

**TRANSPARENCE PARTICULIERS**

**BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE  
RÉSEAU ALSACE**

**TARIFS  
DES PRINCIPAUX  
SERVICES  
& OPÉRATIONS  
DE VOTRE BANQUE  
AU 28 NOVEMBRE 2014**

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

**BANQUE POPULAIRE  
ALSACE  
LORRAINE  
CHAMPAGNE**  

---

**BANQUE & ASSURANCE**



# SOMMAIRE

Pages

<b>EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	3
<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE</b>	4
Ouverture, transformation, clôture	
Relevés de compte	
Tenue de compte	
Services en agence	
<b>BANQUE À DISTANCE</b>	7
Par Internet	
Par téléphone	
Par automate	
<b>VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	9
Cartes	
Les services liés à la carte bancaire	
Virement SEPA	
Prélèvement SEPA / TIP	
Chèque	
<b>OFFRES GROUPEES DE SERVICES</b>	13
AFFINEA, la convention personnalisée	
Ancienne gamme d'offres groupées de services	
Autres offres groupées de services	
Gamme des moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA)	
Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)	
<b>IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS</b>	15
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
<b>DÉCOUVERTS ET CRÉDITS</b>	17
Autorisation de découvert	
Crédits à la consommation	
Crédits immobiliers	
<b>ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>	20
Épargne bancaire	
Placements financiers	
<b>ASSURANCES ET PRÉVOYANCE</b>	22
<b>OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL</b>	24
<b>RÉSOLUDRE UN LITIGE</b>	26

La liste détaillée des tarifs est disponible dans votre agence sur demande.

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

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.

## Liste des services

- **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)** (Cyberplus Premium)<sup>(1)</sup>  
soit pour information 36,00 euros par an **3,00 € par mois**
- **Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS**  
- par alerte **0,20 € par alerte reçue**
- **Cotisation carte de paiement internationale (Visa) à débit immédiat** **36,00 € par an**
- **Cotisation carte de paiement internationale (Visa) à débit différé** **44,50 € par an**
- **Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron)** **28,00 € par an**
- **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)**  
- par retrait (à partir du cinquième retrait par mois) **1,00 € par retrait**
- **Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)**  
- en agence **3,50 €**  
- par Internet **Gratuit**
- **Paiement d'un prélèvement SEPA**  
- frais de mise en place d'un mandat de prélèvement **Gratuit**  
- frais par paiement d'un prélèvement **Gratuit**
- **Commission d'intervention**  
- par opération, avec un plafond de 80,00 euros par mois **8,00 €**
- **Cotisation à une offre d'assurance de perte ou vol des moyens de paiement - Sécuriplus** **25,00 € par an**
- **Frais de tenue de compte** **Gratuit**

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes et sur l'Internet un extrait standard des tarifs.

<sup>(1)</sup> Hors coût du fournisseur d'accès à internet

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## Ouverture, transformation, clôture

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

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

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 [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr).

- **Aide au changement de domiciliations bancaires**

(offre Simplidom) Gratuit

- **Liste de vos opérations récurrentes et automatiques**

Gratuit

- **Clôture de compte**

Gratuit

Gratuit

- Compte de dépôt
- Comptes épargne (PEL, CEL...)

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

Gratuit

- **Transfert de compte vers un autre établissement**

Gratuit

- Compte de dépôt
- Comptes épargne (PEL, CEL et PEP)
- Comptes de titres financiers
- frais par ligne
- frais par ligne vers l'étranger
- forfait minimum pour compte titres ordinaire
- forfait minimum pour PEA

7,60 €  
64,00 €  
110,00 €  
186,00 €

- **Désolidarisation de compte joint** (par compte)

29,00 €

- **Les Services Bancaires de Base (dans le cadre du Droit au Compte) se composent des produits et services suivants :**

Gratuit

- 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
- la réalisation des opérations de caisse
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte

- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire
- des moyens de consultation à distance du solde du compte
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise
- deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant le même service.

Pour les clients titulaires des Services Bancaires de Base, en cas d'incident, les commissions d'intervention sont de 4 € par opération, plafonnées à 20 € par mois (5 opérations).

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Relevés de compte

- **Relevé électronique** (quelle que soit la périodicité) (cf. rubrique Banque à distance, uniquement disponible dans le cadre de votre abonnement Internet)

Gratuit

- **Relevé papier** (par compte)

- mensuel

Gratuit

(payant en cas de maintien du relevé mensuel papier supplémentaire au relevé électronique)

- par quinzaine 3,00 €/trim.
- décadaire 6,00 €/trim.
- hebdomadaire 9,00 €/trim.
- bihebdomadaire 13,00 €/trim.
- trihebdomadaire 26,00 €/trim.
- journalier 39,00 €/trim.
- 65,00 €/trim.

- **Relevé mensuel en braille**

Gratuit


- **Édition de relevé de compte sur un automate Banque Populaire**

Gratuit

- **Édition d'historique ou de relevé de compte au guichet** 10,00 €

- **Carnet de bord**

8,50 €/an

 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. Depuis janvier 2009, vous recevez également le récapitulatif annuel des frais facturés sur votre compte au cours de l'année.

Pour gérer votre patrimoine financier, vous pouvez disposer de relevés dédiés (cf. rubrique Epargne et placements financiers p. 21).

