

# TARIFS DES OPERATIONS & SERVICES\*

AU 01/01/2012

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

\* Incluent les tarifs exhaustifs des opérations  
et produits relatifs à la gestion d'un compte de dépôt.

# SOMMAIRE

Pages

<b>Extrait standard des tarifs</b>	<b>3</b>
<b>Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b>	<b>4</b>
Ouverture, transformation, clôture	
Relevés de compte	
Tenue de compte	
Services en agence	
<b>Banque à distance</b>	<b>7</b>
Par Internet	
Par téléphone	
Par automate	
<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>9</b>
Cartes	
Virements	
Prélèvements / europolèvements / TIP	
Chèques	
<b>Offres groupées de services</b>	<b>13</b>
Horizon 2], Equipage	
Gamme des moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA)	
<b>Irrégularités et incidents</b>	<b>15</b>
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
<b>Découverts et crédits</b>	<b>17</b>
Facilité de caisse et/ou découvert	
Crédits à la consommation	
Crédits immobiliers	
<b>Épargne et placements financiers</b>	<b>20</b>
Épargne bancaire	
Placements financiers	
<b>Assurances et prévoyance</b>	<b>22</b>
<b>Opérations bancaires avec l'étranger</b>	<b>24</b>
<b>Résoudre un litige</b>	<b>26</b>
<b>Pour rester en contact avec votre banque à tout moment</b>	<b>27</b>

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

Tarifs en €

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

## Liste des services

- **Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet** (Cyberplus Premium)<sup>(1)</sup>  
soit pour information 36,60 euros par an **3,05 €/mois**
- **Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS**  
- par alerte **0,20 €**
- **Carte de paiement internationale**  
- Visa Classic, Visa Classic Facelia et MasterCard à débit immédiat par an **36,00 €**  
- Visa Classic, Visa Classic Facelia et MasterCard à débit différé par an **44,50 €**
- **Carte de paiement à autorisation systématique**  
- Visa Electron par an **28,00 €**
- **Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro** <sup>(2)</sup>  
- par retrait (à partir du cinquième retrait par mois) **1,00 €**
- **Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro**  
- en agence par virement **4,06 €**  
- par Internet par virement **Gratuit**
- **Frais de prélèvement**  
- mise en place d'une autorisation de prélèvement **9,53 €**  
- par prélèvement **Gratuit**  
- si créancier organisme public et assimilé **Gratuit**
- **Commission d'intervention**  
- par opération, avec un plafond de 26,94 € par jour / 197,56 € par mois **8,98 €**
- **Assurance perte ou vol des moyens de paiement** (Sécuriplus) par an **25,00 €**

\* 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

<sup>(2)</sup> Cartes Visa Classic, Visa Classic Facelia et MasterCard

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## Ouverture, transformation, clôture

### • Ouverture d'un compte avec signature de la Convention de Compte

Une nouvelle Convention de Compte de dépôt est à votre disposition depuis le 1<sup>er</sup> mai 2011.

Nous vous invitons à venir retirer ce document dans votre agence.

Vous trouverez également l'intégralité des Conditions Générales de la Convention sur le site Internet de votre banque :

[www.alsace.banquepopulaire.fr](http://www.alsace.banquepopulaire.fr)

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.

### • Aide au changement de domiciliations bancaires

(offre Simplidom)

Gratuit

### • Liste de vos opérations récurrentes et automatiques

Gratuit

### • Clôture de compte

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

Gratuit  
Gratuit

### • Transfert de compte vers une autre

**Banque Populaire** (tous types de comptes)

Gratuit

### • Transfert de compte vers un autre établissement

- 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

Gratuit  
42,00 €  
  
7,60 €  
64,00 €  
105,00 €  
186,00 €

### • Désolidarisation de compte joint (par compte)

28,70 €

### • Le Droit au Compte (Service Bancaire de Base)

Gratuit

Droit qui vous permet, si vous n'avez pas ou plus de compte de dépôt et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque de France de désigner une banque où vous pourrez bénéficier gratuitement d'un compte et des services bancaires de base prévus par la réglementation.

