



TARIFS DES OPÉRATIONS & SERVICES **AU 1^{ER} AVRIL 2018**

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

BANQUE POPULAIRE
AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE

SOMMAIRE

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

3

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

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

4

BANQUE À DISTANCE

- Par Internet
- Par téléphone
- Par automate

7

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- Cartes
- Virement SEPA
- Prélèvement SEPA / TIP SEPA
- Chèque

8

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

- Affinéa, la convention personnalisée
- Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)

12

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

- Commission d'intervention
- Opérations particulières
- Incidents de paiement

16

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

- Autorisation de découvert
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers

17

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

- Epargne bancaire
- Placements financiers

19

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

22

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

24

RÉSOLUDRE UN LITIGE

26

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS*

TARIFS EN €

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

Liste des services

Abonnement à des services de banque à distance (Internet) ⁽¹⁾ Cyberplus ⁽²⁾		Gratuit
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS ou courriel permettant de recevoir jusqu'à 6 alertes par mois, soit pour information 12,00 € par an	par mois	1,00
- par alerte reçue hors abonnement		0,30
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Visa Classic)	par an	50,00
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Visa Classic)	par an	50,00
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron)	par an	35,00
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euros dans la zone Euro avec une carte de paiement internationale Visa Classic)		
- à partir du 5ème retrait par mois	par retrait	1,00
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)		
- en agence		4,10
- par Internet		Gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA		
- frais de mise en place d'un mandat de prélèvement		Gratuit
- frais par paiement d'un prélèvement		Gratuit
Commission d'intervention		
- par opération, avec un plafond de 80,00€ par mois		8,00
Cotisation à une offre d'assurance de perte ou vol des moyens de paiement (Sécuriplus)	par an	28,50
Frais de tenue de compte	par mois	2,50
soit pour information 30,00 € par an		

*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) Le(s) service(s) souligné(s) correspond(ent) à celui(ceux) proposé(s) dans le cadre du produit mentionné.

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

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Ouverture, transformation, clôture

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

Vous ouvrez un nouveau compte, nous nous chargeons de la domiciliation de tous vos virements et prélèvements. Vous déménagez, nous nous engageons à faciliter vos démarches de transfert de compte vers une autre banque. 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 www.bpaca.banquepopulaire.fr

Service d'aide à la mobilité bancaire Facili'Pop **Gratuit**

Liste de vos opérations récurrentes et automatiques sur les 13 derniers mois **Gratuit**

Clôture de compte

– compte de dépôt **Gratuit**

– comptes épargne (PEL, CEL,...) **Gratuit**

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

Transfert de compte vers un autre établissement

– compte épargne (PEL, CEL, LEP, PEP...) **150,00**

– compte titres ordinaire ou PEA **150,00**

Désolidarisation de compte joint **36,00**

Dates de valeur

PRINCIPALES OPERATIONS	
versement d'espèces au guichet	jour du versement
retrait d'espèces	jour du retrait
chèque remis à l'encaissement ①	jour + 1 jour ouvré ②
chèque émis	jour de présentation
virement reçu	jour de réception ③
virement émis	jour d'émission
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

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

① chèque compensable sur la France exclusivement

② jour = jour de remise avant 15h30. Report au jour ouvré suivant si remise après 15h30.

Sauf délai d'indisponibilité signifié par la Banque.

③ jour de réception = valeur appliquée par le correspondant

Relevés de compte

Relevé de compte mensuel électronique (disponible dans le cadre de votre abonnement Internet- voir page 7)		Gratuit
Relevé de compte papier		
– mensuel		Gratuit
– mensuel en braille		Gratuit
– par quinzaine	par trimestre	8,75
– journalier	par trimestre	80,00
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 en fin de votre relevé de compte. Chaque année, vous recevez également le récapitulatif annuel des frais facturés sur votre compte au cours de l'année.

Tenue de compte

Frais de tenue de compte	par mois	2,50
Frais perçus par la banque pour la gestion de votre compte		
Prélevés trimestriellement, soit 7,50 €		
Non facturés aux clients détenteurs d'une convention de relation ou de l'OCF* ou des Services Bancaires de Base.		
Frais de tenue de compte de dépôt inactif ⁽¹⁾ (compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier)	par an	30,00
	dans la limite du solde créditeur du compte	

Services en agence

Enregistrement d'un changement d'adresse		Gratuit
Retrait d'espèces en euros au guichet de votre agence		Gratuit
Retrait avec carte à usage unique (retrait hors de votre agence de gestion)		3,00
Non facturé aux titulaires de l'OCF ou des Services Bancaires de Base		
Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Banque Populaire		25,50
Frais de recherche de documents (hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L.133-1 du Code Monétaire et Financier)		
– copie de chèque débité en compte	à l'unité	7,00
– copie d'une remise de chèque + 1er chèque remis		7,00
– par chèque complémentaire		1,10
– duplicata d'extrait de compte	par extrait	10,20
– au-delà de 10 duplicatas	sur devis	
– recherche complexe		36,00
Frais de traitement NPAI ⁽²⁾	par trimestre	36,00
Frais de location de coffre-fort Service plus commercialisé hors renouvellement. Prix annuel défini en fonction du volume du coffre		Consulter votre Conseiller
Frais d'effraction d'un coffre		Consulter votre Conseiller
Transmission de patrimoine Frais d'ouverture et de gestion d'un dossier de succession		
– commission proportionnelle au montant des avoirs		1,00%
	minimum	150,00
	maximum	800,00

* OCF : Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité.

