

PARTICULIERS

TARIFS DES OPÉRATIONS & SERVICES

AU 10/01/2013

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

SOMMAIRE

	Pages
EXTRAIT STANDARD DES TARIFS	2
OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE	3
Ouverture, transformation, clôture	
Relevés de compte	
Tenue de compte	
Services en agence	
BANQUE À DISTANCE	5
Par Internet	
Par téléphone	
Par automate	
VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT	6
Cartes	
Virements européens SEPA	
Prélèvements nationaux ou SDD / TIP	
Chèques	
OFFRES GROUPÉES DE SERVICES	8
Conventions de relation	
Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)	
IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS	9
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
DÉCOUVERTS ET CRÉDITS	10
Facilité de caisse et/ou découvert	
Crédits à la consommation	
Crédits immobiliers	
ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	11
Épargne bancaire	
Placements financiers	
ASSURANCES ET PRÉVOYANCE	12
OPÉRATIONS BANCAIRES AVEC L'ÉTRANGER	13
RÉSOLURE UN LITIGE / EXPRIMER UNE RÉCLAMATION	14

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

+ Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS⁽¹⁾

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

Liste des services

	Tarifs en €
• Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (Cyberplus)⁽²⁾	Gratuit
• Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	
- Permettant de recevoir jusqu'à 5 alertes par mois	2,00€
- Par alerte reçue supplémentaire	0,25€
• Carte de paiement internationale (Visa Classic)	
- À débit immédiat, par an	39,00€
- À débit différé, par an	45,00€
• Carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron), par an	30,00€
• Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (Visa Classic ou Mastercard)	
- À partir du 4 ^{ème} retrait par mois, par retrait	0,85€
• Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	
- En agence, par virement	3,50€
- 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 224 euros par mois	8,00€
• Assurance perte ou vol des moyens de Paiement (Sécuriplus), par an	25,00€

(1) 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.

(2) 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

La Convention de Compte évolue en fonction de l'actualité réglementaire. Nous vous invitons à venir retirer la dernière version dans votre agence.

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

www.nord.banquepopulaire.fr, rubrique "Tarifs et Réglementation"

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 comptes 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 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)
- Transfert de PEP

70,00€

1,50% du capital transféré
avec un maximum de 182,31€

- Compte titres ordinaire ou PEA

70,00€

- Frais fixes

- Frais par ligne :

- Valeurs en dépôts France

18,23€

- Valeurs en dépôts à l'étranger

36,47€

• Désolidarisation de compte joint

40,00€

• 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 :

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Gratuit

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB)
- 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 (TIP) 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 (Electron)
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services

Relevés de compte

• Relevé papier

- Mensuel
- Décadaire
- Journalier

Gratuit

Par relevé 1,20€

Par relevé 1,00€

• Relevé de compte électronique

- Mensuel
- Consultation des extraits ≤ 24 mois
- Consultation des extraits > 24 mois

Gratuit

Gratuit

Par relevé 0,80€

• Récapitulatif des frais annuels


Gratuit

• Carnet de bord, synthèse annuelle

8,00€



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 en fin de votre relevé de compte. En janvier, vous recevez également le récapitulatif annuel des frais facturés sur votre compte au cours de l'année précédente.

 Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Pour gérer votre patrimoine financier, vous pouvez disposer de relevés dédiés

- | | Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Relevé Patrimonial (4 relevés par an)
- Dans le cadre d'une convention de relation Privilège | Par an 48,00€
Gratuit |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Relevé ISF (1 relevé par an)
- La première année
- À partir de la 2^{ème} année
- À partir de la 2^{ème} année, dans le cadre d'une convention de relation Privilège | Gratuit
Par an 26,00€
Gratuit |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Bilan patrimonial | Nous consulter |

● 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. La date de valeur appliquée à chaque opération pour le calcul de ces intérêts est la date de l'inscription au compte, sauf dans les cas où la banque, à raison de délais techniques de l'opération, est autorisée à appliquer une date de valeur différente.

Les opérations effectuées dans une devise différente de la devise du compte se voient appliquer des dates de valeurs spécifiques correspondant au délai technique de traitement de ces opérations.