### • Le Service Bancaire de Base se compose des produits et services suivants :

- l'ouverture et la fermeture du compte
- un changement d'adresse au maximum une fois par an
- un relevé de compte au moins une fois par mois
- des relevés d'identité bancaire (RIB) en fonction de vos besoins
- l'encaissement de virements reçus
- l'encaissement de chèques déposés sur votre compte
- le dépôt et le retrait d'espèces (dans votre banque)
- le paiement de prélèvements ou de titres interbancaires de paiement (TIP)
- un moyen de consulter à distance le solde de votre compte
- une carte de paiement à autorisation systématique (Electron)
- deux chèques de banque au maximum par mois

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

Gratuit  
Gratuit  
Gratuit  
Gratuit  
Gratuit  
Gratuit  
Gratuit

Gratuit  
Gratuit  
Gratuit  
Gratuit

## Relevés de compte

### • Frais d'envoi du relevé de compte

Les relevés de compte électroniques sont gratuits quelle que soit leur périodicité.

Prix des relevés papier selon leur périodicité :

- mensuel
- par quinzaine
- décadaire
- hebdomadaire
- bihebdomadaire
- trihebdomadaire
- journalier

Gratuit  
4,50 €/trim  
5,95 €/trim  
8,90 €/trim  
17,85 €/trim  
26,75 €/trim  
35,65 €/trim

Relevé de compte électronique supplémentaire au relevé papier

Gratuit

### • Edition d'un relevé d'opérations sur un automate Banque Populaire


Gratuit

### • Conservation des relevés de compte au guichet

43,00 €/an

### • 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).

### • Les dates de valeur

La date de valeur sert de référence au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs dans le cadre d'opérations de paiement. Elle intègre les délais de traitement nécessaires à la réalisation de certaines opérations.

Pour les chèques compensables en France :

- chèque émis
- chèque remis à l'encaissement

J\*  
J+1 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
• Frais de gestion de compte de non résident	Gratuit
• Frais de tenue de compte en francs suisses	Gratuit
• Délivrance d'un RIB ou IBAN	Gratuit
• Enregistrement d'un changement d'adresse	Gratuit
• Gestion de compte inactif	100,00 €

Ces frais sont prélevés si le compte n'enregistre aucun mouvement pendant plus de 12 mois consécutifs.

## Services en agence

• <b>Retrait en euros d'espèces au guichet de l'une de nos agences</b> (sans émission de chèque)	Gratuit
• <b>Mise à disposition de fonds</b> (auprès d'une autre Banque Populaire Régionale)	15,90 €
• <b>Frais de recherche de document</b> (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 : + frais réels si recherche complexe	10,55 €
- frais de photocopie (par copie)	1,15 €
- frais de délivrance d'une attestation	11,75 €
• <b>Document conservé à l'agence</b> (relevés de compte)	43,00 €
• <b>Location de coffres</b> Prix annuel défini en fonction du volume du coffre et du niveau de garantie.	
- frais de location d'un coffre-fort	à partir de 72,85 €
• <b>Transmission du patrimoine</b>	
Frais d'ouverture d'un dossier de succession :	
- % de l'actif successoral détenu à la Banque Populaire d'Alsace	1 %
- minimum	120,00 €
- maximum	520,00 €
Intervention auprès d'une compagnie d'assurance pour crédit en cours ou capitalisation	34,70 €
Intervention exceptionnelle liée à la succession (règlement de factures...)	16,80 €
Frais pour succession vacante (recherche d'héritiers, transfert en déshérence)	159,10 € + frais réels

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

# BANQUE A DISTANCE

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Par Internet

• <b>Abonnement à des services de banque à distance : consultation de ses comptes</b> (Cyberplus Vision) <sup>(1)</sup>	Gratuit
• <b>Abonnement à des services de banque à distance : consultation de ses comptes et virements entre les comptes de l'abonnement</b> (Cyberplus Essentiel) <sup>(1)</sup>	Gratuit
• <b>Abonnement à des services de banque à distance : gestion de ses comptes</b> (Cyberplus Premium) <sup>(1)</sup>	3,05 €/mois
<i>Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès entièrement sécurisé au site de la Banque Populaire, aux services suivants : consultation de comptes et portefeuilles boursiers, possibilité d'effectuer des virements externes et de passer des ordres de Bourse, accès à l'information boursière et financière.</i>	
• <b>Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne clients abonnés à Cyberplus Premium</b>	
- premier lecteur	Gratuit
- lecteur supplémentaire	8,00 €
- carte PassCyberplus	8,00 €
- mot de passe via SMS (mode secours)	12 SMS gratuits par an
- au-delà	0,20 €/SMS

Lors de l'utilisation de l'Internet, soyez vigilant et adoptez de bonnes pratiques. Votre Banque Populaire vous invite à aller sur le site : <http://surfez-intelligent.dgmic.culture.gouv.fr>

