

Vous avez choisi de faire confiance à BTP Banque et nous vous en remercions.

Nous vous adressons nos conditions tarifaires actualisées et applicables au 1^{er} juillet 2011. Celle-ci sont également disponibles dans nos agences et peuvent être consultées sur notre site internet www.btp-banque.fr

Depuis de nombreuses années à l’écoute des défis et des besoins spécifiques de votre activité, BTP Banque conseille et propose des services adaptés à vos réalités quotidiennes. C’est en ce sens qu’elle s’efforce de définir des services au juste prix.

Votre chargé de clientèle est à votre écoute pour répondre à toute demande d’information et vous apporter les conseils et précisions qui pourraient vous être nécessaires. Il pourra aussi vous faire découvrir la gamme constamment enrichie des prestations proposées par BTP Banque.

En vous remerciant de votre confiance et de votre fidélité.

SOMMAIRE	
■ Extrait standard des tarifs	1
■ Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	2
Ouverture, transformation, clôture	
Relevés de compte	
Tenue de compte	
Services en agence	
■ Banque à distance	3
■ Vos moyens et opérations de paiement	4
Cartes	
Virements	
Prélèvement et TIP	
Chèques	
■ Offres groupées de services	5
Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)	
■ Irrégularités et incidents	6
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
■ Découverts et crédits	7
Facilité de caisse et découverts	
Crédits à la consommation	
Crédits immobiliers	
■ Epargne et placements financiers	8
Epargne bancaire	
Placements financiers	
■ Assurance et prévoyance	9
■ Opérations bancaires avec l'étranger	10
■ Résoudre un litige	11

1- EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

AU 1^{er} JUILLET 2011

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

Liste des services	Prix en euros
<ul style="list-style-type: none">Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (btpNet) 1,35 € / mois soit pour information 16,20 € par an. Hors du coût du fournisseur d'accès Internet. Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS Non commercialisé actuellement Carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte Visa Classic) 35,80 € / an Carte de paiement internationale à débit différé (Carte Visa Classic) 44,10 € / an Carte de paiement à autorisation systématique (Carte Visa Electron) 33,80 € / an Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale 0,98 € par retrait au-delà du 7^{ème} retrait par mois et par compte. Virement occasionnel externe dans la zone euro En agence : 3,66 € par virement Par Internet (via btpNet) : 0,20 € par virement. Virement européen SEPA (SCT) via internet disponible courant 2012. Frais de prélèvement Mise en place d'une autorisation de prélèvement : gratuit Par prélèvement : gratuit Commission d'intervention 7,00 €/ par intervention avec un plafond de 18 commissions par mois Assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécurival) 26,00 €/ par an disponible courant 2011	

** Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard de tarifs.*

2- OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

■ Ouverture, transformation, clôture

- Service Bienvenue chez BTP Banque **gratuit** (prise en charge des formalités de changement de domiciliation bancaire dans le cadre de la mobilité bancaire)
- Ouverture de compte **gratuit**
- Frais de clôture de compte **gratuit** (incluant liste des opérations automatiques récurrentes)
- Transfert de compte entre agences BTP Banque **gratuit**

Droit au compte

Clients dont le compte est ouvert chez BTP Banque sur désignation de la Banque de France suivant l'article L312-1 du CMF

- Service défini par décret D 312-5 et 312-6 du CMF **gratuit**

■ Relevés de compte

- Relevé de compte quotidien **0,90 €** / envoi
- Relevé de compte décadaire **2,80 €** / mois
- Relevé de compte bimensuel (2 fois par mois) **1,60 €** / mois
- Relevé de compte mensuel **gratuit** (possibilité de relevé dématérialisé sur BTPNET)
- E-relevé de compte mensuel **gratuit**
- Relevé à la demande de portefeuille **10 €**

- Relevé mensuel de portefeuille **25 €**
- Relevé trimestriel de portefeuille **15 €**
- Relevé annuel de portefeuille, attestation des gains nets, relevé ISF, encaissement coupons **gratuit**
- Récapitulatif annuel des frais **gratuit**

