

Ce document recense les tarifs relatifs aux principaux produits et services proposés par BPALC, Succursale du Luxembourg. Cette liste n'est pas exhaustive, pour tout renseignement complémentaire éventuel, n'hésitez pas à nous contacter directement. Les tarifs indiqués peuvent être modifiés à tout moment et sans avis préalable.

CHÈQUE		CRÉDITS	
ENCAISSEMENT DE CHÈQUE			
Chèque en euros tiré sur le Luxembourg et la France	Gratuit	GARANTIES BANCAIRES	
Chèque tiré sur un autre pays ou chèque en devises	0,40% + (I)	Garanties bancaires sans contre-garantie	
<i>minimum/maximum</i>	54,00 € / 270,00 €	Commission annuelle (perception trimestrielle)	
Frais supplémentaires si retour de chèque impayé en euro tiré sur le Luxembourg ou la France	18,00 €	<i>minimum trimestriel</i>	80,00 € / an
Frais supplémentaires si retour de chèque impayé tiré sur un autre pays ou chèque en devises	0,40% + (I)		80,00 €
<i>minimum/maximum</i>	19,00 € / 60,00 €		75,60 €
CHÈQUE DE BANQUE			
Émission de chèque de banque	20,00 €	Émission duplicata de la Lettre de Garantie	
En euros	20,00 €	Modifications au contrat initial (par avenant)	
En devises	0,20% + (I)	Frais de mise en jeu d'un cautionnement ou d'une garantie bancaire	
<i>minimum/maximum</i>	35,00 € / 430,00 €		
Annulation du chèque bancaire	Gratuit	SERVICES INHÉRENTS AUX CRÉDITS	
Chèque bancaire dans le cadre d'un Prêt Immobilier	20,00 €	Cautions : frais lettre d'information annuelle aux clients	
PAIEMENT / TRANSFERT			
DOMICILIATION - PRÉLÈVEMENT SDD			
Paieement de factures récurrentes par domiciliation			
Frais d'exécution d'un paiement malgré défaut de provision			
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision (par opération)			
VIREMENT PERMANENT EN EURO - ZONE SEPA			
Mise en place ordre permanent au guichet vers BPALC France et Succursale			
Mise en place ordre permanent internet vers BPALC France et Succursale			
Mise en place ordre permanent au guichet vers autres banques			
Mise en place ordre permanent internet vers autres banques			
VIREMENT OCCASIONNEL EN EURO - ZONE SEPA			
Frais de retour virement/TUP ⁽¹⁾ non exécuté (provision, incomplet, IBAN ou BIC inexploitable, etc.)			
Frais de rappel d'un virement			
Frais de rejet de virement TUP ⁽¹⁾ /SEPA pour défaut de provision (par opération)			
Virement : support papier			
Émission d'un virement vers un compte BPALC France et Succursale			
Virement occasionnel au guichet vers un compte BPALC France et Succursale			
Virement occasionnel au guichet vers une autre banque			
Virement : internet (Cyberplus)			
Virement occasionnel via internet/appli mobile vers BPALC France et Succursale			
Virement occasionnel via internet/appli mobile vers une autre banque			
Virement de trésorerie dans l'Espace Economique Européen			
TRANSFERT EN DEVISES - HORS ZONE SEPA (virements occasionnels et permanents)			
EURO en dehors de la zone SEPA :			
- jusqu'à 500€	21,00 €		
- supérieur à 500€	32,00 €		
Devises (tous montants)	0,20% + (I)		
<i>minimum/maximum</i>	35,00 € / 430,00 €		
AUTRES COMMISSIONS SUR PAIEMENTS (venant s'ajouter aux commissions de transfert)			
Justificatif de paiement :			
- Via internet	Gratuit		
- Via l'agence	17,50 €		
Frais d'urgence	19,00 €		
Supplément OUR (tous les frais à charge du donneur d'ordre)	Nous consulter		
Frais de recherche sur opération virement/prélèvement	25,00 €		
RAPATRIEMENT EN DEVISES - HORS ZONE SEPA			
EURO en dehors de la zone SEPA (tous montants)			
Devises (tous montants)	(I)		
OPÉRATIONS DE CHANGE			
Commission de change si achat/vente de devises (exclusivement monnaie scripturale)			
<i>minimum/maximum</i>	11,00 € / 380,00 €		
DATE DE VALEUR			
Versement et prélèvement en espèces	(3)		
Versement et prélèvement compte d'épargne	(3)		
CRÉDITS			
Crédit Promoteur	Nous consulter		
LIGNE DE CRÉDIT EN COMPTE COURANT			
Commission d'ouverture de dossier (sur le montant de la ligne sollicitée)			
<i>minimum</i>	110,00 €		
Commission trimestrielle	0,30%		
Renouvellement du Crédit (commission unique)	65,00 €		
Découvert non autorisé (taux d'intérêt annuel appliqué)	15,00%		
CREDIT D'EQUIPEMENT			
Commission d'ouverture de dossier			
Frais de dossier (% du montant du prêt)	1,50%		
<i>minimum</i>	325,00 €		
Modifications au contrat initial (par avenant)	575,00 €		
PRET IMMOBILIER, PRET IMMOBILIER INVESTISSEMENT, CREDIT RELAIS			
Commission d'ouverture de dossier			
Frais de dossier (% du montant du prêt)	1,00%		
<i>minimum</i>	835,00 €		
<i>maximum</i>	3 675,00 €		
Modifications au contrat initial (par avenant, % du CRD)	1,00%		
<i>minimum</i>	650,00 €		
GARANTIES BANCAIRES			
Garanties bancaires avec contre-garantie			
Frais d'acte	0,25% flat		
<i>minimum pour garantie nationale</i>	52,00 €		
<i>minimum pour garantie internationale</i>	175,00 €		
Commission annuelle (perception trimestrielle)	2,00% / an		
<i>minimum trimestriel</i>	75,00 €		
Garanties bancaires sans contre-garantie			
Frais d'acte	0,25% flat		
<i>minimum pour garantie nationale</i>	105,00 €		
<i>minimum pour garantie internationale</i>	175,00 €		