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

• <b>Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte ou sur un type d'opération, mises en place par Cyberplus</b>	
- SMS	0,20 €/alerte
- Courriel	0,20 €/alerte
• <b>Accès à l'image des chèques remis et téléchargement</b> (par consultation)	Gratuit
• <b>Confirmation de l'exécution d'un virement émis</b>	
- SMS	0,20 €/SMS
- Courriel	Gratuit

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

# BANQUE A DISTANCE (SUITE)

## Par Téléphone

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

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance par Serveur Vocal Tonalité Plus**  
- composez le 0 892 890 067

Tarifs à l'unité  
(sauf indication contraire)

0,34 €/min<sup>(1)</sup>

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance par téléphone portable : SMS +**  
- composez le 6 11 10 à partir de votre mobile (hors coût d'un SMS facturé par votre opérateur)

0,35 €/SMS<sup>(1)</sup>

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

(abonnement mensuel, 2 choix possibles)

- Moviplus quotidien

- Moviplus bihebdomadaire

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

4,99 €

4,16 €

## 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

<sup>(1)</sup> Hors coût de connexion de l'opérateur

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

## Cartes

Cotisation  
carte/an

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque utilisation), ou à débit différé (le débit global de vos achats sera effectué en fin de mois). Les cartes Visa ou MasterCard Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Vous pouvez également opter pour une carte haut de gamme, associée à de nombreux services (assurances, assistance...). En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24, 7 jours/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

### Gamme de cartes :

- **Carte de retrait**

- carte MasterCard Cirrus (à partir de 12 ans)

20,50 €

- carte Point Argent (à partir de 12 ans)

15,50 €

- **Carte à autorisation systématique Visa Electron**

- carte de paiement à autorisation systématique

28,00 €

*La carte de paiement à autorisation systématique Electron est une carte de paiement à débit immédiat. Elle permet de régler des achats chez les commerçants<sup>(1)</sup> et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.*

- carte Visa Budj' Electron (plus commercialisée)

28,00 €

<sup>(1)</sup> les commerçants équipés d'un terminal permettant d'effectuer une interrogation de compte à distance

- **Carte de paiement**

- carte Visa Classic :

- à débit immédiat

36,00 €

- à débit différé

44,50 €

- carte MasterCard ou Foot MasterCard

- à débit immédiat

36,00 €

- à débit différé

44,50 €

- carte Visa Premier

120,00 €

- carte Platinum

185,00 €

- 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.*

- Visa Classic Facelia

- à débit immédiat

36,00 €

- à débit différé

44,50 €

- Visa Premier Facelia

120,00 €

- Visa Platinum Facelia

185,00 €

- **Carte de crédit**

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

- carte Créodis

17,50 €

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

15,50 €

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT (SUITE)

## Les services liés à la carte bancaire

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Cartego</b> (personnalisation du visuel)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- visuel standard NRJ</li> <li>- autre visuel NRJ (pour chaque nouveau visuel et par an)</li> <li>- visuel catalogue (pour chaque nouveau visuel et par an)</li> <li>- photo personnelle (pour chaque nouveau visuel et par an)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gratuit</p> <p>10,00 €</p> <p>10,00 €</p> <p>12,00 €</p>
<p><i>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.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réédition du code confidentiel de la carte</b></li> </ul>	<p>9,80 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cas de vol et usage frauduleux</b> (dans la zone EEE<sup>(1)</sup>)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- opposition sur carte</li> <li>- refabrication en mode normal (délai d'une semaine environ)</li> <li>- refabrication en mode urgent (72 h)</li> <li>- recherche de facturette en cas de contestation d'une opération</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>12,60 €</p> <p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En cas de perte et usage abusif</b> (dans la zone EEE<sup>(1)</sup>)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- opposition sur carte pour perte</li> <li>- opposition sur carte pour usage abusif</li> <li>- refabrication en mode normal (délai d'une semaine environ)</li> <li>- refabrication en mode urgent (72 h)</li> <li>- recherche de facturette en cas de contestation d'une opération :                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- émise en France                      frais de photocopie +</li> <li>- émise à l'étranger                      frais de photocopie +</li> </ul> </li> <li>- relèvement temporaire du plafond d'autorisation</li> </ul> </li> </ul>	<p>22,30 €</p> <p>36,60 €</p> <p>Gratuit</p> <p>12,60 €</p> <p>24,25 €</p> <p>38,30 €</p> <p>5,70 €</p>
<p><i>Information sur l'assurance en cas de perte et vol des moyens de paiement, consultez la rubrique Assurances et Prévoyance en page 22.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retrait en euros à un distributeur automatique de billet (DAB) Banque Populaire et PointArgent</b></li> </ul>	<p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro</b> <sup>(1)</sup></li> </ul> <p><i>Afin d'éviter les commissions liées aux retraits d'espèces aux distributeurs d'autres banques, pensez à utiliser les automates Banque Populaire.</i></p>	<p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visa Premier, Visa Premier Facelia, Visa Platinum et Visa Infinite</li> </ul>	<p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- à compter du troisième retrait dans le mois pour une carte Budj (plus commercialisée), Visa Electron et MasterCard Cirrus</li> </ul>	<p>1,00 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- à compter du cinquième retrait dans le mois pour une carte Visa Classic, Visa Classic Facelia et MasterCard</li> </ul>	<p>1,00 €</p>

