

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		GARANTIES BANCAIRES	
Chèque en euros tiré sur le Luxembourg et la France		Garanties bancaires sans contre-garantie	
Chèque tiré sur un autre pays ou chèque en devises		Commission annuelle (perception trimestrielle)	
minimum/maximum		8,00% / an	
Frais supplémentaires si retour de chèque impayé en euro tiré sur le Luxembourg ou la France		minimum trimestriel	
minimum/maximum		85,00 €	
Frais supplémentaires si retour de chèque impayé tiré sur un autre pays ou chèque en devises		Emission duplicita de la Lettre de Garantie	
minimum/maximum		80,00 €	
Frais de mise en jeu d'un cautionnement ou d'une garantie bancaire		Modifications au contrat initial (par avenant)	
minimum/maximum		130,00 €	
Frais de mise en jeu d'un cautionnement ou d'une garantie bancaire		155,00 €	
CHÈQUE DE BANQUE		SERVICES INHÉRENTS AUX CRÉDITS	
Emission de chèque de banque		Cautions : frais lettre d'information annuelle aux clients	
En euros		28,00 € / courrier	
En devises		minimum	
minimum/maximum		56,00 € / crédit	
PAIEMENT / TRANSFERT		FRAIS DE RECOUVREMENT AMIABLE ET CONTENTIEUX	
DOMICILIATION - PRÉLÈVEMENT SDD		Pénalité forfaitaire sur prêt personnel (% du CRD)	
Paiement de factures récurrentes par domiciliation		10%	
minimum/maximum		minimum	
Frais d'exécution d'un paiement malgré défaut de provision		260,00 €	
Frais de rejet de prélevement pour défaut de provision (par opération)		Pénalité forfaitaire sur prêt immobilier logement / investissement (% du CRD)	
minimum/maximum		7%	
Chèque bancaire dans le cadre d'un Prêt Immobilier		Frais de procédure dossier prêt personnel ou d'équipement	
minimum/maximum		600,00 €	
Frais de procédure dossier prêt logement ou d'investissement		Frais de procédure dossier compte courant	
minimum/maximum		850,00 €	
Frais de procédure dossier compte courant		210,00 €	
Emission d'un décompte au client		Frais de procédure dossier simple	
minimum/maximum		80,00 €	
Intérêts de retard (supplément sur le dernier taux en vigueur)		Lettre de rappel J+7 en courrier simple	
minimum/maximum		37,00 €	
Lettre de rappel J+30 en courrier recommandé		Lettre de rappel J+45 en courrier recommandé	
minimum/maximum		42,00 €	
Lettre de rappel J+90 en courrier recommandé		Lettre de rappel J+120 en courrier recommandé	
minimum/maximum		57,00 €	
ÉPARGNE		ÉPARGNE	
COMPTES ÉPARGNE ET DÉPÔTS		Taux disponibles en agence	
Mise en place ordre permanent au guichet vers BPALC France et Succursale		Conditions de remboursement anticipé indiquées sur le contrat	
minimum/maximum		CARTES BANCAIRES	
Mise en place ordre permanent internet vers BPALC France et Succursale		Cotisation carte Visa Business	
minimum/maximum		57,00 € / an	
Mise en place ordre permanent vers autres banques		Retrait GAB Banque Populaire	
minimum/maximum		Gratuit (hors BRED)	
Mise en place ordre permanent internet vers autres banques		Retrait autres banques et EEE	
minimum/maximum		2,00 € dès le 1 ^{er} retrait	
VIREMENT PERMANENT EN EURO - ZONE SEPA		VOS OPÉRATIONS PAR CARTE BANCAIRE À L'ÉTRANGER	
Mise en place ordre permanent au guichet vers BPALC France et Succursale		Paiement	
minimum/maximum		Retrait d'espèces	
Mise en place ordre permanent internet vers BPALC France et Succursale		En Roumanie en LEU	
minimum/maximum		≤ 50 000€ : Gratuit	
Mise en place ordre permanent au guichet vers autres banques		> 50 000€ : 0,25% du montant de	
minimum/maximum		la transaction + frais fixe 2,95 €	
Mise en place ordre permanent internet vers autres banques		Dans les pays Territoires d'Outre-Mer Français en CFP	
minimum/maximum		2,95% du montant de	
Mise en place ordre permanent internet vers autres banques		la transaction	
minimum/maximum		Hors EEE	
Mise en place ordre permanent internet vers autres banques		2,95% du montant du	
minimum/maximum		retrait + frais fixe de 2,95 €	
VIREMENT OCCASIONNEL EN EURO - ZONE SEPA		AUTRES COMMISSIONS CARTES BANCAIRES	
Frais de retour virement/TUP ⁽²⁾ non exécuté (provision, incomplet, IBAN ou BIC inexploitable, etc.)		Frais d'opposition carte	
minimum/maximum		28,00 €	
Frais de rappel d'un virement		Déblocage/blocage via l'application mobile	
minimum/maximum		Gratuit	
Frais de rejet de virement TUP ⁽²⁾ /SEPA pour défaut de provision (par opération)		Demande de code confidentiel PIN	
minimum/maximum		18,00 €	
Virement : support papier au guichet		Visualisation du code confidentiel PIN via l'application mobile	
Emission d'un virement vers un compte BPALC France et Succursale		Gratuit	
minimum/maximum		Refabrication de la carte avant échéance :	
Virement occasionnel ou instantané vers BPALC France et Succursale		- en mode normal	
minimum/maximum		24,00 €	
Virement occasionnel ou instantané vers une autre banque		- en urgence	
minimum/maximum		84,00 €	
Virement occasionnel ou instantané vers une autre banque		Commande en urgence carte Visa	
