

PARTICULIERS

Les crédits renouvelables Facélia et Créodis sont des produits de :

NATIXIS FINANCEMENT

Société anonyme au capital de 60 793 320 euros

Siège social : 5, rue Masseran 75007 PARIS

439 869 587 RCS PARIS.

Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS

sous le numéro 07 022 393.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

Société anonyme au capital social de 8 433 250 euros

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

352 259 717 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurances Banque Populaire Prévoyance est une filiale de Natixis Assurances.

Fructi-Facilités, Fructi-Famille et l'assurance emprunteur sont des contrats assurés par :

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

et ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PRÉVOYANCE

Entreprises régies par le Code des assurances.

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

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE IARD

Société anonyme au capital social de 30 000 000 euros

Siège Social : Chaban de Chauray, 79000 Niort

401 380 472 RCS NIORT.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assurances Banque Populaire IARD est une filiale de Natixis Assurances.

Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, société Anonyme Coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2, et suivants du code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédit. Siren : 755 501 590 RCS Bordeaux. Siège social : 10, quai des Quoyries 33072 Bordeaux Cedex. Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 005 628. Numéro d'identification intracommunautaire FR66755501590 Code APE 6419 Z. - Réf BRQ 0037 - janvier 2013 © Zeigused - X - EURO RSCG C&O

TARIFS DES OPERATIONS & SERVICES

AU 01/01/2013

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



LA BANQUE
QUI DONNE ENVIE D'AGIR

BANQUE POPULAIRE
AQUITAINE
CENTRE ATLANTIQUE
BANQUE & ASSURANCE



LA BANQUE
QUI DONNE ENVIE D'AGIR

SOMMAIRE

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	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	14
Conventions de relation	
Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)	
IRREGULARITES ET INCIDENTS	18
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
DECOUVERTS ET CREDITS	20
Facilité de caisse et découvert	
Crédits à la consommation	
Crédit renouvelable	
Crédits immobiliers	
EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	22
Epargne bancaire	
Placements financiers	
ASSURANCES ET PREVOYANCE	26
OPERATIONS BANCAIRES AVEC L'ETRANGER	28
RESOUDRE UN LITIGE	30
POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE	31

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

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS* au 1^{er} janvier 2013

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 (<i>Cyberplus</i>) ⁽¹⁾		Gratuit
• Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou courriel		
– jusqu'à 5 alertes reçues par mois		1,00
– soit, pour information 12,00 € par an		
– par alerte supplémentaire reçue		0,20
• Carte de paiement internationale (<i>Visa Classic</i>)		
– à débit immédiat	par an	37,00
– à débit différé	par an	44,00
• Carte de paiement à autorisation systématique (<i>Visa Electron</i>)	par an	29,00
• Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec Visa Classic		
– par retrait, à partir du 5ème retrait par mois		0,80
• Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro		
– en agence, par virement		3,40
– par Internet, par virement		Gratuit
• Frais de prélèvement		
– mise en place d'une autorisation de prélèvement		Gratuit
– par prélèvement		Gratuit
– si créancier organisme public et assimilé		Gratuit
• Commission d'intervention		
– par opération, avec un plafond de 230,00 € par mois		9,20
• Assurance perte ou vol des moyens de Paiement (<i>Sécuriplus</i>)	par an	26,00

* 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 Internet un extrait standard des tarifs.

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

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture

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

Une Convention de Compte de dépôt est à votre disposition depuis le 1^{er} novembre 2010.

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

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

www.bpaca.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. N'hésitez pas à consulter votre Conseiller ou à vous reporter au "Guide de la Mobilité", disponible dans votre agence et sur notre site Internet.

• 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

- comptes épargne (PEL, CEL) 80,00
- comptes titres ordinaire ou PEA
- commission proportionnelle à la valeur du portefeuille avec minimum 90,00
- commission fixe par ligne
 - valeurs France et OPCVM 10,00
 - valeurs étrangères 80,00

• Désolidarisation de compte joint

40,00

• Recherche d'adresse

par trimestre 29,90

• 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 clôture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire,
- la domiciliation de virements bancaires,
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
- la réalisation des opérations de caisse,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte,
- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire,
- des moyens de consultation à distance du solde du compte,
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise,
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Relevés de compte

• Relevés de compte par courrier (papier)

- relevé mensuel Gratuit
- relevé mensuel en braille Gratuit
- relevé journalier par an 248,00
- relevé par quinzaine par an 21,70

• Relevé de compte mensuel électronique

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


Gratuit

• Récapitulatif Annuel des Frais

Gratuit

• 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 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 page 25)

• Relevé ISF : édition ou réédition

30,00

• Bilan Patrimonial

sur devis

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

• 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.