(1) Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

(2) NPAI : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée.

Les Services Bancaires de Base

(services définis à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte)

Gratuit

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire,
- la domiciliation de virements bancaires,
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les paiements par prélèvement SEPA, Titre Interbancaire de Paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé au guichet ou à distance,
- des moyens de consultation à distance du solde du compte,
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte,
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne,
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services,
- la réalisation des opérations de caisse.

Pour les clients titulaires des Services Bancaires de Base, en cas d'incident de paiement, les commissions d'intervention sont de 4,00 € par opération, plafonnées à 20,00 € par mois.

Les Prestations de base*

(ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services)

- l'ouverture et la clôture du compte, **Gratuit**
- la tenue du compte, **Tarif standard**
(indiqué dans la brochure)
- un changement d'adresse par an, **Gratuit**
- la délivrance à la demande de relevés d'identités bancaire, **Gratuit**
- la domiciliation de virements bancaires, **Gratuit**
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte, **Gratuit**
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires, **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé au guichet ou à distance, **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- des moyens de consultation à distance du solde du compte, **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet et aux distributeurs automatiques de la Banque, **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne. **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)

* Au sens des articles L312-1 et D312-5 du code monétaire et financier.

BANQUE À DISTANCE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Par Internet

Abonnement à des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, courriel)*
Cyberplus⁽¹⁾ Gratuit

Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site de la Banque Populaire, des 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.

Mise à disposition d'un PassCyberplus pour la sécurisation des opérations en ligne
- premier lecteur PassCyberplus Gratuit
- lecteur supplémentaire 12,00

Autres services liés à l'utilisation d'Internet

Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS ou courriel par mois 1,00
permettant de recevoir 6 alertes par mois
soit pour information 12,00 € par an
- par alerte reçue hors abonnement 0,30

Accès à l'image des chèques remis et téléchargement
- par consultation 5,00

Confirmation de l'exécution d'un virement émis
- par SMS ou courriel par envoi 0,50

Coffre-fort numérique par mois 1,40

Par Téléphone

Frais d'utilisation des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, courriel)*

Accès à notre Centre de Contact
- 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)

Abonnement à des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, courriel)*
Moviplus (abonnement mensuel)
- Moviplus quotidien 4,00
- Moviplus bi-hebdomadaire 3,00
- Moviplus hebdomadaire 1,60

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

Par Automate

Service Bancaire National Gratuit

Lors de vos déplacements, le Service Bancaire National attaché à la carte de paiement permet de consulter le solde de votre compte sur l'ensemble des distributeurs Banque Populaire, de réaliser un virement vers un autre compte Banque Populaire et d'effectuer un retrait.

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

* Le(s) service(s) souligné(s) correspond(ent) à celui(ceux) proposé(s) dans le cadre du produit mentionné.

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

COTISATIONS
CARTES
PAR AN

Cartes

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque paiement), ou à débit différé (le débit global de vos paiements sera effectué en fin de mois). Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement. Les cartes Visa ou Mastercard Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite sont associées à de nombreux services. En cas de perte ou vol de votre carte, appelez le 01 77 86 24 24 (appel non surtaxé, coût selon votre opérateur), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

Cartes à autorisation systématique

- cotisation carte Visa Electron **35,00**
Visa Electron est une carte de paiement à débit immédiat. Elle permet de régler des achats chez les commerçants⁽¹⁾ et d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets.
- cotisation carte Visa Electron NRJ **35,00**
- cotisation carte Visa Electron Budj (réservée aux 12-17 ans) **27,00**

Cartes de paiement⁽²⁾

- cotisation carte Visa Classic ou carte Eurocard Mastercard
 - à débit immédiat ou à débit différé **50,00**
- cotisation carte Visa Classic NRJ
 - à débit immédiat ou à débit différé **50,00**
- cotisation carte Visa Premier
 - à débit immédiat ou à débit différé **125,00**
- cotisation carte Visa Platinum
 - à débit immédiat ou à débit différé **200,00**
- cotisation carte Visa Infinite
 - à débit immédiat ou à débit différé **300,00**
- E-Carte Bleue (paiement sécurisé sur Internet) **11,00**
 - avec Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite **Gratuit**

Cartes débit-crédit FACELIA⁽²⁾

La carte 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.

- cotisation carte Visa Classic FACELIA
 - à débit immédiat ou à débit différé **50,00**
- cotisation carte Visa Premier FACELIA
 - à débit immédiat ou à débit différé **125,00**
- cotisation carte Visa Platinum FACELIA
 - à débit immédiat ou à débit différé **200,00**

(1) Les commerçants affichant le logo Visa Electron.

(2) Réduction de 50% du tarif à partir de la 2^{ème} carte de même famille détenue sur le même compte.