Pour les chèques compensables en France :

- | | |
|---------------------------------|--|
| - Chèque émis | Jour |
| - Chèque remis à l'encaissement | J ⁽¹⁾ + 1 jour ouvré ⁽²⁾ |

(1) J : date de comptabilisation au compte du client (avant 15h30)

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

Tenue de compte

- | | |
|--|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Frais de tenue et de fonctionnement de compte †X
- Avec domiciliation de salaires/revenus
- Sans domiciliation de salaires/revenus | Gratuit
Par mois 2,00€ |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Délivrance d'un RIB ou IBAN | Gratuit |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Enregistrement d'un changement d'adresse | Gratuit |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Gestion de compte inactif | 35,00€ |
| Ces frais sont prélevés si le compte n'enregistre aucun mouvement pendant plus de 13 mois consécutifs. | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Changement d'adresse non signalé | 10,00€ |

Services en agence

- | | Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Retrait en euros d'espèces au guichet de votre agence
Sans émission de chèque | Gratuit |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Mise à disposition de fonds
Après d'une autre Banque Populaire | À partir de 10,00€ |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Frais de recherche de document
Hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L 133-1 du Code Monétaire et Financier | 16,00€
- Simple (moins d'un an)
- Complexe (plus d'un an) |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Duplicata d'extraits en agence
- 3 derniers mois
- Plus de 3 mois | Gratuit
16,00€ + 0,80€ la copie |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Document conservé à l'agence | 60,00€ |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Location de coffres
Prix annuel défini en fonction du volume du coffre et du niveau de garantie. | À partir de 40,00€
- Frais de location d'un coffre-fort |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Transmission du patrimoine
- Frais d'ouverture d'un dossier de succession au sein de la même Banque Populaire
- Frais sur capitaux au décès
- Frais de gestion | Gratuit
1% du montant total de la succession
Minimum 70,00€ - Maximum 550,00€
Par an 80,00€ |

†X Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

BANQUE À DISTANCE

Par Internet

Pour consulter ou gérer vos comptes

- **Abonnement permettant de consulter et de gérer vos comptes sur Internet et smartphones (Cyberplus)⁽¹⁾**

Abonnement permettant d'effectuer des opérations courantes et de gérer vos comptes via un espace personnel et totalement sécurisé sur le site Internet de la Banque Populaire du Nord. L'application "Cyberplus mobile" est disponible sur tous les smartphones (iPhone, Android...) et sur iPad.

- **Relevé de compte électronique**

- Mensuel
- Consultation des extraits ≤ 24 mois
- Consultation des extraits > 24 mois

Par relevé 0,80€

- **LineBourse⁽¹⁾** (pour toute nouvelle souscription)

Abonnement permettant de passer des ordres de Bourse sur Internet

Pour la sécurisation de vos opérations en ligne

Pour des raisons de sécurité, de nombreuses transactions sur Internet (virement vers un compte de tiers, certains paiements en ligne...) nécessitent désormais une authentification forte avant toute validation.

Cette authentification s'effectue grâce à un code unique et personnel envoyé par sms sur votre portable ou généré via le PassCyberplus (un lecteur d'authentification) et votre carte bancaire Banque Populaire.

- **Envoi d'un SMS d'authentification**

- Jusqu'à 5 SMS dans le mois
- À compter du 6^e SMS dans le mois
- À compter du 1^{er} SMS dans le mois pour les clients possédant un PassCyberplus

Gratuit
Par SMS 0,25€
Par SMS 0,25€

Cet envoi nécessite l'enregistrement de votre numéro de portable, en tant que "Numéro sécurité" auprès de votre conseiller.

- **Mise à disposition d'un PassCyberplus**

Pour utiliser le PassCyberplus, il est nécessaire de posséder une carte bancaire internationale Banque Populaire. Si vous n'en possédez pas, vous pouvez utiliser une carte PassCyberplus.

10,00€

- **Mise à disposition d'une carte PassCyberplus** Par an 12,00€

Pour les clients utilisateurs du PassCyberplus et ne possédant pas de carte bancaire internationale Banque Populaire.

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>

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Autres services liés à l'utilisation d'Internet

- **Produit offrant des alertes sur la situation du compte ou sur un type d'opération**

Option disponible via Cyberplus

- Par SMS ou par email :

Jusqu'à 5 alertes, par mois 2,00€
Par alerte reçue supplémentaire 0,25€

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

- Par consultation

Par image 0,50€

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

- e-mail à l'émetteur
- sms à l'émetteur
- e-mail au bénéficiaire

0,20€
0,20€
0,20€

Par téléphone

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

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

- Composez le 0 820 120 120

0,12€/min⁽²⁾

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

- Composez le 6 11 10 à partir de votre mobile

0,35€/message⁽³⁾

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

- Moviplus quotidien
- Tarif jeune moins de 25 ans

Par mois 4,00€
Par mois 2,00€

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

Par automate

- **Service bancaire national**

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

Gratuit

(2) 0,12€ TTC/min à partir d'un poste fixe, hors surcoût selon opérateur

(3) Hors coût du SMS facturé par votre opérateur

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

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes

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 (appel non surtaxé)