minimum/maximum		84,00 €	
Virement occasionnel ou instantané vers une autre banque		Annulation carte	
minimum/maximum		24,00 €	
Virement occasionnel ou instantané vers une autre banque		Relèvement temporaire du plafond de la carte via l'agence	
minimum/maximum		1,35 €	
Virement occasionnel ou instantané vers une autre banque		Tarif affiché d'un relèvement de 1000 € pour 1 mois	
minimum/maximum		(facturé mensuellement par multiple de 100 € minimum et par mois entier)	
TRANSFERT EN DEVISES - HORS ZONE SEPA (virements occasionnels et permanents)		BANQUE À DISTANCE	
EURO en dehors de la zone SEPA :		Cyberplus – Service permettant de consulter ses comptes sur Internet	
minimum/maximum		Gratuit	
- jusqu'à 500€		E Document : Accès à l'ensemble des documents bancaires sous Cyberplus	
minimum/maximum		Gratuit	
- supérieur à 500€		Coffre Fort Numérique, espace de stockage sécurisé (15Go)	
minimum/maximum		1,75 € / mois	
AUTRES COMMISSIONS SUR PAIEMENTS (venant s'ajouter aux commissions de transfert)		GESTION DE COMPTE	
Justificatif de paiement :		Frais trimestriels de tenue de compte	
- Via internet		23,00 €	
minimum/maximum		Frais trimestriels de gestion pour les Sociétés Financières	
- Via l'agence		350,00 €	
minimum/maximum		Frais d'ouverture de compte pour les Sociétés Financières	
Frais d'urgence		500,00 €	
Supplément OUR (tous les frais à charge du donneur d'ordre)		EXTRAITS DE COMPTE	
minimum/maximum		Extrait papier mensuel	
Frais de recherche sur opération virement/prélèvement		Gratuit	
minimum/maximum		Extrait digital (E-document via Cyberplus)	
minimum/maximum		Gratuit	
Frais de recherche sur opération virement/prélèvement		Extrait SWIFT MT 940 (mise en place)	
minimum/maximum		220,00 €	
Abonnement mensuel		44,00 €	
RAPATRIEMENT EN DEVISES - HORS ZONE SEPA		AUTRES SERVICES APPLIQUÉS AUX COMPTES COURANT ET ÉPARGNE	
EURO en dehors de la zone SEPA (tous montants)		Frais de recherche de document de moins d'un an	
minimum/maximum		25,50 €	
Devises (tous montants)		Frais de recherche de document de plus d'un an	
minimum/maximum		36,00 €	
OPÉRATIONS DE CHANGE		Retrait d'espèces au guichet / Carte de retrait unique	
Commission de change si achat/vente de devises (exclusivement monnaie scripturale)		6,00 €	
minimum/maximum		Courrier vers l'UE (normal/recommandé)	
0,50%		10,00 € + frais envoi	
CREDIT D'EQUIPEMENT		Frais de recherche d'adresse postale PND (Pli Non Distribué)	
Frais de dossier (% du montant du prêt)		26,00 € / trimestre	
minimum/maximum		Courrier DHL - Selon devis	
1,50%		Nous consulter	
Modifications au contrat initial (par avenant)		Cessation de toute relation avec la banque	
minimum/maximum		67,00 €	
PRET IMMOBILIER, PRET IMMOBILIER INVESTISSEMENT, CREDIT RELAIS		Emission d'une lettre de référence bancaire	
Frais de dossier (% du montant du prêt)		59,00 €	
minimum/maximum		Autres certificats	
1,00%		44,00 €	
835,00 €		Frais sur procédures civiles d'exécution (sommation, saisies, etc.)	
maximum		56,00 €	
3 675,00 €		Lettre de confirmation des soldes	
Modifications au contrat initial (par avenant, % du CRD)		165,00 €	
1,00%		OFFRE GROUPEE DE SERVICES (voir détails page suivante)	
minimum/maximum		Lux Business	
650,00 €		26,00 € / mois	
GARANTIES BANCAIRES		INACTIVITÉ	
Garanties bancaires avec contre-garantie		Courrier vers l'UE (normal/recommandé)	
Frais d'acte		10,00 € + frais envoi	
minimum pour garantie nationale		Si solde de tout compte < 100€ : courrier normal à 3, 6, 9 et 10 ans	
155,00 €		Si solde de tout compte > 100€ : courrier normal à 6 et 10 ans / recommandé à 3 et 9 ans	
minimum pour garantie internationale		Frais de recherches externes si solde de compte > 2 500 €	
185,00 €		refacturation prix coûtant ⁽⁴⁾	
Commission annuelle (perception trimestrielle)		OFFRES RETIRÉES DE LA COMMERCIALISATION	
minimum/maximum		Relèvement permanent du plafond de la carte	
2,00% / an		2,05 €	
minimum/maximum		Tarif affiché d'un relèvement de 1000 € pour 1 mois	
80,00 €		(facturé mensuellement par multiple de 100 € minimum et par mois entier)	
Garanties bancaires sans contre-garantie		Extrait de compte papier hebdomadaire (cotisation trimestrielle)	
Frais d'acte		39,00 €	
minimum pour garantie nationale		Extrait de compte papier journalier (cotisation trimestrielle)	
110,00 €		114,00 €	
minimum pour garantie internationale		Extrait de compte papier quinzaine (cotisation trimestrielle)	
185,00 €		15,00 €	
Modifications au contrat initial (par avenant)		Extrait de compte papier décadaire (cotisation trimestrielle)	
minimum/maximum		24,00 €	

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

(1) Commission de change et/ou frais du correspondant.

(2) Titre Universel de Paiement.

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

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