■ Tenue de compte	
<ul style="list-style-type: none">Tenue de compte gratuit <i>(pour les non résidents, frais de tenue de compte de 4,01 € / mois)</i> Frais de tenue de compte inactif depuis + de 3 mois / trimestre 20,00 €	

■ Services en agence

- Versement et retrait d'espèces au guichet **gratuit**
- Remise de chèques **gratuit**
- Païement de chèques **gratuit**

Versement et retrait d'espèces au guichet Date de valeur = jour
Païement de chèques Date de valeur = jour de règlement
Remise de chèques Date de valeur = jour de règlement + 1
Païement de prélèvement Date de valeur = jour de règlement

Le jour de règlement est le jour ouvrable (au sens de la convention de compte de dépôt) au cours duquel, pour les opérations passées au crédit, le règlement interbancaire est intervenu au profit de la banque du bénéficiaire et, pour les opérations au débit, le jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération est débité du compte client/payeur. Ce jour est variable selon le canal d'acquisition de la demande d'exécution est fonction de l'heure à laquelle l'ordre est réceptionné par la banque (cf. en fonction de la nature de l'opération, l'heure limite de réception d'un ordre de paiement, telle que définie dans la convention de compte de dépôt).

- Change **5,34 €**
 - Achat / vente de billets : frais fixes en devises **1,00 %**
 - Achat / vente de chèques de voyage en euros **1,50 %**

■ Succession

- Frais d'ouverture de dossier de succession **25,00 €**
- Frais de gestion de compte succession **25,00 €** / trimestre
- Frais d'émission d'inventaire **140,00 €**
- Frais d'émission d'inventaire (dossiers complexes) **300,00 €**
- Frais de clôture de dossier de succession **gratuit**
 - si avoirs < 450 € **gratuit**
 - de 451 € à 2 000 € **110,00 €**
 - de 2 001 € à 15 000 € **220,00 €**
 - de 15 001 € à 75 000 € **450,00 €**
 - > 75 000 € **1 000,00 €**
- Frais d'exécution successorale hors notaire **50,00 €**
- Frais de correspondance **2,00 €**

3- BANQUE À DISTANCE

■ BTPNET, service de banque en ligne : www.btp-banque.fr

- Option gestion de comptes et virements **1,35 €** / mois soit pour information 16,20 € par an. Hors du coût du fournisseur d'accès Internet.
- Options placements (OPCVM, actions et obligations en Bourse). Cette option permet aux clients de bénéficier d'une réduction sur le prix des ordres en Bourse passés via BTPNET. **+ 2,00 €** /mois soit pour information 24,00 € par an. Hors du coût du fournisseur d'accès Internet.

■ Sécurisation des échanges sur internet SESAME

- Sésame BTP Banque (1^{er} lecteur et carte*) **gratuit**
- Fourniture de lecteur supplémentaire **5,90 €**
- Reconfection carte Sésame BTP Banque **5,90 €**
- Réédition code confidentiel carte Sésame **4,00 €**

** fourniture d'une carte dédiée si le client n'est pas titulaire d'une Carte Bleue Visa*

4- VOS MOYENS ET OPÉRATIONS

DE PAIEMENT

■ Cartes

- Cotisation prélevée à l'adhésion puis à chaque anniversaire de celle-ci. Tarif réduit pour la 2^{ème} carte d'un compte joint **50% de réduction**
- Carte Visa Electron **33,80 €** / an
- Carte de retrait international (-18 ans ou liée à livret jeune) **gratuit**
- Carte Visa Classic à débit immédiat **35,80 €** / an
 - à débit différé **44,10 €** / an
- Carte Visa Premier à débit immédiat ou différé **124,40 €** / an
- Retrait espèces dans DAB* Crédit Coopératif et Banques Populaires **gratuit**
- Retrait espèces dans autres DAB* Zone EEE** **0,98 €** / retrait (au-delà de 7 / mois / compte)
- Restitution de carte après capture dans un DAB* **39,00 €**
- Païement par carte Zone EEE** **gratuit**
- Modification ponctuelle du plafond de paiement **5,00 €**
- Réédition de code confidentiel **8,00 €**
- Opposition sur carte **gratuit**
- Opposition sur carte (usage abusif) **39,00 €**
- Reconfection de carte **gratuit**
- Envoi (en recommandé) de la carte ***Tarif des frais postaux en vigueur***
- Recherche de facturette en cas de contestation d'opération **gratuit**
- Demande de changement de visuel de la carte **6,90 €**