<sup>(1)</sup> Hors facturation autres banques étrangères

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Retrait d'espèces à un distributeur en devises</b> (hors euros) (cf. rubrique Opérations avec l'étranger)</li> </ul>	<p>2,29 € + 2,25 %</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b> Paiement par carte en zone euro</b></li> <li>• <b> Paiement par carte en devises</b> (hors euros) (cf. rubrique Opérations avec l'étranger pour la commission de change)</li> </ul>	<p>Gratuit</p> <p>2,25 %</p>

## Virements

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réception d'un virement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- frais par virement occasionnel ou permanent national et virement SEPA</li> </ul> </li> </ul>	<p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Emission d'un virement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- frais par virement SEPA occasionnel externe<sup>(2)</sup> dans la zone euro et dans la zone SEPA<sup>(3)</sup> (ou virement national)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- en agence</li> <li>- par l'Internet</li> <li>- au DAB Banque Populaire</li> </ul> </li> <li>- frais de mise en place d'un virement permanent (virement national ou SEPA)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- par l'Internet</li> <li>- au guichet de votre agence</li> </ul> </li> <li>- frais sur virement permanent (virement national ou SEPA)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- par l'Internet</li> <li>- au guichet de votre agence</li> <li>- modification au guichet</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>4,06 €</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>5,62 €</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>2,80 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais d'opposition à un virement avant exécution</b> (en devises EEE, dans l'EEE<sup>(1)</sup>) (révocation d'une échéance de virement) - dans les délais légaux de révocation</li> </ul>	<p>Gratuit</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Révocation définitive d'un virement permanent</b> (virement national ou SEPA : retrait du consentement)</li> </ul>	<p>Gratuit</p>

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

<sup>(2)</sup> Un virement externe est à destination d'un compte tenu dans un autre établissement bancaire

<sup>(3)</sup> Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA en page 27)

# VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT (SUITE)

## Prélèvements / europrélèvements / TIP\*

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<b>Frais de prélèvement / europrélèvement</b>	
- mise en place	9,53 €
- par paiement	Gratuit
- si créancier organisme public et assimilé	Gratuit
<b>Frais de paiement d'un titre interbancaire de paiement (TIP)</b>	Gratuit
<b>Frais d'opposition sur prélèvement avant exécution</b> (révocation d'une échéance de prélèvement / europrélèvement)	Gratuit
<b>Frais d'opposition définitive à des prélèvements / europrélèvements récurrents</b> (retrait du consentement)	Gratuit

## Chèques

<b>Remise de chèque(s)</b>	Gratuit
<b> Paiement d'un chèque</b>	Gratuit
<b> Commande et renouvellement automatique de chéquier</b>	Gratuit
<b> Frais d'envoi de chéquier à domicile : envoi simple ou recommandé avec AR</b>	frais réels
<b> Frais d'émission d'un chèque de banque</b>	13,76 €
<b> Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur</b> (le client)	
- par chèque	10,25 €/semestre
- ou série de chèques	10,25 €/semestre
<b> Photocopie de chèque, par photocopie</b>	1,15 €