* Tous les frais indiqués dans la présente brochure sont en euros (TTC) sauf mention expresse contraire.

(1) Commission de change et/ou frais de correspond.

(2) Titre Universel de Paiement.

(3) Jour ouvrable : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi.

(4) Dans la limite de la loi, les frais de recherches (internes et externes) ne peuvent excéder 10% des actifs avec un maximum de 25 000 €.

Offre Groupée de services Lux Business

L'offre groupée inclut les Services de compte généraux.

Services supplémentaires :

- Cotisation annuelle de maximum 2 cartes Visa Business débit différé
- Retraits d'espèces aux distributeurs Banque Populaire (hors BRED)
- 4 retraits d'espèces aux guichets BPALC
- Virements support papier occasionnels vers un compte BPALC France et Succursale
- 6 virements support papier occasionnels vers autres banques
- Virements occasionnels ou permanents via internet / appli mobile vers un compte BPALC France et Succursale
- Virements occasionnels ou permanents via internet / appli mobile vers autres banques zone SEPA

RÉCLAMATIONS

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré notre vigilance, des difficultés peuvent intervenir.

En cas d'insatisfaction ou de désaccord, voici les démarches à suivre.

Je contacte mon agence

Pour toute réclamation, votre agence Banque Populaire est votre interlocuteur privilégié.

Prenez contact avec votre conseiller ou votre Directeur d'agence.

Faites-lui part de votre mécontentement **par mail ou par courrier** et précisez-lui ce que vous attendez de sa part.

Vous trouverez les coordonnées de votre conseiller dans votre espace sécurisé et sur votre extrait de compte.

Je contacte le service en charge des réclamations

A votre écoute, ce service s'efforce de trouver une solution dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également écrire au service en charge des réclamations, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

Pour adresser votre demande écrivez-nous par courrier à :

Banque Populaire ALC – Succursale du Luxembourg

Service réclamations

B.P. 365

L- 2013 LUXEMBOURG

Ou par courrier électronique : reclamations@bpalc.lu

Nous sommes également à votre écoute par téléphone,

au (+352) 40 21 21 285.

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

Nous nous engageons à vous répondre sous **10 jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation**. 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 ne devrait pas dépasser **1 mois à compter de la date de réception de votre réclamation**. Dans les cas les plus complexes qui nécessitent un délai supplémentaire, il s'avère nécessaire d'en informer le réclamant et de lui indiquer la date à laquelle la réponse lui sera fournie.

Si la réponse obtenue de la part de nos services ne répond pas à vos attentes, vous avez la possibilité de contacter la Direction de notre Succursale à l'adresse ci-dessous :

Banque Populaire ALC – Succursale du Luxembourg

Att. M. Gabriel BIEDERMANN

B.P. 365

L- 2013 LUXEMBOURG

Je demande l'intervention de la Commission de Surveillance du Secteur Financier

Si après avoir contacté la Direction de la Succursale, vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous avez la possibilité de déclencher la procédure de règlement extrajudiciaire des réclamations auprès de la **Commission de Surveillance du Secteur Financier**.

Moyens de contacter la CSSF

Commission de Surveillance du Secteur Financier

Département Juridique CC

283 route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

Tel : (+352) 26 25 1-1

Fax : (+352) 26 25 1 – 26 01

<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/>

reclamation@cssf.lu