

PARTICULIERS

TARIFS DES OPERATIONS & SERVICES AU 01/01/2013

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

**BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ**

BANQUE & ASSURANCE



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

SOMMAIRE

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Pages

3

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

4

Ouverture, transformation, clôture
Relevés de compte
Tenue de compte
Services en agence

BANQUE À DISTANCE

8

Par Internet
Par téléphone
Par automate

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

10

Cartes
Virements
Prélèvements / TIP
Chèques

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

15

Choisir une convention
Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

IRREGULARITES ET INCIDENTS

16

Commission d'intervention
Opérations particulières
Incidents de paiement

DECOUVERTS ET CREDITS

18

Facilités de caisse et/ou découverts
Crédits à la consommation
Crédits immobiliers

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

21

Epargne bancaire
Placements financiers

ASSURANCES ET PREVOYANCE

23

OPERATIONS BANCAIRES AVEC L'ETRANGER

24

RESOUDRE UN LITIGE

26

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 Essentiel)⁽¹⁾**
soit pour information 24 € par an 2 €/mois
- **Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS**
 - par alerte dans Cyberplus 0,35 €/alerte reçue
 - Moviplus (permettant de recevoir une alerte par semaine, soit pour information 12 € par an) 1 €/mois
- **Carte de paiement internationale**
 - à débit immédiat par an 38,90 €
 - à débit différé par an 45,90 €
- **Carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron** par an 31 €
- **Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale**
 - par retrait (à partir du 4^{ème} retrait / mois) 0,90 €/retrait
- **Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro et dans la zone SEPA**
 - en agence par virement 3,90 €
 - par Internet par virement Gratuit
- **Prélèvement**
 - mise en place d'une autorisation de prélèvement 9,50 €
 - si créancier organisme public et assimilé Gratuit
 - par opération Gratuit
- **Commission d'intervention**
 - par opération, avec un plafond de 184 € par mois 9,20 €
- **Assurance perte ou vol des moyens de paiement Securipus** par an 24,96 €

* 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 Internet un extrait standard des tarifs.

⁽¹⁾ Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

La liste détaillée des tarifs est disponible dans votre agence sur demande ou sur notre site Internet.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture

● Ouverture d'un compte avec signature de la Convention de Compte

La nouvelle Convention de Compte de dépôt est à disposition dans votre agence.

Vous trouverez également l'intégralité des Conditions Générales de la Convention sur le site Internet de votre Banque www.bpbfc.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 domiciliation bancaire (offre Simplidom)

Gratuit

● Liste de vos opérations récurrentes et automatiques

Gratuit

● Clôture de compte

Gratuit

Gratuit

- compte de dépôt
- compte épargne (PEL, CEL...)

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

Gratuit

● Transfert de compte vers un autre établissement

75 €/compte

1,10 % du montant

mini 130 €

maxi 235 €

- compte épargne, compte-titres ordinaire ou PEA
- PEP - PERP, remboursement de bons extérieurs

● Commission de surveillance (dénonciation de compte joint, NPAI...)

20,05 €/trim

● 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, la tenue et la fermeture du compte
- un changement d'adresse par an
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- la délivrance, à la demande, de relevés d'identité bancaire
- la domiciliation de virements bancaires
- 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 votre compte
- les paiements de prélèvements, de titres interbancaires de paiement (TIP) ou virements bancaires
- un moyen de consulter à distance le solde de votre compte
- une carte de paiement à autorisation systématique (Electron)
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiements équivalents offrant les mêmes services

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Gratuit

Relevés de compte

● Relevé de compte électronique toute périodicité

(cf. rubrique Banque à distance, uniquement disponible dans le cadre de votre abonnement Cyberplus page 8)

- seul
- exemplaire en plus du relevé papier

Gratuit

1,40 €/mois

● Relevé papier

- mensuel
- journalier, hebdomadaire, par quinzaine
- relevé en braille

Gratuit

1,40 €/pli

Nous consulter

● Edition de relevé de compte sur un automate Banque Populaire

Gratuit

 Ce pictogramme identifie sur vos relevés de compte les opérations correspondant à vos frais bancaires. Afin de vous offrir une meilleure lisibilité de nos tarifs, un récapitulatif figure désormais à la 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. 22)

- relevé de portefeuille-titres
 - mensuel : 38,60 €
 - trimestriel : 11,15 €
 - semestriel : 4,45 €
 - annuel : Gratuit
- relevé ISF
 - année en cours : 29,60 €
 - année précédente : 44,35 €
- bilan patrimonial sur devis

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

• 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
 - BPBFC
 - autres établissements

Tenue de compte

• Commission de tenue de compte ⁽¹⁾

1 €/mois prélevé trimestriellement

• Délivrance d'un IBAN/BIC

Gratuit

• Enregistrement d'un changement d'adresse

Gratuit

• Compte sans mouvement depuis plus de 18 mois

Gratuit

Solde viré à reliquats divers

commission maximale

50 €

* 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

*** Jour de remise avant 15h30 (après 15h30 report au jour ouvré suivant)

⁽¹⁾ gratuite pour les clients détenteurs d'un abonnement Cyberplus payant

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Services en agence

• Retrait d'espèces en euros en agence

(sans émission de chèque)