7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

Cotisation
carte/an

Gamme de cartes

• Carte de retrait

- Carte Cirrus (à partir de 12 ans)

22,00€

• Carte à autorisation systématique **+X**

- Carte de paiement et retrait à autorisation systématique Visa Electron

30,00€

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 Bud'J Visa (réservée aux 12-18 ans)

24,00€

• Carte de paiement internationale⁽²⁾ **+X**

- Carte Visa Classic
- À débit immédiat
- À débit différé
- Carte Eurocard Mastercard

39,00€

45,00€

- À débit immédiat
- À débit différé

40,00€

45,00€

- Carte Foot Mastercard
- À débit immédiat
- À débit différé

40,00€

45,00€

- Carte Visa Premier

- À débit immédiat ou différé

126,00€

- Carte Visa Infinite

270,00€

- E-Carte Bleue (paiement sécurisé sur internet)

12,00€

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

(2) Une réduction est accordée à partir de la deuxième carte de même type sur le même compte.

• Carte de débit-crédit⁽²⁾ **+X**

La 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.

- Visa Classic FACELIA

- À débit immédiat

- À débit différé

39,00€

45,00€

- Visa Premier FACELIA

- À débit immédiat ou différé

126,00€

- Visa Platinum FACELIA

- À débit immédiat ou différé

199,00€

Pour toute souscription d'une carte Visa Platinum Facelia, la carte Eurocard Mastercard est à 1€ par an.

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Les services liés à la carte bancaire

• Service Cartego

- Visuel catalogue, pour chaque nouveau visuel et par an
- Photo personnelle, pour chaque nouveau visuel et par an

8,00€

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.

- Visuel NRJ Banque Populaire

- Pour les moins de 18 ans

- Pour les plus de 18 ans

Par an 6,00€

Par an 10,00€

• OPPO 24h/24 **+X**

Service d'opposition par téléphone sur moyens de paiement (cartes et chèques)

Par mois 3,18€

• En cas de perte, vol et usage frauduleux (dans la zone EEE⁽³⁾)

- Opposition sur carte
- Refabrication en mode normal
- Refabrication en mode urgent (72h)
- Recherche de facturette en cas de contestation d'une opération

Gratuit

Gratuit

20,00€

Gratuit

• En cas d'usage non conforme par le client (détérioration, blocage puce par le client...)

- Refabrication en mode normal
- Refabrication en mode urgent

8,00€

20,00€

(3) Détail zone EEE en p. 14.

Information sur l'assurance en cas de perte et vol des moyens de paiement, consultez la rubrique Assurances et Prévoyance en p. 12.

+X Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Les services liés à la carte bancaire (suite)

	Tarifs à l'unité (sauf indication contraire)
<ul style="list-style-type: none"> En cas d'usage abusif <ul style="list-style-type: none"> Mise en opposition par la Banque Capture de carte au DAB (Distributeur Automatique de Billets) 	50,00€ 50,00€
Rédédition du code confidentiel de la carte bancaire ou de la e-carte bleue	8,00€
Relèvement du plafond d'autorisation de retrait et/ou paiement par carte bancaire	5,00€

Effectuer des retraits avec la carte : 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 à un distributeur automatique de billets Banque Populaire et PointArgent	Gratuit
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro †X <ul style="list-style-type: none"> À compter du 2^{ème} retrait dans le mois pour une carte Visa Electron, Cirrus et Bud'J À compter du 4^{ème} retrait dans le mois pour une carte Visa internationale (Visa Classic ou Eurocard Mastercard) À compter du 1^{er} retrait dans le mois pour les cartes Visa Premier, Platinum et Infinite 	0,85€ 0,85€ Gratuit

Virements européens SEPA⁽¹⁾

<ul style="list-style-type: none"> Réception d'un virement <ul style="list-style-type: none"> Virement occasionnel ou permanent 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Emission d'un virement <ul style="list-style-type: none"> Virement occasionnel externe⁽²⁾ <ul style="list-style-type: none"> Par Internet Au DAB Banque Populaire En agence Frais de mise en place d'un virement permanent <ul style="list-style-type: none"> Par Internet En agence 	Gratuit Gratuit 3,50€ Gratuit Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Frais sur virement permanent <ul style="list-style-type: none"> Par Internet En agence 	Gratuit 0,90€
Frais d'opposition à un virement avant exécution	Gratuit
Révocation définitive d'un virement permanent	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Récupération de fonds mal aiguillés <ul style="list-style-type: none"> BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le payeur 	12,00€

(1) Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir détail zone SEPA en p. 14).