* Distributeur Automatique de Billets (DAB)
** Espace Economique Européen

■ Virements émis

- Virement externe occasionnel en agence **3,66 €** / virement
- Virement externe permanent en agence **0,30 €** / virement
- Virement externe occasionnel ou permanent par BTPNET **0,20 €** / virement
- Virement Européen Réglementé et/ou SEPA ⁽¹⁾ **3,66 €** / virement émis en euros
- Modification d'un virement permanent **gratuit** (avec IBAN et BIC du bénéficiaire obligatoires) jusqu'à 50 000 €

Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement effectués par BTPNET sont admis dans la limite de plafonds par opération et par jour dont l'Abonné peut prendre connaissance auprès de son agence.

■ Virements reçus	jour de règlement
<ul style="list-style-type: none">Virement Européen Réglementé et/ou SEPA ⁽¹⁾ reçu jusqu'à 50 000 € gratuit	

■ Opérations et incidents sur virements

- Frais d'opposition à un virement avant son exécution dans les délais légaux de révocation **gratuit** **15,00 €**
- Frais d'opposition à un virement (hors des délais légaux de révocation)
- Commission de réparation en cas de virement non conforme au Règlement Européen n°1781/2006 (ex. : absence d'IBAN et de BIC) **18 €** + frais éventuels réclamés par la banque du bénéficiaire (en cas de virement émis).

- Mise en place d'un virement permanent **gratuit**
- Modification d'un virement permanent en agence **2,40 €**
- Modification d'un virement permanent via BTPNET **gratuit**

⁽¹⁾ inclut la Suisse.

■ Prélèvements / TIP

- Mise en place d'autorisation de prélèvement **gratuit**
- Païement de prélèvement **gratuit**
- Opposition sur prélèvement avant son exécution **gratuit**

■ Chèques

- Fourniture et renouvellement de chéquiers **gratuit**
- Expédition de chéquier à domicile Frais de timbre recommandé simple
- Délivrance d'un chèque de banque **11,00 €**
- Recherche de document ou photocopie de chèque **17,60 €** (hors champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement)
- Recherche d'un document ou de chèque de plus d'un an **28,00 €** (hors champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement)
- Photocopie supplémentaire **1,00 €**
- Opposition sur chèque **17,00 €**
- Opposition sur une série de chèques **34,00 €**

5- OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)

- Clients interdits de chéquiers et/ou en situation de précarité.
- Forfait comprenant une carte Electron à autoristaion systématique, 6 virements et 8 prélèvements / mois, 1 chèque de banque par an. **3,50 €** / mois

- Commission sur opérations nécessitant une intervention (maximum 6 commissions / mois) **5,00 €** par intervention
- Frais de rejet **5,00 €** / mois (limités à 3 rejets dans le mois). Rejet de prélèvement gratuit pour les prélèvements inférieurs à 20 €. Pour les prélèvements supérieurs à 20 € : frais de rejet maximum 5,00 € par rejet (limités à 3 rejets dans le mois)

6- IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

■ Commission d'intervention

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 (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

- Commission sur opérations nécessitant une intervention (maximum 18 commissions / mois) **7,00 €** par intervention

■ Opérations particulières

- Recherche de document ou photocopie de chèque **17,60 €** (hors champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement)
- Recherche d'un document ou de chèque de plus d'un an **28,00 €** (hors champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement)
- Photocopie supplémentaire **1,00 €**
- Conservation du courrier au guichet **40,00 €**
- Avis à tiers détenteur, saisie-arrêt **98,00 €**
- Frais d'opposition administrative dans la limite de 10% du montant de l'acte **98,00 €**
- Commission pour RIB inexploitable **12,00 €**
- Traitement d'une réclamation **gratuit** (dans le cadre d'opérations entrant dans le champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement)