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

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

# OFFRES GROUPEES DE SERVICES

## Choisir une convention de relation adaptée à vos besoins

Contenu de votre convention	Horizon 2J* (12 - 25 ans)	Équipage**
<b>Les produits et services inclus d'office</b>		
<b>• Compte</b>		
Règlements simplifiés : domiciliations, prélèvements	X	X
Assurance Fructifacilités		X
<b>• Banque à distance/suivi du compte</b>		
Tonalité Plus	X	X
SMS+		X
Cyberplus (Vision ou Essentiel)	X	X
Carnet de bord		X
<b>• Moyens de paiement</b>		
Cartes de paiement	X	X
Sécuriplus (Assurance de vos moyens de paiement)	X	X
<b>Le prix total de votre convention dépend du type de carte choisi : par mois</b>		
Carte Point Argent	1,00 €	-
Carte MasterCard Cirrus	1,00 €	-
Carte Visa Electron	1,50 €	5,74 €
Carte Visa Classic ou MasterCard débit immédiat	2,00 €	6,34 €
Carte Visa Classic ou MasterCard débit différé	2,50 €	6,98 €
Carte Visa Classic Facelia débit immédiat	2,00 €	6,34 €
Carte Visa Classic Facelia débit différé	2,50 €	6,98 €
Carte Visa Premier ou Premier Facelia	5,00 €	12,64 €
Carte Visa Platinum	-	17,52 €
Carte Visa Platinum Facelia	-	17,52 €
Carte Visa Infinite	-	29,93 €
<b>Les produits et services optionnels</b>		
Crescendo	-	Gratuit
Movi+ journalier	2,50 €	3,99 €
Movi+ bihebdomadaire	2,08 €	3,32 €
E-carte Bleue	Gratuit	1,00 €
Découvert autorisé	X	X

### Autres conventions

Convention Equipage ACEF	à partir de 5,33 €/mois
Convention Equipage SKIPPER	à partir de 4,76 €/mois
Convention Patrimoniale	à partir de 10,76 €/mois
Convention PassPop (plus commercialisée)	à partir de 1,69 €/mois
Convention Bud'J (plus commercialisée)	à partir de 2,21 €/mois
Convention Equipage Horizon (plus commercialisée)	à partir de 2,21 €/mois

\* Prélèvement mensuel

\*\* Prélèvement trimestriel

# OFFRES GROUPEES 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 intitulée convention BASEO (3,00 € par mois, soit pour information 36,00 € par an).

### Les produits et services inclus d'office

/ carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron

2 virements SEPA occasionnels externes dans la zone euro, par mois\*  
(vers un compte d'un autre établissement)

2 mises en place de virements permanents\*

6 mises en place d'autorisations de prélèvements\*

/ chèque de banque, par an

Forfait mensuel 3,00 €

### Les produits et services optionnels

Cyberplus Vision Gratuit

Moviplus hebdomadaire 0,50 €/mois

### Remarque :

Les retraits d'espèces dans les distributeurs autres que ceux du réseau Banque Populaire seront facturés au tarif standard Visa Electron.

\* Facturation habituelle au-delà.

### Frais d'incidents pour les clients sans chéquier titulaires d'une convention BASEO

- les frais de commission d'intervention sont de 5 €/opération, plafonnés à 2 opérations par jour (soit 10 €) et 6 opérations par mois (soit 30 €)
- les forfaits de frais de rejet sur prélèvement (limités à 3 rejets par mois) sont plafonnés :
- au montant de l'opération pour une opération d'un montant inférieur à 15,82 €
- à 15,82 € par rejet pour une opération d'un montant supérieur ou égal à 15,82 €

# IRREGULARITES ET INCIDENTS

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Commission d'intervention

### • Commission d'intervention

- par opération 8,98 €
- plafond journalier 26,94 €
- plafond mensuel 197,56 €

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 (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).  
Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : com. intervention

## Opérations particulières

### • Frais par saisie-attribution

93,50 €

### • Frais pour opposition Administrative

(10 % du montant dû au Trésor Public avec un maximum de 93,50 €)

10 %

### • Frais par Avis à Tiers Détenteur

93,50 €

### • Frais par opposition à Tiers Détenteur

93,50 €

## Incidents de paiement

### Les incidents liés aux chèques

Attention aux conséquences de l'émission d'un chèque sans provision ! Le rejet d'un chèque pour défaut de provision entraîne l'interdiction immédiate d'émettre des chèques sur l'ensemble de vos comptes, dans toutes les banques ainsi que l'inscription au Fichier Central des Chèques, recensant les personnes frappées d'interdiction bancaire. Cette interdiction s'applique pour une durée de 5 ans. La levée de l'interdiction peut cependant être obtenue à tout moment, dès le paiement du chèque en interdiction. En cas de question, demandez à votre Conseiller les conditions d'éligibilité et bénéficiez de moyens de paiement alternatifs au chèque.



