

**BANQUE POPULAIRE ALC**  
**SUCCURSALE DU LUXEMBOURG**

CHEQUE		
LEVANTAMENTO DE CHEQUES		
Cheque em euros emitido no Luxemburgo e em França		Gratuito
Cheque emitido num outro país ou cheque em moeda estrangeira	<i>mínimo/máximo</i>	0,40% + (1) 60,00 € / 290,00 €
Custos adicionais em caso de devolução de cheque não pago em euros emitido no Luxemburgo ou em França		22,00 €
Custos adicionais em caso de devolução de cheque não pago emitido em outro país ou cheque em moeda estrangeira		0,40% + (1)

PAGAMENTO / TRANSFERÊNCIA	
DOMICILIAÇÃO - COBRANÇA SDD	
Pagamento de faturas recorrentes por domiciliação	Gratuito
Custos de execução de um pagamento apesar da falta de fundos	10,00 €
Custos de rejeição de cobrança por falta de fundos (por operação)	1,10 €

TRANSFERÊNCIA OCASIONAL EM EUROS – ZONA SEPA	
Custos de devolução por transferência/TUP <sup>(2)</sup> não executada (provisão incompleta, IBAN ou BIC inutilizável, etc.)	14,00 €
Custos de aviso de uma transferência	17,00 €

Transferência: através da internet/aplicação móvel (Cyberplus)	
Transferência ocasional ou instantânea para o BPALC França e Sucursal	Gratuito
Transferência ocasional ou instantânea para outro banco	Gratuito
Transferências de dinheiro no Espaço Económico Europeu	5,50 €

OUTRAS COMISSÕES AOBRE PAGAMENTOS (além das comissões de transferência)	
Comprovativo de pagamento:	
- Através da internet	Gratuito
- Através da agência	18,00 €
Taxas de urgência	19,50 €
Suplemento OUR (todos os custos a cargo do ordenante)	Contacte-nos
Custos de pesquisa em operação de transferência/débito direto	26,00 €

OPERAÇÕES DE CÂMBIO		
Comissão de câmbio em caso de compra/venda de moeda estrangeira (exclusivamente moeda		0,50%
	<i>mínimo/máximo</i>	11,50 € / 390,00 €

CRÉDITOS	
LINHA DE CRÉDITO EM CONTA CORRENTE	
Comissão de abertura de processo (sobre o montante da linha solicitada)	2,00%
	<i>mínimo</i> 130,00 €
Renovação do Crédito (comissão única)	70,00 €

GARANTIAS BANCARIAS	
Garantias bancárias com garantia:	
Taxas de documentação para garantia nacional	115,00 €
Taxas de documentação para garantia internacional	185,00 €
Comissão anual ( <i>cobrança trimestral</i> )	0,80% / ano
	<i>mínimo trimestral</i> 28,00 €

Emissão em duplicado da Carta de Garantia	80,00 €
Modificações ao contrato inicial (por aditamento)	130,00 €
Custos de acionamento de uma caução ou de uma garantia bancária	155,00 €

EMPRESTIMO IMOBILIARIO, EMPRESTIMO IMOBILIARIO DE INVESTIMENTO, CREDITO INTERCALAR		
Taxas de processo (% do montante do empréstimo)		1,00%
	<i>mínimo</i>	835.00 €
Modificações ao contrato inicial (por aditamento, % do capital em dívida)		1,00%
	<i>mínimo</i>	650.00 €

- Pedido no balcão da sua agência (por empréstimo)	45,00 €
Certificado para o Ministério da Habitação	Gratuito
Taxas administrativas sobre autorizações de saída (hipoteca, fundos de comércio, seguro de vida)	280,00 €
Cauções: custos de carta de informação anual aos clientes	28,00 € / correio
	56,00 € / crédito máximo

CUSTOS DE COBRANÇA AMIGÁVEL E CONTENCIOSA		
Penalização fixa no crédito pessoal (% do Capital em dívida)		10%
	<i>mínimo</i>	260,00 €

(3) Dia útil: de segunda a sexta-feira, mesmo que a agência esteja aberta ao sábado.