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

Prélèvements nationaux ou SDD / TIP⁽³⁾

<ul style="list-style-type: none"> Frais de prélèvement <ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une autorisation de prélèvement Par prélèvement Si créancier organisme public et assimilé 	Gratuit Gratuit Gratuit
Frais d'un titre interbancaire de paiement (TIP)	Gratuit
Frais d'opposition sur prélèvement avant exécution	Gratuit
Révocation d'une échéance de prélèvement	Gratuit
Frais d'opposition définitive à des prélèvements récurrents	Gratuit

Chèques

Remise de chèque	Gratuit
Paiement d'un chèque	Gratuit
Renouvellement automatique de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile <ul style="list-style-type: none"> Envoi simple †X Envoi recommandé 	1,50€ 5,29€
Frais d'émission d'un chèque de banque †X	11,00€
Frais d'opposition sur chèques par l'émetteur <ul style="list-style-type: none"> Par chèque ou série de chèque, opposition valable un an 	18,00€
Frais de destruction de chéquier non réclamé	6,00€

Les virements, opérations carte et prélèvements en devises

Cf. Rubrique "Opérations bancaires avec l'étranger" p. 13

(3) SDD : Sepa Direct Débit = €prélèvement
TIP : Titre Interbancaire de Paiement

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Choisir une convention de relation adaptée à vos besoins

Le prix total de la convention dépend du type de carte bancaire choisie.

CONVENTIONS PRINCIPALES

Tarif mensuel/perception trimestrielle	Équipage Alizé ⁽¹⁾	Privilège
• Type de carte		
Visa Electron	9,00€	
Visa Classic / Facelia	9,00€	12,25€
Visa Premier / Facelia	14,50€	17,35€
Visa Platinum Facelia	21,00€	24,00€
Visa Infinite	27,00€	30,00€
• Les produits et services inclus		
Forfait de tenue de compte	✓	✓
Accès Internet et téléphone	✓	✓
Découvert ⁽²⁾	✓	✓
Fructi-Facilités - Assurance du découvert et des encours carte et chèque en cas de décès	✓	✓
Sécuriplus - Assurance des moyens de paiement	✓	✓
Oppo 24/24 pour chèques et cartes	✓	✓
Crescendo - Alimentation du compte d'épargne	✓	✓
Informations juridiques et pratiques	✓	✓
Relevé de compte mensuel	✓	✓
Carnet de bord	✓	
Relevé Patrimonial (trimestriel)		✓
Bilan patrimonial		✓
Relevé titres (trimestriel)		✓
Relevé ISF (annuel)		✓
Information patrimoniale		✓
Retraits déplacés	✓	✓
Envoi simple de chéquier	✓	✓
Un chèque de banque par an	✓	✓
E-Carte Bleue	✓	✓

CONVENTIONS DES JEUNES

Tarif mensuel/perception trimestrielle	Bud'J (12-18 ans)	Équipage Horizon-Skipper ⁽³⁾ (16-28 ans)
• Type de carte		
Cirrus		2,25€
Carte Bud'J	2€	
Visa Electron		2,50€
Visa Classic		3€ ⁽⁴⁾
• Les produits et services inclus		
Forfait de tenue de compte	✓	✓
Accès Internet et téléphone	✓	✓
Sécuriplus - Assurance des moyens de paiement	✓	✓
Oppo 24/24 pour chèque et cartes		✓
Crescendo - Alimentation du compte d'épargne	✓	
Informations juridiques et pratiques		✓
Relevé de compte mensuel	✓	✓

GPA : gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque

Pour les clients sans chéquier, la Banque Populaire du Nord propose une gamme de moyens de paiement alternatifs.