Carte de crédit

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

– cotisation carte Créodis (plus commercialisée) par an 35,00

Services liés à la carte bancaire

Service Cartego

– visuel catalogue ou photo personnelle par visuel et par an 12,00

Rédition du code confidentiel de la carte 10,20

Frais d'opposition (blocage) de la carte à l'initiative du client en cas de perte, vol ou usage frauduleux Gratuit

Remplacement de carte suite à opposition pour perte, vol ou usage frauduleux Gratuit

Refabrication de carte défectueuse Gratuit

Refabrication de carte pour motif puce bloquée 15,30

Modification temporaire du plafond de retrait et/ou de paiement carte 15,70

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

Effectuer des retraits avec une carte bancaire

Retrait d'espèces en euros à un DAB⁽¹⁾ Banque Populaire Gratuit

Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque en euros dans la zone EURO⁽²⁾

– à partir du 1er retrait dans le mois avec Visa Electron et Visa Electron NRJ par retrait 1,00

– à partir du 5ème retrait dans le mois avec Visa Classic, Visa Classic FACELIA, Eurocard Mastercard, Budj et Visa Classic NRJ par retrait 1,00

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

Retrait d'espèces à un distributeur en devises (autres que l'euro)*

Paiement par carte bancaire en devises (autres que l'euro)*

* voir rubrique Opérations bancaires à l'international page 24.

(1) Distributeur Automatique de Billets.

(2) Voir zone EURO page 27.

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Virement SEPA⁽¹⁾

Pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE⁽²⁾, voir rubrique Opérations bancaires à l'international page 24

Réception d'un virement SEPA

– occasionnel ou permanent Gratuit

Frais par virement occasionnel

– émis vers un compte BPACA Gratuit

– émis vers un compte d'un autre établissement
– au guichet de votre agence 4,10
– par Internet Gratuit

Frais de mise en place d'un virement permanent

– au guichet de votre agence Gratuit
– par Internet Gratuit

Frais par virement permanent

– au guichet de votre agence 1,55
– par Internet Gratuit

Opposition à un virement avant exécution

(révocation d'une échéance de virement)
– dans ou hors des délais légaux de révocation Gratuit

Révocation définitive d'un virement permanent

(retrait du consentement) Gratuit

Demande de retour de fonds sur virement émis à l'initiative du client

(hors frais éventuels de la banque du bénéficiaire) 12,00

Prélèvement SEPA / TIP SEPA*

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement Gratuit

Frais par paiement d'un prélèvement ou d'un TIP SEPA Gratuit

Sélection de créancier autorisé à prélever

– au guichet de votre agence 6,00

Sélection de créancier non autorisé à prélever

– au guichet de votre agence Gratuit

Opposition à un prélèvement SEPA avant exécution (révocation d'une échéance de prélèvement)

Gratuit

Opposition définitive à un mandat de prélèvement SEPA (retrait du consentement)

Gratuit

* Prélèvement SEPA et TIP SEPA en euros dans la zone SEPA

(1) Virement en euros effectué dans la zone SEPA (voir zone SEPA page 27).

(2) Voir zone EEE page 27.

**€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)**

Paiement d'une demande de règlement SEPAmail	Gratuit
Demande de remboursement d'un prélèvement SEPA sur contestation client	17,20

Chèque

Remise de chèque(s)	Gratuit
Paiement d'un chèque	Gratuit
Renouvellement automatique de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile (frais postaux inclus)	
– envoi simple	
- 40 formules	1,20
- 60 formules	2,10
– envoi en recommandé simple	
- 40 formules	5,90
- 60 formules	6,90
Frais de destruction de chéquier	6,00
Frais d'émission d'un chèque de banque	13,30
Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur (le client)	
– par chèque ou série de chèques	par semestre 10,15

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Cotisation à une offre groupée de services AFFINEA, la convention personnalisée

Choisissez les produits qui vous conviennent et
bénéficiez de remises progressives.

Une carte au choix

- Visa Electron (débit immédiat)	2,92 €/mois
- Visa Electron NRJ (débit immédiat)	2,92 €/mois
- Visa Classic ou Eurocard Mastercard*	4,17 €/mois
- Visa Classic NRJ*	4,17 €/mois
- Visa Premier*	10,42 €/mois
- Visa Platinum*	16,70 €/mois
- Visa Infinite*	25,00 €/mois
- Visa Classic Facelia*	4,17 €/mois
- Visa Premier Facelia*	10,42 €/mois
- Visa Platinum Facelia*	16,70 €/mois

* débit immédiat ou différé

et l'assurance perte ou vol des moyens de paiement

- Sécuriplus (p.22)	2,38 €/mois
---------------------	-------------



Des produits et services de gestion quotidienne

- Coffre fort numérique	1,40 €/mois
- Abonnement alertes (p.7)	1,00 €/mois
- Moviplus (p. 7) 3 options possibles : si hebdomadaire	1,60 €/mois
- Crescendo (p. 19)	1,50 €/mois
- Fructi Facilités (p. 23)	1,42 €/mois
- Prudi Dom Capital Epargne (p. 23) - option 1	1,67 €/mois
- option 2	3,33 €/mois
- Sécuri High Tech (p. 23)	
- nomade individuel	3,00 €/mois
- nomade famille	4,00 €/mois
- Mobilité internationale carte bancaire (p. 25)	14,00 €/mois
- Mobilité internationale virement (p. 25)	8,00 €/mois