Gratuit

• Versement d'espèces en euros en agence

Gratuit

• Mise à disposition de fonds

(auprès d'une autre Banque Populaire)

21,05 €

• 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)

- simple

10,20 € + 2,20 € le feuillet

- administration

14,80 €

- complexe

Sur devis

• Conservation de documents à l'agence

51,50 €/an

• Location de coffre

- garantie jusqu'à 15 000 €

63 €/an

- garantie de 15 001 à 270 000 €

95 €/an

• Transmission du patrimoine

Frais d'ouverture d'un dossier de succession au sein de la BPBFC

- avoirs jusqu'à 1 000 €

50 €

- avoirs supérieurs à 1 000 €

50 € + 0,75 % du montant

- maximum (demi tarif si les fonds restent à la BPBFC)

525 €

Frais annuels pour un dossier non réglé

avec une date d'ouverture > 2 ans

71,50 €/an

Intervention exceptionnelle liée à la succession

(envoi au notaire, règlement de factures...)

Sur devis

Frais pour succession vacante

(recherche d'héritiers, transfert en déshérence)

Frais réels

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

BANQUE A DISTANCE

Par Internet

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (Cyberplus Essentiel) 	2 €/mois ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> Abonnement permettant de gérer ses comptes et portefeuille titres sur Internet (Cyberplus Privilège) 	3,40 €/mois ⁽¹⁾
<p>Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès entièrement sécurisé au site de la Banque Populaire, des services suivants : consultation de l'ensemble de vos comptes, épargne, crédits et services, réalisation de vos virements au profit de tiers, en France et en Europe (zone SEPA), gestion de votre portefeuille titres avec LineBourse.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne <ul style="list-style-type: none"> - lecteur supplémentaire - carte PassCyberplus 	Gratuit 9,90 €/lecteur 18 €/an
<p>Lors de l'utilisation d'Internet, soyez vigilant et adoptez de bonnes pratiques. Votre Banque Populaire vous invite à consulter le site http://surfez-intelligent.dgmic.culture.gouv.fr</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Sécurisation en mode SMS 	2 SMS gratuits/mois au-delà : 0,35 €/SMS
<h3>Autres services liés à l'utilisation d'Internet</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> Relevé électronique en plus du relevé papier (toute périodicité) 	1,40 €/mois
<ul style="list-style-type: none"> Produit offrant des alertes mises en place par Cyberplus sur la situation du compte ou sur un type d'opération <ul style="list-style-type: none"> - SMS - Courriel 	0,35 €/alerte reçue Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Accès à l'image des chèques remis et téléchargement (par consultation) 	1,05 €/image
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'exécution d'un virement émis <ul style="list-style-type: none"> - SMS - Courriel 	0,35 €/envoi Gratuit

⁽¹⁾ Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

Par Téléphone

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

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du service de banque à distance par Serveur Vocal Tonalité Plus <ul style="list-style-type: none"> - composez le 0 892 890 010 	0,337 €/min ⁽¹⁾
<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du service de banque à distance par téléphone portable SMS+ <ul style="list-style-type: none"> - composez le 6 11 10 à partir de votre mobile 	0,35 €/envoi ⁽²⁾
<ul style="list-style-type: none"> Accès Cyberplus Mobile 	Gratuit ⁽³⁾
<ul style="list-style-type: none"> Abonnement au service de banque à distance par téléphone portable Moviplus <ul style="list-style-type: none"> - Moviplus hebdomadaire - Moviplus bi-hebdomadaire - Moviplus tri-hebdomadaire - Moviplus journalier 	1 €/mois 1,90 €/mois 2,70 €/mois 3,60 €/mois
<p>Moviplus permet de recevoir sur votre téléphone mobile, le solde de votre compte, selon une périodicité adaptée à vos besoins.</p>	

Par Automate

<ul style="list-style-type: none"> Service Bancaire National 	Gratuit
<p>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.</p>	

⁽¹⁾ Hors coût de connexion de l'opérateur

⁽²⁾ Hors coût d'un SMS facturé par votre opérateur

⁽³⁾ Sous réserve d'un abonnement à Cyberplus de type "Essentiel" ou "Privilège"

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

Cartes

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte est débité à chaque utilisation), ou à débit différé (le débit global de vos achats est effectué en fin de mois). Les cartes Visa ou Mastercard internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Platinum et Infinite sont associées à de nombreux services.

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 Acces (uniquement en renouvellement) 23 €
- carte Cirrus (à partir de 12 ans) 27,30 €
- carte Point Argent 23,15 €

• Carte à autorisation systématique

Carte de paiement à débit immédiat, elle permet de régler des achats chez les commerçants⁽¹⁾ et également d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.

