

# **CONDITIONS & TARIFS**

## **DES OPÉRATIONS**

## **ET SERVICES BANCAIRES**

## **AUX PARTICULIERS**

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017



**CAISSE D'EPARGNE**  
LOIRE-CENTRE

---

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

La Caisse d'Epargne fonde sa relation avec vous et ses clients sur la confiance et la transparence :

- À toute ouverture de compte, nous vous remettons une Convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. Dans le cas où celle-ci ne vous aurait pas encore été remise, vous pouvez vous la procurer auprès d'un conseiller clientèle de votre agence Caisse d'Epargne.
- Nous vous laissons le choix de souscrire les produits ou services que vous voulez associer à votre compte de dépôt, soit dans le cadre d'une offre groupée de services, soit dans le cadre d'un achat à l'unité.

Votre Agence Caisse d'Epargne se tient à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire, vous conseiller sur les services les mieux adaptés à vos attentes.

La Caisse d'Epargne n'applique pas de date de valeur, à l'exception des remises de chèques. Dans ce cas, une date de valeur de J + 1 jour ouvré est appliquée afin de prendre en compte les délais techniques de traitement.

Nota : les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (20 % au 1<sup>er</sup> janvier 2017).

*Ces tarifs peuvent être modifiés à tout moment selon les décisions de la Caisse d'Epargne ou les dispositions réglementaires. La totalité des tarifs actualisés est disponible sur le site Internet de la Caisse d'Epargne Loire-Centre ou sur simple demande dans votre agence.*

## ■ Extrait standard des tarifs 2017 aux Particuliers

Les tarifs ci-dessous s'entendent hors offres groupées de services et hors tarifs promotionnels ou spécifiques à une partie de la clientèle.

Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leur plaquette tarifaire et sur Internet un extrait standard des tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

| Liste des services  | Prix en euros   |
|---|---|
| Abonnement à des services de banque à distance (accès Internet)<br><b>(Direct Ecureuil par Internet)</b>  | Gratuit<br>(hors coût fournisseur d'accès d'Internet)   |
| Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS <b>(AlertEcureuil)</b>   | 2,50 € par mois soit 30,00 € par an<br>(hors coût de l'opérateur téléphonique)  |
| Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat<br><b>(Carte Visa Classic)</b>   | 41,00 € par an  |
| Cotisation carte de paiement internationale à débit différé<br><b>(Carte Visa Classic)</b>  | 44,00 € par an  |
| Cotisation carte de paiement à autorisation systématique<br><b>(Visa Electron Sensea)</b>   | 41,00 € par an  |
| <b>Frais par retrait d'espèces</b> à un DAB* d'une autre banque (cas d'un retrait en euros dans la zone Euro avec une carte de paiement internationale) | 1,00 € par retrait (à partir du 4 <sup>ème</sup> retrait par mois)  |
| <b>Frais par virement</b> occasionnel (cas d'un virement SEPA       | <ul style="list-style-type: none"><li>En agence : 3,65 € par virement</li><li>Par Internet : gratuit</li></ul>  |
| <b>Paiement d'un prélèvement SEPA</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : gratuit</li><li>Frais par paiement d'un prélèvement : gratuit</li></ul> |
| <b>Commission d'intervention</b>                                   | 8,00 € par opération dans la limite d'un plafond mensuel de 80,00 €   |
| Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement <b>(Assurance Moyens de Paiement<sup>(1)</sup>)</b>                              | 18,30 € par an  |
| <b>Frais de tenue de compte</b>   | 3,40 € par trimestre, soit 13,60 € par an   |

\* Distributeur Automatique de Billets.

 Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations (Assurance sur Compte, Protection Juridique, Sécur'Média, Assurance sur Epargne, Assurance Moyens de Paiement, Service Opposition, Satellis Assurance, Assurance perte/vol des cartes à autorisation systématique et des cartes Visa).

# SOMMAIRE

## 1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Ouverture, transformation, clôture | 8 |
| Relevés de compte                  | 8 |
| Tenue de compte                    | 8 |
| Services en agence                 | 8 |
| Services Bancaires de Base         | 9 |



## 2 BANQUE À DISTANCE

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Direct Ecureuil       | 10 |
| Relevé en ligne       | 10 |
| Règlement SEPAmail    | 10 |
| AlertEcureuil         | 10 |
| Coffre-fort numérique | 10 |
| Autres Services       | 10 |

## 3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT



|                  |    |
|------------------|----|
| Cartes           | 11 |
| Virements        | 14 |
| Prélèvements/TIP | 14 |
| Chèques          | 15 |
| Autres services  | 15 |

## 4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES



|  |    |
|--|----|
| Bouquet Liberté  | 16 |
| Forfaits Satellis  | 18 |
| Forfait Compte Technique   | 19 |
| Offres réservées aux Jeunes  | 19 |
| Forfait SCI Patrimoniale   | 21 |
| OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité) | 21 |

## 5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



|                           |    |
|---------------------------|----|
| Commission d'intervention | 22 |
| Opérations particulières  | 22 |
| Incidents de paiement     | 22 |
| Frais divers              | 23 |

## 6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS



|  |    |
|--|----|
| Découverts                             | 24 |
| Crédits à la consommation              | 24 |
| Crédits immobiliers                    | 25 |
| Prestations diverses liées aux crédits | 25 |

## 7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS



|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Epargne bancaire               | 26 |
| Placements financiers          | 27 |
| Négociation bourses étrangères | 28 |
| OPCVM                          | 28 |
| Parts sociales                 | 28 |
| Services de gestion privée     | 28 |

## 8 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE



|             |    |
|-------------|----|
| Cotisations | 29 |
|-------------|----|

## 9 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



|   |    |
|---|----|
| Frais de dossier succession                             | 30 |
| Frais d'arrêté de compte pour liquidation de communauté | 30 |

## 10 OPÉRATIONS INTERNATIONALES



|                          |    |
|--------------------------|----|
| Change manuel            | 31 |
| Virements internationaux | 32 |
| Chèques                  | 33 |
| Cartes                   | 33 |

## 11 AUTRES



|                |    |
|----------------|----|
| Numéros utiles | 34 |
| Lexique        | 35 |

## 12 RÉSOUDRE UN LITIGE



|   |    |
|---|----|
| Service Relations Clientèle                   | 38 |
| Médiateur de la Caisse d'Epargne Loire-Centre | 38 |
| Médiateur de l'AMF                            | 39 |

# 1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## ■ Ouverture, transformation, clôture

- |   |         |
|---|---------|
| • Ouverture de compte   | Gratuit |
| • Service de changement de domiciliation bancaire vers la Caisse d'Epargne (Domilis)            | Gratuit |
| • Service d'aide à la mobilité interbancaire (liste des opérations automatiques et récurrentes) | Gratuit |
| • Désolidarisation d'un compte joint  | 64,70 € |
| • Clôture de compte   | Gratuit |

## ■ Relevés de compte

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| • Relevé de compte papier ou en ligne <sup>(1)</sup>   |                              |
| • Périodicité mensuelle                                | Gratuit                      |
| • Autre périodicité                                    | 1,26 €/relevé supplémentaire |
| • Récapitulatif annuel de frais                        | Gratuit                      |
| • Frais d'édition d'un historique de compte au quichet | 2,16 €                       |

