

**BBVA**

Banque Commerciale Europe  
Services pour clients particuliers de Londres et de Paris  
Ligne téléphonique de consultation, en anglais et en français.

**BBVA S.A.** a un réseau retail à Londres, Paris et Bruxelles, où sont gérés plus de 15.000 clients particuliers. On y trouve deux types de clientèle, l'une ayant déjà des positions (comptes, prêts, assurance...) dans des agences en Espagne et l'autre exclusivement « local », sans positions en Espagne.

Les services distribués par la banque Commerciale Europe pour les clients sont:

- Agences ouvertes au public à Londres, Paris et Bruxelles.
- Banque à distance : [bbvanet.fr](http://bbvanet.fr) / [bbvanet.co.uk](http://bbvanet.co.uk) / [bbvanet.be](http://bbvanet.be)
- Assistance téléphonique automatisée (pour consultations), seulement à Bruxelles.

**Depuis mai 2010, un nouveau service est disponible : les clients qui ont un compte en Espagne pourront consulter leurs comptes de Paris et Londres à travers « Canal Telefónico »** (ligne téléphonique du BBVA Espagne), avec les caractéristiques suivantes :

- Assistance par des conseillers parlant anglais, français ou espagnol selon la langue sélectionnée.
- Consultation de soldes et de mouvements sur les comptes et cartes de crédit que les clients possèdent chez BBVA Londres et Paris :
  - solde actuel des produits (prêts, garanties, cartes de crédit ...)
  - derniers mouvements de :
    - Comptes courants et livrets d'épargne
    - Cartes de crédits
    - Comptes à terme
    - Prêts et garanties

L'assistance téléphonique ne permet pas de réaliser des opérations sur les comptes de Londres ou de Paris (prélèvements, transferts, ...), il s'agit d'un service de consultation exclusivement.

## Conditions d'accès au service

**Pour accéder au « Canal Telefónico » (service téléphonique du BBVA Espagne), il faudra seulement être en possession d'une carte de débit ou de crédit BBVA Espagne, en cours de validité au nom du client.**

**Pour accéder au nouveau service de consultation téléphonique du BBVA sur des comptes de Londres ou de Paris le client devra s'identifier bien avec son **numéro de compte** ou bien avec son **numéro de client MIDAS**.**

## **Etapas à suivre par le client**

- 1) **Appeler le +34 913 747 368 et sélectionner la langue souhaitée.**  
Les horaires pour être accueillis en anglais ou en français, sont de 8.00 Am à 00.00 pm. En dehors de ces horaires le client sera accueilli en espagnol.
- 2) Un gestionnaire demandera au client de s'identifier et lui demandera:
  - le numéro de sa carte de débit ou de crédit du BBVA Espagne
  - et le code de la carte (PIN).
- 3) Si le client souhaite consulter ses comptes de Londres ou de Paris, il devra fournir l'une de ces informations :
  - numéro de client Midas (6 chiffres).
  - ou bien le numéro de comptes retail (10 chiffres).