# IRREGULARITES ET INCIDENTS (SUITE)

## • Forfait de frais par chèque rejeté

(pour défaut de provision)

- inférieur ou égal à 50 €
- supérieur à 50 €

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

(Tarif compris dans le forfait de frais en cas de rejet de l'opération)

## • Frais par chèque émis en période d'interdiction bancaire

## • Frais de mise en place interdiction bancaire autres banques

## Les incidents liés aux autres moyens de paiement

## • Frais de rejet d'un prélèvement, d'un europrélèvement, d'un virement, d'un eurovirement, d'un TIP ou d'un télé règlement<sup>(1)</sup>

(pour absence de provision suffisante ou autres motifs)

- inférieur à 20 €
- supérieur ou égal à 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)

26,00 €  
50,00 €

13,66 €

25,63 €

25,63 €

Montant de l'opération  
20 €

# DECOUVERTS ET CREDITS

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

## Facilité de caisse et/ou 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.

### • Découvert du compte convenu et formalisé

- intérêts débiteurs au taux de

TBB + 11 %

Le taux est majoré de 2 % si le compte est en dépassement de l'autorisation de découvert accordée.

Le TBB est fixé à 7,40 % au 30/06/2011. Il est susceptible d'évolution selon les conditions du marché.

Le TAEG est indiqué sur le relevé de compte.

- frais forfaitaires d'arrêté de compte

8,56 €/trim

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

### • Prêt Automobile

nous consulter

### • Prêt travaux

nous consulter

### • Eco Prêt à taux Zéro

nous consulter

### • Pour les Etudiants âgés de - 28 ans

- avance sur bourse allouée par le CROUS
- prêt Permis à 1 €

nous consulter  
nous consulter

### • Pour les Etudiants âgés de - 28 ans et les Jeunes Actifs

- caution locative
- prêt avance premiers salaires

nous consulter  
nous consulter

### • Prêt Étudiant

nous consulter

### • Crédit renouvelable

- Créodis
- Facelia

nous consulter  
nous consulter

<sup>(1)</sup> Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation

# DECOUVERTS ET CREDITS (SUITE)

## Crédits immobiliers

### • Prêt Épargne Logement

nous consulter

### • Prêt à Taux Zéro Plus

nous consulter

### • Autres types de prêts immobiliers

nous consulter

### • Les assurances liées aux crédits

Le coût de l'assurance des emprunteurs (décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité de travail) dépend principalement des garanties offertes, de l'âge et des conditions de santé de l'emprunteur.

- délégation d'assurance externe :

- frais de mise en place d'une délégation d'assurance externe 99,35 €
- frais de modification en cours de contrat de la délégation d'assurance externe 397,80 €

### • Les garanties et cautions bancaires

La garantie est inhérente à tout crédit. Elle peut être personnelle et/ou réelle en fonction de la nature du crédit, de son objet et de la situation de l'emprunteur.

Le coût de la garantie dépend de sa nature, de la complexité de son traitement et de la réglementation en vigueur.

- frais de gage sur véhicule (+ frais administratifs réglementaires si nécessaire) 127,50 €
- frais sur autres gages nous consulter
- frais de renouvellement de gage 55,70 €
- frais de nantissement de contrat hors Banque Populaire d'Alsace 99,35 €
- frais de renouvellement de nantissement 55,70 €
- délégation sur produits assurance vie capitalisation hors Banque Populaire d'Alsace 99,35 €
- gage de compte d'instruments financiers hors Banque Populaire d'Alsace 99,35 €
- frais de nantissement de parts de SCI ou SCPI nous consulter
- frais de nantissement de parts de Sarl ou de SNC nous consulter
- frais de modification de garantie en cours de contrat 397,80 €
- attestation de mainlevée d'hypothèque 11,75 €
- frais liés à la mainlevée de garantie 80,00 €

Cautions générales émises par la banque

- 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 74,50 €
- mise en jeu des garanties 108,75 €
- notification des garanties 85,85 €

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

### • Autres prestations

- duplicata du tableau d'amortissement 17,60 €
- frais d'information caution 40,70 €/an
- attestation d'intérêts versés par prêt 11,75 €
- frais de modification date échéance ou compte support de prêt 29,30 €
- frais de modification de la durée d'un prêt immobilier (modularité) 76,50 €
- délivrance d'un décompte en vue d'un remboursement anticipé 21,35 €
- autres modifications nous consulter

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

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

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

# EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

## Epargne bancaire

### • Bénéficiaire d'une épargne disponible

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

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

taux  
disponibles  
en agence  
et/ou sur  
le site  
Internet

Ces solutions de placement vous permettent de faire fructifier votre épargne tout en plaçant et en retirant votre argent à tout moment, lorsque vous le souhaitez. Vos intérêts sont servis annuellement.