## ■ Tenue de compte<sup>(2)</sup>

- |  |                        |
|--|------------------------|
| • Frais de tenue de compte (hors offres groupées de services)                        | 3,40 €/trimestre       |
| <b>Tarification Jeunes (moins de 26 ans)</b>   | <b>Gratuit</b>         |
| • Frais de tenue et de gestion de compte inactif <input checked="" type="checkbox"/> | 30,00 € <sup>(2)</sup> |
| (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)       |                        |
| • Edition de BIC/IBAN  | Gratuit                |

## ■ Services en agence

## VERBEMENT RETRAIT REMISE DE CHÈQUE

- Versement d'espèces au guichet de votre agence Gratuit
  - Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque Gratuit
  - Retrait-dépannage d'espèces avec chéquier dans une autre Caisse d'Epargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Epargne domiciliatrice) 5,05 €/opération
  - Remise de chèque(s)<sup>(4)(5)</sup> Gratuit

 Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) Service accessible à tout client abonné à Direct Ecureuil Internet.

(2) Les clients titulaires d'une offre groupée de services sont exonérés des frais de tenue de compte.

(2) Les clients utilisateurs d'une ou plusieurs catégories de services sont échangés des mises de fond de compte.  
(3) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevé annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du solde créditeur.

(4) Date de valeur :  $J + 1$  jour ouvré ( $J =$  jour de comptabilisation).

(5) Délai d'encaissement ou d'indisponibilité des fonds jusqu'à 15 jours ouvrés

## RECHERCHE DE DOCUMENT(S)

- Frais de recherche d'historique de compte (par compte et par année, sur les 10 dernières années) 16,50 €
  - Frais de recherche de documents archivés<sup>(6)</sup> (par document demandé, sur les 10 dernières années) 16,50 €
  - Lettres accréditives 16,50 €
  - Frais de recherche pour attestation de situation de compte (ISF) 56,20 €
  - Frais de traitement, de recherche et de conservations des avoirs 20,00 €/an
  - Autre recherche<sup>(6)</sup> sur devis

## COFFRE-FORT

- Frais de location de coffre-fort (selon contenance) à partir de 70,00 €/an
  - Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) - Frais réels/ouverture

## ■ Services Bancaires de Base

(service défini à l'article D.312-5 du code monétaire et financier, offert dans le cadre du droit au compte)

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
  - Un changement d'adresse par an
  - La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
  - La domiciliation de virements bancaires
  - L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
  - La réalisation des opérations de caisse
  - L'encaissement de chèques et de virements bancaires
  - Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
  - Les paiements par prélèvement, Titre Interbancaire de Paiement ou virement bancaire
  - Des moyens de consultation à distance du solde du compte
  - Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise
  - Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services

(6) Hors relevés de compte, hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L.133-1 du code monétaire et financier.

# 2 BANQUE À DISTANCE

## ■ Direct Ecureuil

### ACCÈS À LA BANQUE À DISTANCE

- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)<sup>(1)</sup> Gratuit
- Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)<sup>(1)</sup> 3241 Service gratuit + prix appel
- Téléphone Gratuit
- Direct Ecureuil Mobile<sup>(2)</sup> Gratuit
- Internet<sup>(3)</sup> Gratuit

## ■ e-Documents dont relevé de compte en ligne

Gratuit

## ■ Règlement SEPAmail

- Réponse à une demande de règlement Gratuit
- Émission d'un virement SEPA via Règlement SEPAmail Gratuit

## ■ AlertEcureuil

- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS
- Formule Individuelle 2,50 €/mois
- Formule Famille<sup>(4)</sup> 4,00 €/mois

Tarification Jeunes (moins de 26 ans) 1/2 tarif

## ■ Coffre-fort numérique (3 mois gratuits)

1,20 €/mois

Tarification Jeunes (moins de 26 ans) 1/2 tarif

## ■ Autres services

- Service de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) Gratuit
- Abonnement Libre Service Ecureuil Gratuit  
(service permettant d'effectuer des opérations courantes sur tous les distributeurs et Bornes Libre Service Caisse d'Epargne)
- Service Fax (envoi d'une télécopie) 1,14 €/page
- Webprotexion Abonnement gratuit  
(service de banque à distance pour les représentants légaux des majeurs protégés)

(1) Les services soulignés correspondent à ceux proposés dans le cadre du produit mentionné.  
(2) Hors coût de votre opérateur téléphonique.  
(3) Hors coût de votre fournisseur d'accès.  
(4) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non séparé ni divorcé de corps (époux(se), concubin(e), personne liée par un PACS) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou l'autre.

# 3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

2 & 3

## ■ Cartes

### COTISATIONS CARTE (HORS OFFRES GROUPÉES DE SERVICES)

#### Cartes de paiement et cartes de débit/credit

- 50 % de réduction sur la 2<sup>ème</sup> carte de prix égal ou inférieur sur le même compte (offre non cumulable avec une autre promotion).
- Carte Visa Infinite<sup>(5)</sup> débit immédiat<sup>(6)</sup> ou débit différé 307,00 €/an
  - Carte Visa Platinum IZICARTE<sup>(5)(7)</sup> et Carte Visa Platinum<sup>(5)</sup> débit différé 192,00 €/an
  - Carte Visa Premier IZICARTE<sup>(5)(7)</sup> et Carte Visa Premier<sup>(5)</sup> débit immédiat ou débit différé 132,00 €/an
  - Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(5)(7)</sup> et Carte Visa Classic
    - débit immédiat 41,00 €/an
    - débit différé 44,00 €/an
  - Carte Visa Electron Sensea 41,00 €/an

#### Tarification Jeunes (moins de 26 ans)\*

1/2 tarif

\* Ne concerne pas les cartes Visa Infinite et Visa Platinum.

- Carte Bancaire Rechargeable MasterCard (réservée aux 12-17 ans) 12,00 €/an
- Frais de blocage de carte en cas de perte, vol, usage frauduleux ou abusif Gratuit
- Refabrication de la carte 8,00 €
- Réédition du code confidentiel 1,50 € par réédition
- Rechargement occasionnel Gratuit
- Cotisation au rechargement programmé 3,00 €/an

#### Cartes de retrait

- Carte Nomade Gratuit
- Carte Equilibra Interbancaire et Internationale ou Carte Noméa<sup>(8)</sup> 28,00 €/an

#### Tarification Mineurs

1/2 tarif

- Carte de retrait nationale (fin de commercialisation le 06/04/2014) 24,30 €/an
- Carte Tribu Cirrus (fin de commercialisation le 06/04/2014) 14,50 €/an

(5) Carte non commercialisée auprès des mineurs.

(6) Fin de commercialisation de la carte Visa Infinite à débit immédiat le 04/10/2014.

(7) Carte de crédit associée au crédit renouvelable IZICARTE. IZICARTE est un produit de Natixis Financement, filiale du groupe Caisse d'Epargne, SA au capital de 60 793 320 €, siège social : 5, rue Masséran - 75007 Paris, 439 869 587 RCS Paris, Intermédiaire d'Assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393, qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont mises à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière : Service Consommateurs - 89 quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

(8) Sous réserve de commercialisation.