- carte Visa Electron 31 €

• Carte de paiement

- carte nationale (uniquement en renouvellement)
 - à débit immédiat 38,90 €
 - à débit différé 45,90 €
- carte Visa Internationale
 - à débit immédiat 38,90 €
 - à débit différé 45,90 €
- carte Eurocard Mastercard
 - à débit immédiat 38,90 €
 - à débit différé 45,90 €

* coût d'un appel local

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

Cotisation
carte/an

• Carte de paiement (suite)

- carte Foot Mastercard
 - à débit immédiat 38,90 €
 - à débit différé 45,90 €
- carte Visa Premier
 - à débit immédiat 120 €
 - à débit différé 120 €
- carte Platinum
 - à débit immédiat 190 €
 - à débit différé 190 €
- carte Visa Infinite 300 €

Cotisation
carte/an

• Carte débit-crédit

Elle permet de choisir d'effectuer des retraits ou des paiements, soit au comptant, soit en utilisant le crédit renouvelable associé à la carte.

- Visa Classic Facélia
 - à débit immédiat 38,90 €
 - à débit différé 45,90 €
- Visa Premier Facélia
 - à débit immédiat 120 €
 - à débit différé 120 €
- Visa Platinum Facélia
 - à débit immédiat 190 €
 - à débit différé 190 €

• Carte de crédit

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

- carte Créodis 18,90 €

• Sécurité sur Internet

- E-carte bleue (paiement sécurisé sur Internet) 12 €
- carte PassCyberplus 18 €

• Porte-monnaie électronique Monéo

5 €

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

Les services liés à la carte bancaire

	Cotisation carte/an
<ul style="list-style-type: none"> ● Service Cartego <ul style="list-style-type: none"> - visuel catalogue (pour chaque nouveau visuel et par an) - photo personnelle (pour chaque nouveau visuel et par an) 	7 € 10 €
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.	
<ul style="list-style-type: none"> ● NRJ Banque Pop ● Rédition du code confidentiel de la carte ● Opposition pour vol ou fraude ● Opposition pour perte par le client ● Opposition pour usage abusif ● Opposition interne Banque Populaire ● Demande de mainlevée pour usage abusif ● Refabrication de carte en urgence 	Gratuit 12,10 € Gratuit 26,55 € 53,85 € 53,85 € 23,05 €
Nouvelle cotisation +22,35 €	
<ul style="list-style-type: none"> ● Annulation de carte - frais fixes <ul style="list-style-type: none"> - carte Acces, BudJ, Cirrus, Point Argent - carte Visa Electron - carte bancaire nationale, internationale (Visa ou Mastercard) et Visa Facélia - carte Visa Premier et Premier Facélia - carte Visa Platinum, Visa Platinum Facélia - carte Visa Infinite 	7 € 7 € 7 € 25 € 25 € 25 €
<ul style="list-style-type: none"> ● Relèvement du seuil d'autorisation de paiement ou de retrait 	10 €/relèvement
<ul style="list-style-type: none"> ● Recherche de facturette <ul style="list-style-type: none"> - en cas de contestation fondée - en cas de contestation non fondée 	Gratuit 17,70 € + 2,40 € (par photocopie de facturette)
Information sur l'assurance en cas de perte et vol des moyens de paiement, consultez la rubrique Assurances et Prévoyance p. 23	
Afin d'éviter les commissions liées aux retraits d'espèces aux distributeurs d'autres Banques, pensez à utiliser les automates Banque Populaire.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Retrait en euros à un distributeur Banque Populaire ● Retrait en euros à un distributeur hors Banque Populaire (en France et dans la zone Euro⁽¹⁾) <ul style="list-style-type: none"> - avec carte Electron ou BudJ - avec carte Cirrus, Visa Classic, Visa Facélia, Mastercard et Mastercard Foot - avec carte Visa Premier, Premier Facélia, Platinum, Platinum Facélia et Infinite 	Gratuit 0,90 €/retrait 0,90 €/retrait (à partir du 4 ^{ème} retrait par mois) Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> ● Retrait d'espèces au distributeur de billets toutes zones (en devises) 	2,50 % + 2,50 €

	Cotisation carte/an
<ul style="list-style-type: none"> ● Retrait d'espèces au guichet <ul style="list-style-type: none"> - en France - hors France ● Paiement effectué en euros en France et dans la zone Euro⁽¹⁾ ● Paiement effectué en euros hors zone Euro⁽¹⁾ ● Paiement effectué en devises toutes zones 	Gratuit 2,50 % + 6 € Gratuit 2,50 % du montant 2,50 % du montant

Virements

Remarque : pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE⁽²⁾, cf rubrique Opérations Bancaires avec l'étranger p. 25

<ul style="list-style-type: none"> ● Réception d'un virement <ul style="list-style-type: none"> - virement national occasionnel ou permanent et virement SEPA⁽³⁾ : 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> ● Emission d'un virement <ul style="list-style-type: none"> - virement SEPA occasionnel dans la zone Euro⁽¹⁾ et dans la zone SEPA⁽³⁾ (ou virement national) <ul style="list-style-type: none"> · entre 2 comptes BPBFC · en agence vers un compte externe⁽⁴⁾ · par Internet 	Gratuit 3,90 € Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> ● Mise en place ou modification d'un virement permanent (virement national ou SEPA) <ul style="list-style-type: none"> - à la mise en place ou à la modification - à l'unité <ul style="list-style-type: none"> · par Internet · au guichet de votre agence 	Gratuit 0,60 €
<ul style="list-style-type: none"> ● Opposition à un virement avant exécution (en devises EEE, dans l'EEE⁽²⁾) <ul style="list-style-type: none"> - dans les délais légaux de révocation 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> ● Révocation définitive d'un virement permanent (virement national ou SEPA), (retrait du consentement) 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> ● Demande d'annulation d'un virement après exécution <ul style="list-style-type: none"> - si interne - si externe 	Gratuit 3,30 €, maxi 33 € par remise
<ul style="list-style-type: none"> ● Frais de réparation BIC / IBAN (BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le payeur) 	15,50 €

⁽¹⁾⁽²⁾ Voir détail zone Euro et zone EEE en dernière page

⁽³⁾ Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA page 27)

⁽⁴⁾ Un virement externe est à destination d'un compte tenu dans un autre établissement bancaire.

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Prélèvements/TIP*

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> Frais de prélèvement <ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'une autorisation de prélèvement : - si créancier organisme public et assimilé - par opération 	9,50 € Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Titre interbancaire de paiement (TIP) 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Opposition sur prélèvement avant exécution 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Révocation définitive à des prélèvements récurrents (retrait du consentement) 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Demande de remboursement de prélèvement sur contestation non fondée 	15,50 €

Chèques

<ul style="list-style-type: none"> Remise de chèque(s) 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Paiement d'un chèque 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement automatique de chéquier 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Envoi de chéquier, carnet de RIB ou de remises chèques à domicile <ul style="list-style-type: none"> - pli simple - pli recommandé 	1,80 € 2,20 € + frais postaux
<ul style="list-style-type: none"> Envoi de chéquier, carnet de RIB ou de remises chèques non retirés en agence 	5,70 €
<ul style="list-style-type: none"> Émission d'un chèque de banque 	10 €
<ul style="list-style-type: none"> Opposition sur chèque par l'émetteur (le client) <ul style="list-style-type: none"> - par chèque 	13,50 €/an
<ul style="list-style-type: none"> Envoi chèques impayés + lettre d'attestation 	1,95 €

* Prélèvement national en euros ou prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA⁽¹⁾

⁽¹⁾ Voir détail zone SEPA page 27

Choisir une convention de relation adaptée à ses besoins

Contenu des conventions	Passpop	Budj	Convention 1 €/mois 16 - 28 ans	Equipage horizon dont 16-28 ans	Equipage
Les produits et services inclus d'office					
• Compte					
Extrait de compte	X	X	X	X	X
• Banque à distance/suivi du compte					
Tonalité plus (p.9) Coût de la communication en plus	X	X	X	X	X
Carnet de bord					X
Un chéquier avec envoi sous pli simple	X			X	X
Cyberplus "Service en ligne"			X		
• Prévoyance					
Synergie Plus				(1)	(1)
Securplus (Assurance de vos moyens de paiement)					X
Securplus Jeune (Assurance de vos moyens de paiement)	X (2)	X		X	
• Gestion du compte					
Alimentation Epargne Crescendo/Virement permanent					X
Crescendo BUDJ		X			
• Moyens de paiement					
Carte : Le prix de votre convention est fonction de la carte choisie					
- Carte BUDJ		6,75 €/trim.			
- Carte Point Argent	2,83 €/trim.				
- Carte Cirrus	6,46 €/trim.				
- Carte Visa Electron	6,86 €/trim.		1 €/mois	7 €/trim.	7,68 €/mois
- Carte de paiement internationale (Visa ou Mastercard) à débit immédiat			1 €/mois	7,98 €/trim.	8,22 €/mois
- Carte de paiement internationale (Visa ou Mastercard) à débit différé				8,86 €/trim.	8,68 €/mois
- Carte Visa Premier				18,12 €/trim.	13,98 €/mois
- Visa Platinum					26,31 €/mois
- Carte Visa Infinite					X
Chèque de banque					
Les produits et services optionnels					
Cyberplus Essentiel	3 €/trim.			3 €/trim. ⁽³⁾	1,70 €/mois
Cyberplus Privilège				8,70 €/trim. ⁽³⁾	2,90 €/mois
Moviplus	2,85 €/trim.			2,85 €/trim. ⁽³⁾	0,95 €/mois
Alimentation Epargne Crescendo/Virement permanent	1,23 €/trim.			1,23 €/trim.	
E-carte-bleue				1,50 €/trim.	
Autorisation de découvert				Maxi 300 € ⁽⁴⁾ sans percep- tion d'agio	(4)

⁽¹⁾ Synergie Plus obligatoire si souscription d'une autorisation de découvert. ⁽²⁾ Securplus jeune facultatif avec la souscription d'une carte Point Argent. ⁽³⁾ Gratuit si adhérent LMDE ou apprenti. ⁽⁴⁾ Sous réserve d'acceptation de la banque après étude de votre dossier

- Convention Fronta+ 23 €/an**
- 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 3,50 € par mois, soit pour information 42 € par an.

Les produits et services inclus dans BASEO	
1	carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron
6	paiements par avis de prélèvement
2	virements permanents + 2 virements occasionnels
	Virements internes illimités
	Carnet de RIB
1	chèque de banque gratuit par an
	Abonnement Cyberplus "Service en ligne"
1	alerte SMS sur solde du compte par semaine

Pour les clients sans chéquier titulaires d'une GPA, en cas d'incident, les frais de commission d'intervention sont de 5 € par opération, plafonnés à 6 opérations par mois. Un plafond de rejet est également instauré pour les frais de rejet sur avis de prélèvement, virement programmé et échéance de prêt. Les frais perçus sont de 13,10 € par rejet avec un plafond de 3 rejets par mois.

IRREGULARITES ET INCIDENTS

Commission d'intervention

• Commission d'intervention

- par opération
- plafond mensuel

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. Intervent.

Opérations particulières

- Saisie attribution ou conservatoire
- Opposition administrative
10 % du montant de l'opposition
- Avis à Tiers Détenteur
- Saisie/Opposition à Tiers Détenteur

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.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

9,20 €
184 €

89 €

plafonné à 89 €

89 €

89 €

• Forfait de rejet d'un chèque

- (pour absence de provision suffisante ou autres motifs)
- inférieur ou égal à 50 €
 - supérieur à 50 €

Le forfait 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 : Frais rejet chèque)

• Lettre d'information préalable pour chèque sans provision

(tarif compris dans le forfait de frais en cas de rejet de l'opération) 9,70 €

• Chèque émis et payé en période d'interdiction bancaire

28,35 €

• Chèque émis et retourné impayé pour motif autre que sans provision

Gratuit

Les incidents liés aux autres moyens de paiement

• Forfait de rejet d'un prélèvement, d'un virement, d'un TIP ou d'un télévirement^{(1) (2)}

- (pour absence de provision suffisante ou autre motif)
- inférieur à 20 €
 - supérieur ou égal à 20 €

Montant de l'opération
20 €

Si rejet en date de présentation, 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 de rejet prélèvement)

• Mise en place surveillance Interdiction Bancaire Concurrence

20,60 €

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

⁽²⁾ Prélèvement national en euros ou prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA

DECOUVERTS ET CREDITS

Facilités de caisse et/ou découverts

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 en particulier de son montant et de la durée pendant laquelle le compte sera débiteur.

Mise en place ou renouvellement d'une autorisation de découvert

Nous consulter

• Découvert du compte convenu et formalisé

Nous consulter

• Découvert du compte non convenu

- intérêts débiteurs Plafond du taux réglementaire *

• Seuil de perception d'agios

- minimum forfaitaire pour les découverts < en moyenne à 380 € 3 €
- entre deux arrêtés de compte 13 €

• Commission d'immobilisation

(compte débiteur permanent) 25 % des intérêts débiteurs

• Commission de dépassement

(pour toute utilisation excédant l'autorisation) Majoration de 3 %

• Commission de suivi

(compte débiteur pendant 61 jours consécutifs, avec au moins un jour de dépassement de l'autorisation de découvert et au moins un jour créditeur dans le trimestre) 19,45 €

Crédits à la consommation**

• Prêt Automobile

- frais de dossier proportionnels au montant du prêt Nous consulter
- minimum 50 €
- maximum 600 €
- taux fixe nominal (hors assurance) Nous consulter

• Prêt travaux

- frais de dossier proportionnels au montant du prêt Nous consulter
- minimum 60 €
- maximum 500 €
- taux fixe nominal (hors assurance) Nous consulter

• Eco Prêt à taux Zéro

(montant maximal de 30 000 € sur 10 ans, sans intérêt ni frais de dossier) Nous consulter

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

• Pour les Etudiants âgés de - 28 ans

- avance de rentrée : 1 000 € maximum à taux zéro à rembourser dans un délai inférieur ou égal à 3 mois
- avance sur bourse allouée par le CROUS
- prêt Permis à 1 €