- **Les dates de valeur**

Pour les chèques compensables en France :

- chèque émis J\*
- chèque remis à l'encaissement J+1 ouvré\*\*
- chèque crédité après encaissement définitif maximum J+20 ouvré\*\*

\* J : date de comptabilisation au compte du client

\*\* 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).

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE (SUITE)

## Tenue de compte

- **Frais de tenue de compte** Gratuit
- **Délivrance d'un RIB ou IBAN** Gratuit
- **Enregistrement d'un changement d'adresse** Gratuit
- **Gestion de compte inactif** (y compris compte en devise) 100,00 €  
Ces frais sont prélevés si le compte n'enregistre aucun mouvement pendant plus de 12 mois consécutifs.

## Services en agence

- **Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque** - en euros Gratuit
- **Mise à disposition de fonds** (auprès d'une autre Banque Populaire) 20,00 €
- **Frais de recherche de document** (hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L 133-1 du Code Monétaire et Financier)
  - recherche de document sur terminal Gratuit
  - simple (datant de moins de 12 mois) 21,30 €
  - complexe (datant de plus de 12 mois) sur devis
  - recherche d'adresse postale (NPAI), par trimestre : 10,55 €
  - + frais réels si recherche complexe
  - frais de photocopie (par copie) 1,15 €
  - frais de délivrance d'une attestation 12,00 €
- **Document conservé à l'agence** 55,00 €/an
- **Frais de location de coffre-fort** Prix annuel défini en fonction du volume du coffre et du niveau de garantie. - frais de location d'un coffre-fort à partir de 75,00 €
- **Transmission du patrimoine**
  - Ouverture d'un dossier de succession :
    - % de l'actif successoral détenu à la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne 1 %
    - minimum 120,00 €
    - maximum 645,00 €
  - Dossier non réglé avec une date d'ouverture > 2 ans 90,00 €/an
  - Intervention auprès d'une compagnie d'assurance pour crédit en cours ou capitalisation 35,00 €
  - Succession vacante (recherche d'héritiers, transfert en déshérence) 160,00 € + frais réels

Tarifs à l'unité  
(sauf indication contraire)

# BANQUE À DISTANCE

## Par Internet

- **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)** (Cyberplus Vision)<sup>(1)</sup> Gratuit  
Abonnement permettant de consulter ses comptes sur Internet
- **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)** (Cyberplus Essentiel)<sup>(1)</sup> Gratuit  
Abonnement permettant de consulter ses comptes sur Internet et d'effectuer des virements entre les comptes de son abonnement
- **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)** (Cyberplus Premium)<sup>(1)</sup> 3,00 € par mois  
Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site de la Banque Populaire, aux 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. - clients de l'agence e-BanquePopulaire Gratuit
- **Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne clients abonnés à Cyberplus Premium**
  - premier lecteur Gratuit
  - lecteur supplémentaire 10,00 €
  - première carte PassCyberplus et pour chaque carte supplémentaire 10,00 €/an
  - mot de passe via SMS (mode secours) Gratuit

Tarifs à l'unité  
(sauf indication contraire)

## Autres services liés à l'utilisation d'Internet

- **Cyberplus Mobile (sous réserve d'un abonnement Cyberplus)** Gratuit
- **Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS (mise en place par Cyberplus)** 0,20 € par alerte reçue
- **Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par courriel (mise en place par Cyberplus)** 0,20 € par alerte reçue
- **Accès à l'image des chèques remis et téléchargement** (par consultation) Gratuit
- **Confirmation de l'exécution d'un virement émis**
  - par SMS 0,20 €/SMS
  - par courriel Gratuit

<sup>(1)</sup> Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

## Par Téléphone

• **Banque Populaire Direct** : 03 54 22 10 00 (appel non surtaxé).  
Pour toutes informations concernant nos produits et services.  
Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 13h.  
Pour nous joindre depuis l'étranger, composez le  
00 33 3 54 22 10 00. Tarif selon pays et opérateur.

• **Frais d'utilisation des services de banque à distance par téléphone portable : SMS + <sup>(1)</sup>**

- composez le 6 11 10 à partir de votre mobile  
Votre code d'accès au service SMS+ est indiqué sur votre extrait de compte.

par envoi : 0,35 €

• **Abonnement à des services de banque à distance par téléphone portable Moviplus**

(abonnement mensuel, 2 choix possibles)

- Moviplus quotidien
- Moviplus bihebdomadaire

5,00 €

4,20 €

*Moviplus permet de recevoir sur téléphone mobile le solde du compte, selon une périodicité adaptée à ses besoins.*

<sup>(1)</sup> Hors surcoût selon opérateur

## Par Automate

• **Service Bancaire National**

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.

Gratuit

Tarifs à l'unité  
(sauf indication contraire)

## Cartes (cotisation annuelle)

Cotisation  
carte/an

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque paiement), ou à débit différé (le débit global de vos paiements sera effectué en fin de mois). Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement. Les cartes Visa ou Mastercard Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Visa Platinum et 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.