Sont considérés comme jours ouvrés les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi sauf s'ils sont fériés.

PRINCIPALES OPERATIONS	VALEURS
versement d'espèces au guichet	jour du versement
retrait d'espèces	jour du retrait
chèques remis à l'encaissement ①	jour + 1 ouvré ②
chèques émis	jour de présentation
virement émis	jour d'émission
virement reçu	jour de réception ③
paiement d'un prélèvement	jour de règlement
paiement par carte : débit immédiat	jour du débit
paiement par carte : débit différé	dernier jour ouvré du mois

① chèques compensables sur la France exclusivement

② jour = jour de remise avant 15h30

③ jour de réception = valeur appliquée par le correspondant

Tenue de compte

- **Frais de tenue et de fonctionnement de compte** 2,00
Tarif mensuel prélevé trimestriellement. Non facturé aux clients détenteurs de conventions Equipage, Baseo et Droit au Compte ou leurs conjoints et enfants, réduction de 50% pour les clients âgés de 18 à 25 ans révolus.
- **Délivrance d'un RIB ou IBAN** Gratuit
- **Enregistrement d'un changement d'adresse** Gratuit
- **Gestion de compte inactif** par an 45,00
Ces frais sont prélevés si le compte n'enregistre aucun mouvement pendant plus de 12 mois consécutifs.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Services en agence

- **Retrait en euros d'espèces au guichet de votre agence** (sans émission de chèque) Gratuit
- **Mise à disposition de fonds** (auprès d'une autre Banque Populaire) 15,00
- **Frais de recherche de document** (hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L.133-I du Code Monétaire et Financier)
 - copie de chèque débité en compte, à l'unité 4,80
 - copie remise de chèque + 1^{er} chèque remis 4,80
 - + par chèque complémentaire, à l'unité 1,00
 - duplicata d'extrait de compte (par extrait) 4,60
 - au-delà de 10 duplicatas sur devis
 - autre recherche 15,00
 - recherche facturette carte bancaire, par facturette 5,60
- **Location de coffres**

Prix annuel défini en fonction du volume du coffre

 - frais de location d'un coffre-fort : sur devis
 - voir conditions en agence
- **Transmission du patrimoine**

Frais d'ouverture et de gestion d'un dossier de succession au sein de la même Banque Populaire

 - avoirs non transférés 70,00
 - avoirs transférés 1%

minimum 200,00
maximum 500,00

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

BANQUE A DISTANCE

Par Internet

- **Abonnement permettant de consulter et de gérer ses comptes sur Internet (Cyberplus) ⁽¹⁾⁽²⁾**
- **Relevé de compte mensuel électronique ⁽¹⁾**

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 et de passer des ordres de bourse, accès à l'information boursière et financière.

Autres services liés à l'utilisation d'Internet

- **Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne**

- clients abonnés à Cyberplus
- premier lecteur PassCyberplus
- lecteur supplémentaire

Lors de l'utilisation d'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>

- **Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou par courriel**

- jusqu'à 5 alertes reçues par mois soit, pour information 12,00 € par an
- par alerte supplémentaire reçue

- **Accès à l'image des chèques remis et téléchargement**

(par consultation et par image)

- **Confirmation de l'exécution d'un virement émis**

(par SMS ou par courriel)

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

(2) En consultation de compte uniquement pour les conventions Baseo et Budj.

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Gratuit

Gratuit

Gratuit

10,00

1,00

0,20

Gratuit

Gratuit

Par Téléphone

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

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance par Serveur Vocal (Tonalité Plus)**

– composez le 0 892 892 992

0,34€/min

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance par téléphone portable (SMS +)**

– composez le 6 11 10 à partir de votre mobile par message 0,35€⁽¹⁾

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

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

- Moviplus quotidien par mois 3,90
- Moviplus bi-hebdomadaire par mois 2,80
- Moviplus hebdomadaire par mois 1,40

- **Accéder à notre Centre de Relation Clients Alodis et joindre un Conseiller :**

- depuis la France : composez le 05 49 08 50 50 prix d'un appel local
- depuis l'étranger : composez le +33 (0)5 33 63 99 98 ⁽²⁾

Par Automate

- **Service Bancaire National**

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

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

(2) Appel non surtaxé, coût selon opérateur.

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

Cartes (gamme)

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. Les cartes Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite sont associées à de nombreux services.