Vous permettent de bénéficier de réductions tarifaires progressives sur les tarifs unitaires des produits et services souscrits

- 4 produits ou services	5% de remise
- 5 produits ou services	10% de remise
- 6 produits ou services	15% de remise

Les avantages complémentaires

Frais de tenue de compte (page 5)

Gratuit

Réduction supplémentaire sur le tarif unitaire des produits
souscrits dans la convention

45 % de réduction supplémentaire pour les clients âgés de 16 à 25 ans inclus

20% de réduction supplémentaire pour les clients âgés de 26 à 28 ans inclus

5% de réduction supplémentaire pour la souscription de deux conventions au sein d'un couple

5% de réduction supplémentaire pour les clients équipés d'une convention de relation professionnelle

Convention NRJ

– réservée aux 12/17 ans par mois 1,00

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

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

– OCF par mois 3,00
soit pour information par an 36,00

Les produits et services inclus

- La tenue, la fermeture et l'ouverture du compte de dépôt
- Une carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron
- Le dépôt et le retrait d'espèces en agence
- Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent
- Des paiements par prélèvements SEPA illimités
- Deux chèques de banque par mois
- Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement (Cyberplus)
- Un système d'alertes sur le niveau de solde du compte (Moviplus hebdomadaire ou forfait d'alertes)
- La fourniture de relevés d'identités bancaires
- Un changement d'adresse par an

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

- commission d'intervention par opération 4,00
plafond mensuel 20,00
- frais de rejet de prélèvement, de virement ou de TIP SEPA pour défaut de provision
 - si montant de l'opération inférieur à 20 € montant de l'opération plafonné à 6,00
 - si montant de l'opération supérieur ou égal à 20 € 6,00 ⁽¹⁾
plafond mensuel 30,00

(1) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

Conventions plus commercialisées hors renouvellement		
Equipage Horizon 2 (16/28 ans)	Cotisation trimestrielle à partir de	12,88
Carte BUDJ	Cotisation mensuelle à partir de	1,60
Equipage Prélude Electron		6,69
Equipage Prélude Classic		9,19
Equipage Privilège Classic		11,19
Equipage Privilège Premier		13,46
Equipage Privilège Platinum		19,08
Equipage Prestige Premier		17,46
Equipage Prestige Platinum		23,08
Equipage Prestige Infinite		32,01
Equipage Horizon Electron (16/28 ans)		Cotisation trimestrielle à partir de
Equipage Horizon Classic débit immédiat (16/28 ans)	9,81	
Equipage Classic	24,98	
Equipage Premier	38,03	
Equipage Platinum	54,91	
Equipage Infinite	77,41	

EES DE SERVICES

Conventions plus commercialisées hors renouvellement		
Junior (0/12 ans)	Cotisation mensuelle à partir de	Gratuit
Autonomie (12/16 ans)		Gratuit
Indépendance (16/18 ans)		1,50
Jeunes (18/25 ans)		2,83
Jeunes Plus (18/25 ans)		4,33
Jeunes Actifs (25/30 ans)		6,83
Jeunes Actifs Plus (25/30 ans)		7,00
Jeunes Actifs Duo (25/30 ans)		11,67
Jeunes Actifs Duo Plus (25/30 ans)		12,00
CCSO		8,33
CCSO Plus		13,29
CCSO Duo		14,67
CCSO Duo Plus		22,38
Pelletier Avenir (18/25 ans)		4,78
Pelletier Argent (26/30 ans)		5,69
Pelletier Argent Duo (26/30 ans)		9,35
Pelletier Or (26/30 ans)		10,15
Pelletier Argent		9,79
Pelletier Argent Duo		11,59
Pelletier Or		13,80
Pelletier Or Duo	17,75	

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Commission d'intervention

Commission d'intervention – par opération, avec un plafond de 80 € par mois	8,00
--	------

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

Opérations particulières

Frais par avis à tiers détenteur, frais par opposition à tiers détenteur, frais par saisie-attribution, frais par saisie conservatoire (10% du montant de l'avis ou de la saisie)	avec maximum	260,00
Frais pour opposition administrative (10% du montant de l'opposition)	avec maximum	260,00
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé		14,10

Incidents de paiement

Incidents liés aux chèques

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision		
– inférieur ou égal à 50 €	par chèque	22,00 ⁽¹⁾
– supérieur à 50 €	par chèque	42,00 ⁽¹⁾

Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, 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 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	15,80
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	30,50
Frais sur chèque émis en période d'interdiction bancaire	33,80
Frais sur chèque remis et retourné impayé pour motif autre que sans provision	12,00

Incidents liés aux autres moyens de paiement

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision*		
– inférieur à 20 €	montant de l'opération	
– supérieur ou égal à 20 €		12,00 ⁽¹⁾

Frais de rejet d'un virement ou d'un TIP SEPA pour défaut de provision*		
– inférieur à 20 €	montant de l'opération	
– supérieur ou égal à 20 €		12,00 ⁽¹⁾

Ces montants forfaitaires comprennent : les frais de rejet et la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement.