### Gamme de cartes :

**Une réduction de 50 % est accordée à partir de la deuxième carte de même niveau sur le même compte, hors Visa Platinum et Visa Infinite**

#### • Carte de retrait

- cotisation carte MasterCard Cirrus (la carte Cirrus n'est plus commercialisée) 20,50 €
- cotisation carte Point Argent 15,50 €
- retrait avec carte de «retrait unique» **Gratuit**

#### • Carte à autorisation systématique

- cotisation carte Visa Electron 28,00 €  
*Electron est une carte de paiement à débit immédiat. Elle permet de régler des achats chez les commerçants affichant le logo Visa Electron et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.*
- carte Visa Budj' Electron (cette carte n'est plus commercialisée) 28,00 €

#### • Carte de paiement

- cotisation carte Visa Internationale
  - à débit immédiat 36,00 €
  - à débit différé 44,50 €
- cotisation carte MasterCard
  - à débit immédiat 36,00 €
  - à débit différé 44,50 €
- cotisation carte Foot MasterCard (cette carte n'est plus commercialisée)
  - à débit immédiat 36,00 €
  - à débit différé 44,50 €
- cotisation carte Visa Premier 120,00 €
- cotisation carte Visa Platinum 185,00 €
- cotisation carte Visa Infinite 315,50 €
- E-Carte Bleue (paiement sécurisé sur Internet) 12,00 €

#### • Carte débit-crédit

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

- cotisation carte Visa Classic Facelia
  - à débit immédiat 36,00 €
  - à débit différé 44,50 €
- cotisation carte Visa Premier Facelia 120,00 €
- cotisation carte Visa Platinum Facelia 185,00 €

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT (SUITE)

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## • Carte de crédit

La carte de crédit permet de payer et d'effectuer des retraits au moyen d'un crédit renouvelable.

- cotisation carte Créodis
- Visa Réserve Plus (il n'est plus possible de souscrire à ce produit)

Cotisation  
carte/an

17,50 €  
15,50 €

## Les services liés à la carte bancaire

### • Service Cartego (personnalisation du visuel)

- visuel standard NRJ
  - autre visuel NRJ (pour chaque nouveau visuel et par an)
  - visuel catalogue (pour chaque nouveau visuel et par an)
  - photo personnelle (pour chaque nouveau visuel et par an)
- Service de personnalisation de la carte bancaire avec un visuel choisi dans une bibliothèque d'images, selon un thème particulier ou en téléchargeant une photo personnelle.

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

Gratuit  
10,00 €  
10,00 €  
12,00 €

### • Réédition du code confidentiel de la carte

9,80 €

### • Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux (dans la zone EEE<sup>(1)</sup>)

Gratuit

### • Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque en cas d'usage abusif

50,00 €

### • Modification temporaire du plafond de retrait et/ou de paiement

10,00 €

### • Refabrication en mode normal

Gratuit

### • Refabrication en mode urgent

20,00 €

### • Recherche de facturette en cas de contestation d'une opération

- émise en France 1,15 € (frais de photocopie) + 21,30 €
- émise à l'étranger 1,15 € (frais de photocopie) + 21,30 €

### • Retrait d'espèces au distributeur automatique de billet (DAB) Banque Populaire et Point Argent en euros

Gratuit

### • Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la zone euro

Gratuit

- avec Visa Premier, Visa Premier Facelia, Visa Platinum, Visa Platinum Facelia et Visa Infinite
- avec Budj' (plus commercialisée), Visa Electron et MasterCard Cirrus (plus commercialisée) (à partir du troisième retrait dans le mois)
- avec Visa Classic, Visa Classic Facelia, MasterCard ou Foot MasterCard (plus commercialisée) (à partir du cinquième retrait dans le mois)

1,00 €  
1,00 €

- **Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque en devises** (autres que l'euro) 2,29 € + 2,25 %  
(cf. rubrique Opérations bancaires à l'International p.24)

- **Paiement par carte (la carte est émise par la banque) en devises** (autres que l'euro) 2,25 %  
(cf. rubrique Opérations bancaires à l'International p. 24 pour la commission de change)

## Virement SEPA

Remarque : pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE<sup>(1)</sup>, cf. rubrique Opérations bancaires à l'International p. 24.

### • Réception d'un virement SEPA

- occasionnel ou permanent
- si BIC/IBAN absent ou incorrect

Gratuit  
5,85 €

### • Frais par virement occasionnel

- émis vers un compte Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne
- émis vers un compte d'un autre établissement
  - au guichet de votre banque
  - par Internet
  - si BIC/IBAN absent ou incorrect
  - frais d'urgence sur virement zone SEPA

Gratuit

3,50 €

Gratuit

5,85 €

9,45 €

### • Frais de mise en place d'un virement permanent

- au guichet de votre banque
- par Internet

6,00 €

Gratuit

### • Frais d'exécution d'un virement permanent

- mis en place au guichet de votre banque
- mis en place par Internet
- modification au guichet
- si BIC/IBAN absent ou incorrect

Gratuit

Gratuit

2,80 €

5,85 €

### • Opposition à un virement avant exécution

- (révocation d'une échéance de virement)
- dans les délais légaux de révocation
- hors des délais légaux de révocation

Gratuit

5,85 €

### • Révocation définitive d'un virement permanent

- (retrait du consentement)

Gratuit

### • Récupération de fonds mal aiguillés

- (BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le payeur)

5,85 €

<sup>(1)</sup> Voir détail zone EEE en page 27.

<sup>(1)</sup> Voir détail zone EEE p.27.