<b>POUPANÇA</b>	
<b>CONTAS POUPANÇA E DEPOSITOS</b>	
Tarifas disponíveis na agência	
Condições de reembolso antecipado indicadas no contrato	

AS SUAS OPERAÇÕES COM CARTÃO BANCÁRIO NO ESTRANGEIRO		
	Pagamento	Retirada de dinheiro
Em Romênia em LEU	≤ 50 000€ : Grátis	
Em Suécia em SEK	> 50 000€ : 0,25% do valor da transação + taxa fixa 2,95 €	
Nos países, Territórios de Ultramar Franceses em CFP		
Na EEE em moedas	2,95% do valor da transação	2,95% do valor da retirada + taxa fixa de 2,95€
Fora da EEE		

- em modo normal	24,00 €
- em caso urgente	84,00 €
Pedido urgente de cartão Visa	84,00 €
Anulação do cartão	24,00 €
Modificação temporária dos plafonds de utilização do cartão (levantamento e/ou pagamento) através da aplicação móvel (duração de 30 dias 3 vezes por ano)	Gratuito
Aumento temporário do plafond do cartão através da agência	1,25 €
Preço apresentado para um aumento de 1000 € para 1 mês	

GESTÃO DE CONTA	
Comissões trimestrais de manutenção de conta	16,25 €
EXTRATOS DE CONTA	

OUTROS SERVIÇOS APLICADOS A CONTAS CORRENTES E DE POUPANÇA	
Custos de pesquisa de documento com menos de um ano	25,50 €
Custos de pesquisa de documento com mais de um ano	36,00 €
Levantamento de dinheiro no balcão/ Cartão de levantamento único	6,00 €
Correio para a UE (normal/registo)	10,00 € + custos de envio
Custos de pesquisa de endereço postal CNE (Correio Não Entregue)	26,00 € / trimestre
Correio DHL - Em função do orçamento	Contacte-nos
Cessação de qualquer relação com o banco	67,00 €
Emissão de uma carta de referência bancária	59,00 €
Outros certificados	44,00 €
Custos relativos a processos de execução civil	56,00 €

TAXAS BANCÁRIAS DE SUCESSÃO	
Taxas bancárias de sucessão para o caso de um menor falecido	Gratuito
Taxas bancárias de sucessão cujo montante dos bens <sup>(4)</sup> é inferior a 5 910 €	Gratuito
Taxas bancárias de sucessão em caso de sucessão simples <sup>(5)</sup>	Gratuito

INATIVIDADE	
Correio para a UE (normal/registo)	10,00 € + custos de envio
Se o saldo de qualquer conta < 100 €: correio normal aos 3, 6, 9 e 10 anos	
Se o saldo de qualquer conta >= 100 €: correio normal aos 6 e 10 anos/registo aos 3 e 9 anos	
Custos de pesquisa externos se o saldo da conta for > 2.500 €	refaturação ao preço de custo <sup>(8)</sup>

Extrato de conta semanal em papel (contribuição trimestral)	39,00 €
Extrato de conta diário em papel (contribuição trimestral)	114,00 €
Extrato de conta quinzenal em papel (contribuição trimestral)	15,00 €
Extrato de conta decenal em papel (contribuição trimestral)	24,00 €

(8) Máximo de 10 % da soma dos saldos das contas com tetos de 25 000 €

Sucursal luxemburguesa – 5 Rue des Mérovingiens L-8070 Bertrange – B271764 RCS Luxemburgo.

Oferta Agrupada de serviços Letz'Pop Kids - Jovens dos 11 aos 18 anos
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa com consulta sistemática de saldo
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos do Luxemburgo
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro

Oferta Agrupada de serviços Letz'Pop Classic - Jovens dos 18 aos 26 anos
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão à escolha: Visa com consulta sistemática de saldo, Visa Classic de débito diferido ou Visa Premier de débito diferido
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos do Luxemburgo
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Redução de 25% sobre a comissão de abertura de processo Crédito Pessoal
- Redução de 25% sobre a comissão de abertura de processo Crédito de Estudante

Oferta Agrupada de serviços Lux Solo
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa com consulta sistemática de saldo
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa Classic de débito diferido
- 1 levantamento em dinheiro no balcão
- 8 levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Transferências no balcão para outros titulares BPALC
- 4 transferências no balcão para outros bancos
- Comissão de abertura de processo Crédito Pessoal
- Redução de 10% sobre a comissão de abertura de processo Empréstimo imobiliário

Oferta Agrupada de serviços Lux Duo+
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxas anuais de, no máximo, 2 cartões Visa com consulta sistemática de saldo
- Taxas anuais de, no máximo, 2 cartões Visa Classic de débito diferido
- 1 levantamento em dinheiro no balcão
- 8 levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Transferências no balcão para outros titulares BPALC
- 8 transferências no balcão para outros bancos
- Redução de 20% sobre a comissão de abertura de processo Crédito Pessoal
- Redução de 20% sobre a comissão de abertura de processo Empréstimo imobiliário