### • 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.

Gratuit

### • Épargner en vue d'un projet immobilier

- PEL
- CEL

en agence  
et site  
Internet

### • Épargner pour vos enfants

- Livret Premier Pas (0-11 ans)
- Livret Jeune (12-25 ans)

en agence  
et site  
Internet

### • Dynamiser votre épargne

Des solutions de placements à terme, Rythmic, PEP, assurance vie, PEA... existent dans votre Banque Populaire. Votre Conseiller se tient à votre disposition pour plus de précisions.

## Placements financiers

### • 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 (Paris, Bruxelles et Amsterdam) au comptant

### • Ordre exécuté

	Agence	Internet	Téléphone
Frais proportionnels 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 %
Frais fixes	néant	néant	néant
Minimum de perception	25,75 €	11,00 €	25,75 €

### • Ordre transmis et non exécuté

Gratuit

### • 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 €

### • Souscription d'OPCVM

- OPCVM Banque Populaire Gratuit
- OPCVM hors Banque Populaire 50,00 €

### • Droit de garde (frais semestriels)

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 semestriellement au titre de l'année en cours et sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au cours de Bourse du dernier jour du semestre échu. Tous les OPCVM et valeurs du Réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

### • Droits de garde par compte

	Commission forfait par ligne	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille	Frais minimum
Parts Sociales	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Groupe	Gratuit	Gratuit	13,93 €
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 %	21,42 €
Valeurs hors zone Euronext	6,28 €	0,11 %	21,42 €

### • Autres produits et Services :

- frais de gestion de PEA (frais annuel - 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 nous consulter

### • 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 €

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

# ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

## Assurer vos moyens de paiement

### • Assurance perte ou vol des moyens de paiement

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

25,00 €/an

**Sécuriplus** (pour une personne)

Réduction en cas de souscription d'une 2<sup>ème</sup> assurance sur le même compte.

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.

## 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 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...).

### • Autonomie

nous consulter

(tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi)

Contrat assurant 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.

### • Fructi-Santé

nous consulter

Complémentaire santé qui prévoit le remboursement des frais de soins.

### • Plan Fructi-Obsèques

nous consulter

Pour faire face au financement de vos obsèques.

## 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.

### • 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...).

## Assurer l'avenir de vos proches

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

### • Fructi-famille

nous consulter

### • Tisséa

nous consulter

Ces contrats de prévoyance permettent de mettre sa famille à l'abri de tout souci financier 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.

### • Fructi-budget

nous consulter

Ce contrat d'assurance verse à la famille, en cas de décès accidentel de l'assuré, un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans.

### • 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.

## 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 assure la transmission d'un capital aux proches qui doublera le montant de l'ensemble de l'épargne détenue à la Banque Populaire\*\*.

\* 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 vous fournir toute information complémentaire nécessaire.

# OPÉRATIONS BANCAIRES AVEC L'ÉTRANGER

## 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 %

## Chèques de voyage et achat de devises<sup>(1)</sup> (hors euros)

- **Délivrance de chèques de voyage American Express**
  - Toutes devises
  - minimum
- **Encaissement de chèques de voyage American Express**

Tarifs à l'unité  
(sauf indication  
contraire)

1 %  
4,70 €  
5,05 €

- **Achat et vente de billets de banque étrangers**  
*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>(2)</sup>

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

2,25 %  
2,29 €  
2,25 %

3,20 € + 1,40 %  
3,20 € + 2,25 %

## Flux à destination de l'étranger

- **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
- **Virement occasionnel SEPA**
  - frais par virement occasionnel
  - frais d'urgence sur virement zone SEPA

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

4,06 €  
9,85 €

## • 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

- frais de mise en place
- frais d'exécution identique à un virement occasionnel
- frais d'opposition à un virement permanent avant exécution d'une échéance
- frais de révocation définitive d'un virement permanent

Gratuit  
voir ci-dessus  
Gratuit  
Gratuit

## Flux en provenance de l'étranger

### • 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 €

### crédit après encaissement

- commission d'encaissement
- minimum
- maximum
- si change, commission de change en sus
- retour impayé sur remise de chèque

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

### • Rapatriement SEPA

- réception virement (hors frais banques intermédiaires)
- présence d'instructions particulières
- commission pour BIC/IBAN manquant ou erroné