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT (SUITE)

## Prélèvement SEPA / TIP\*

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
• <b>Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement</b>	Gratuit
- créancier organisme public et assimilé	Gratuit
- autre	
• <b>Frais d'un paiement par prélèvement</b>	Gratuit
- créancier organisme public et assimilé	Gratuit
- autre	
• <b>Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)</b>	Gratuit
• <b>Opposition à un prélèvement SEPA avant exécution</b> (révocation d'une échéance de prélèvement)	Gratuit
• <b>Opposition définitive à un mandat de prélèvement SEPA</b> (retrait du consentement)	Gratuit

## Chèque

• <b>Remise de chèque(s)</b>	Gratuit
• <b>Paiement d'un chèque</b>	Gratuit
• <b>Refacturation frais prélevés par la Banque de France sur chèque collectivités d'outre-mer</b>	19,72 € (à compter du 01/12/2014)
• <b>Renouvellement automatique de chéquier</b>	Gratuit
• <b>Frais d'envoi de chéquier à domicile</b> (frais postaux d'envoi en recommandé simple ou avec AR)	frais réels
• <b>Frais d'émission d'un chèque de banque</b>	10,00 €
• <b>Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur</b> (le client)	
- par chèque	10,25 €/semestre
- ou série de chèques	10,25 €/semestre

\* Prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Voir détail zone SEPA en page 27.

# OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

## COTISATION À UNE OFFRE GROUPÉE DE SERVICES

### AFFINEA, votre convention personnalisée pour bénéficier de remises progressives

Une carte au choix (cotisations page 9) avec l'assurance des moyens de paiement (assurance perte ou vol des moyens de paiement Sécuriplus page 22).



Des produits et services de la gestion quotidienne au choix :

Nous consulter



Des remises tarifaires progressives en fonction du nombre de produits souscrits :

- 3 produits ou services	5 % de remise
- 4 produits ou services	10 % de remise
- 5 (ou plus) produits et services	15 % de remise

Des remises additionnelles non cumulables entre elles :

- 50 % de remise supplémentaire pour les clients âgés de 16 à 25 ans
- 25 % de remise supplémentaire pour les clients âgés de 26 à 28 ans
- 5 % de remise supplémentaire pour les clients ACEF ou CASDEN

Des remises additionnelles cumulables entre elles :

- 10 % de remise supplémentaire pour la détention de deux conventions AFFINEA au sein d'un couple.
- 10 % de remise supplémentaire pour les entrepreneurs individuels détenant une convention sur leur compte professionnel.

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

La cotisation à l'offre groupée de services AFFINEA est mensuelle.

### Ancienne gamme d'offres groupées de services

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

Convention Equipage* (par mois et à partir de)	5,74 €
Convention Equipage ACEF* (par mois et à partir de)	5,33 €
Convention Equipage SKIPPER* (par mois et à partir de)	4,76 €
Convention Patrimoniale* (par mois et à partir de)	10,88 €

\* Prélèvement trimestriel

### Autres offres groupées de services

Convention Horizon 2]** (réservée aux jeunes de 12 à 28 ans) (par mois et à partir de)	1,00 €
---	--------

\*\* Prélèvement mensuel

# OFFRES GROUPÉES DE SERVICES (SUITE)

## Gamme des moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA)

Pour les clients sans chéquier, votre Banque Populaire propose une Gamme de moyens de Paiement Alternatifs.  
 - BASEO (fin de commercialisation le 01/10/2014) 3,00 € par mois  
 soit pour information 36,00 € par an

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

Pour les clients en situation de fragilité bancaire, votre Banque Populaire propose une offre groupée de services spécifiques de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement.

- OCF 3,00 € par mois  
 soit pour information 36,00 € par an

### Les produits et services inclus

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

1 carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron

Le dépôt ou le retrait d'espèces dans votre agence

4 virements mensuels SEPA, dont au moins 1 virement permanent

Des paiements par prélèvements SEPA illimités

2 chèques de banque par mois

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 (Cyberplus Essentiel)

1 système d'alertes sur le niveau de solde du compte (Moviplus ou forfait d'alerte)

La fourniture de relevés d'identité bancaire

1 changement d'adresse par an

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

- Commission d'intervention par opération 4,00 €  
 plafond mensuel 20,00 €

- Frais de rejet de prélèvement, de virement, de TIP ou de téléversement pour défaut de provision  
 - si montant de l'opération inférieur à 10,00 € montant de l'opération  
 - si montant de l'opération supérieur ou égal à 10,00 € 10,00 €  
 plafond mensuel 30,00 €

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)

## Commission d'intervention

### • Commission d'intervention

- par opération, avec un plafond de 80,00 euros par mois 8,00 €

La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier. Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : com. intervention

## Opérations particulières

• **Frais par Saisie Attribution, Avis à Tiers Détenteur, Opposition à Tiers Détenteur, Saisie Conservatoire** 93,50 €

• **Frais pour opposition Administrative** 10 %  
 (10 % du montant dû au Trésor Public avec un maximum de 93,50 €)

• **Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé** Gratuit

## Incidents de paiement

### Les incidents liés aux chèques

### • Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

- inférieur ou égal à 50 € 30,00 €  
 - supérieur à 50 € 50,00 €

Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : la lettre d'information préalable au rejet (lettre Murcef), la commission d'intervention, 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, les frais de représentation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : forfait chèque rejeté)

• **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** 14,00 €  
 (Tarif compris dans le forfait de frais en cas de rejet de l'opération)

• **Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques** 26,00 €

• **Frais par chèque émis en période d'interdiction bancaire** 26,00 €



# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS (SUITE)

## Les incidents liés aux autres moyens de paiement

### • Frais de rejet d'un prélèvement, d'un virement, d'un TIP ou d'un téléversement pour défaut de provision<sup>(1)</sup>

- inférieur à 20 €
- supérieur ou égal à 20 €

Montant de l'opération  
20 €

Ce montant forfaitaire comprend : la commission d'intervention, les frais de rejet, la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement et les frais de représentation.

(Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : frais prélèvement impayé ou frais retard ECH ou frais écriture impayée)

<sup>(1)</sup> Quelles que soient la devise, la provenance et la destination de l'opération

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Tarifs à l'unité  
(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 dépendra alors de son montant et de la durée pendant laquelle le compte sera débiteur.

### Mise en place ou renouvellement d'autorisation de découvert

Gratuit

### Autorisation de découvert convenue et formalisée

- frais fixes
- intérêts débiteurs au taux de base bancaire<sup>(1)</sup> + 11 %  
Le TAEG<sup>(2)</sup> est indiqué sur le relevé de compte de dépôt. Le cas échéant, ce taux est écarté pour respecter le plafond du taux réglementaire<sup>(3)</sup> en vigueur.

**Pour exemple : pour une utilisation de découvert de 1 000 € pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 18,90 %, le TAEG ressort à 20,35 % (taux en vigueur au 30/09/14).**

- Minimum forfaitaire en cas de découvert moyen inférieur à 400 € (ce minimum remplace la totalité des sommes dues au titre du découvert dans le cas où le solde moyen débiteur reste inférieur à 400 € sur la période)

15,00 €/trim

Gratuit  
18,90 %

### Découvert non autorisé

- frais fixes
- intérêts débiteurs au taux de base bancaire<sup>(1)</sup> + 13 %  
TAEG<sup>(2)</sup> maximal : plafond du taux réglementaire<sup>(3)</sup>

**Pour exemple : pour une utilisation de découvert de 1 000 € pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 20,90 %, le TAEG ressort à 20,35 % (taux en vigueur au 30/09/14).**

- Minimum forfaitaire en cas de découvert moyen inférieur à 400 € (ce minimum remplace la totalité des sommes dues au titre du découvert dans le cas où le solde moyen débiteur reste inférieur à 400 € sur la période)

15,00 €/trim

Gratuit  
20,90 %

(1) Taux de Base Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne : 7,90 % en vigueur au 30/09/14. Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment.

(2) TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif annuel calculé conformément à l'annexe à l'article R313-1 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.

(3) Taux plafond dit « taux d'usure » calculé par la Banque de France pour la catégorie « Découvert en compte aux particuliers » publié trimestriellement au Journal Officiel. Ce taux est affiché dans nos agences.

# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS (SUITE)

## Crédits à la consommation <sup>(1)</sup>

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
• <b>Prêt Automobile</b>	nous consulter
• <b>Prêt travaux</b>	nous consulter
• <b>Eco Prêt à taux Zéro</b>	nous consulter
• <b>Pour les Étudiants âgés de - 28 ans et les Jeunes Actifs</b>	nous consulter
• <b>Prêt Étudiant</b>	nous consulter
• <b>Crédit renouvelable</b>	
- Créodis	nous consulter
- Facelia	nous consulter

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

(1) Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

## Crédits immobiliers

• <b>Prêt Épargne Logement</b>	nous consulter
• <b>Prêt à Taux Zéro</b>	nous consulter
• <b>Autres types de prêts immobiliers</b>	nous consulter
• <b>Les garanties prises par la banque</b>	
- frais de gage sur véhicule (+ frais administratifs réglementaires si nécessaire)	130,00 €
- frais de renouvellement de gage ou de nantissement	56,00 €
- nantissement de compte (hors frais de notaire)	Gratuit
- nantissement de contrat hors Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	100,00 €
- délégation sur produits assurance vie capitalisation hors Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne	100,00 €
- gage de compte d'instruments financiers	100,00 €
- frais de nantissement de parts de SCI, de SCPI, de Sàrl ou de SNC	nous consulter
- frais d'avenant, hors mainlevée de garantie (tarif unitaire par modification)	390,00 €
- mainlevée de garantie	50,00 €
- hypothèque (hors frais de notaire)	Gratuit
- mise en place d'une délégation d'assurance emprunteur externe	Gratuit
• <b>Les cautions émises par la banque</b>	
- commissions d'engagement - taux annuel sur montant de la caution	2,40 %
- cas particuliers	nous consulter
- minimum de perception par mois	4,90 €
- frais d'acte ou d'avenant	80,00 €
- mise en jeu des garanties	110,00 €
- notification des garanties	90,00 €

## • Autres prestations

- duplicata du tableau d'amortissement	20,00 €
- information caution	20,00 €/an
- attestation d'intérêts versés par prêt	12,00 €
- frais de modification date échéance ou compte support de prêt	30,00 €
- frais de modification de la durée d'un prêt immobilier (modularité)	76,50 €
- délivrance d'un décompte	50,00 €
- autres modifications	nous consulter

Une notice concernant l'information des emprunteurs relative aux taux maxima autorisés en France est disponible dans les agences de la Banque Populaire.

# ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

## Épargne bancaire

### • Bénéficiaire d'une épargne disponible

- LDD (ex. Codevi)\*
- LEP\*
- Compte sur Livret
- Codevaïr
- Livret A\*
- Livret Epargne Sociétaire
- Livret Epargne Sociétaire Plus

### • Crescendo (abonnement annuel)

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 en vue d'un projet immobilier

- PEL\*
- CEL\*

### • Épargner pour vos enfants

- Livret Premier Pas
- Livret Jeune (12-25 ans)

\*Taux de rémunération fixés par les pouvoirs publics.

## Placements financiers

### • Ouverture d'un compte titres ordinaire ou d'un PEA

### • 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 agence...).

### • Ordre de Bourse Euronext (Paris, Bruxelles et Amsterdam) au comptant

### • Ordre exécuté

	Agence	Internet	Téléphone
Commission proportionnelle au montant de la transaction : (cumulatif par tranche/ou sur le montant total de l'ordre) de 1 à 10 000 €	1,20 %	0,60 %	1,20 %
au-delà de 10 000 €	1,20 %	0,48 %	1,20 %
Commission fixe	néant	néant	néant
Minimum de perception	26,00 €	12,00 €	26,00 €

### • Ordre transmis et non exécuté

### • Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)

- commission de règlement différé en agence et par téléphone 0,80 %
- commission de règlement différé par Internet 0,60 %
- frais de prorogation en agence et par téléphone 0,36 %
- minimum frais de prorogation en agence et par téléphone 25,75 €
- frais de prorogation par Internet 0,18 %

### • Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger

Ces opérations sont réalisables par téléphone ou via votre agence uniquement. Pour tout renseignement sur la tarification relative à ces opérations, nous vous invitons à consulter votre Conseiller de clientèle.

- frais sur transaction bourses étrangères (en supplément des frais appliqués par la contrepartie étrangère) 2,40 %
- minimum sur transactions bourses étrangères (en supplément des frais appliqués par la contrepartie étrangère) 128,75 €

Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)

taux disponibles en agence et sur le site Internet

Gratuit

taux disponibles en agence et sur le site Internet

Gratuit

### • Frais de souscription d'OPCVM

Une part des frais de fonctionnement et de gestion peut être reversée au distributeur au titre de son activité de conseil et de placement.

- OPCVM Banque Populaire
- OPCVM hors Banque Populaire

Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)

Gratuit  
50,00 €

### • Droits de garde

Les modalités de perception des droits de garde seront modifiées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015. 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...). A compter du mois de février 2015, ces droits seront perçus en une fois pour l'année en cours et seront calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de bourse de l'année civile précédente. Tous les OPCVM et valeurs du réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

### • Droits de garde par compte (frais semestriels)

	Commission forfait par ligne	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille	Frais minimums
Partis Sociales	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Groupe	Gratuit	Gratuit	14,00 €
Valeurs Groupe à l'intérieur d'un portefeuille mixte, composé également de valeurs extérieures	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs zone Euronext hors Groupe	Gratuit	0,11 %	22,00 €
Valeurs hors zone Euronext	6,28 €	0,11 %	22,00 €

### • Droits de garde par compte (frais annuels)

	Commission forfait par ligne	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille	Frais minimums
Partis Sociales	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Groupe	Gratuit	Gratuit	28,00 €
Valeurs Groupe à l'intérieur d'un portefeuille mixte, composé également de valeurs extérieures	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs zone Euronext hors Groupe	Gratuit	0,22 %	44,00 €
Valeurs hors zone Euronext	12,56 €	0,22 %	44,00 €

### • Autres produits et Services :

- frais de gestion de PEA (frais annuels - hors droits de garde) Gratuit
- Hisséo : épargne programmée (Comptes d'Instruments Financiers, PEA, assurance-vie) Gratuit
- relevé de portefeuille titres annuel Gratuit
- relevé mensuel du dépôt valorisé 64,38 €
- relevé mensuel des coupons 25,75 €
- paiement de coupons de valeurs cotées sur bourses étrangères 5,98 %
- attribution, souscription d'actions, échange de titres, exercice de bons et paiement de dividendes en action 12,56 €
- minimum sur transactions de droits et bons de souscription 9,06 €
- minimum sur OPA simplifiée 25,75 €
- compte rendu d'opérations Gratuit
- frais supplémentaires titres nominatifs 38,63 €
- intervention sur titres non cotés dans un PEA 50,00 €
- frais de négociation de certificat de dépôt négociable 100,50 €
- Gérer votre patrimoine financier
  - relevé patrimonial individuel ou familial à partir de 18,00 €
  - relevé ISF ou frais d'édition de duplicata 27,00 €
  - frais d'édition de duplication Imprimé Fiscal Unique (IFU) 27,00 €
  - bilan patrimonial à partir de 500,00 €

### • Gestion de portefeuille sous mandat

### • Opérations sur métal

- commission sur transactions 2,00 %
- minimum de commission sur transactions 17,00 €
- frais d'envoi par tranche de 1000 € (avec un minimum de 14 €) 7,00 €

## Assurer vos moyens de paiement

- **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuriplus** (pour une personne) **25,00 €/an**  
Assurance des chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger, garantissant le remboursement des 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. <sup>(1)</sup>

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Votre assurance personnelle

- **MAV** (Multirisque des Accidents de la Vie) nous consulter  
Pour faire face financièrement aux conséquences d'un accident de la vie, l'assurance Multirisque des Accidents de la Vie peut permettre 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...). <sup>(1)</sup>
- **Autonomie** nous consulter  
(tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi)  
Contrat d'assurance ayant pour objet 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. <sup>(1)</sup>
- **Fructi-Santé** nous consulter  
Complémentaire santé qui prévoit le remboursement des frais de soins. <sup>(1)</sup>
- **Plan Fructi-Obsèques** nous consulter  
Pour faire face au financement de vos obsèques. <sup>(1)</sup>

## Protéger vos enfants

- **Assur - BP Enfant** nous consulter  
Contrat ayant pour objet d'assurer la protection de l'enfant, en cas d'accident survenant dans le cadre de sa vie privée et de ses activités scolaires et extra-scolaires. <sup>(1)</sup>
- **Assur - BP Horizon** nous consulter  
Assur - BP Horizon offre aux jeunes de moins de 28 ans une assurance personnelle et une assurance logement (responsabilité civile, assistance en cas d'accident, indemnisation en cas d'incendie, dégât des eaux, dommage aux biens mobiliers, vol...). <sup>(1)</sup>

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

## Assurer l'avenir de vos proches

- **Fructi-famille** nous consulter
- **Tisséa** nous consulter  
Ces contrats de prévoyance permettent au souscripteur de faire bénéficier aux personnes qu'il a désignées en cas de décès ou d'invalidité absolue ou définitive, par le versement à ses proches, d'un capital exonéré d'impôt, de droits de succession\* et de prélèvements sociaux. <sup>(1)</sup>
- **Fructi-budget** nous consulter  
Ce contrat d'assurance permet, en cas de décès accidentel de l'assuré, un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans. <sup>(1)</sup>
- **Fructi Facilités** 16,00 €/an  
Ce contrat d'assurance du compte permet le versement d'un capital, en cas de décès de l'assuré, fonction de la situation du compte de dépôt au jour du décès. <sup>(1)</sup>

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Assurer vos biens

- **Assur BP - Auto** nous consulter
- **Assur BP - Habitat** nous consulter

## Assurer votre épargne

- **Dédicace** 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\*\*. <sup>(1)</sup>

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

\* Dans les limites de la législation en vigueur.

\*\* Voir conditions générales du contrat disponible en agence.

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 à vos besoins et vous fournir toute information complémentaire nécessaire.

# OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL<sup>(1)</sup>

## Commission de change

Commission de change proportionnelle au montant de la transaction :

- de 0 à 150 €
- de 151 € à 60 000 €
  - avec un minimum de
- de 60 001 € à 120 000 €
- de 120 001 € à 450 000 €
- au-delà de 450 000 €

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

4,75 €  
0,1000 %  
12,95 €  
0,0500 %  
0,0250 %  
0,0125 %

## Achat et vente de billets de banque étrangers (sur commande)

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

commission de service :

- achat/vente si vous êtes client
- achat/vente si vous n'êtes pas client
- minimum si vous n'êtes pas client

Gratuit  
2,39 %  
3,35 €

## Opérations par carte bancaire<sup>(1)</sup>

- **Paiement par carte bancaire en devises** (hors euros)
  - commission fixe
  - commission proportionnelle au montant de la transaction
- **Retrait d'espèces à un distributeur en devises**
  - commission fixe
  - commission proportionnelle au montant du retrait
- **Retrait d'espèces à un guichet** (réseau CB)
  - pays zone euro
  - pays hors zone euro

Gratuit  
2,25 %  
2,29 €  
2,25 %  
3,20 € + 1,40 %  
3,20 € + 2,25 %

## Les services liés à la carte bancaire

- **Frais d'opposition sur carte pour perte ou vol à l'étranger** (hors zone EEE<sup>(2)</sup>)
- **Refabrication de la carte suite à perte ou vol à l'étranger** (hors zone EEE<sup>(2)</sup>)
- **Recherche de facturette** (hors zone EEE<sup>(2)</sup>)  
(suite à contestation d'une opération par carte effectuée à l'étranger) 1,15 € (frais de photocopie) + 21,30 €

Gratuit  
Gratuit

## Flux à destination de l'étranger<sup>(1)</sup>

- **Règlement de chèque émis à l'étranger payable en France**
  - chèque émis en euros**
  - chèque émis en devise**
  - commission de paiement
  - minimum
  - maximum
  - si change, commission de change en sus

Gratuit  
Gratuit  
0,15 %  
26,75 €  
68,55 €  
voir ci-dessus

- **Virement occasionnel émis en euro hors SEPA ou en devise**
  - commission fixe de transfert de 0 à 500 €
  - commission fixe de transfert au-delà de 500 €
  - si change, commission de change en sus

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

6,50 €  
12,95 €  
voir ci-contre

- **Virement permanent émis en euro hors SEPA ou en devise**
  - frais de mise en place
  - frais d'exécution identiques à un virement occasionnel voir ci-dessus
  - frais d'opposition à un virement permanent avant exécution d'une échéance
  - frais de révocation définitive d'un virement permanent

Gratuit  
Gratuit  
Gratuit

## Flux en provenance de l'étranger<sup>(1)</sup>

- **Remise de chèque payable à l'étranger**
  - crédit sauf bonne fin**
    - commission d'encaissement de 0 à 500 €
    - commission d'encaissement au-delà de 500 €
    - si change, commission de change en sus
  - crédit après encaissement**
    - commission d'encaissement
    - minimum
    - maximum
    - si change, commission de change en sus
- **retour impayé sur remise de chèque** + frais déduits par la banque étrangère

6,50 €/chèque  
17,40 €/chèque  
voir ci-contre  
0,1 %  
12,95 €  
65,00 €  
voir ci-contre  
36,80 €

- **Rapatriement en euro hors SEPA ou en devise**
  - commission de rapatriement de 0 à 500 €
  - commission de rapatriement au-delà de 500 €
  - si change, commission de change en sus

6,50 €  
8,70 €  
voir ci-contre

## Prestations annexes

- **Demande de justificatif de paiement (acquit SWIFT)**
- **Commission de service en cas d'émission de chèque de banque** (en sus de la commission de transfert et de la commission de change, si change)
  - remis au donneur d'ordre
  - transmis au bénéficiaire
- **Commission de service si intervention par télécopie**
- **Frais de délivrance d'une attestation**
- **Mise à disposition de fonds à l'étranger** (en sus de la commission de transfert et de la commission de change, si change)
- **Autres prestations**

4,50 €  
13,15 €  
13,15 €  
4,50 €  
12,00 €  
15,90 €  
nous consulter

## Services aux frontaliers

- **Domiciliation de salaire**
- **Commission de change, si change**
- **Frais de tenue de compte en devise**
- **Ouverture, clôture et modification de compte en devise**
- **Gestion de compte en devise inactif**  
ces frais sont prélevés si le compte n'enregistre aucun mouvement pendant plus de 12 mois consécutifs)

Gratuit  
voir ci-contre  
Gratuit  
Gratuit  
100,00 €

<sup>(1)</sup> Opérations en devises hors Euro, Franc Pacifique, Leu Roumain et Couronne Suédoise ou impliquant un pays hors EEE<sup>(2)</sup>

<sup>(2)</sup> Voir détail zone EEE p.27

# RÉSOLURE UN LITIGE EXPRIMER UNE RÉCLAMATION

Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés peuvent toutefois survenir.

Dans ce cas, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

1. Votre conseiller reste votre interlocuteur privilégié.

2. En cas de réclamation, vous pouvez également contacter le Service Clientèle de votre banque :

par courrier :

**Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne**

**Service Satisfaction Clientèle**

**3, rue François de Curel**

**BP 40124**

**57021 METZ CEDEX 1**

par mail : [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr) rubrique «Contact»

par téléphone au 03 54 22 10 00

(Appel non surtaxé. Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 13h. Pour nous joindre depuis l'étranger, composez le 00 33 3 54 22 10 00. Tarif selon pays et opérateur.)

Que ce soit du Service Satisfaction Clientèle ou de votre conseiller, à défaut de réponse dans les 10 jours ouvrés, vous recevrez un courrier d'accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous 60 jours ouvrés. 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).

3. En dernier recours, le Médiateur

Enfin, lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence ou du Service Satisfaction Clientèle, vous pouvez faire appel aux services du Médiateur.

Il a pour mission de rechercher une solution amiable en toute impartialité. Vous pouvez le saisir en écrivant à :

**Monsieur le Médiateur de la Banque Populaire Alsace Lorraine**

**Champagne**

**3, rue François de Curel**

**BP 40124**

**57021 METZ CEDEX 1**

Pour en savoir plus : consultez la charte de médiation de la Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne disponible sur le site [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr)

Vous pouvez également saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) dans le cadre d'un litige relatif à services et placements financiers (tels que actions, obligations, OPCVM, SCPI et OCPI) à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu), à des problèmes de tenue de compte titres. La saisie du Médiateur peut se faire soit par voie postale :

**Monsieur le Médiateur de l'AMF**

**Autorité des marchés financiers**

**17 place de la Bourse**

**75082 PARIS CEDEX 02**

Soit en complétant le formulaire de demande de médiation sur le site internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org). La charte de Médiation de l'AMF est également disponible sur ce site.

# POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE A TOUT MOMENT

Pour contacter un conseiller

• **Banque Populaire Direct**

- Depuis la France, au : 03 54 22 10 00 (appel non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 13h

- Depuis l'étranger, au : 00 33 3 54 22 10 00 (Tarif selon pays et opérateur)

• **Par Internet**

[www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr)

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

• **Par Internet, avec Cyberplus : [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr)**

• **Par SMS avec : le 6 11 10** (0,35 € l'envoi hors frais d'opérateur)

BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE, 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 sous le n° 07 005 127.

**Zone EEE : Espace Economique 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, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque

**Zone EURO :** constituée par l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, Chypre, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, le Portugal, la Slovaquie et la Slovénie

**Les crédits renouvelables FACELIA et CREODIS sont des produits de :**

NATIXIS FINANCEMENT

Société anonyme au capital de 60 793 320 euros

Siège social : 5, rue Masseran 75007 PARIS

439 869 587 RCS PARIS.

Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 022 393.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

Société anonyme au capital social de 8 433 250 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

352 259 717 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

**Fructi-Facilités, Fructi-Famille et l'assurance emprunteur sont des produits de :**

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE VIE

Société anonyme au capital social de 481 873 068,50 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

399 430 693 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

et ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

Société anonyme au capital social de 8 433 250 euros

Siège social : 30, avenue Pierre-Mendès-France, 75013 Paris

352 259 717 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

**Assur BP Enfant, Assur BP Horizon, Assur BP Auto et Assur BP Habitat sont des produits de :**

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE IARD

Société anonyme au capital social de 30 000 000 euros

Siège Social : Chaban de Chauray, 79000 Niort

401 380 472 RCS NIORT.

Entreprise régie par le Code des assurances.

**BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE.** 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 401 24 - 57021 Metz Cedex 1 - 356 801 571 RCS Metz - société de courtage et d'intermédiaire en assurances inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 005 127 - Novembre 2014 - Réalisation : Acte 5 Strasbourg - © Vincent Salasombath - ✪ EURO RSCG C&O

**BANQUE POPULAIRE  
ALSACE  
LORRAINE  
CHAMPAGNE**  

---

**BANQUE & ASSURANCE**