Par mois 3,00€

Soit pour information 36€ par an

• Les produits et services inclus d'office

- 1 carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron (p.6), par an
- 2 virements SEPA occasionnels externes dans la zone euro, par mois (vers un compte d'un autre établissement) (p.7)
- 2 virements permanents, par mois
- 6 prélèvements automatiques, par mois
- 1 chèque de banque (p.7), par an

Les produits et services optionnels

Moviplus (une information récurrente par semaine)

Par mois 0,50€

Frais d'incident

Pour les clients sans chéquier titulaire d'une GPA, en cas d'incident :

- Les frais de commission d'intervention sont de 5€ par opération, plafonnés à 6 opérations par mois (et 2 par jour).
- Le forfait de frais de rejet sur prélèvement est égal au montant de l'opération pour une opération d'un montant inférieur à 10€. Pour une opération d'un montant supérieur ou égal à 10€, le forfait de frais de rejet est de 10€. Ce forfait est plafonné à 3 rejets par mois.

Conventions qui ne sont plus commercialisées :

Tarif mensuel/perception trimestrielle	Convention Carte	Équipage Régate	Équipage Croisière
• Type de carte			
Visa Electron	5,20€	9,40€	9,40€
Visa Classic	5,20€	9,40€	9,40€
Visa Premier			14,50€
Visa Infinite			27,00€

(1) Convention à demi-tarif pour les jeunes actifs jusqu'à 28 ans avec domiciliation de salaire.

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

(3) Convention réservée aux étudiants et apprentis entre 16 et 28 ans.

(4) Uniquement disponible en débit immédiat.

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention

• Commission d'intervention

- Par opération 8,00€
- Tarif jeunes moins de 25 ans 3 premières commissions à 1/2 tarif
- Plafond mensuel de 28 écritures Maximum 224,00€

La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.

Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : Com. intervent

Opérations particulières

- **Frais par saisie attribution et par Avis à Tiers Détenteur**
 - Sur compte débiteur 30,00€
 - Sur compte créditeur 100,00€
- **Saisie sur valeurs mobilières ou coffre** 100,00€
- **Opposition Administrative** Maximum 10% du montant de l'opposition
- **Représentation d'un moyen de paiement**
 - Chèque 20,00€
 - Prélèvement, TIP ou télévirement⁽¹⁾ 10,00€
 - Échéance de prêt 10,00€

Incidents de paiement

Les incidents liés aux chèques

- **Forfait de rejet d'un chèque**
 - Pour absence de provision suffisante
 - Inférieur ou égal à 50€ 30,00€
 - Supérieur à 50€ 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 : Impayé chèque

- **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** Gratuit
- **Frais de relance**
 - Envoi simple 8,00€
 - Envoi recommandé 19,00€
- **Chèque émis en période d'interdiction bancaire** 33,00€
- **Chèque remis et retourné impayé pour motif autre que sans provision** 15,00€
- **Enregistrement d'une interdiction bancaire initiée par une autre banque** 25,00€

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

Tarifs à l'unité
(sauf indication contraire)

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 ou des chèque(s) objet(s) du rejet. En cas de question, demandez à votre conseiller les conditions de régularisation et bénéficiez de moyens de paiement alternatifs au chèque.

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⁾

- Pour absence de provision suffisante ou autres motifs
- Inférieur à 20€ Montant de l'opération
- Supérieur ou égal à 20€ 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 rejet prélèvement

Irrégularités de fonctionnement

• Commission de suivi Par trimestre 60,00€

- Compte débiteur de 60 jours et plus dans le trimestre, sans autorisation ou en dépassement d'autorisation, compte avec saisie-arrêt, avis à tiers détenteur ou opposition administrative dans le trimestre et compte en Règlement Judiciaire

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

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Facilité de caisse et/ou découvert

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

- | | |
|---|---|
| • Mise en place et gestion du découvert autorisé | Gratuit |
| • Découvert convenu et formalisé ⁽¹⁾ | 16% ⁽²⁾
(Taux de référence + 8,05 %) ⁽³⁾ |
| • Découvert non convenu ou non formalisé ⁽⁴⁾ | (Taux de référence + 11,63%) ⁽³⁾ |
| • Minimum de perception des agios | Par trimestre 2€ |

(1) Exemple : pour l'utilisation d'un découvert de 1 000€ pendant 30 jours, le TAEG s'établira à 17,35%.

(2) Taux nominal actuel au 10/01/2013, susceptible de variation, après information du titulaire.

(3) Ce taux est écrié trimestriellement en fonction du taux de l'usure. Le taux de référence est susceptible de variation dont le titulaire est informé préalablement. Le taux de référence est de 7,95% l'an au 01/10/2012.

