, 75634 Paris cedex 13.

La Location avec Option d'Achat est un produit de :

Capitole Finance-Tofinso, intermédiaire de crédit du bailleur BPCE Lease :
BPCE LEASE société anonyme au capital de 354 096 074 euros
Siège social : 50, avenue Pierre Mendès-France - 75201 Paris Cedex 13
379 155 369 RCS de Paris.

Sécuriplus, Multirisque des Accidents de la Vie,
Dédicace, Autonomis et Fructi-Budget sont des produits de :

BPCE Prévoyance / SA au capital social de 13 042 257,50 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris / 352 259 717 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Fructi-Facilités est un produit de :

BPCEVie / SA au capital social de 161 469 776,00 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris / 349 004 341 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurance des emprunteurs est un produit de :

BPCEVie / SA au capital social de 161 469 776,00 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris / 349 004 341 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.
et CNP ASSURANCES,
SA avec Conseil d'Administration, au capital social de 686 618 477 € entièrement libéré,
Siège social : 4, place Raoul Dautry, 75015 Paris
Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 341 737 062.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Assur-BP Santé est un contrat de :

BPCE Assurances / SA au capital de 61 996 212 euros.
Siège social : 88, avenue de France 75641 Paris Cedex 13,
immatriculé au RCS Paris n° B 350 663 860.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Assur-BP Enfant, Assur-BP Horizon, Assur-BP Habitat,
Assur-BP Auto et BP-info sont des contrats assurés par :

BPCE IARD / SA à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 50 000 000 euros entièrement versé. / 401 380 472 RCS NIORT
Siège Social : Chaban 79180 CHAURAY
Adresse : Chauray, BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Protection Juridique est un contrat de :

Assistance Protection Juridique / SA au capital social de 7 017 808,00 euros entièrement versé
Siège social : "le Neptune" - 1, rue Galilée 93195 Noisy-le-Grand Cedex
334 656 960 RCS BOBIGNY
Entreprise régie par le Code des assurances.

Sécuri High Tech est un contrat de :

BPCE Prévoyance / SA au capital social de 13 042 257,50 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris / 352 259 717 RCS PARIS
Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurance Obsèques est un produit de :

BPCEVie
SA au capital social de 161 469 776,00 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris
349 004 341 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurance Famille est un produit de :

BPCEVie
SA au capital social de 161 469 776,00 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris
349 004 341 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.
et BPCE Prévoyance
SA au capital social de 13 042 257,50 euros
Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris
352 259 717 RCS PARIS.
Entreprise régie par le Code des assurances.

BANQUE & ASSURANCE

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne (BPALC) - Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable régie par les articles L512-2 et suivants du Code Monétaire et Financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit. Siège social : 3 rue François de Curel - BP 40124 - 57021 Metz Cedex 1 - 356 801 571 RCS Metz - Société de courtage et d'intermédiaire en assurances inscrite à l'ORIAS n° 07 005 127. - Tél. : 03 54 22 10 00 (n° non surtaxé, coût selon votre opérateur) - Ref DEP028 - Réalisation : Acte 5 - Mise à jour juin 2020 - Pictogrammes créés par Wanicon/Mondik de www.flaticon.com



BANQUE POPULAIRE
ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE