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

- Caution locative 1 % max du montant annuel garanti
- frais de dossier 30 €

• Prêt Étudiant

- frais de dossier Gratuit
- taux fixe nominal (hors assurance) Nous consulter

• Crédit renouvelable

- Facélia (frais de dossier) ⁽¹⁾ Gratuit

Le crédit renouvelable Facélia peut être souscrit indépendamment de la carte bancaire Facélia

- Créodis (frais de dossier) ⁽¹⁾ Gratuit

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

Crédits immobiliers*

• Prêt Épargne Logement (frais de dossier)

Gratuit

• Prêt à Taux Zéro (frais de dossier)

Gratuit

• Autres types de prêts immobiliers

- frais de dossier proportionnels au montant du prêt 1 %
- minimum 300 €
- maximum 700 €
- taux Nous consulter

Frais de dossier offerts pour les titulaires de la convention Jeunes Actifs de - 29 ans

Un crédit vous engage et doit être remboursé.

Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

* Ce taux calculé par la Banque de France est susceptible de variation à chaque trimestre civil

** sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Banque Populaire. L'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours avant d'accepter l'offre de prêt. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser les sommes versées.

Crédits immobiliers (suite)

• Les assurances liées aux crédits

Le coût de l'assurance des emprunteurs (Décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité de travail) dépend principalement de l'âge de l'assuré.

• Age d'adhésion :

- moins de 30 ans : 0,24 %
- de 30 à 45 ans : 0,36 %
- de 46 à 65 ans : 0,48 %

(pour une assurance sur prêt immobilier en garantie DPTIA/IT)

• Frais d'étude pour délégation d'assurance

90 €

• Les garanties

- frais de gage sur véhicule (+ frais administratifs règlementaires si nécessaire) 130 €
- levée de gage sur véhicule 10 €
- frais sur gage sur autre bien mobilier (+ frais administratifs règlementaires si nécessaire) Nous consulter
- nantissement de compte 135 €
- hypothèque Tarif perçu par notaire
- délégation sur produits assurance vie, capitalisation 135 €
- nantissement de compte d'instruments financiers 135 €
- mainlevée de garantie 56 €
- caution et garantie financière (SACCEF) Nous consulter

• Autres prestations

- duplicata du tableau d'amortissement 22 €
- duplicata autres documents d'un dossier de prêt 10 €
- information annuelle des cautions 16 €
- changement de domiciliation 44 €
- avenant au contrat de prêt 113 €
- décompte de prêt
 - lié à un remboursement anticipé Gratuit
 - non lié à un remboursement anticipé 25 €
- demande d'attestation CAF 17 €
- demande de modulation de prêt (contrat prêt modulable) 17 €
- avenant lié à une renégociation de prêt 1 % du capital restant dû (mini 163,70 €)
- réédition de contrat 110 €
- dossier sans suite dont l'offre a été acceptée 165 €
- opération non provisionnée concernant une échéance de prêt
 - inférieure à 20 € montant de l'opération
 - supérieure ou égale à 20 € 20 €

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

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

Épargne bancaire

• Bénéficiaire d'une épargne disponible sans frais de souscription

- Livret A⁽¹⁾ (mini 10 €, maxi 19 125 €⁽³⁾)
- LDD⁽¹⁾ (ex. Codevi) (mini 10 €, maxi 12 000 €⁽³⁾)
- LEP⁽¹⁾ (mini 30 €, maxi 7 700 €)
- CODEVair⁽²⁾ (mini 10 €)
- Compte Sur Livret⁽²⁾ (mini 10 €)

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

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.

• Épargner en vue d'un projet immobilier sans frais de souscription⁽¹⁾

- PEL (mini 225 €, maxi 61 200 €)
- CEL (mini 300 €, maxi 15 300 €)

• Crescendo (abonnement annuel)

12 €

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

• Épargner pour vos enfants sans frais de souscription

- Livret Premier Pas⁽²⁾ (0-12 ans) (mini 10 €, maxi 1 600 €)
- Livret Jeune⁽¹⁾ (12-25 ans) (mini 10 €, maxi 1 600 €)

Placements financiers

• Ouverture d'un compte-titre ordinaire ou d'un PEA Gratuit

• Frais de courtage bourse

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

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

- ordre sur actions 1,60 % du montant brut de l'ordre : mini 21 €
- ordre sur droits et bons 1,60 % du montant brut de l'ordre : mini 4,20 €
- ordre sur obligations 0,80 % du montant brut de l'ordre : mini 21 €

• Ordre exécuté sur Internet

Commissions proportionnelles au montant de la transaction : (cumulatif par tranche)	Internet
de 1 à 1 500 €	8 €
de 1 501 à 10 000 €	0,60 %
de 10 001 à 40 000 €	0,54 %
+ de 40 000 €	0,48 %
Minimum de perception	-

⁽¹⁾ Taux de rémunération annuel net fiscal.

⁽²⁾ Taux de rémunération annuel brut fiscal.

⁽³⁾ Plafonds légaux susceptibles d'évolution.