En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24 (coût d'un appel local selon l'opérateur de l'appelant), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

• Cartes de retrait

– carte Point Argent et carte Point Argent Plus (plus commercialisées) 23,00

• Cartes à autorisation systématique

– carte Visa Electron 29,00

Visa Electron est une 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 Budj (réservée aux 12-17 ans) 26,00

• Cartes de paiement

– carte Visa Classic Internationale ou Eurocard Mastercard⁽²⁾

– à débit immédiat / à débit différé 37,00/44,00

– carte Football Eurocard Mastercard⁽²⁾

– à débit immédiat / à débit différé 42,00/48,00

– carte Visa Premier⁽²⁾

– à débit immédiat ou à débit différé 121,00

– carte Visa Platinum⁽²⁾

– à débit immédiat ou à débit différé 190,00

– carte Visa Infinite⁽²⁾ 290,00

– e-Carte Bleue (paiement sécurisé sur Internet) 10,00

– avec Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite Gratuit

• Cartes débit-crédit⁽²⁾

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

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

– carte Visa Classic FACELIA

– à débit immédiat / à débit différé 37,00/44,00

– carte Visa Premier FACELIA

– à débit immédiat ou à débit différé 121,00

– carte Visa Platinum FACELIA

– à débit immédiat ou à débit différé 190,00

• Carte de crédit

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

– carte Créodis 17,00

(non commercialisée hors renouvellement)

Cotisations
cartes par an

Les services liés à la carte bancaire

• Service Cartego (pour chaque nouveau visuel et par an)

– visuel catalogue 8,00

– photo personnelle 10,00

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.

• Multi Visuel "Groupe NRJ"

– visuel et services par an 5,00

• Réédition du code confidentiel de la carte 8,50

• Opposition sur carte

– en cas de vol et usage frauduleux Gratuit

– en cas de perte 19,00

• Refabrication en mode normal 10,00

• Création ou refabrication en mode urgent 15,00

Information sur l'assurance en cas de perte et vol des moyens de paiement, consultez la rubrique Assurances et Prévoyance page 26.

• Modification à la hausse du plafond d'autorisation carte 10,00

– pour Visa Premier, Visa Premier FACELIA, Visa Platinum, Visa Platinum FACELIA et Visa Infinite Gratuit

• Effectuer des retraits avec une carte bancaire

Afin d'éviter les commissions liées aux retraits d'espèces aux distributeurs d'autres banques, pensez à utiliser les automates Banque Populaire.

• Retrait en euros dans un distributeur automatique de billets Banque Populaire Gratuit

• Retrait en euros dans un distributeur d'un autre établissement de la zone euro

– par retrait, à partir du 1^{er} retrait dans le mois pour Visa Electron et Point Argent 0,80

– par retrait, à partir du 5^{ème} retrait dans le mois pour Visa Classic, Eurocard Mastercard et Budj 0,80

– pour Visa Premier, Visa Premier FACELIA, Visa Platinum, Visa Platinum FACELIA et Visa Infinite Gratuit

• Retrait d'espèces à un distributeur en devises (hors euros) et Paiement par carte en devises (hors euros)

(cf. Opérations bancaires avec l'étranger p. 28 et 29)

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

(2) Réduction annuelle de 50% sur le prix de la 2^{ème} carte de même famille sur le même compte.

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

Virements

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE⁽¹⁾, cf. Opérations bancaires avec l'étranger p. 28 et 29

• Réception d'un virement

- virement occasionnel ou permanent (national et virement SEPA)

Gratuit

• Émission d'un virement

- virement occasionnel ou permanent en euros émis vers un compte BPACA

Gratuit

- virement SEPA occasionnel externe⁽²⁾ dans la zone euro et dans la zone SEPA⁽³⁾ (ou virement national)

Gratuit

- par Internet
- au guichet de votre agence

3,40

- frais de mise en place d'un virement permanent (virement national ou SEPA)

Gratuit

- par Internet
- au guichet de votre agence

Gratuit

- frais par virement permanent
- par Internet
- au guichet de votre agence

Gratuit

1,10

• Frais d'opposition à un virement avant exécution

(révocation d'une échéance de virement)

Gratuit

• Révocation définitive d'un virement permanent

Gratuit

(1) Voir détail zone EEE page 31.

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

(3) Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA page 31).

Prélèvements/TIP*

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

• Frais de prélèvement

- mise en place d'une autorisation de prélèvement
- par prélèvement
- si créancier organisme public ou assimilé

Gratuit

Gratuit

Gratuit

• Frais sur Titre Interbancaire de Paiement (TIP)

Gratuit

• Frais d'opposition sur prélèvement ou TIP avant exécution (révocation d'une échéance de prélèvement)

Gratuit

• Frais d'opposition définitive à des prélèvements récurrents (retrait du consentement)

12,00

Chèques

• Remise de chèque(s)

Gratuit

• Paiement d'un chèque

Gratuit

• Renouvellement automatique de chéquier

Gratuit

• Frais d'envoi de chéquier à domicile⁽¹⁾

- envoi simple : 40 formules
- envoi en recommandé : 40 formules
- envoi en recommandé : 60 formules

1,00

1,85

5,25

6,15

• Frais de destruction de chéquier

5,00

• Frais d'envoi de chéquier en devises (25 formules)

1,00

• Paiement d'un chèque circulaire

12,50

• Frais d'émission d'un chèque de banque

10,00

• Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur⁽²⁾

- par chèque ou série de chèques

8,00

* Prélèvement national en euros ou prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA⁽³⁾

(1) Frais postaux inclus.