Oferta Agrupada de serviços Letz'Pop Students - Jovens dos 18 aos 26 anos
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão à escolha: Visa com consulta sistemática de saldo, Visa Classic de débito diferido ou Visa Premier de débito diferido
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos do Luxemburgo
- Levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Redução de 25% sobre a comissão de abertura de processo Crédito Pessoal
- Redução de 25% sobre a comissão de abertura de processo Crédito de Estudante

Oferta Agrupada de Serviços Lux Web
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa com consulta sistemática de saldo
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa Classic de débito diferido
- 8 levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Transferências no balcão para outros titulares BPALC

Oferta Agrupada de serviços Lux Prestige
A oferta agrupada inclui os Serviços de conta gerais.
Serviços suplementares:
- Comissões de manutenção de conta
- Taxas anuais de, no máximo, 2 cartões Visa com consulta sistemática de saldo
- Taxa anual de, no máximo, 1 cartão Visa Premier de débito diferido
- 1 levantamento em dinheiro no balcão
- 8 levantamentos de dinheiro em caixas automáticas de outros bancos da zona Euro
- Transferências no balcão para outros titulares BPALC
- 8 transferências no balcão para outros bancos
- Redução de 30% sobre a comissão de abertura de processo Crédito Pessoal
- Redução de 30% sobre a comissão de abertura de processo Empréstimo imobiliário

# RECLAMAÇÕES

Procuramos oferecer-lhe sempre a melhor qualidade de serviço, aconselhamento e escuta. Apesar da nossa vigilância, podem surgir dificuldades. Em caso de insatisfação ou desacordo, eis os passos que deve seguir:

**Contacto a minha agência**  
**Para qualquer reclamação, a sua agência do Banque Populaire é o seu interlocutor privilegiado.**  
 Entre em contacto com o seu consultor ou o Diretor da agência.  
 Comunique-lhe a sua insatisfação **por e-mail ou por correio** e indique o que espera dele.  
 Irá encontrar as informações de contacto do seu consultor na sua área segura e no extrato da sua conta.

**Contacto o departamento responsável pelas reclamações**  
**Ao seu dispor, este serviço envia todos os esforços para encontrar uma solução o mais rapidamente possível.**  
 Também pode escrever para o departamento responsável pelas reclamações, inclusive se a resposta ou solução fornecida pelo seu interlocutor privilegiado não lhe for conveniente.  
 Para enviar o seu pedido escreva-nos, por correio para:  
**Banque Populaire ALC – Sucursal do Luxemburgo**  
**Departamento de reclamações**  
**B.P. 365**  
**L- 2013 LUXEMBURGO**  
 Ou por e-mail: [reclamations@bpalc.lu](mailto:reclamations@bpalc.lu)  
 Também estamos ao seu dispor por telefone,  
 através do (+352) 40 21 21 285.  
 De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12h00 e das 13h30 às 18h00 (chamada sem sobretaxa, custo de acordo com a operadora).

Comprometemo-nos a responder-lhe no prazo de **10 dias úteis a contar da data de receção da sua reclamação**. No entanto, se for necessária uma análise mais aprofundada do seu processo e resultar num tempo excedido, comprometemo-nos a informá-lo do novo prazo, que não deve ultrapassar **1 mês a contar da data de receção da sua reclamação**. Nos casos mais complexos que exijam um prazo suplementar, é necessário informar o requerente e indicar a data em que a resposta será dada.

Se a resposta obtida pelos nossos serviços não corresponder às suas expectativas, poderá contactar a Direção da nossa Sucursal com a seguinte morada:

**Banque Populaire ALC – Sucursal do Luxemburgo**  
**Atentamente, Gabriel BIEDERMANN**  
**B.P. 365**  
**L- 2013 LUXEMBURGO**

**Solicito a intervenção da Comissão de Supervisão do Setor Financeiro**  
 Se, depois de contactar a Direção da Sucursal, continuar insatisfeito com a resposta dada, tem a possibilidade de iniciar o procedimento de resolução extrajudicial de reclamações junto da Comissão de **Supervisão do Setor Financeiro**.  
**Formas de contactar a CSSF**  
**Comissão de Supervisão do Setor Financeiro**  
 Departamento Jurídico CC  
 283 route d’Arlon  
 L-2991 Luxemburgo  
 Tel.: (+352) 26 25 1-1  
 Fax: (+352) 26 25 1 – 26 01  
<https://www.cssf.lu/fr/reclamations-clientele/reclamation@cssf.lu>