Placements financiers (suite)

- **Ordre transmis et non exécuté** Gratuit
- **Opération de report** 0,40 % du montant brut de l'ordre
mini 21 €
0,179 %
- **Opération de report sur Internet**
- **Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)**
 - commission de règlement différé (achat/vente) sur Internet prorata temporis 0,598 %/mois
 - commission de règlement différé (achat/vente) 0,598 %/mois
- **Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger** 1,60 % du montant brut
mini 58,70 € + frais de broker

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.

• 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 Gratuit
- OPCVM hors Banque Populaire 10 €
- **Droits de garde** (frais annuels)

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

• Droits de garde par compte

	Commission par ligne	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille	Frais minimum
Partis Sociales Banque Populaire	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Banque Populaire	Gratuit	-	25,80 €*
Valeurs Groupe à l'intérieur d'un portefeuille composé d'autres valeurs	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs zone Euronext	4 €	- 0.25 % jusqu'à 50 K€ - 0.20 % au delà de 50 K€ à 150 K€ - 0.10 % au delà de 150 K€	35 €
Valeurs hors zone Euronext	4€	0,36 %	35 €

* Si le portefeuille est composé uniquement de valeurs Banque Populaire.

• Autres produits et services :

- Hisséo : épargne programmée (hors droits d'entrée) (Compte d'Instruments Financiers, PEA, assurance vie) Gratuit
- relevé de portefeuille-titres
 - mensuel 38,60 €
 - trimestriel 11,15 €
 - semestriel 4,45 €
 - annuel Gratuit
- **Intégration de titres non cotés dans un PEA** 100 €/valeur
- nouveau dossier
- **Demande d'estimation de titres vifs** 20 €/estimation

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Gratuit

mini 21 €

0,179 %

Gratuit

10 €

35 €

Gratuit

100 €/valeur

20 €/estimation

• Gérer votre patrimoine financier

- relevé Patrimonial
- relevé ISF
 - année en cours
 - année précédente
- bilan Patrimonial
- opérations sur Or 3 % du montant brut : mini 20,60 €
+ taxe de 8% ⁽¹⁾
- sauf opérations spécifiques Contacter votre Conseiller
- duplicata IFU 13,90 €

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Sur devis

29,30 €

44,25 €

Sur devis

3 % du montant brut : mini 20,60 €

+ taxe de 8% ⁽¹⁾

Contactez votre Conseiller

13,90 €

ASSURANCES ET PREVOYANCE

Assurer vos moyens de paiement

- **Assurance perte ou vol des moyens de paiement** (Sécuriplus) 24,96 €

Réduction de 50% en cas de souscription d'une 2^e assurance sur le même compte.

Contrat d'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.

- **Sécuriplus Jeune** 12,48 €

Votre assurance personnelle

- **MAV** (Multirisque des Accidents de la Vie) Consulter votre Conseiller

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

- **Autonomis** Consulter votre Conseiller
(Tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi)

Contrat d'assurance 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-Obsèques** Consulter votre Conseiller

Contrat d'assurance décès qui prévoit le versement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive afin notamment de régler ses obsèques.

- **Fructi-Santé** Consulter votre Conseiller
(4 formules de remboursement au choix)

Fructi-Santé est une complémentaire santé qui garantit le remboursement de prestations en complément de la Sécurité Sociale (frais dentaires, pharmacie, honoraires médicaux...). Elle comprend aussi des prestations d'assistance santé (aide ménagère, garde des enfants...).

Protéger vos enfants

- **Assur - BP Enfant** 19 €/an/enfant
- **Assur - BP Horizon** à partir de 26 €/an

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...)

⁽¹⁾ impôt perçu par l'état en cas de vente ou option pour le régime des plus values selon conditions

ASSURANCES ET PREVOYANCE

Assurer l'avenir de vos proches

- **Fructi-famille**
- **Tisséa**

Ces contrats de prévoyance permettent de mettre sa famille à l'abri de tout souci financier en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive, par le versement à ses proches d'un capital exonéré d'impôt, de droits de succession* et de prélèvements sociaux.

- **Fructi-budget** (plus commercialisé)

à partir de 20,58 €

Assurer vos biens

- **Assur-BP Auto**
- **Assur-BP Habitat**

Consulter votre Conseiller
Consulter votre Conseiller

Assurer votre épargne

- **Dédicace**

à partir de 15 €/an

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.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

OPERATIONS BANCAIRES AVEC L'ETRANGER ⁽¹⁾

Chèques de voyage et achat/vente de devises ⁽²⁾ (hors euros)

- **Délivrance de chèques de voyage American Express**
- clients Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté 2 % + mini 5 €
- **Encaissement de chèques de voyage American Express**
- clients Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté 5 €
- **Achat et vente de billets de banque étrangers**
Attention, le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction.
 - Devises classiques (Royaume-Uni, Australie, Canada, Danemark, Etats-Unis, Francs Pacifiques, Japon, Norvège, Suède, Suisse)
· clients BPBFC non titulaires de la convention Fronta + 5,15 €
 - Autres devises
· clients BPBFC 16 €