(2) Facturation à la mise en place puis à chaque semestre. Durée de l'opposition : 3 ans.

(3) Voir détail zone SEPA page 31.

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Choisir une convention de relation adaptée à vos besoins

Conventions commercialisées dans les agences des départements de Gironde (hors Sainte-Foy-la-Grande), Landes et Pyrénées-Atlantiques.

Contenu de votre convention	Budj (12/17 ans)	Equipage Horizon2 (16/28 ans)	Equipage Prélude		Equipage Privilège			Equipage Prestige		
			Electron	Classic	Classic	Premier	Platinum	Premier	Platinum	Infinite
Cotisation mensuelle à partir de :	1,50 €	10,50 € par trimestre	6,00 €	8,00 €	10,00 €	13,00 €	18,00 €	17,00 €	22,00 €	31,00 €
Cartes de paiement										
Visa Electron, Budj	X	X	X							
VISA Classic ou VISA Classic FACELIA internationale débit immédiat/différé ⁽¹⁾ (> 18 ans débit différé et FACELIA)		X Débit Immédiat		X Débit Immédiat	X					
VISA Premier ou VISA Premier FACELIA ⁽¹⁾						X		X		
VISA Platinum ou VISA Platinum FACELIA ⁽¹⁾							X		X	
VISA Infinite										X
Prêts										
Découvert standard autorisé frais de dossier			Montant en fonction du niveau de prestation choisi							
Seuil de perception des agios		3,00 €	3,00 €	3,00 €	7,50 €	7,50 €	7,50 €	15,00 €	15,00 €	15,00 €
Assurances (Prudi-Dom, Prudi-Epargne, Prudi Capital) ⁽²⁾										
Découvert décès toutes causes			500 €	500 €	1600 €	1600 €	1600 €	3000 €	3000 €	3000 €
Assurance invalidité absolue et définitive : IAD										
IAD accident : jusqu'à 24 000 €			X	X						
IAD accident : jusqu'à 48 000 €					X	X	X	X	X	X
Assurance moyens de paiement : Sécuriplus										
Sécuriplus titulaire	option ⁽³⁾	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sécuriplus co-titulaire ou mandataire		option	option	option	option	option	option	option	option	option
Services conventions										
Crescendo monétaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Protection consommateur			X	X	X	X	X	X	X	X
Service Voyages			X	X	X	X	X	X	X	X
Service réservation hôtels							X	X	X	X
Informations juridiques et pratiques			X	X	X	X	X	X	X	X
Banque en ligne : consultation et gestion	X ⁽⁴⁾	X	X	X	X	X	X	X	X	X

(1) L'option FACELIA permet le choix, lors d'un paiement ou d'un retrait, entre la réalisation de l'opération au comptant ou à crédit. Opérations au comptant imputées sur le compte à vue. Opérations à crédit imputées sur le crédit renouvelable FACELIA. Le crédit renouvelable FACELIA peut être souscrit indépendamment de la carte bancaire FACELIA.

(2) Couverture de l'assuré jusqu'à 75 ans.

(3) Hors convention : 50 % de réduction pour les moins de 25 ans.

(4) Consultation uniquement pour Budj.

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Choisir une convention de relation adaptée à vos besoins

Conventions commercialisées dans les agences autres que celles des départements de Gironde (hors Sainte-Foy-la-Grande), Landes et Pyrénées-Atlantiques.