Sur l'extrait de compte, le libellé utilisé est : «Frais prélèvement impayé»

Frais de capture de carte bancaire suite à utilisation abusive	40,70
Frais de déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	36,00

(1) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

* Quelles que soient la devise, la provenance et la destination de l'opération.

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Autorisation de découvert*

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

Autorisation de découvert convenue et formalisée

Frais de mise en place ou de renouvellement	par an	12,00
– intérêts débiteurs au taux de	Taux de Base Bancaire ⁽¹⁾	+ 9,25%

Par exemple : pour une utilisation de découvert de 500 € pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 16,85 %, le TAEG⁽²⁾ ressort à 18,33 %.

Découvert non autorisé

– intérêts débiteurs au taux de	Taux de Base Bancaire ⁽¹⁾	+ 13,25%
---------------------------------	--------------------------------------	----------

Par exemple : pour une utilisation de découvert de 500 € pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 20,85 %, le TAEG⁽²⁾ ressort à 23,15 %.

Crédits à la consommation*

Prêt Personnel

– frais de dossier proportionnels au montant du prêt		1,20%
	minimum	75,00
	maximum	200,00

Eco Prêt à Taux Zéro

(montant maximal de 30 000 € sur 15 ans, sans intérêts)⁽³⁾

– frais de dossier	Gratuit
--------------------	---------

Crédit renouvelable

– FACELIA (frais de dossier)	Gratuit
------------------------------	---------

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

(1) Taux de Base Bancaire Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique : 7,60% en vigueur depuis le 01/01/2012.

Ce taux est soumis aux conditions des marchés financiers et peut être révisé à tout moment.

(2) TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif annuel calculé conformément à l'article R313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si la durée est déterminée. Le cas échéant, il est écarté pour respecter le plafond du taux d'usure en vigueur.

(3) Sous conditions. Consulter votre Conseiller.

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

Crédits immobiliers*

Prêt Épargne Logement et Prêt à Taux Zéro

– frais de dossier Gratuit

Autres types de prêts immobiliers

– frais de dossier proportionnels au montant du prêt 1,00%
minimum 650,00

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, de son état de santé et de la durée du crédit.

– étude de délégation assurance emprunteur lors de l'offre de prêt et dans les 12 mois qui suivent la signature de l'offre de prêt ou lors de l'exercice du droit de résiliation annuelle Gratuit

Cautions bancaires

– établissement d'un acte de caution 49,00
 – simple 137,00
 – complexe 3,20%
 – frais calculés sur l'utilisation 24,00
minimum par trimestre

Garanties

– frais de formalités d'inscription de gage sur véhicule (frais d'enregistrement) 125,00
 – nantissement de compte de titres financiers ou délégation de contrat d'assurance vie 87,00
hors débours, par contrat

Autres garanties

Consulter votre Conseiller

Mainlevée de garantie

– mainlevée de garantie (hors frais et débours liés à l'accomplissement des formalités légales, réglementaires ou contractuelles). 99,00

Avenants sur prêts immobiliers

– modification de taux : 1,50% du capital restant dû minimum 650,00
 – modification de durée, de périodicité, de garantie ou transfert de prêt sur autre bénéficiaire forfait 330,00
 – modification du compte de prélèvement des échéances ou de date de prélèvement 32,00

L'information des emprunteurs relative aux taux maxima autorisés en France ainsi que le mini guide AERAS sont disponibles gratuitement en agence.

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

Autres prestations

– frais de déblocage de prêt immobilier (à partir du 11 ^{ème} déblocage de fonds sur une même opération de financement)	par opération	34,00
– lettre d'information annuelle aux cautions (par cautionné)		12,00
– décompte pour remboursement anticipé d'un prêt en cours*		56,00
– désarchivage et copie d'éléments de dossier de prêt		32,00
– duplicata de tableau d'amortissement		27,00
– délivrance d'une attestation		
– Caisse d'Allocations Familiales		16,00
– autre attestation		32,50
– montage d'un plan d'apurement de découvert		85,00

*Décompte gratuit pour les offres de prêts émises à compter du 01/07/2016

ÉPARGNE

Épargne bancaire

**Taux de
rémunération**

Bénéficiaire d'une épargne disponible ⁽¹⁾

– Livret A ⁽²⁾⁽⁵⁾	0,75%
– LDDS : Livret Développement Durable et Solidaire ⁽²⁾⁽⁵⁾	0,75%
– LEP : Livret Epargne Populaire ⁽²⁾⁽⁵⁾	1,25%
– Codevair ⁽³⁾⁽⁴⁾	0,50%
– CSL : Compte Sur Livret ⁽³⁾⁽⁴⁾	0,15%

Épargner en vue d'un projet immobilier ⁽¹⁾

– PEL : Plan Epargne Logement ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	1,00%
– CEL : Compte Epargne Logement ⁽²⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾	0,50%

Épargner pour vos enfants ⁽¹⁾

– Livret Premier Pas (0-12 ans) ⁽³⁾⁽⁴⁾	0,75%
– Livret Jeune (12-25 ans) ⁽²⁾	0,75%

Crescendo

par an

18,00

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

(1) Taux en vigueur au 10/11/2017 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 fixé par les pouvoirs publics.