Incidents de paiement
<p>Attention aux conséquences de l'émission d'un chèque sans provision !</p> <p>Le rejet d'un chèque pour défaut de provision entraîne l'interdiction d'émettre des chèques sur l'ensemble de vos comptes, dans toutes les banques. Elle entraîne également l'inscription au Fichier Central des Chèques, recensant les personnes frappées d'interdiction bancaire.</p> <p>Cette interdiction s'applique pour une durée de 5 ans. La levée de l'interdiction peut cependant être obtenue à tout moment, dès le paiement du chèque en interdiction.</p>

<ul style="list-style-type: none">Chèque remis, revenu impayé (gratuit pour rejet avec motif sans provision)	14,00 €
<ul style="list-style-type: none">Forfait de rejet d'un chèque (pour absence de provision suffisante ou autres motifs)	
<ul style="list-style-type: none">Montant du chèque < ou = à 50 €	30,00 €
<ul style="list-style-type: none">Montant du chèque > à 50 €	50,00 €
<p>Le forfait de rejet d'un chèque comprend : la lettre d'information préalable au rejet (lettre MURCEF), la commission d'intervention, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de fance, la délivrance d'un certificat</p> <ul style="list-style-type: none">Intervention auprès du FICP (Fichier des Incidents de Crédit aux Particuliers) pour main levée Opposition sur prélèvement (par lettre d'opposition) Rejet de prélèvement (faute de provision) <p>et gratuit si le prélèvement est < 20 €</p>	12,00 € gratuit 20,00 €

7- DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Facilités de caisse et découverts	
<ul style="list-style-type: none">Découvert <p>Seuil minimal de perception des agios</p>	1 € / trimestre
<ul style="list-style-type: none">Découvert autorisé⁽¹⁾ <p>Taux nominal annuel TBB⁽²⁾ de BTP Banque + 6,40% =</p>	13,75% actuellement
<p>Frais de mise en place et renouvellement autorisé avec une perception minimale de 12 € / an</p>	1% du montant du découvert
<ul style="list-style-type: none">Découvert non autorisé (découvert non convenu ou non formalisé d'une durée inférieure à 3 mois) <p>Taux nominal annuel TBB (2) de BTP Banque + 8,40 % =</p>	15,75 % actuellement

Le taux est limité au plafond légal en vigueur au jour de l'arrêté de compte. Le relevé de compte précise le TEG (Taux Effectif Global). A titre d'exemple : pour l'utilisation d'un découvert non autorisé de 100 € pendant 10 jours au taux annuel de 15,75%, le TEG annuel ressortira à 17,05%.

 (1) Durée maximum del'autorisation : 2 ans.

 (2) Taux de base (TBB) de BTP Banque au 31/12/10 : 7,35% susceptible de modifications.

Crédits à la consommation	
<ul style="list-style-type: none">Prêts personnels <p>Conditions personnalisées dans le contrat. Le TEG est indiqué sur l'offre préalable.</p>	
<ul style="list-style-type: none">Prêts personnels étudiants <p>Conditions personnalisées dans le contrat. Le TEG est indiqué sur l'offre préalable.</p>	
<ul style="list-style-type: none">Forfait frais de dossier prêts étudiants	52,00 €

Crédits immobiliers	
<ul style="list-style-type: none">Prêt à taux fixe et à taux zéro <p>Taux nominal annuel fixé selon le montant emprunté et l'apport personnel.</p> <p>Frais de dossier</p>	Variable selon type de prêt et objet financé minimum 450 €
<ul style="list-style-type: none">Prêt Epargne Logement de 2 à 15 ans <p>Taux de l'épargne du CEL</p> <p>Taux de l'épargne du PEL</p> <p>Frais de dossier</p>	+ 1,50 % + 1,70 % gratuit
<ul style="list-style-type: none">Frais de modification du contrat de prêt initial Pénalités de retard sur échéances impayées :	300,00 € Taux initial + 3%

Caution de loyers	
<ul style="list-style-type: none">Frais de dossier Montant	De 80 à 150 € 1,5% du risque cautionné / mois

8- EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Epargne bancaire	Nous consulter pour les taux
<ul style="list-style-type: none">Epargne classique <p>Livret A, Compte Sur Livret (CSL) Epidor, Livret Epargne Populaire (LEP) Livret Développement Durable (LDD), ex CODEVI, Livret Jeunes</p>	
<ul style="list-style-type: none">Epargne Logement <p>Compte Epargne Logement, Plan Epargne Logement</p>	
<ul style="list-style-type: none">Epargne automatique : Ecoclico (Alimentation des comptes d'épargne à partir du compte-chèques)	gratuit
<ul style="list-style-type: none">Frais de transfert CEL, PEL, PEP	61,00 €

Placements financiers	
<ul style="list-style-type: none">Amortissement-remboursement, annulation et modification d'ordre de Bourse	gratuit
<ul style="list-style-type: none">Achat et vente d'actions européennes <p>Commissions de Bourse en agence</p> <p>Commissions de Bourse en ligne via BTPNET option placements</p> <p>Ordre non exécuté</p>	1,00 % TTC (minimum 11,00 €) 0,75 % TTC (minimum 10,00 €) gratuit
<ul style="list-style-type: none">Achat et vente d'obligations françaises <p>En agence</p> <p>via BTPNET</p>	0,718% TTC (minimum 11,00 €) 0,478% TTC (minimum 10,00 €)
<ul style="list-style-type: none">Opérations sur bourses étrangères	variable selon les places
<ul style="list-style-type: none">Opérations sur titres <p>Souscription d'OPCVM d'ECOFI Investissements</p> <p>Souscription et rachat de SICAV et de FCP externes</p>	gratuit 15,00 €
<ul style="list-style-type: none">Frais de tenue de compte titres à terme échu (tous comptes (1)) <p>Commission fixe par ligne</p> <p>Droits de garde standard * :</p> <p>l'année d'ouverture du compte</p> <p>pour les OPCVM d'Ecofi Investissements et les valeurs émises par le Crédit Coopératif</p> <p>pour les titres, tous titres nominatifs ou étrangers, dégressifs par tranche :</p>	gratuit gratuit gratuit
<p>50 000 €</p> <p>de 50 001 € à 100 000 €</p> <p>de 100 001 € à 150 000 €</p> <p>> 150 000 €</p>	0,2392% 0,2033% 0,1794% 0,1196%
<ul style="list-style-type: none">Minimum de perception <p>Exemple : Pour un portefeuille de 75 000 €, les droits de garde se calculent de la manière suivante : 50 000 x 0,239% + 25 000 x 0,203% = 170,25 €</p>	33,49 €

(1) sauf PEA ouvert avant mai 2000

* Taux calculé sur l'évaluation boursière des titres au 31 décembre (hors OPCVM d'Ecofi Investissements et valeurs émises par le Crédit Coopératif).

<ul style="list-style-type: none">Transfert de titres vers une autre banque	11,96 € par ligne avec un minimum de 91,16 €
<ul style="list-style-type: none">Frais de transfert d'un PEA (Plan d'Epargne en Actions)	92,99 €
<ul style="list-style-type: none">Relevés <p>Relevé à la demande de portefeuille</p> <p>Relevé mensuel de portefeuille</p> <p>Relevé trimestriel de portefeuille</p> <p>Relevé annuel de portefeuille, attestation des gains nets, relevé ISF, encaissement coupons</p>	10 € 25 € 15 € gratuit

9- ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

<ul style="list-style-type: none">Sécurival <p>Assurance (pour compte individuel et joint) comprend :</p> <p>la perte ou le vol des moyens de paiement : carte bancaire, chéquier</p> <p>la perte ou vol des objets personnels : clés de la résidence principale et de véhicule Bonus Eco et papiers d'identité</p> <p>l'extension garantie constructeur</p> <p>l'indemnisation casque moto</p>	26,00 € / an
<ul style="list-style-type: none">Assurance compte Assurance décès-PTIA <p>Cotisation de 18 à 64 ans : 0,50 % / an du montant du découvert autorisé</p>	

<ul style="list-style-type: none">Assurance emprunteurs pour prêts immobiliers* Barème sans distinction de tranche d'âge <p>Décès - Perte Totale et Irréversible d'Autonomie</p> <p>Incapacité de travail - Perte d'emploi</p> <p>Frais de dossier</p> <p>Frais d'étude de délégation d'assurance</p>	0,28 % 0,42 % 6,00 € 100,00 €
---	--

* Conditions depuis le 31/12/2010, susceptibles de modifications.