Contenu de votre convention	Budj (12/17 ans)	Equipage Horizon (16/28 ans)		Equipage			
	Carte Budj	Electron	Classic débit immédiat	Classic débit différé	Premier	Platinum	Infinite
Cotisation trimestrielle à partir de :	3,25 €	6,88 €	7,88 €	22,65 €	39,97 €	55,49 €	78,00 €
Produits et services inclus							
Compte de dépôt	X	X	X	X	X	X	X
BP Infos : Informations juridiques et pratiques				X	X	X	X
Cyberplus	X ⁽¹⁾	X	X	X	X	X	X
Carnet de bord				X	X	X	X
Découvert autorisé modulable		facultatif		X	X	X	X
Compte d'épargne	X	X	X	X	X	X	X
Sécuriplus titulaire	en option	X	X	X	X	X	X
dont cartes de paiement⁽²⁾							
Carte Budj	X						
Visa Electron, Visa Classic ou Visa Classic FACELIA ou Eurocard : débit immédiat (ou débit différé 18 ans minimum)		X carte au choix (> 18 ans pour FACELIA)		X carte au choix			
Visa Premier ou Visa Premier FACELIA, Visa Platinum ou Visa Platinum FACELIA, Infinite (débit immédiat ou différé)				X carte au choix			
Produits et services optionnels							
Sécuriplus co-titulaire		X	X	X	X	X	X
Fructi-Facilités (inclus si découvert autorisé)		X	X	X	X	X	X
Fructi-Budget				X	X	X	X
Crescendo	X		X	X	X	X	X
Moviplus			X	X	X	X	X

(1) Consultation uniquement pour Carte Budj

(2) L'option FACELIA permet le choix, lors d'un paiement ou d'un retrait, entre la réalisation de l'opération au comptant ou à crédit. Opérations au comptant imputées sur le compte à vue. Opérations à crédit imputées sur le crédit renouvelable FACELIA. Le crédit renouvelable FACELIA peut être souscrit indépendamment de la carte bancaire FACELIA.

Gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) : commercialisée dans toutes les agences de la Banque

Pour les clients sans chéquier, nous proposons une gamme de moyens de paiement alternatifs : BASEO..... par mois : 3,50 € soit pour information 42,00 € par an

Les produits et services inclus d'office

1 carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron (page 10), par an,

2 virements SEPA occasionnels externes (vers un compte d'un autre établissement) (page 12) dans la zone euro, par mois,

2 virements permanents et 6 prélèvements automatiques, par mois et 1 chèque de Banque (page 13) par an.

Les produits et services optionnels compris dans le forfait mensuel de Baseo (3,50 € par mois)

Cyberplus via Internet : consultation de compte et accès aux alertes par courriel ou Moviplus avec une alerte SMS hebdomadaire (pages 8 et 9).

Frais d'incident de paiement

Pour les clients titulaires de BASEO : en cas d'incident de paiement, les frais de commission d'intervention sont de 5 € par opération, plafonnés à 6 opérations par mois et le forfait de frais de rejet sur prélèvement est égal au montant de l'opération pour une opération d'un montant inférieur à 10 € et de 10 € par rejet pour une opération d'un montant supérieur ou égal à 10 €, et sont plafonnés à 3 rejets par mois.

IRREGULARITES ET INCIDENTS

Commission d'intervention

• Commission d'intervention

- par opération, avec un plafond de 230,00 € par mois
- Commission plafonnée à 25 écritures par mois
- Réduction de 50% pour les clients âgés de moins de 25 ans

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 : "Commission d'intervent")

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

9,20

Opérations particulières

- **Frais par Saisie Attribution ou Avis à Tiers Détenteur** 93,00
- **Opposition Administrative**
10% du montant de l'opposition maximum 93,00

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. Demandez à votre Conseiller les conditions d'éligibilité aux moyens de paiement alternatifs au chèque pour en bénéficier.

• Forfait de rejet d'un chèque

- (pour absence de provision suffisante ou autres motifs)
- Aucun frais supplémentaire n'est appliqué si le chèque est représenté et rejeté au cours des 30 jours suivant le 1^{er} rejet.
- chèque inférieur ou égal à 50 €
- chèque supérieur à 50 €

30,00
50,00

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 : "Forfait chèque rejeté")

• Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision

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

10,50

• Chèque payé en période d'interdiction bancaire

27,00

Les incidents liés aux autres moyens de paiement

• Forfait de rejet d'un prélèvement, d'un virement, d'un TIP ou d'un télépaiement

- (pour absence de provision suffisante ou autres motifs)
- inférieur à 20 € frais limités au montant de l'opération
- supérieur ou égal à 20 € forfait 20,00

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")

• Mise en opposition d'une carte par la Banque pour utilisation abusive

41,00

• Lettre d'information pour compte débiteur

10,50

• Lettre de relance d'échéance de prêt impayée

10,50

• Frais sur chèque remis revenu impayé

5,00

(pour motif autre que sans provision)

DECOUVERTS ET CREDITS

Facilité de caisse et découvert*

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

Mise en place ou renouvellement d'autorisation de découvert

• Découvert du compte convenu et formalisé

– frais fixes		Gratuit
– dans convention Equipage		
– hors convention Equipage	par an	24,00
– intérêts débiteurs		
– taux débiteur variable annuel	TBB ⁽¹⁾ +	7,50% ⁽²⁾

• Découvert du compte non autorisé

– intérêts débiteurs		
– taux débiteur variable annuel	TBB ⁽¹⁾ +	11,50% ⁽²⁾

• Commission de dépassement

En cas de dépassement du découvert autorisé, une majoration de 4,00% s'applique au taux débiteur variable annuel.