PLACEMENTS FINANCIERS

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Placements financiers

Ouverture d'un compte titres 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.

– souscription de parts sociales Banque Populaire Gratuit

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

Par ordre exécuté		Internet Line Bourse	hors Internet
Actions françaises au porteur et obligations			
- commission proportionnelle :	jusqu'à 40 000 €	0,57 %	1,35 %*
	avec minimum	9,50	19,90
	supérieur à 40 000 €	0,52 %	1,35 %*
* pour les obligations (hors internet) commission ramenée à 1%			
Actions françaises nominatives			
- commission proportionnelle :		0,65 %	1,50 %
	avec minimum	17,00	52,00

Ordre exécuté avec Service de Règlement Différé (SRD)

en sus des frais de courtage.

– frais proportionnels au montant brut négocié par ordre 0,40%
– frais de prorogation par prorogation 0,40%

Ordre de Bourse sur titres cotés à l'étranger

Par ordre exécuté (action, obligation ou OPC)*		Internet Line Bourse	hors Internet
Europe, Etats-Unis (Nasdaq et NYSE)			
- commission proportionnelle :		0,50 %	1,80 %
	avec minimum	59,00	98,00
Autres bourses étrangères			
- commission proportionnelle :		1,10 %	1,80 %
	avec minimum	80,00	98,00

Autres opérations de Bourse

– paiement dividende action, achat ou vente de droit, attribution d'action, augmentation de capital, introduction... par opération 10,70

Souscription d'OPC*

Une partie des frais de souscription et de gestion des OPC peut être reversée à la Banque Populaire au titre de son activité de conseil et de placement. Vous pouvez recevoir sur demande de votre part des précisions sur la rémunération de la Banque Populaire perçue à ce titre.

– OPC du Groupe BPCE et hors droits d'entrée Gratuit
– OPC hors Groupe BPCE et hors droits d'entrée 36,00

* OPC : Organisme de Placement Collectif (SICAV, FCP).

Droits de garde

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...).

– **Portefeuille Internet Line Bourse** (frais trimestriels) :

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** (frais annuels) : les droits de garde sont calculés sur la base du portefeuille valorisé au dernier cours de Bourse de l'année civile échue et sont perçus en début d'année suivante.

Droits de garde par compte	Internet Line Bourse	hors Internet
	par trimestre	par an
Portefeuilles composés uniquement de valeurs du Groupe BPCE	6,55	26,20
Portefeuilles mixtes		
- valeurs du Groupe BPCE	Gratuit	Gratuit
- autres valeurs		
- commission fixe par ligne		
- titres cotés France - titres non cotés	1,30	5,75
- titres cotés hors France	25,80	123,00
- commission proportionnelle (par tranche du montant du portefeuille)		
jusqu'à 150 000 €	0,06 %	0,28 %
supérieur à 150 000 €	0,05 %	0,22 %
minimum droits de garde	8,50	38,00

Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif ou de PEA inactif
(compte inactif au sens de l'article L312-19 du code monétaire et financier)

Application des droits de garde⁽¹⁾

Épargne programmée

– Hisséo (*Compte d'Instruments Financiers, PEA et Assurance vie*)

Gratuit

Reconstitution de portefeuille titres

- inférieur ou égal à 3 mois
- plus de 3 mois à 5 ans
- plus de 5 ans

62,00
130,00
190,00

Gestion de titre non coté

- première souscription
- souscription suivante ou remboursement sur la même valeur

105,00
55,00

Gérer votre patrimoine financier

- bilan patrimonial
- édition d'Imprimé Fiscal Unique (IFU)
- réédition d'Imprimé Fiscal Unique (IFU)
- relevé ISF : édition ou réédition
- délivrance d'une attestation d'épargne
- frais de récupération de fiscalité étrangère

sur devis
Gratuit
21,20
32,00
32,50

Consulter votre Conseiller

Gestion Sous Mandat

Faites gérer votre épargne financière par un expert

Consulter votre Conseiller

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient pour le Client de se reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que l'établissement fournit au Client. Le Client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre.