(4) Exemple : pour l'utilisation d'un découvert de 1 000€ pendant 30 jours, le TAEG s'établira à 20,30 %

Crédits à la consommation⁽⁵⁾

- | | |
|---|----------------|
| • Prêt automobile | |
| - Frais de dossier proportionnel au montant du prêt | 1% |
| - Minimum | 50,00€ |
| - Maximum | 200,00€ |
| - Taux | Nous consulter |
| • Prêt travaux inférieur à 75 000€ | |
| - Frais de dossier proportionnel au montant du prêt | 1% |
| - Minimum | 120,00€ |
| - Maximum | 500,00€ |
| - Taux | Nous consulter |
| • Eco Prêt à Taux Zéro | |
| Montant maximal de 30 000€ sur 10 ans, sans intérêt | |
| - Frais de dossier | Gratuit |

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

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

• Pour les Etudiants âgés de moins de 28 ans

- Avance de rentrée : 1 000€ max 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€

Nous consulter
Nous consulter
Nous consulter

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

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

• Prêt Étudiant

- Frais de dossier
- Taux débiteur annuel

Gratuit
Nous consulter

Crédits immobiliers

• Prêt Épargne Logement

- Taux

Nous consulter

• Prêt à Taux Zéro, frais de dossier

Nous consulter

• Autres types de prêts immobiliers

- Frais de dossier proportionnel au montant du prêt
- Minimum
- Maximum
- Taux

1%
300,00€
1 200,00€
Nous consulter

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

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.

- Assurances décès Invalidité (pour 10 000€ empruntés)
Décès/PTIA/IT⁽¹⁾ par mois **À partir de 2,50€**
- (en fonction de l'âge de l'emprunteur)
- Séniors jusqu'à 75 ans : tarif spécifique **Nous consulter**

(1) PTIA : Perte totale et irréversible d'autonomie (invalidité totale)
IT : Incapacité de travail

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

• Frais d'étude pour délégation d'assurance 60,00€

• Les garanties

- Acte de caution **30,00€**
- Nantissement de produits monétaires **130,00€**
- Gage sur intruments financiers **130,00€**
- Nantissement de parts de SCI/SCPI **380,00€**
- Délégation sur produits d'assurance-vie (hors produits Banque Populaire) **60,00€**
- Mainlevée de garantie **Par prêt 60,00€**
- Fonds mutuel et garantie (SOCAMI) **Nous consulter**
- Société de caution mutuelle (SACCEF) **Nous consulter**

• Autres prestations

- Information caution (tarif par acte, 2 actes maximum) **21,00€**
- Duplicata tableau d'amortissement **20,00€**
- Attestations diverses **Par attestation 20,00€**
- Décompte de prêt **Par prêt 20,00€**
- Copie de contrat de prêt, factures **Par opération 60,00€**
- Annulation de prêt **100,00€**
- Modification date d'échéance, de compte payeur **Par prêt 40,00€**
- Frais d'avenant sur prêt **Par demande 250,00€**
- Pour les motifs suivants : modulation de la durée ou désolidarisation ou changement de garantie ou report d'échéance ou franchise.
- Frais d'attestation
- Ordonnance **10,00€**
- Sur prêt **20,00€**
- Frais de renégociation de prêt immobilier **1% du capital restant dû avec minimum de 1 000,00€**

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Épargne bancaire

• Bénéficiaire d'une épargne disponible⁽³⁾

- LDD (ex. Codevi)^{(2) (5)} **2,25%**
- LEP^{(2) (5)} **2,75%**
- Compte sur Livret⁽⁴⁾ **1,75%**
- Livret A^{(2) (5)} **2,25%**
- Livret +X^{(4) (6)} **2,25%**
- Livret Fidelis Sociétaire^{(4) (7)} **2,25%**

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⁽³⁾

- PEL^{(2) (5)} **3,50% (prime d'État incluse)**
- CEL^{(2) (5)} **2,25% (prime d'État incluse)**

• Crescendo, abonnement annuel +X **8,00€**

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⁽³⁾

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

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...).

Détail des tarifs en p. 12

(2) Taux de rémunération annuel net fiscal.

(3) Taux en vigueur au 1^{er} octobre 2012 susceptible de modification à tout moment.

(4) Taux de rémunération annuel brut fiscal.

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

(6) Réservé aux détenteurs de LDD et Livret A au plafond.

(7) Réservé aux détenteurs de LDD au plafond.

Placements financiers (suite)

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

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

- Ordre exécuté

Abonnement Internet	Commissions fixes	Commissions proportionnelles au montant de la transaction	Minimum de perception	
Line Bourse ⁽¹⁾ (Internet)	Gratuit ⁽²⁾	8,00€	0,52% (sur la part de la transaction > 1 500€)	8,00€
Agence/Téléphone	Pas d'abonnement	3,00€	1,30% (sur la totalité de la transaction)	15,00€

(1) Abonnement permettant de passer des ordres de Bourse sur Internet.