Crédits à la consommation*

• Prêt Personnel

– frais de dossier proportionnels au montant du prêt		1,00%
	minimum	60,00

• Eco Prêt à taux Zéro

Montant maximal de 30 000 € sur 15 ans, sans intérêt		
– frais de dossier		Gratuit

Crédit renouvelable*

• FACELIA

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

(1) Taux de Base Bancaire : 7,60% au 01/01/2012. Ce taux peut être révisé à tout moment.

(2) Le TAEG est indiqué sur le relevé de compte de dépôt. Le cas échéant, il est écrit pour respecter le plafond du taux réglementaire (taux d'usage) en vigueur.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

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		1,00%
	minimum	300,00
	maximum	960,00

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

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

• Assurances liées aux crédits

Consultez votre Conseiller

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 et de la durée du crédit.

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

– frais de délégation assurance emprunteur	par dossier	120,00
--	-------------	--------

• Garanties

– cautions		
– établissement d'un acte de caution : simple		40,00
	complexe	120,00
– frais calculés sur l'utilisation		3,00%
	avec minimum par trimestre	20,00
– autres garanties		Consultez votre Conseiller

• Autres prestations

– avenants sur prêt immobilier		
– modification de taux : 1,50% du capital restant dû	minimum	500,00
– modification de durée, de garantie ou transfert de prêt sur autre bénéficiaire	forfait	300,00
– modification du compte de prélèvement des échéances ou de date de prélèvement		25,00
– mainlevée de garantie		90,00
– information des cautions (par an et par cautionné)		10,00
– décompte sur prêt en cours		50,00
– photocopie de contrat ou de tout autre document de prêt		20,00
– duplicata de tableau d'amortissement		20,00
– délivrance d'une attestation		30,00
– montage d'un plan d'amortissement		60,00

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

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Épargne bancaire

• Bénéficiaire d'une épargne disponible ⁽¹⁾

	Taux de rémunération
– LDD : Livret Développement Durable ⁽²⁾⁽⁵⁾	2,25%
– LEP : Livret Epargne Populaire ⁽²⁾⁽⁵⁾	2,75%
– Compte Sur Livret ⁽³⁾⁽⁴⁾	1,75%
– Codevair ⁽³⁾⁽⁴⁾	2,00%
– Livret A ⁽²⁾⁽⁵⁾	2,25%

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 ⁽¹⁾

– PEL ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	2,50%
– CEL ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	1,50%

• Crescendo cotisation annuelle 17,00

Service permettant de placer les excédents de trésorerie : lorsque le solde du compte de dépôt excède un montant que vous avez déterminé, un virement est automatiquement déclenché vers le compte épargne de votre choix.

• Épargner pour vos enfants ⁽¹⁾

– Livret Premier Pas (0-12 ans) ⁽³⁾⁽⁴⁾	3,00%
– Livret Jeune (12-25 ans) ⁽²⁾	3,25%

(1) Taux en vigueur au 01/09/2012 susceptibles de modification à tout moment.

(2) Taux de rémunération annuel net fiscal.

(3) Taux de rémunération annuel brut fiscal.

(4) Soumis aux prélèvements sociaux.

(5) Taux de rémunération fixés par les pouvoirs publics.

Placements financiers

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

• 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

Par ordre exécuté	Internet Line Bourse	hors Internet
Actions françaises au porteur et obligations		
- commission proportionnelle : jusqu'à 40 000 €	0,55%	1,30%*
avec minimum	8,50	15,00
supérieur à 40 000 €	0,50%	1,30%
* pour les obligations (hors Internet) commission ramenée à 1%		
Actions françaises nominatives		
- commission proportionnelle		1,50%
avec minimum		50,00

• Si ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)

– commission proportionnelle au montant brut négocié	
par ordre	0,30%
– commission de prorogation	
par ordre	0,30%

• Autres opérations de bourse

– paiement dividende action (réinvestissement), achat ou vente de droit	par opération	9,90
– opérations d'attribution d'actions, augmentation de capital, introduction...		9,90

• Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger

Par ordre exécuté (action ou obligation)	Internet Line Bourse	hors Internet
Europe, Etats-Unis (Nasdaq et NYSE)		
- commission proportionnelle	0,45%	1,80%
avec minimum	55,00	95,00
Autres bourses étrangères		
- commission proportionnelle	1,05%	1,80%
avec minimum	75,00	95,00

Pour tout renseignement complémentaire sur la tarification relative à ces opérations : Consulter votre Conseiller

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

• Souscription/Rachat d'OPCVM ⁽¹⁾

Hors droit d'entrée ou de sortie de l'OPCVM.