(1) Les frais et commissions prélevés ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Assurer vos moyens de paiement

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement – Sécuriplus

Assurance des chèquiers et cartes bancaires en cas de perte ou de vol, en France comme à l'étranger, permettant 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, dans le cas d'une usurpation d'identité (utilisation frauduleuse des données personnelles) et lors du bris ou du vol de votre téléphone portable. ⁽¹⁾

par an 28,50

Votre assurance personnelle

MAV (Multirisque des Accidents de la Vie)

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

Consulter votre
Conseiller

Assur – BP Santé

Consulter votre
Conseiller

Autonomis

(tarif calculé selon l'âge de l'assuré et le niveau de garantie choisi)
Contrat d'assurance ayant pour objet le versement d'une rente mensuelle, d'un capital équipement forfaitaire et des services d'assistance indispensables pour faire face aux conséquences souvent lourdes de la perte d'autonomie. ⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

Protéger vos enfants

Assur – BP Enfant / Assur – BP Horizon / Assur – BP Santé

Assur – BP Horizon propose aux jeunes de moins de 28 ans une assurance personnelle responsabilité civile, assistance en cas d'accident et/ou une assurance logement (indemnisation en cas d'incendie, dégât des eaux, dommage aux biens mobiliers, vol...). ⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

Assurer l'avenir de vos proches

Fructi-Famille et Tisséa

Ces contrats de prévoyance permettent au souscripteur de faire bénéficier aux personnes qu'il a désigné en cas de décès ou d'invalidité absolue ou définitive, du versement d'un capital exonéré d'impôt, de droits de succession* et de prélèvements sociaux. ⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

* Dans les limites de la législation en vigueur.

Fructi-Budget

Ce contrat d'assurance permet, en cas de décès accidentel de l'assuré, un revenu mensuel garanti pendant une durée d'un ou de deux ans.⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

Fructi-Facilités

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.⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

Prudi Dom Capital Epargne

Ce contrat d'assurance a pour objet le versement d'un capital forfaitaire minimum ainsi qu'un capital égal au montant des prélèvements automatiques domiciliés sur le compte sur les 12 derniers mois et enfin, un capital égal au montant de l'épargne monétaire constituée, en cas de Décès ou d'Invalidité Absolue et Définitive par accident de l'assuré.⁽¹⁾

Consulter votre
Conseiller

Assurer vos biens

Assur BP – Auto - Moto - Habitat

Consulter votre
Conseiller

Sécuri High Tech

Assurance qui couvre les produits high tech à titre privé (hors téléphone portable) contre les bris accidentels et vols

- nomade individuel

par an 36,00

- nomade famille

par an 48,00

Pour assurer le téléphone portable à titre privé en complément, choisir Sécuriplus.

Assurer votre épargne

Dédicace

En cas de décès par accident, Dédicace permet la transmission d'un capital aux bénéficiaires désignés qui doublera le montant de l'ensemble de l'épargne détenue à la Banque Populaire*.⁽¹⁾⁽²⁾

Consulter votre
Conseiller

Informations juridiques et pratiques

BP Infos

Information pratique, juridique ou technique

Consulter votre
Conseiller

(1) Selon les conditions contractuelles en vigueur.

(2) Pour un montant de capital ne pouvant être supérieur au montant maximum fixé contractuellement et ne pouvant excéder 150 000 euros quel que soit le nombre de contrat.

* Voir conditions générales du contrat disponible en agence.

La souscription d'un contrat d'assurance est un acte important. Il est donc essentiel de bien connaître le niveau de couverture et les services associés à votre assurance. Votre conseiller de clientèle se tient à votre disposition pour vous guider dans le choix d'une assurance adaptée à votre situation et à vos besoins et vous fournir toute information complémentaire nécessaire.

OPÉRATIONS BANCAIRES À L'INTERNATIONAL

€ PAR OPÉRATION
(SAUF INDICATION
CONTRAIRE)

Chèques de voyage et devises (hors euros)

Encaissement de chèques de voyage*	
– en euros : commission proportionnelle au montant	1,05%
– autres devises	
– commission de bordereau, par devise	
– opération supérieure à 100 €	6,60
– opération inférieure ou égale à 100 €	9,80
Achat et vente de billets de banque étrangers*	
– commission de bordereau, par devise	
– opération supérieure à 100 €	6,60
– opération inférieure ou égale à 100 €	9,80

Opérations par carte bancaire⁽¹⁾

Paiement par carte bancaire en devises	
– commission proportionnelle au montant de la transaction	2,65%
Retrait d'espèces à un distributeur en devises	
– commission fixe	3,35
plus commission proportionnelle au montant du retrait	2,65%
Retrait d'espèces à un guichet bancaire en devises	
– commission fixe	6,20
plus commission proportionnelle au montant du retrait	2,65%

Rapatriements en provenance de l'étranger⁽²⁾

Frais par virement en euros en provenance d'un pays hors EEE ou en devises dans ou hors EEE	15,50
Frais de réparation sur virement avec IBAN erroné	17,50
Chèque payable à l'étranger ⁽³⁾	
– en euro	
– commission proportionnelle au montant du chèque	0,10%
	avec minimum 18,00
	avec maximum 65,00
– en devise autre que l'euro	
– ajouter la commission de change si encaissement du chèque sur un compte en euros	
Frais d'impayé de chèque international	35,00
– plus frais réels de la banque étrangère et différentiel de change si chèque en devise autre que l'euro.	