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

OPERATIONS BANCAIRES AVEC L'ETRANGER ⁽¹⁾

Virements vers l'étranger ⁽³⁾

- **Virement occasionnel ou permanent émis en euros ou en devises vers un pays**
 - commission fixe par opération 28 €
 - commission de change proportionnelle au montant de la transaction 0,5 %
(mini 16,50 €, maxi 250 €)
- **Virement occasionnel émis par Internet**
 - commission fixe par opération 22 €
 - commission de change proportionnelle au montant de la transaction 0,5 %
(mini 16,50 €, maxi 250 €)
- **Mise en place d'un virement permanent** Gratuit
- **Opposition à un virement avant exécution** (devises hors EEE⁽³⁾) (révocation d'une échéance de virement) Gratuit
- **Révocation définitive d'un virement permanent** (devises hors EEE⁽³⁾) Gratuit
- **Opérations ≤ 100 €** 10 €

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Vos flux en provenance de l'étranger ⁽³⁾

- **Rapatriements reçus de l'étranger** (reçus depuis l'E.E.E.* en devises ou reçus hors de l'E.E.E.** en euros ou en devises)
 - commission fixe 18 €
 - commission de change proportionnelle au montant de la transaction 0,5 %
(mini 16,50 €, maxi 250 €)
- **Opérations ≤ 100 €** 10 €

Vos moyens de paiement

- **Chèque import en euros** Gratuit
- **Chèque import en devises** 34 €
- **Encaissement de chèque export**
 - commission fixe 34 €
 - commission de change proportionnelle au montant de la transaction (mini 16,50 €, maxi 250 €) 0,5 %
- **Tenue de compte en devises** (par trimestre indivisible) 35 €
- **Retrait/dépôt de billets sur compte en devises** 16,50 €
- **Cession/alimentation devises** 16,50 €
- **Frais de réparation BIC / IBAN** 15,50 €
- **Demande d'annulation d'un virement après exécution**
 - si interne Gratuit
 - si externe 3,30 € maxi 33 €/remise

⁽¹⁾ Opérations en devises hors euros ou impliquant un pays hors EEE⁽³⁾

⁽²⁾ Disponibilité des fonds

⁽³⁾ Voir détail zone EEE page 27

RESOUDRE 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 Relations Clients de votre banque

Par courrier

BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

Service Relations Clients
5 avenue de Bourgogne - BP 63
21802 QUETIGNY Cedex

Par Internet : www.bpbfc.banquepopulaire.fr rubrique "Contact"
ou par téléphone : 03 80 48 50 50 (numéro non surtaxé, accessible aux horaires d'ouverture de votre agence)

Que ce soit de la part du Service Relations Clients ou de votre conseiller, à défaut de réponse dans les 3 jours ouvrés, vous recevrez un courrier d'accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous 15 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 Relations Clients, 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 Bourgogne Franche-Comté

5 avenue de Bourgogne - BP 63
21802 QUETIGNY Cedex

Pour en savoir plus : consultez la charte de médiation de la Banque Populaire disponible sur le site de la Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté : <http://www.bpbfc.banquepopulaire.fr>

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

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE A TOUT MOMENT

Pour contacter un conseiller

A partir de la plateforme téléphonique : 0 820 337 500*

Depuis la France, au : 0 820 337 500*

Depuis l'étranger, au : +(33) 0 820 337 500*

^(*) (0,118 € TTC/min à partir d'un poste fixe, hors surcoût selon opérateur)

Nos services d'assistance

Cyberplus : 09 74 75 02 13⁽¹⁾

Assurances : 09 74 75 02 14⁽¹⁾

⁽¹⁾ Accessible aux horaires d'ouverture de votre agence - coût d'un appel local.

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

Par Internet, avec Cyberplus (www.bpbfc.banquepopulaire.fr)

Par SMS avec le 6 11 10 (0,35 € TTC/envoi)

Par téléphone, avec Tonalité Plus (serveur vocal) : 0 892 890 010
(0,337 € TTC/min)

Sur votre mobile www.m-bpbfc.fr

BANQUE POPULAIRE BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

Siège Social

14 boulevard de la Trémouille

BP 20810

21008 DIJON Cedex

Zone EURO : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie et Slovénie.

Zone EEE : Espace Economique Européen : 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 : 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.

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.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PRÉVOYANCE

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PRÉVOYANCE est une filiale de Natixis Assurances.

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.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE IARD est une filiale de Natixis Assurances.

Conformément à la réglementation la modification des conditions tarifaires

vous est communiquée deux mois avant leur date d'entrée en vigueur.

En cas de non acceptation de votre part de ces modifications, vous devez

dénoncer le produit ou le service concerné et/ou votre convention de compte

avant leur date d'entrée en vigueur.



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