<ul style="list-style-type: none">Assurance emprunteurs pour prêts personnels et à la consommation* <p>Décès - Perte Totale et Irréversible d'Autonomie</p> <p>Frais de dossier</p> <p>Frais d'étude de délégation d'assurance</p>	taux fixe de 0,42% 6,00 € 100,00 €
--	--

* Conditions au 31 décembre 2010, susceptibles de modifications.

<ul style="list-style-type: none">Assurance Vie Assurance homme clef	Nous consulter Nous consulter
---	----------------------------------

10- OPÉRATIONS BANCAIRES AVEC L'ÉTRANGER

Chèques	
<p>Chèque émis vers l'étranger</p> <ul style="list-style-type: none">Commission de paiement <p>ou SWIFT : 4,79 € + commission de change due pour toute opération ayant comporté une conversion de devises jusqu'à la contre valeur de 150 € : 4 €, au-delà : 16 €.</p>	22,00 € + frais de port

<p>Remise de chèque payable sur l'étranger*</p> <ul style="list-style-type: none">Jusqu'à 3 000 € <p>ou SWIFT : 4,79 € + commission de change due pour toute opération ayant comporté une conversion de devises jusqu'à la contre valeur de 150 € : 4 €, au-delà : 16 €.</p> <ul style="list-style-type: none">Au-delà de 3 000 € <p>ou SWIFT : 4,79 € + commission de change due pour toute opération ayant comporté une conversion de devises jusqu'à la contre valeur de 150 € : 4 €, au-delà : 16 €.</p>	8,00 € + frais de port
--	------------------------

* éventuels droits de timbre en sus sur l'Espagne.

Cartes	
<ul style="list-style-type: none">Retrait DAB* hors zone EEE** Paieement par carte Zone EEE** Paieement par carte hors Zone EEE**	4,20 € / retrait gratuit 2,10% du montant de l'opération avec un minimum de 2,10 €
Virements	
<ul style="list-style-type: none">Virement Européen Réglementé et/ou SEPA⁽¹⁾ émis en euros Virement Européen Réglementé et/ou SEPA⁽¹⁾ reçu jusqu'à 50 000 €	3,66 € / virement gratuit

Autres virements émis et reçus	
<ul style="list-style-type: none">Autres virements étrangers et européens en euros émis et reçus <p>18,30 € + frais de port ou SWIFT : 4,79 € + commission de change due pour toute opération ayant comporté une conversion de devises jusqu'à la contre valeur de 150 € : 4 €, au-delà : 16 €.</p>	

11- RÉSOUTDRE UN LITIGE

Traitement d'une réclamation (dans le cadre d'opérations entrant dans le champ d'application de la Directive européenne des Services de Paiement) gratuit

BTP Banque met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre compte. Si vous souhaitez exprimer une question, un problème, ou une insatisfaction, votre chargé de clientèle et le directeur de votre agence sont vos interlocuteurs privilégiés.

Si aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez vous exprimer auprès du service "Qualité de la relation client" via l'adresse relation-client@btp-banque.fr

Ces recours épuisés, vous pouvez saisir le Médiateur de BTP Banque en transmettant votre demande écrite à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
BTP Banque
72 Avenue de la Liberté
BP 211
92 002 Nanterre Cedex

Le Médiateur est une personnalité extérieure à BTP Banque. Il exerce sa mission en toute indépendance.

<p>Pour toutes informations complémentaires adressez-vous à votre agence</p> <p>www.btp-banque.fr</p> <p>Tarif au 1^{er} juillet 2011. Prix en Euros, exprimés taxes incluses lorsque celles-ci sont dues.</p> <p><i>Toute modification de tarif fera l'objet d'une information préalable 2 mois avant la date de mise en application.</i></p>	
---	--

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

aux PRINCIPALES OPÉRATIONS BANCAIRES DES PARTICULIERS

1^{er} juillet 2011