(2) Pour toute nouvelle souscription.

- Ordre transmis et non exécuté
(avec LineBourse)

5,00€
Gratuit

● **Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)**

- Commission de règlement différé (Achat / Vente) 0,60% à l'achat
- Frais de prorogation (Commission de report) 0,20%

Minimum 15,00€

● **Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger**

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

● **Souscription d'OPCVM**

- OPCVM Banque Populaire, droit d'entrée Nous consulter
- OPCVM hors Banque Populaire, droit d'entrée Nous consulter

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

● **Droit 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 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. Toutes les valeurs et OPCVM du Réseau Banque Populaire sont exonérés de droits de garde.

- Droits de garde par compte

	"CONVENTION LINE BOURSE ⁽³⁾ " - "AGENCE/TÉLÉPHONE"					
	Commission Forfait par ligne ⁽⁴⁾	Commission proportionnelle à la valeur du portefeuille		Frais minimum	Plafond par an	
		LineBourse	Agence		LineBourse	Agence
Part sociale	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Groupe	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs Groupe à l'intérieur d'un portefeuille mixte composé également de valeurs extérieures	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Valeurs hors Groupe zone Euronext y compris portefeuille mixte	4,90€	0,25%	0,30%	29,00€	450€	1 000€

(3) Ordre par Internet. (4) Au-delà de 5 lignes.

● **Autres produits et services**

- Hisséo : épargne programmée sur comptes d'Instruments Financiers, PEA, assurance-vie

Gratuit

● **Gérer votre patrimoine financier**

- Relevé Patrimonial (4 relevés par an) Par an 48,00€

- Dans le cadre d'une convention de relation Privilège

Gratuit

- Relevé ISF (1 relevé par an)

- La première année

Gratuit

- À partir de la 2^{ème} année

Par an 26,00€

- À partir de la 2^{ème} année, dans le cadre

Gratuit

d'une convention de relation Privilège

- Bilan patrimonial

Nous consulter

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Assurer vos moyens de paiement

● **Sécuriplus, assurance perte ou vol des moyens de paiement** **TX**

25,00€

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.

Votre assurance personnelle

● **MAV, Multirisque des Accidents de la Vie** Par mois, à partir de 7,50€

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**

Nous consulter

Tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi

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

● **Fructi-Obsèque**

Nous consulter

Capital obsèque de 1 500€ à 7 500€ au choix, dans l'optique de financer ses frais funéraires.

Protéger vos enfants

● **Assur-BP Enfant**

19,00€

● **Assur-BP Horizon**

À partir de 26,00€

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...)

TX Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Assurer l'avenir de vos proches

- **Fructi-Famille (capital < 150 000€)** Nous consulter
- **Tisséa (capital ≥ 150 000€)** Nous consulter

Fructi-Famille et Tisséa sont des contrats de prévoyance qui permettent de mettre sa famille à l'abri de tout souci financier en cas de décès ou d'invalidité absolue ou définitive, par le versement à ses proches d'un capital exonéré d'impôt, de droits de succession⁽¹⁾ et de prélèvements sociaux.

- **Fructi-Budget** Par mois 2,24€

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

- **Fructi-Facilités **+**X** Par mois 1,75€

Ce contrat d'assurance du compte permet le versement d'un capital, en cas de décès de l'assuré, fonction de la situation du compte bancaire au jour du décès

Assurer votre véhicule ou votre logement

- **Assur BP-Auto** Nous consulter
- **Assur BP-Habitat** Nous consulter

Vous pouvez contacter nos conseillers spécialisés en assurance au 0 820 018 101 (0,12€ TTC/min à partir d'un poste fixe, hors surcoût selon opérateur)

Assurer votre épargne

- **Dédicace** Par mois, à partir de 1,75€

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⁽²⁾.

Informations juridiques et pratiques

- **BP Infos** : informations pratiques, juridiques ou techniques **+**X Par an 8,00€

(1) Dans les limites de la législation en vigueur

(2) 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.

+X Service inclus dans votre offre groupée de services "Équipage Alizé".