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

- OPCVM Banque Populaire
- OPCVM hors Banque Populaire

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Gratuit
35,00

• Droits de garde

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par la Banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...).

- Portefeuille Internet (Line Bourse) : les droits de garde sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse du trimestre civil et sont perçus en début de trimestre suivant.
- Portefeuille hors Internet : les droits de garde sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile et sont perçus en début d'année suivante.

Droits de garde	Internet Line Bourse	hors Internet
	par trimestre	par an
Portefeuilles composés uniquement de valeurs du réseau Banque Populaire	6,25	25,00
Autres portefeuilles		
- valeurs du réseau Banque Populaire	Gratuit	Gratuit
- autres valeurs		
- commission fixe par ligne - titres côtés France	Gratuit	5,50
- titres côtés hors France		150,00
- commission proportionnelle (par tranche du montant du portefeuille)*		
jusqu'à 150 000 €	0,045 %	0,25%
supérieur à 150 000 €	0,030 %	0,20%
minimum droits de garde	7,50	30,00
maximum droits de garde	125,00	2 000,00
* sauf valeurs du réseau Banque Populaire		

• Autres Produits et Services

- Hisséo : épargne programmée sur Compte d'Instruments Financiers, PEA et Assurance Vie hors droit d'entrée ou de sortie d'OPCVM ⁽¹⁾
- délivrance d'une attestation

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Gratuit

30,00

• Relevés de portefeuille

- reconstitution de portefeuille :
 - inférieur ou égal à 3 mois
 - supérieur à 3 mois

60,00

220,00

• Gérer votre patrimoine financier

- bilan Patrimonial
- édition d'Imprimé Fiscal Unique (IFU)
- réédition d'Imprimé Fiscal Unique (IFU)

sur devis

Gratuit

20,00

(1) OPCVM : Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières.

ASSURANCES ET PREVOYANCE

Assurer vos moyens de paiement

• Assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)

Réduction de 50% en cas de souscription d'une 2^e 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.

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)
par an 26,00

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.

Protéger vos enfants

• Assur – BP Enfant Consulter votre Conseiller

• Assur – BP Horizon Consulter votre Conseiller

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

• Fructi-Famille

Consulter votre Conseiller

• Tisséa

Consulter votre Conseiller

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'impôts, de droits de succession⁽¹⁾ et de prélèvements sociaux.

Assurer vos biens

• Assur BP – Auto

Consulter votre Conseiller

• Assur BP – Habitat

Consulter votre Conseiller

Assurer votre épargne

• Dédicace

Consulter votre Conseiller

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.

Informations juridiques et pratiques

• BP Infos : informations juridiques et pratiques par an 4,60

(1) Dans les limites de la législation en vigueur.

Les conditions générales des contrats présentés sont disponibles 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.

OPERATIONS BANCAIRES AVEC L'ETRANGER ⁽¹⁾

Chèques de voyage et achat de devises

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
• Délivrance et encaissement de chèques de voyage *	
– en euros : commission proportionnelle au montant	1,00%
– autres devises : cours affiché en agence	
– commission de bordereau, par devise	
– pour les opérations > 100 €	6,00
– pour les opérations ≤ 100 €	9,00
• Achat et vente de billets de banque étrangers *	
cours affiché en agence	
– commission de bordereau, par devise	
– pour les opérations > 100 €	6,00
– pour les opérations ≤ 100 €	9,00

* Le cours de change appliqué est calculé à partir du cours de référence de CPoR Devises au jour de la transaction.

Opérations par carte bancaire

• Paiement par carte bancaire en devises	
– commission proportionnelle au montant de la transaction	2,50%
• Retrait d'espèces à un distributeur en devises	
– commission fixe	3,20
+ commission proportionnelle au montant du retrait	2,50%
• Retrait d'espèces à un guichet bancaire en devises	
– commission fixe	5,80
+ commission proportionnelle au montant du retrait	2,50%

Chèques payables à l'étranger

• En euros	
– < 50€	forfait 3,00
– de 50 à 100€	forfait 5,00
– au-delà de 100 € : 0,10 % de la remise	minimum 14,00
	maximum 70,00
• En devises	
– mêmes tarifs que ci-dessus "en euros"	
+ commission de change (cf. page 29)	
• Frais de rejet de chèque international	28,00
+ frais réels de la banque étrangère. Pour les chèques en devises, différentiel (positif ou négatif) sur le cours de change.	