# 3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## Carte de crédit

- Carte Teoz<sup>(1)</sup> (carte associée à un crédit renouvelable) 12,00 €/an

## RETRAITS D'ESPÈCES

Retraits en euros (dans une Caisse d'Epargne ou une autre banque située dans la zone Euro)

- Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (DAB) d'une Caisse d'Epargne Gratuit
- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque :
  - Carte Visa Classic ou Visa Classic IZICARTE :
    - jusqu'à 3 retraits dans le mois Gratuit
    - à partir du 4<sup>ème</sup> retrait dans le mois 1,00 €/retrait
  - Carte Visa Premier ou Visa Premier IZICARTE :
    - jusqu'à 6 retraits dans le mois Gratuit
    - à partir du 7<sup>ème</sup> retrait dans le mois 1,00 €/retrait
  - Carte Visa Platinum ou Visa Platinum IZICARTE ou Visa Infinite
    - retraits illimités dans le mois Gratuit
- Frais par retrait d'espèces aux guichets agence d'une autre banque 6,25 €
- Retraits SMS
  - Frais par retrait d'espèces sans carte bancaire au DAB d'une Caisse d'Epargne Nous consulter

## Retraits en devises

- Frais par retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'autres banques
  - commission proportionnelle 2,80 %
  - commission fixe, par acte 3,20 €
- Frais par retrait d'espèces aux guichets agence sans émission de chèque
  - commission proportionnelle 2,80 %
  - commission fixe, par acte 6,25 €

(1) Tarif au 01/09/2016 pour les contrats souscrits après le 14/09/2009, fixé par Natixis Financement, donné à titre indicatif. Teoz est un produit de Natixis Financement, SA au capital de 60 793 320 € - Siège social : 5, rue Masseran - 75007 Paris - 439 869 587 RCS Paris - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393, qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière. Service Consommateurs - 89 quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Ce produit n'est plus commercialisé.

## PAIEMENTS PAR CARTE (LA CARTE EST ÉMISE PAR LA BANQUE)

- Paiement par carte en euros dans la zone Euro Gratuit
- Paiement par carte en devises
  - commission proportionnelle 2,80 %
  - maximum de perception par transaction 6,25 €

## LES AUTRES SERVICES

- Réédition du code de la carte 9,50 €
- Frais de remplacement d'une carte volée ou perdue Tarif en vigueur de la carte
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement en agence 20,00 €
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de paiement par Internet 9,00 €
- Frais d'envoi de carte en recommandé 7,85 € (ajustable selon frais postaux)

## Choix du visuel - visuel de collection permanente

- Carte Visa Classic IZICARTE, Carte Visa Classic 12,00 €<sup>(2)</sup>
- Carte Visa Premier IZICARTE, Carte Visa Premier Gratuit<sup>(3)</sup>
- Carte Bancaire Rechargeable Gratuit

## Choix du visuel - visuel personnel

- Carte Visa Classic IZICARTE, Carte Visa Classic 12,00 €<sup>(4)</sup>

## Services de paiement électronique

- E-carte bleue 12,00 €/an
- S-money Gratuit<sup>(5)</sup>

(2) Cotisation due à chaque commande d'un visuel de collection (en cas de souscription, renouvellement à échéance, renouvellement avant échéance ou perte de la carte).

(3) Limité au choix d'un seul visuel de collection pour la période de validité de la carte. Seul le premier visuel est gratuit, cotisation de 12 € au-delà.

(4) Cotisation due à chaque commande d'un visuel personnel (en cas de souscription, renouvellement à échéance, renouvellement avant échéance ou perte de la carte).

(5) Pour S-money, mise en service gratuite, certaines fonctionnalités peuvent être tarifées. Se reporter aux conditions générales d'utilisation de S-money.

# 3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## ■ Virements

|  |         |
|--|---------|
| • Frais par virement occasionnel ou permanent vers un compte Caisse d'Epargne  | Gratuit |
| • Frais par virement occasionnel vers une autre banque*  |         |
| • Au guichet de l'agence ou par téléphone  | 3,65 €  |
| • Par Internet   | Gratuit |
| • Frais par virement permanent vers un autre établissement bancaire*   |         |
| • Au guichet de l'agence ou par téléphone  | 1,50 €  |
| • Par Internet   | Gratuit |
| • Frais d'annulation ou de modification d'un virement avant émission   | Gratuit |
| • Demande de retours de fonds sur virement unitaire émis à tort (Sous réserve de l'accord de la banque destinataire) | 15,30 € |
| • Frais par virement prioritaire occasionnel   | 17,40 € |

## ■ Prélèvements SEPA/TIPSEPA

### PRÉLÈVEMENTS

|  |         |
|--|---------|
| • Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA | Gratuit |
| • Frais par paiement d'un prélèvement SEPA               | Gratuit |

### TIPSEPA

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| • Frais par paiement d'un TIPSEPA | Gratuit |
|-----------------------------------|---------|

### OPPOSITIONS SUR PRÉLÈVEMENT

|   |                   |
|---|-------------------|
| • Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvement  | Gratuit           |
| • Opposition tout prélèvement SEPA  | 30,60 €/opération |
| • Retrait de consentement/ajout d'un émetteur sur sa liste noire (opposition permanente)                                  |                   |
| • En agence   | 15,30 €/opération |
| • Par Internet  | Gratuit           |
| • Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvement (par couple ICS/RUM ou ICS) |                   |
| • En agence   | Gratuit           |
| • Ajout d'un émetteur à sa liste blanche  |                   |
| • En agence   | Gratuit           |
| • Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA  | 16,50 €/opération |

\* Emission d'un virement SEPA.

### EMISSION DE PRÉLÈVEMENT POUR ALIMENTER UN COMPTE CAISSE D'EPARGNE À PARTIR D'UN COMPTE DÉTENU DANS UN AUTRE ETABLISSEMENT

|  |         |
|--|---------|
| • Ouverture du service d'émission de prélèvement               | Gratuit |
| • Création, modification et gestion du mandat                  | Gratuit |
| • Mise en place et modification de l'échéancier de prélèvement | Gratuit |
| • Émission de prélèvement SEPA                                 | Gratuit |
| • Frais d'annulation d'un prélèvement SEPA émis                | 15,30 € |
| • Frais de demande de versement d'un prélèvement SEPA émis     | 15,30 € |

3

## ■ Chèques

|  |                 |
|--|-----------------|
| • Mise à disposition du chéquier à l'agence  | Gratuit         |
| • Frais d'envoi automatique de chéquier à domicile   |                 |
| • envoi simple (hors offres groupées de services)  | Gratuit         |
| • envoi en recommandé (ajustable selon frais postaux)  | 7,85 €          |
| • Frais d'envoi de chéquier à domicile par l'agence  |                 |
| • envoi simple   | 3,00 à 4,60 €   |
| • envoi en recommandé (ajustable selon frais postaux)  | 10,30 à 11,70 € |
| • Frais d'émission d'un chèque de banque en agence   | 12,00 €         |
| • Remise de chèque(s) compensable en France  | Gratuit         |
| date de valeur = J + 1 jour ouvré <sup>(1)</sup> (J : date de comptabilisation)                            |                 |
| • Délai d'encaissement ou d'indisponibilité jusqu'à 15 jours ouvrés <sup>(1)</sup>                         |                 |
| • Frais de destruction d'un chéquier non retiré dans les deux mois suivant la mise à disposition en agence | 7,50 €          |
| • Renouvellement automatique d'un chéquier   | Gratuit         |