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

Paiements à destination de l'étranger⁽²⁾

Frais par virement occasionnel émis en euros vers un pays hors EEE ou en devises dans ou hors EEE*

– au guichet de votre agence			
– commission de transfert			0,10%
	minimum par transfert		20,00
	maximum par transfert		85,00
– par Internet avec Cyberplus			
– commission de transfert			0,08%
	minimum par transfert		16,00
	maximum par transfert		68,00

Commissions additionnelles aux virements

– supplément pour émission de chèque de banque			13,30
– envoi en urgence (zone SEPA uniquement)			14,50
– acquit swift (justificatif de paiement)			14,50
– requalification de virement à l'émission ou récupération de fonds mal aiguillés			17,50

Commission de change

proportionnelle par tranche du montant de la transaction			0,05%
	avec minimum		17,00
	avec maximum		240,00

Frais de tenue de compte en devises	par an		95,00
-------------------------------------	--------	--	-------

Mobilité internationale

Offre soumise à conditions Consulter votre Conseiller

Mobilité internationale carte bancaire par mois 14,00

Forfait de frais sur paiements et retraits effectués hors zone EURO (hors commission de change)

Mobilité internationale virement par mois 8,00

Un virement par mois, à tarif préférentiel effectué via Cyberplus vers un compte hors zone EURO (hors commission de change)

(1) Opérations en devises hors Euro, Franc Pacifique, Leu Romain et Couronne Suédoise ou impliquant un pays hors EEE.

(2) Les rapatriements en provenance de l'étranger et les paiements à destination de l'étranger en devises autres que l'Euro sont soumis à la commission de change.

(3) Crédit en compte immédiat sauf bonne fin.

* Dans le cas d'un virement en mode frais OUR, les frais de la banque du bénéficiaire sont à la charge de l'émetteur (le client). Frais variables en fonction des pays.

RÉSOUTRE UN LITIGE

Exprimer une réclamation

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

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

1. Votre Conseiller reste votre interlocuteur privilégié.
2. En cas de réclamation, vous pouvez également nous contacter

par courrier :

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

par mail : contact@bpaca.banquepopulaire.fr

par téléphone : 05 49 08 65 20 (appel non surtaxé, coût selon opérateur)
accessible aux horaires d'ouverture suivants :

8h00 - 20h00 du lundi au vendredi / 8h30 - 16h00 le samedi

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables.

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). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

3. En dernier recours, le Médiateur de la consommation

Enfin, lorsqu' aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence ou du Service Réclamations, vous pouvez demander gratuitement l'intervention du Médiateur de la consommation dans le délai d'un an à compter de votre réclamation auprès de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez et dans la mesure ou l'objet du litige entre dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de Médiation.

Vous pouvez le saisir par voie postale :

Médiateur de la Consommation auprès de la FNB
100/104 Avenue de France - 75646 Paris Cedex 13

ou directement sur son site internet :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnationaledesbanquespopulaires>

ou celui de la médiation de la consommation :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Dans le cas d'un litige relatif à des services et placements financiers (tels qu'actions, obligations, OPC, SCPI et OPCI), à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu), à des problèmes de tenue de compte titres, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

La saisine du Médiateur de l'AMF peut se faire gratuitement soit par voie postale à l'adresse suivante :

Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

soit en complétant le formulaire de demande de médiation sur le site internet de l'AMF : www.amf-france.org.

La charte de la médiation de l'AMF est également disponible sur ce site.

En cas de souscription par internet, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

POUR RESTER EN CONTACT AVEC VOTRE BANQUE

Pour contacter un Conseiller

À partir de notre Centre de Contact

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 24h/24 :

Par Internet, avec Cyberplus : www.bpaca.banquepopulaire.fr

Nos tarifs sont également disponibles 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, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

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

Zone EURO : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Les crédits renouvelables sont des produits de Natixis Financement qui en fixe les conditions tarifaires disponibles auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

NATIXIS FINANCEMENT

SA 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.

Service Consommateurs - 89, quai Panhard et Levassor,
75634 Paris Cedex 13

Fructi-Facilités est un produit de :

BPCE Vie

SA au capital de 161 469 776 euros

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

349 004 341 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Sécuriplus, Multirisque des Accidents de la Vie, Autonomis,
Fructi-Budget, Prudi Dom Capital Epargne, Prudimieux,
Dédicace et Sécuri High Tech sont des produits de :

BPCE Prévoyance

SA au capital de 13 042 257,50 euros

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

352 259 717 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Tisséa et Fructi-Famille sont des produits de :

BPCE Vie

SA au capital de 161 469 776 euros

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

349 004 341 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

et de BPCE Prévoyance

SA au capital de 13 042 257,50 euros

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

352 259 717 RCS PARIS.

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assur-BP Santé est un contrat de :

BPCE Assurances

SA au capital de 61 996 212 euros

Siège social : 88, avenue de France 75641 Paris Cedex 13

B 350 663 860 RCS PARIS

Entreprise régie par le Code des assurances.

Assur-BP Enfant, Assur BP-Horizon, Assur-BP Auto
et Assur-BP Habitat sont des contrats assurés par :

BPCE IARD

SA au capital de 50 000 000 euros

401 380 472 RCS NIORT

Siège Social : Chaban 79180 CHAURAY

Adresse : Chauray, BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09

Entreprise régie par le Code des assurances.

www.bpaca.banquepopulaire.fr