

BANQUE POPULAIRE ALC
SUCCURSALE DU LUXEMBOURG

a lista não é exaustiva, para qualquer informação complementar,

CRÉDITOS		
SERVIÇOS INERENTES AOS CRÉDITOS		
Declaração de saldo restante devido		72,00 €
Avaliação de empréstimos imobiliários		Custos reais
CUSTOS DE COBRANÇA AMIGÁVEL E CONTENCIOSA		
Penalização fixa no crédito pessoal (% do Capital em dívida)		10%
	mínimo	260,00 €
Penalidade fixa no crédito à habitação / investimento (% do Capital em dívida)		7%
Custos processuais de crédito pessoal ou de equipamento		235,00 €
Custos processuais de crédito à habitação ou de investimento		400,00 €
Custos processuais de conta corrente		160,00 €
Emissão de uma fatura ao cliente		55,00 €
Juros de mora (suplemento sobre a última taxa em vigor)		2,00%
Carta de aviso D+7 por correio simples		21,00 €
Carta de aviso D+30 por correio registado		32,00 €
Carta de aviso D+90 por correio registado		42,00 €
POUPANÇA		
CONTAS POUPANÇA E DEPÓSITOS		
Tarifas disponíveis na agência		
Condições de reembolso antecipado indicadas no contrato		
CARTÕES BANCÁRIOS		
Taxa de cartão de débito Visa com autorização sistemática		24,00 € / ano
Taxa de cartão Visa Classic		25,00 € / ano
Taxa de cartão Visa Premier		100,00 € / ano
Taxa de cartão Visa Platinum		210,00 € / ano
Levantamento em caixas automáticas do Banque Populaire		Gratuito (exceto BRED)
Levantamento em outros bancos e no EEE (a partir do 1o levantamento)		2,00 €
AS SUAS OPERAÇÕES COM CARTÃO BANCÁRIO NO ESTRANGEIRO		
Em Romênia em LEU	Pagamento	Retirada de dinheiro
Em Suécia em SEK	≤ 50 000€ : Grátis	
Nos países Territórios de Ultramar Franceses em CFP	> 50 000€ : 0,25% do valor da transação + taxa fixa 2,95 €	
Na EEE em moedas	2,95% do valor	2,95% do valor da
Fora da EEE	da transação	retirada + taxa fixa de 2,95€
OUTRAS COMISSÕES DE CARTÕES BANCÁRIOS		
Custos de cancelamento de cartão		28,00 €
Desbloqueio/bloqueio através de aplicação móvel		Gratuito
Pedido de código confidencial PIN		18,00 €
Visualização do código confidencial PIN através da aplicação móvel		Gratuito
Reemissão do cartão antes do vencimento:		
- 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 (faturado mensalmente em múltiplos de 100 € no mínimo e por mês completo)		
BANCO À DISTÂNCIA		
Moviplus (alerta sobre a situação das contas por SMS)		2,50 € / mês
Cyberplus – Serviço que permite consultar as suas contas pela Internet		Gratuito
Subscrição de alertas sobre a situação das contas por e-mail através do Cyberplus		Gratuito
E-document: Acesso a todos os documentos bancários no Cyberplus		Gratuito
Cofre-Forte Digital, espaço de armazenamento seguro (5 GB)		1,75 € / mês
GESTÃO DE CONTA		
Comissões trimestrais de manutenção de conta		16,25 €
EXTRATOS DE CONTA		
Extrato mensal em papel		Gratuito
Extrato digital (E-document através do Cyberplus)		Gratuito
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/registado)		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 €
OFERTAS AGRUPADAS DE SERVIÇOS (ver detalhes na página seguinte)		
Letz'Pop Kids		Gratuito
Letz'Pop Students		Gratuito
Letz'Pop Classic		2,00 € / mês
Lux Web		8,00 € / mês
Lux Solo		11,00 € / mês
Lux Duo+		14,00 € / mês
Lux Prestige		16,00 € / mês
TAXAS BANCÁRIAS DE SUCESSÃO		
Abertura/Gestão de um processo de sucessão - Bens < 200 € ou filho menor		Gratuito
Abertura/Gestão de um processo de sucessão - Processo simples (1 produto)		1,00% dos ativos monetários ⁽⁴⁾
	mínimo/máximo	70,50 € / 351,00 €
Abertura/Gestão de um processo de sucessão - Processo complexo (2 produtos ou mais)		1,30% dos ativos monetários ⁽⁵⁾
	mínimo/máximo	151,00 € / 751,00 €
Custos de gestão anual para falecidos menores		Gratuito
Custos de gestão anual de processo simples e processo complexo		70,50 €
INATIVIDADE		
Correio para a UE (normal/registado)		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/registado aos 3 e 9 anos		
Custos de pesquisa externos se o saldo da conta for > 2.500 €		refaturação ao preço de custo ⁽⁶⁾
OFERTAS RETIRADAS DA COMERCIALIZAÇÃO		
Aumento permanente do plafond do cartão		1,85 €
Preço apresentado para um aumento de 1000 € para 1 mês (faturado mensalmente em múltiplos de 100 € no mínimo e por mês completo)		
Jeune		2,00 € / mês
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 decendial em papel (contribuição trimestral)		24,00 €

(4) Custos não aplicados aos ativos detidos no Banque Populaire ALC, Sucursal do Luxemburgo: faturação mínima de 70,50 € ou 151 €.

(5) Quando o falecido detinha, na data do falecimento, pelo menos dois dos seguintes produtos: seguro de vida e não vida, créditos assistências diversas (caução, conta de devedor), títulos, conta profissional, cofre-forte eletrônico.

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

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 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 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 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 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 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
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	

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
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>