### OPPOSITIONS SUR CHÈQUES

|   |                   |
|---|-------------------|
| • Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur             | 16,00 €/formule   |
| • Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur           | 28,00 €/carnet    |
| • Frais pour contestation abusive sur paiement par chèque | 44,00 €/opération |

## ■ Autres services

|  |            |
|--|------------|
| • Service retraits illimités par carte aux DAB d'autres banques en zone Euro dont la France  | 13,20 €/an |
| • Service retraits déplacés à l'international <sup>(2)</sup> (réservé aux 12-25 ans)   | 13,20 €/an |
| • Service opérations courantes illimitées (chèques de banque, virements SEPA sur tous canaux, prélèvements SEPA, envoi de chéquiers à domicile, recherche simple de documents de moins d'un an, rédition de code secret carte) | 31,80 €/an |
| • Service franchise d'agios <sup>(3)</sup>   | 19,20 €/an |
| • Service d'épargne automatique Eparfix / Eparplus   | Gratuit    |

<sup>(1)</sup> Se référer au lexique pages 35-36-37.

<sup>(2)</sup> Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des centres de traitement des chèques).

<sup>(3)</sup> Le souscripteur peut effectuer 4 retraits par mois dans les pays hors zone Euro sans payer de commission à la Caisse d'Epargne et un nombre illimité dans les pays de la zone Euro.

<sup>(3)</sup> En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les agios supplémentaires restent dus (cf. Conditions Particulières).

# 4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

## Bouquet Liberté

Bouquet Liberté est un ensemble de **services essentiels\*** pour gérer votre argent au quotidien : un compte de dépôt<sup>(1)</sup> (simple ou joint) incluant la tenue de compte et le relevé de compte numérique (ou papier), une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Assurance sur Compte formule Individuelle<sup>(2)</sup> ou formule Famille<sup>(2)(3)(4)</sup>), une autorisation de découvert<sup>(3)(5)</sup>, un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...), un service d'épargne automatique (Eparfix/Eparplus). L'offre comprend un chéquier<sup>(3)</sup> et une carte de paiement internationale à débit immédiat, différé ou à autorisation systématique, ainsi qu'un forfait de retraits gratuits hors DAB\*\* du réseau Caisse d'Epargne<sup>(6)</sup>. Des services complémentaires à tarifs réduits à souscrire sont proposés en option selon vos besoins.

### COTISATION MENSUELLE À L'OFFRE GROUPÉE DE SERVICES BOUQUET LIBERTÉ

La cotisation de l'offre est déterminée en fonction de la carte détenue la plus chère (si deux cartes incluses dans l'offre).

|  | Carte Visa Classic<br>IZICARTE <sup>(9)(7)</sup> ou Carte<br>Visa Classic <sup>(8)</sup> ou<br>Carte Visa<br>Electron Sensea <sup>(8)</sup> | Carte Visa<br>Premier<br>IZICARTE <sup>(3)(7)</sup><br>ou Carte Visa<br>Premier <sup>(3)</sup> | Carte Visa<br>Platinum<br>IZICARTE <sup>(3)(7)</sup><br>ou Carte Visa<br>Platinum <sup>(3)</sup> | Carte Visa<br>Infinite <sup>(3)</sup> |
|--|---|--|--|---------------------------------------|
|  | 8,55 €/<br>mois   | 14,40 €/<br>mois   | 20,50 €/<br>mois   | 29,50 €/<br>mois                      |
| Cotisation à une offre groupée de services Bouquet Liberté (comprenant la carte + les services essentiels) | Tarification Jeunes (12-17 ans)<br>Tarification Jeunes (18-21 ans)<br>Tarification Jeunes (22-25 ans)                                       | 1 €/mois<br>- 75 % du tarif standard<br>- 50 % du tarif standard                               |  |                                       |
|  | Si Assurance sur Compte Formule Famille (au lieu de Formule Individuelle) <sup>(2)(3)(4)</sup> : cotisation Bouquet Liberté + 1,50 €/mois   |  |  |                                       |
| Cartes supplémentaires sur compte joint (de gamme identique ou inférieure à celle existante)               | + 1,10 €/<br>mois   | + 4,55 €/<br>mois  | + 8,10 €/<br>mois  | + 12,80 €/<br>mois                    |

\* Sont gratuits à l'unité : l'ouverture de compte, le relevé de compte (numérique ou papier), l'abonnement à des services de banque à distance, le service chéquier, 3 retraits d'espèces hors distributeurs automatiques de billets du réseau Caisse d'Epargne.

\*\* Distributeurs Automatiques de Billets. (1) Rémunération des comptes de dépôt interrompue à compter du 01/01/2017. (2) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations (Assurance sur Compte, Protection Juridique, Sécur'Média, Assurance sur Epargne). (3) Service non commercialisé auprès des mineurs. (4) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non séparé, ni divorcé de corps (époux(se), concubin(e), personne liée par un PACS) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou à l'autre. (5) Sous réserve d'acceptation par votre Caisse d'Epargne. (6) Le nombre de retraits par carte et par mois en zone euro est indiqué dans la partie 3 (voir opérations et moyens de paiement, cartes).

## Bouquet Liberté (suite)

| DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À TARIF PRÉFÉRENTIEL DANS LE CADRE DU BOUQUET LIBERTÉ  |  |
|---|--|
| Service retraits illimités aux DAB** d'une autre Banque (zone Euro dont France)   | 1,10 €/mois  |
| Service retraits déplacés à l'international <sup>(9)</sup>  | 1,10 €/mois  |
| Coffre-fort numérique <sup>(3)</sup><br><b>Tarification Jeunes (&lt; 26 ans)</b>  | 1,20 €/mois<br><b>Gratuit</b>  |
| Service opérations courantes illimitées <sup>(3)</sup> (chèques de banque, virements SEPA sur tous canaux, prélèvement SEPA, envoi de chéquiers à domicile, recherche simple de documents de moins d'un an, réédition de code secret carte) | 2,65 €/mois  |
| E-Carte Bleue <sup>(3)</sup>  | 1,00 €/mois  |
| AlertEcureuil :<br>• Formule Individuelle<br>• Formule Famille <sup>(3)(4)</sup><br><b>Tarification Jeunes (&lt; 26 ans)</b>  | 2,50 €/mois<br>4,00 €/mois<br><b>Gratuit</b>   |
| Franchise d'agios <sup>(9)(10)</sup>  | 1,60 €/mois  |
| Assurance sur Epargne <sup>(2)(3)(11)</sup>   | 27,00 €/an   |
| Protection Juridique <sup>(2)(3)(11)</sup><br>• Contrat souscrit avant le 23/03/2014<br>• Contrat souscrit à partir du 24/03/2014   | 73,55 €/an<br>84,80 €/an   |
| Sécur'Média <sup>(2)(3)(11)</sup><br>• Formule 1 Individuelle<br>• Formule 2 Individuelle<br>• Formule 1 Famille <sup>(4)</sup><br>• Formule 2 Famille <sup>(4)</sup>   | 40,00 €/an<br>82,00 €/an<br>59,00 €/an<br>112,00 €/an  |
| Dans la liste des produits ci-dessus :<br>• Pour 1 service complémentaire souscrit :<br>• Pour 2 services complémentaires souscrits :<br>• Pour 3 services complémentaires souscrits et plus :  | 10 % de remise <sup>(12)</sup> sur le prix à l'unité<br>20 % de remise <sup>(12)</sup> sur leur prix à l'unité<br>30 % de remise <sup>(12)</sup> sur leur prix à l'unité |
| <b>Tarification Jeunes (&lt; 26 ans)</b>  | <b>50 % de remise<sup>(12)</sup> sur le prix à l'unité pour tous les services complémentaires</b>  |