Virements vers l'étranger

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
• Virement émis en euros vers un pays hors EEE ou en devises dans ou hors EEE ⁽²⁾	
– commission de transfert	0,10%
	minimum par transfert 17,00
	maximum par transfert 80,00
+ commission de change si libellé en devises (cf. ci-dessous)	

Virements en provenance de l'étranger⁽³⁾

• Virement en euros en provenance d'un pays hors EEE ou en devises dans ou hors EEE et virement européen	14,00
+ commission de change si libellé en devises	
+ commissions additionnelles applicables aux virements (cf. ci-dessous)	

Commission de change

(proportionnelle par tranche au montant de la transaction)	
– ≤ 80 000 €	0,05%
– > 80 000 €	0,025%
	minimum 14,00
	maximum 235,00

Commissions additionnelles

– requalification de virement (IBAN ou BIC incomplets ou inexistants...)	15,00
– émission chèque de banque	12,50
– acquit swift et demande de justificatif de paiement	12,00
– édition d'avis d'opéré	2,50
– envoi en urgence ou mise à disposition	10,60
– frais d'envoi par courrier express ⁽⁴⁾	25,00
– frais de tenue de compte en devise	par an 50,00

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

(2) Frais partagés mode SHARED.

(3) Voir détail zone EEE page 31.

(4) Si courrier recommandé : frais réels avec minimum 6,00 €.

RESOUDRE UN LITIGE “Exprimer une réclamation”

La volonté de la Banque Populaire est de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés pourraient toutefois survenir. Dans ce cas, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

1. Votre agence Banque Populaire : votre premier interlocuteur

Prenez contact avec votre Conseiller. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à l'agence, par téléphone, par courriel ou par courrier. Vous retrouvez directement ses coordonnées sur votre extrait de compte.

2. Le Centre de Relation Clients Alodis à votre écoute

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse ou de la solution apportée, vous avez la possibilité de vous adresser à notre Centre de Relations Clients Alodis pour que votre demande soit examinée :

- Par téléphone : appelez le **05 49 08 65 20** (appel non surtaxé, coût selon opérateur) accessible aux horaires d'ouverture suivants :
8h30 - 19h00 du lundi au vendredi
8h30 - 13h00 le samedi
- Par courriel : écrivez à **contact@bpaca.banquepopulaire.fr**
- Par courrier : écrivez à

BANQUE POPULAIRE AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE
Département Qualité Réclamations
10, quai des Queyries - 33072 Bordeaux Cedex

Que ce soit de l'agence, du Centre de Relation Clients Alodis ou du Département Qualité Réclamations, 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.

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

Vous pouvez demander gratuitement l'intervention du Médiateur. Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence et du Centre de Relation Clients Alodis et du Département Qualité Réclamations, le Médiateur a pour mission de rechercher une solution amiable aux litiges entre la Banque et toute personne physique. Le Médiateur est compétent pour tous les litiges relatifs à l'ensemble des services suivants : opérations de banque, services d'investissement et services connexes, instruments financiers et produits d'épargne, conseil en investissement financier, conseil en assurance.

Le Médiateur désigné par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique est une personnalité extérieure qui a été choisie en raison de sa compétence pour mener à bien sa mission et de son indépendance, gage d'impartialité dans le traitement de vos dossiers.

Vous pouvez le saisir en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique
10, quai des Queyries - 33072 Bordeaux Cedex

Pour en savoir plus : consultez la charte de médiation de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique sur notre site Internet www.bpaca.banquepopulaire.fr rubrique : Tarifs et Réglementation.

Le site Internet de la FBF (Fédération Bancaire Française) : “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...

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE A TOUT MOMENT

Pour contacter un conseiller

À partir de notre Centre de Relation Clients Alodis
Depuis la France au **05 49 08 50 50** (prix d'un appel local)
Depuis l'étranger au **+33 (0)5 33 63 99 98** (appel non surtaxé, coût selon opérateur)

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

Par Internet avec Cyberplus : www.bpaca.banquepopulaire.fr
Par SMS avec le **6 11 10** (0,35€ TTC/envoi + prix d'un SMS)⁽¹⁾
Par téléphone avec Tonalité Plus (serveur vocal) depuis la France, au **0 892 892 992** (0,34€ TTC/min)⁽¹⁾

(1) Hors coût de connexion de l'opérateur.

BANQUE POPULAIRE AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE
10, quai des Queyries
33072 Bordeaux Cedex
numéro ORIAS 07 005 628

Nos tarifs sont également disponibles gratuitement en agence et consultables sur notre site Internet : www.bpaca.banquepopulaire.fr

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, la Finlande, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, le Portugal, la Slovaquie, la Slovénie.