Gratuit  
8,70 €  
5,85 €

### • 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 :
  - remis au donneur d'ordre
  - transmis au bénéficiaire
- commission de service si intervention par fax
- autres prestations

4,50 €  
13,15 €  
13,15 €  
4,50 €  
nous consulter

## Services

- domiciliation des salaires des frontaliers
- à l'exception de la commission de change, par palier, si change
- mise à disposition de fonds à l'étranger (en sus de la commission de transfert)

Gratuit  
voir ci-contre  
15,90 €

<sup>(1)</sup> Selon disponibilité des fonds

<sup>(2)</sup> Voir détail zone EEE en page 27

# RESOUDRE UN LITIGE

Vous vous interrogez sur une tarification de la banque, vous ne comprenez pas une écriture, votre Banque Populaire a le souhait de vous apporter une réponse complète dans les plus brefs délais.

**Vous disposez de trois possibilités :**

**1. Votre Conseiller reste votre interlocuteur privilégié**

**2. En cas de réclamation, vous pouvez également contacter le 03 66 33 67 18** (numéro non surtaxé, accessible aux horaires d'ouverture de votre agence)

**Le Service Clientèle de votre Banque**  
**Banque Populaire d'Alsace - Direction Relations Clients**  
**4, Quai Kléber**  
**67001 STRASBOURG CEDEX**

**3. En dernier recours, le Médiateur**

Enfin, au cas où la banque ne vous aurait pas apporté de réponse dans le délai d'un mois ou vous aurait apporté une réponse qui ne vous satisfait pas, vous pouvez faire appel aux services du Médiateur. Il a pour mission de rechercher une solution amiable en toute impartialité. Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur auprès de la Banque Populaire d'Alsace**  
**BP 10401**  
**67001 STRASBOURG CEDEX**

Le site Internet de la FBF\* : "les Clés de la Banque" (<http://www.lesclesdelabanque.com>) contient également de multiples informations sur l'utilisation de votre compte, de vos moyens de paiement...



\* Fédération Bancaire Française

# POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE A TOUT MOMENT

**Pour contacter un Conseiller**

de notre plateforme téléphonique :  
depuis la France, au : 0 820 33 67 68 (0,12 €/min)  
depuis l'étranger, au : +(33) 3 89 62 55 25

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

Par Internet, avec Cyberplus  
([www.alsace.banquepopulaire.fr](http://www.alsace.banquepopulaire.fr))  
Par SMS avec le 6 11 10 (0,35 €/sms)<sup>(1)</sup>  
Par téléphone, avec Tonalité Plus (serveur local)  
Depuis la France, au : 0 892 890 067 (0,34 €/min)  
Depuis l'étranger, au : +(33) 1 41 86 26 86

**BANQUE POPULAIRE D'ALSACE**  
Siège social : Immeuble Le Concorde  
4, Quai Kléber - BP 10401 - 67001 STRASBOURG CEDEX  
775 641 657 RCS Strasbourg  
Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 454

<sup>(1)</sup> Hors coût de connexion de l'opérateur

**Zone EEE : Espace Economique Européen, composé des pays suivants :** Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, 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, 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, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, le Portugal, la Slovaquie et la Slovénie

### **Crédidis et Facélia sont des produits de :**

BPCE - Société anonyme à directoire et conseil de surveillance  
au capital de 486 407 115 €.

Siège social : 50 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris.

RCS Paris n° 493 455 042.

Intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS  
sous le N° 08 045 100

et 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 07022393.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

Société anonyme au capital social de 7 396 250 €

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

352 259 717 RCS PARIS

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurances Banque Populaire Prévoyance est une filiale  
de Natixis Assurances.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

et ASSURANCES BANQUE POPULAIRE VIE

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

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

399 430 693 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 €

Siège Social : Chaban de Chauray, 79000 NIORT

401 380 472 RCS NIORT.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurances Banque Populaire IARD est une filiale  
de Natixis Assurances.

**BANQUE POPULAIRE D'ALSACE** - Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L.512.2 et suivants du Code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit - Siège social : Immeuble Le Concorde - 4 quai Kléber - BP 10401 - 67001 Strasbourg Cedex - 775 641 657 RCS Strasbourg - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 001 454 - Septembre 2011 - Réalisation : Acte 5 Strasbourg - © Zeitgüised - ★ EURO RSCG C&O



**LA BANQUE  
QUI DONNE ENVIE D'AGIR**