(7) Carte de crédit associée au crédit renouvelable IZICARTE. IZICARTE est un produit de Natixis Financement, filiale du groupe Caisse d'Epargne, SA au capital de 60 793 320 €, siège social : 5, rue Masseran – 75007 Paris, 439 869 587 RCS Paris, Intermédiaire d'Assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393, qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont mises à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière : Service Consommateurs - 89 quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Sous réserve de l'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation. (8) Commercialisé sous certaines conditions auprès des mineurs. (9) Service réservé aux 12-25 ans. Le souscripteur peut effectuer 4 retraits par mois dans les pays hors de la zone Euro sans payer de commission à la Caisse d'Epargne et un nombre illimité dans les pays de la zone Euro. (10) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les agios supplémentaires restent dus (cf. Conditions Particulières). (11) Tarif en vigueur au 01/09/2016. Intègre les frais de gestion. (12) Les remises sur les services complémentaires du Bouquet Liberté sont calculées hors frais de gestion pour les produits d'assurances.

# 4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES



## ■ Forfaits Satellis

**SATELLIS INTÉGRAL\*** (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 02/10/2010)

- Avec une Carte Visa Infinite 32,00 €/mois
- Avec une Carte Visa Premier IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Premier à débit immédiat ou débit différé 16,50 €/mois

Tarification Jeunes (18-25 ans) 1/2 tarif

**SATELLIS ESSENTIEL ASSURANCES\*** (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 02/10/2010)

- Avec une Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou Carte Visa Electron Sensea ou Visa Teranga 10,05 €/mois
- Option débit différé sur Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic + 0,40 €/mois

Tarification Jeunes (18-25 ans) 1/2 tarif

**SATELLIS ESSENTIEL\*** (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 01/06/2007)

- Avec une Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou Carte Visa Electron Sensea ou Visa Teranga 8,90 €/mois
- Option débit différé sur une Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic + 0,40 €/mois

Tarification Jeunes (18-25 ans) 1/2 tarif

**OPTION CARTE SUPPLÉMENTAIRE POUR SATELLIS INTÉGRAL, SATELLIS ESSENTIEL ASSURANCES ET SATELLIS ESSENTIEL**

50 % de réduction sur le prix à l'unité pour toute carte supplémentaire de même niveau sur compte joint (offre non cumulable avec une autre promotion)

- 2<sup>ème</sup> Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou Carte Visa Electron Sensea 1,71 €/mois
- 2<sup>ème</sup> Carte Visa Classic IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Classic à débit différé 1,83 €/mois
- 2<sup>ème</sup> Carte Visa Premier IZICARTE<sup>(1)</sup> ou Carte Visa Premier 5,50 €/mois

(1) Carte de crédit associée au crédit renouvelable IZICARTE. IZICARTE est un produit de Natisix Financement, filiale du groupe Caisse d'Epargne, SA au capital de 60 793 320 €, siège social : 5, rue Masseran – 75007 Paris, 439 869 587 RCS Paris, intermédiaire d'Assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393, qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont mises à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière : Service Consommateurs - 89 quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Sous réserve de l'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

**SATELLIS AUTONOMIE\*** (cotisation à une offre groupée de services destinée aux majeurs protégés)

- Carte Equilibra (carte de retrait sécurisée) ou Carte Noméa ou Carte Visa Electron Sensea
- Chéquier
- Assurance moyens de paiement<sup>(2)</sup>
- Service Opposition<sup>(2)</sup>
- Satellis Assurance<sup>(2)</sup>
- Frais de tenue de compte
- Relevé multiproduit mensuel
- Refabrication ou réédition du code de la carte si perte ou vol (1 par an)
- Eparplus
- Chèque de banque (1 par an)
- 1 virement ponctuel ou permanent vers un autre établissement bancaire

Satellis Autonomie avec Carte Equilibra ou Carte Noméa 2,82 €/mois

Satellis Autonomie avec Carte Visa Electron Sensea 3,95 €/mois

## ■ Forfait Compte Technique (offre groupée de prestations destinée à la gestion des comptes des Personnes Protégées)

Gratuit

## ■ OFFRES RÉSERVÉES AUX JEUNES

**OFFRE COLOC' 18-30 ANS** (cotisation à une offre groupée de services)

L'Offre Coloc' est composée\*\* d'un compte de dépôt joint sans autorisation de découvert, ni chéquier, incluant la tenue de compte et le relevé de compte, un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...).

Cotisation Offre Coloc' Gratuit

- En option : une carte Visa Electron Sensea pour chacun des colocataires 1 €/carte/mois

(2) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations (Assurance Moyens de Paiement, Service Opposition, Satellis Assurance).

\* Rémunération des comptes de dépôt interrompue à compter du 01/01/2017.

\*\* Sont gratuits à l'unité : l'ouverture de compte, le relevé de compte, l'abonnement à des services de banque à distance.

# 4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Les offres suivantes ne sont plus commercialisées. Elles restent en vigueur jusqu'à leur terme contractuel.

COMPTE TRIBU 12-15 ANS (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 06/04/2014)

- Carte Tribu Cirrus

Cotisation Compte Tribu 12-15 ans 1 €/mois

SOLUTION 16-17 ANS (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 30/06/2014)

- Avec une Carte Visa Electron Sensea

Cotisation Solution 16-17 ans Gratuit jusqu'à 18 ans puis 1 €/mois

FUTÉO 18-25 ANS (cotisation à une offre groupée de services - fin de commercialisation le 01/05/2014)

- Avec une Carte Visa Classic à débit immédiat

Cotisation Futéo 18-25 ans 1 €/mois

• 2<sup>ème</sup> carte Visa Classic à débit immédiat sur Futéo joint +1 €/mois

## ■ FORFAIT SCI PATRIMONIALE

- Compte courant
- Exonération des commissions de mouvement
- Exonération des frais de tenue de compte\*
- Relevé de compte mensuel
- Chéquier
- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Assurance Moyens de Paiement<sup>(1)</sup>)
- Abonnement à des services de Banque à Distance (Direct Ecureuil)

Cotisation à une offre groupée de services 7,10 €/mois

4

## ■ OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité)

L'OCF est une offre groupée de services réservée à la clientèle en situation de fragilité financière comprenant :

- La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte
- Quatre virements mensuels SEPA ☐, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA ☐ en nombre illimité
- Deux chèques de banque par mois
- Un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
- Un système d'alerte sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de Relevés d'Identité Bancaire
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R.312-4-2 du Code Monétaire et Financier\*\*
- Un changement d'adresse une fois par an

Cotisation à une offre groupée de services OCF 36 €/an soit 3 €/mois

\* Les frais de tenue de compte pour les clients non titulaires de l'offre groupée de services sont de 15,50 €/mois.