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

OPÉRATIONS BANCAIRES AVEC L'ÉTRANGER

Tarifs à l'unité
(sauf indication
contraire)

Les opérations de change

- **Délivrance de chèques de voyage American Express** 1,50% du montant + frais postaux de recommandé
- **Encaissement de chèques de voyage American Express** 0,50% du montant
- **Commande de devises**
 - ≥ 100€ Cours de change + 0,50% du montant + frais postaux de recommandé
 - < 100€ Cours de change + 0,50% du montant + frais fixes de 3,00€ + frais postaux de recommandé
- **Vente de devises**
 - ≥ 50€ Cours de change + 0,50% du montant
 - < 50€ Cours de change + 0,50% du montant + frais fixes de 3,00€

La cours de change appliqué est celui en vigueur au jour de l'opération. Il est disponible en agence.

Les virements vers l'étranger

Définition de la zone EEE en p. 14.

Virements en devises dans l'EEE (+Suisse) et tous virements (euros ou devises) vers pays hors EEE	
Envoi de virements	Commission de transfert : 0,1% du montant (mini perçu : 18€) + frais d'opération : 7€ + commission de change si virement émis en devises : 0,05% du montant (minimum perçu : 13,50€)
Réception de virements	Commission de rapatriement : 15,05€ + commission de change si virement reçu en devises : 0,05% du montant (minimum perçu 13,50€)

Les opérations par cartes bancaires

	Opérations en € et en devise dans la zone EEE (liste P.14)	Opérations en € et en devise hors zone EEE (liste P.14)
Paiements par cartes bancaires	- paiement ≤ 12 500€ : gratuit - paiement > 12 500€ : 1,70% du montant	Commission de change : 2,75% du montant
Retraits par cartes bancaires (distributeurs)	Gratuit	Commission de retrait : 3,00€ + commission de change : 2,90% du montant
Retraits par cartes bancaires (guichets bancaires)	- Retraits en euros : commission de retrait : 5€ - Retraits en devises : commission de retrait : 5€ + commission de change : 2,75% du montant	Commission de retrait : 5€ + commission de change : 2,75% du montant

Les autres opérations

- **Achat et vente de devises (hors bourse) (+ commission de change)** 15,05€
- **Avis d'opéré sur rapatriement et virement** 2,39€
- **Frais acquis SWIFT** 6,00€
- **Emission de chèque de banque** 12,00€
- **Chèque export (+ commission de change si chèque devises)** 16,00€
- **Chèque import** 16,00€
- **Chèque impayé export** 15,50€
- **Frais de réparation (si BIC ou IBAN erroné)** 12,00€
- **Gestion de compte en devise** Par an 50,00€

RÉSoudre UN LITIGE EXPRIMER UNE RECLAMATION

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 Relation Clients de votre banque**

- par courrier : Banque Populaire du Nord
Service Relation Clients - BP 349 - 59020 Lille cedex
- par mail : qualite@nord.banquepopulaire.fr
- par téléphone : 0 800 007 800 (appel gratuit)

Que ce soit du Service Relation 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 8 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 du Nord
Service Relation Clients - BP 349 - 59020 Lille cedex

Pour en savoir plus : consultez la charte de médiation de la Banque Populaire disponible sur le site de la banque www.nord.banquepopulaire.fr rubrique "Nous contacter / Satisfait-Pas Satisfait ?"

- Le site Internet de la FBF* : "Les Clés de la Banque" (www.lesclesdelabanque.com) contient également de multiples informations sur l'utilisation de votre compte, de vos moyens de paiement...



* Fédération Bancaire Française

- Les glossaires de CCSF (Comité Consultatif du Secteur Financier) sont disponibles sur notre site Internet www.nord.banquepopulaire.fr "Banque au quotidien et Crédit", "Épargne et placements financiers" et "Assurance" sont des glossaires établis à des fins pédagogiques. Ils n'ont pas de valeur juridique ou contractuelle. Seuls les termes et le contenu des documents contractuels émanant de la Banque Populaire du Nord engagent la Banque et ses clients.

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE À TOUT MOMENT

Pour contacter un conseiller

De lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h30 à 13h
au 0 820 120 120

(0,12€TTC/min à partir d'un poste fixe, hors surcoût selon opérateur)
Depuis l'étranger : (00 33) 328 36 68 07

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

- Par Internet, avec Cyberplus
www.nord.banquepopulaire.fr
- Par SMS avec le 6 11 10 (0,35€/message)⁽¹⁾
- Sur votre smartphone ou tablette
avec l'application Cyberplus Mobile

(1) Hors coût du SMS facturé par votre opérateur.

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

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

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

Les crédits renouvelables Facelia 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 produits de :**

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE

et 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.

**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.