\*\* Pour les détenteurs de l'OCF et les bénéficiaires des Services Bancaires de base : 4 € par opération, dans la limite d'un plafond mensuel de 20 €.

(1) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations.



# 5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

## ■ Commission d'intervention

Commission d'intervention : 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...).

8,00 € par opération dans la limite d'un plafond mensuel de 80,00 €\*

\* Pour les détenteurs de l'OCF et les bénéficiaires des Services Bancaires de base : 4 € par opération dans la limite d'un plafond mensuel de 20 €. Cf. pages 9 & 21.

## ■ Opérations particulières

- Frais par saisie-attribution et par avis à tiers détenteur 103,00 €
- Frais par opposition administrative 10 % du montant dû au Trésor Public maximum 103,00 € /acte
- Frais suite à notification signalée par la Banque De France d'une interdiction d'émettre des chèques 25,00 €

## ■ Incidents de fonctionnement du compte

### REJET DE CHÈQUE

• Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision<sup>(1)</sup> :

- chèque inférieur ou égal à 50,00 € 22,00 €/par rejet<sup>(2)</sup>
- chèque supérieur à 50,00 € 42,00 €/par rejet<sup>(2)</sup>

Frais dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 € comprenant :

- les frais de dossier
- les frais de rejet de chèque
- les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plate-forme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)
- les frais de lettre d'injonction au titulaire et au cotitulaire
- les frais d'envoi en recommandé (AR) de la lettre d'injonction
- la déclaration BDF (Banque De France)
- les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
- les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
- les frais de blocage de provision pour régularisation
- les frais de délivrance du certificat de non-paiement

 Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) Les frais ne sont pas prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours.  
(2) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

### ÉMISSION D'UN CHÈQUE SANS PROVISION (CONSÉQUENCES)

Le rejet d'un chèque sans provision entraîne une interdiction d'émettre des chèques sur tous les comptes détenus dans toutes les banques pour une durée de 5 ans. Il est possible de régulariser sa situation à tout moment durant cette période.

### REJET DE PRÉLÈVEMENT

- Frais de rejet de prélèvement, TIPSEPA, télérèglement pour défaut de provision
    - Prélèvement inférieur à 20,00 € Frais dans la limite du montant rejeté<sup>(3)</sup>
    - Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 € 12,00 €/rejet<sup>(2)(3)</sup>
- Frais dans la limite d'un plafond mensuel de 200,00 €<sup>(3)</sup>

### INCIDENTS LIÉS A VOS CARTES

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire, pour perte, vol, ou usage frauduleux Gratuit
- Frais pour contestation abusive sur opération carte 44,50 €/opération
- Frais de radiation d'inscription pour usage abusif carte 36,50 €
- Frais d'ouverture de dossier de surveillance suite à incident de paiement par carte 20,00 €
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire 46,50 €
- Frais de capture d'une carte pour usage abusif par le titulaire, par un commerçant ou par un DAB\* d'une autre banque 141,00 €

## ■ Frais divers

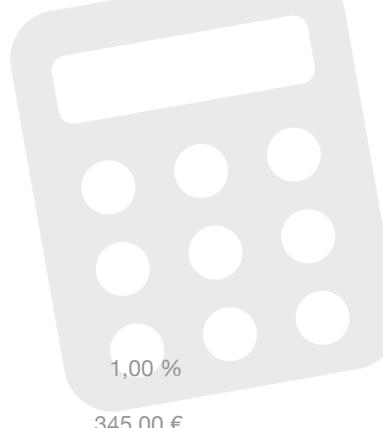
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
  - 1<sup>ère</sup> lettre 13,00 €
  - 2<sup>ème</sup> lettre 25,75 €
- Frais de lettre de mise en demeure pour compte débiteur 29,00 €
- Commission d'ouverture de dossier contentieux (par dossier) 60,00 €
- Frais d'information de la Banque de France pour chèque payé en période d'interdiction 15,00 €

 Se référer au lexique pages 35-36-37.

\* Distributeur automatique de billets.

(3) Pour les détenteurs de Service Bancaire de Base ou de l'OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité) : une remise tarifaire de 50 % est appliquée sur le tarif standard dans la limite d'un plafond mensuel de 30 €. Cf. pages 9 & 21.

# 6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS



## ■ Découverts<sup>(1)</sup> (accessibles à partir de 18 ans)

### AUTORISATION DE DÉCOUVERT\* PERMANENT<sup>(2)</sup>

|   |            |
|---|------------|
| • Taux débiteur annuel en vigueur au 01/09/2016 | 14,00 %    |
| • Frais annuels de gestion                      |            |
| - hors offres groupées de services              | 14,00 €/an |
| - avec offres groupées de services              | Gratuit    |

### AUTORISATION DE DÉCOUVERT\* PONCTUEL

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| • Frais de mise en place | Nous consulter |
|                          | Gratuit        |

**DÉCOUVERT NON AUTORISÉ** (autorisation exceptionnelle de disposer de fonds au-delà du solde du compte ou l'autorisation de découvert convenue)

|   |         |
|---|---------|
| • Taux débiteur annuel en vigueur au 01/09/2016 | 19,82 % |
|---|---------|

Le taux débiteur annuel est plafonné au taux d'usure fixé par les pouvoirs publics. Il est susceptible de variation à chaque trimestre, se renseigner en agence.

\* Le Taux Annuel Effectif Global (T.A.E.G.) est indiqué sur votre relevé de compte. Il est fonction du montant et de la durée du découvert. Le taux débiteur annuel est plafonné au taux d'usure fixé par les pouvoirs publics. Il est susceptible de variation à chaque trimestre civil. Par exemple, pour une autorisation de découvert de 500 € au taux débiteur annuel de 14 % et pour une utilisation constante de ce découvert dans son intégralité sur une durée de 20 jours, le T.A.E.G. sera de 15,02 %. Le T.A.E.G. indicatif est calculé conformément à l'article R. 314-7 du Code de la consommation.

## ■ Crédits à la consommation<sup>(3)</sup> (accessibles à partir de 18 ans)

### CRÉDIT RENOUVELABLE TEOZ ET IZICARTE

TEOZ et IZICARTE sont des produits de Natixis Financement<sup>(4)</sup> qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont mises à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

### PRÊTS PERSONNELS

|                    |          |
|--------------------|----------|
| • Frais de dossier | 1,00 %   |
| • minimum          | 75,00 €  |
| • maximum          | 220,00 € |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| Tarification Jeunes (18-25 ans) | 1/2 tarif |
|---------------------------------|-----------|

(1) Sous réserve d'acceptation de votre Caisse d'Epargne.

(2) Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours.

(3) Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai de rétractation.

## ■ Crédits Immobiliers<sup>(5)</sup>

|  |                           |
|--|---------------------------|
| • Frais de dossier (%) du montant emprunté)                |                           |
| • minimum (selon le type de prêt, se renseigner en agence) | 1,00 %                    |
| • maximum (selon le type de prêt, se renseigner en agence) | 345,00 €                  |
| • Prêt Epargne Logement                                    | 1 000,00 €*               |
| • Prêt Taux Zéro+  | Frais de dossier gratuits |
| • Prêt Eco-PTZ   | Frais de dossier gratuits |
| • Assurances des emprunteurs <sup>(6)</sup>                | Frais de dossier gratuits |
|  | Nous consulter            |

\* 500 € maxi pour les Prêts Accession Sociale (PAS)

## ■ Prestations diverses liées aux crédits

|   |                     |
|---|---------------------|
| • Duplicata d'un contrat incluant un tableau d'amortissement                                  | 51,80 €             |
| • Duplicata d'un tableau d'amortissement  | 25,50 €             |
| • Information annuelle aux caution <sup>(7)</sup>   | 15,00 €/prêt/garant |
| • Attestations diverses de prêts (fin de prêt...)   | 20,50 €             |
| • Modification du compte de prélèvement   | 15,15 €             |
| • Rédaction d'un avenant de contrat de prêt (hors substitution assurance emprunteur)          |                     |
| • avenant simple du contrat (modification de la date de prélèvement, de garantie...)          | 175,00 €            |
| • avenant complexe du contrat (transfert de prêt sur un autre objet, avenant combinatoire...) | 360,00 €            |
| • Frais de réaménagement interne  | Nous consulter      |
| • Frais de remboursement anticipé   | Nous consulter      |
| • Frais de prise de garanties (société de caution mutuelle, nantissement, gage...)            | Nous consulter      |
| • Frais de demande de mainlevée hypothécaire (hors frais d'enregistrement)                    | 98,00 €             |
| • Frais de mainlevée autres garanties (sauf SACCEF)   | 98,00 €             |

(4) Natixis Financement, filiale du groupe Caisse d'Epargne, SA au capital de 60 793 320 €, siège social : 5, rue Masseran – 75007 Paris, 439 869 587 RCS Paris, Intermédiarie d'Assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393, qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont mises à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière : Service Consommateurs - 89 quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13.

(5) Accessible à partir de 18 ans, sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre Caisse d'Epargne, prêteur. Pour le financement d'une opération relevant des articles L.313-1 et suivants du code de la consommation (crédit immobilier), l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours avant d'accepter l'offre de prêt. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser les sommes versées.

(6) Assurance des emprunteurs est un contrat de CNP Assurances et de BPCE Vie, entreprises régies par le Code des assurances.

(7) Gratuit pour les Crédits Etudiants.

# 7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS



## ■ Épargne bancaire

### RELEVÉ DE COMPTE MULTIPRODUITS (HORS COMPTE DE DÉPÔT)

|   |                              |
|---|------------------------------|
| • Périodicité annuelle, semestrielle ou trimestrielle | Gratuit                      |
| • Autre périodicité                                   | 2,65 €/relevé supplémentaire |

### RETRAIT D'ESPÈCES SUR COMPTE D'ÉPARGNE

#### DANS UNE AUTRE CAISSE D'ÉPARGNE

|   |                  |
|---|------------------|
| • Délivrance et mise à disposition d'un accréditif  | Gratuit          |
| • Retrait avec accréditif <sup>(1)</sup>  | Gratuit          |
| • Retrait sans accréditif <sup>(1)</sup><br>(opération nécessitant l'appel de votre Caisse d'Epargne<br>domiciliaire) | 5,00 €/opération |

### TRANSFERT DE COMPTE

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| • Transfert CEL, PEL et PEP       | Gratuit |
| • vers une autre Caisse d'Epargne |         |

### AUTRES SERVICES

|  |         |
|--|---------|
| • Ouverture/Clôture de compte d'épargne  | Gratuit |
| • Emission d'un chèque de banque sur Livret <sup>(2)</sup>                     | 12,00 € |
| • Emission d'un virement SEPA à partir d'un Livret <sup>(2)</sup>              | 3,65 €  |
| • Cotisation Carte Nomade  | Gratuit |
| • Frais de relevé annuel ISF   | 56,20 € |
| • Frais d'arrêté de compte (Tutelle)   | 16,30 € |
| • Frais de duplicata Imprimé Fiscal Unique                                     | 20,50 € |
| • Frais d'attestations diverses  | 20,50 € |
| • Frais de tenue de compte sur livret inactif <sup>(3)</sup>                   | 30,00 € |
| (compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier). |         |

Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) La procédure de retrait d'espèces sur compte d'épargne dans une autre Caisse d'Epargne ne concerne que les comptes d'épargne suivants : Livret A, Livret B et Compte Epargne Logement.

(2) Gratuit dans le cadre du Livret A.

(3) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif (Livrets B, 10/12, Grand Format, Grand Prix, Ecureuil Plus) est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du plafond réglementaire.

## ■ Placements financiers

### COMPTES-TITRES ORDINAIRES / PEA / PEA-PME

#### Droits de garde (sur la base d'une valorisation au 31/12)

|   |                    |
|---|--------------------|
| • Parts sociales uniquement   | Gratuit            |
| • Valeurs réseau Caisse d'Epargne uniquement                              |                    |
| • Forfait annuel  | 27,73 €/an/compte  |
| • Valeurs Caisse d'Epargne et autres valeurs ou uniquement autres valeurs |                    |
| • Commission proportionnelle*   | 0,30 %             |
| • Commission fixe par ligne*  | 3,86 €             |
| • Minimum de perception   | 34,80 €/an/compte  |
| • Maximum de perception   | 238,00 €/an/compte |

#### Tarification Jeunes (18-25 ans)

1/2 tarif

\* Sur valeurs hors réseau Caisse d'Epargne.

### Autres services

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| • Bourse Esprit Ecureuil   | Gratuit                        |
| • Service Abonnement   | 10,00 €/an                     |
| • Service "Prise de bénéfices"   | 7,00 €/an                      |
| • Service Assurance moins values Bourse Esprit Ecureuil <sup>(1)</sup>         | 12,00 €/an                     |
| • Cotisation forfaitaire annuelle des 3 services                               |                                |
| • Transfert de Plan Epargne en Actions ou de compte-titres ordinaire           |                                |
| • vers réseau Caisse d'Epargne   | Gratuit                        |
| • vers autre banque  | 115,00 €                       |
| • Transfert de titres sans clôture de compte                                   |                                |
| • vers réseau Caisse d'Epargne   | Gratuit                        |
| • vers autre banque  | 115,00 €                       |
| • Frais d'attestation de plus-values sur titres :                              |                                |
| • dernier exercice   | Gratuit                        |
| • exercice antérieur   | 55,80 €                        |
| • Transfert de titres nominatifs purs  | 20,00 €                        |
| • Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif                        | Droits de garde <sup>(2)</sup> |
| (compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier). |                                |

Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations.

(2) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

# 7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

## ORDRES DE BOURSE

### En agence

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| • Commission proportionnelle       | 1,35 %  |
| • Commission fixe par ligne        | Gratuit |
| • Minimum de perception            | 17,60 € |
| • Ordre non exécuté, annulé, tombé | 12,00 € |

### Par téléphone (Direct Ecureuil)

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| • Commission proportionnelle       | 1,15 %  |
| • Commission fixe par ligne        | Gratuit |
| • Minimum de perception            | 17,60 € |
| • Ordre non exécuté, annulé, tombé | 12,00 € |

### Par Internet ou par Mobile

|                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| • Commission proportionnelle       | 0,60 %  |
| • Commission fixe par ligne        | Gratuit |
| • Minimum de perception            | 9,00 €  |
| • Ordre non exécuté, annulé, tombé | Gratuit |

## ■ Négociation bourses étrangères

Nous consulter

## ■ OPCVM

|   |         |
|---|---------|
| • Souscription OPCVM d'autres banques (en sus des droits d'entrée autres banques) | 12,00 € |
|---|---------|

## ■ Parts sociales

|                        |         |
|------------------------|---------|
| • Souscription, rachat | Gratuit |
|------------------------|---------|

## ■ Services de gestion privée

|  |                |
|--|----------------|
| • Etude patrimoniale "Scan Patrimoine" | Nous consulter |
|--|----------------|

 Se référer au lexique pages 35-36-37.

# 8 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

## ■ Cotisations

|   |             |
|---|-------------|
| • Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement  |             |
| • Assurance sur Compte Formule Individuelle <sup>(1)(2)</sup>   | 36,00 €/an  |
| • Assurance sur Compte Formule Famille <sup>(1)(2)(3)(4)</sup>  | 57,60 €/an  |
| • Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>   | 18,30 €/an  |
| • Assurance perte/vol carte <sup>(1)</sup> (cartes à autorisation systématique Visa Electron Sensea et cartes Visa) | 13,20 €/an  |
| • Satellis Assurance <sup>(1)</sup>   | 15,62 €/an  |
| • Service Opposition <sup>(1)</sup>   | 22,00 €/an  |
| • Sécur'Média <sup>(1)(2)(4)(5)</sup>   |             |
| • Formule 1 Individuelle  | 40,00 €/an  |
| • Formule 2 Individuelle  | 82,00 €/an  |
| • Formule 1 Famille <sup>(3)</sup>  | 59,00 €/an  |
| • Formule 2 Famille <sup>(3)</sup>  | 112,00 €/an |
| • Assurance sur Épargne <sup>(1)(2)(4)(5)(6)</sup>  | 27,00 €/an  |
| • Protection Juridique <sup>(1)(2)(4)(7)</sup>  |             |
| • Contrat souscrit avant le 23/03/2014 <sup>(8)</sup>   | 73,55 €/an  |
| • Contrat souscrit à partir du 24/03/2014   | 84,80 €/an  |

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations (Assurance Moyens de Paiement, Assurance sur Compte, Protection Juridique, Sécur'Média, Assurance sur Epargne, Service Opposition, Satellis Assurance, Assurance perte/vol des cartes à autorisation systématique et des cartes Visa).

(2) Tarif en vigueur au 01/09/2016.

(3) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non séparé ni divorcé de corps (époux(se), concubin(e), personne liée par un PACS) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou l'autre.

(4) Service non commercialisable auprès des mineurs.

(5) Dont 3,00 € de frais de gestion.

(6) Pour toute souscription depuis le 22/11/2010.

(7) Dont 4,00 € de frais de gestion.

(8) Arrêt de commercialisation.

## 9 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

### ■ Frais de dossier succession

|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| • Frais d'arrêté de compte    |                         |
| • actifs de 151 à 3 000 €     | 40,00 €                 |
| • actifs de 3 001 à 10 000 €  | 105,00 €                |
| • actifs de 10 001 à 45 000 € | 0,80 % (mini. 220,00 €) |
| • actifs de 45 001 à 75 000 € | 0,80 % (mini. 380,00 €) |
| • actifs > 75 000 €           | 0,80 % (maxi. 750,00 €) |

*La communauté inclut les comptes simples du défunt ainsi que 50 % des comptes joints.*

|  |          |
|--|----------|
| • Frais annuels de gestion des dossiers ouverts depuis plus d'un an <sup>(1)</sup> | 125,00 € |
|--|----------|

### ■ Frais d'arrêté de compte pour liquidation de communauté

55,00 €/personne

*(1) Le montant des frais est prélevé annuellement. Ce montant est débité dans la limite du plafond réglementaire par compte lorsque le compte est considéré comme inactif.*

## 10 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

### ■ Change manuel

#### ACHAT / VENTE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVISES)

|                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| • Commission de change              | selon cours du change |
| • Commission de service forfaitaire | 5,60 €                |
| • Supplément commande < 100 €       | 3,05 €                |
| • Supplément cessions < 50 €        | 3,05 €                |

#### DÉPÔT DE CHÈQUES DE VOYAGE<sup>(1)</sup>

**En euros** **Gratuit**

#### En devises

|   |                       |
|---|-----------------------|
| • Commission de change                      | selon cours du change |
| • Commission de service proportionnelle     | 1,00 %                |
| • Commission de service montant forfaitaire | 5,60 €                |
| • Supplément cessions < 50 €                | 3,05 €                |

*(1) Les chèques de voyage peuvent être utilisés pour régler des achats ou des prestations de service pour obtenir des espèces dans la monnaie du pays.*



# 10 OPÉRATIONS INTERNATIONALES



## ■ Virements internationaux

### EMISSION D'UN VIREMENT

#### Emission d'un virement SEPA en euros (quel que soit le montant)

- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN 3,60 €

#### Emission d'un virement non SEPA en euros ou en devises (quel que soit le montant)

- Frais par virement 1,00 %
  - minimum de perception (a) 16,90 €
  - maximum de perception (c) 70,00 €
- Commission de change (si virement en devises) 0,50 %
  - minimum de perception (b) 15,00 €
  - maximum de perception (d) 70,00 €
- Minimum de perception (a+b) 31,90 €
- Maximum de perception (c+d) 140,00 €

### VIREMENT REÇU

#### Virement SEPA reçu en euros (quel que soit le montant)

- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN Gratuit

#### Virement non SEPA reçu en euros ou en devises (quel que soit le montant)

- Frais par virement 1,00 %
  - minimum de perception (a) 16,90 €
- Commission de change (si virement en devises) 0,50 %
  - minimum de perception (b) 15,00 €
- Minimum de perception (a+b) 31,90 €
- Attestation virement International 16,50 €

## ■ Chèques

### PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

- Commission de service 1,00 %
  - minimum de perception (a) 16,90 €
  - maximum de perception (c) 70,00 €
- Commission de change (si chèque en devises) 0,50 %
  - minimum de perception (b) 15,00 €
  - maximum de perception (d) 70,00 €
- Minimum de perception (a+b) 31,90 €
- Maximum de perception (c+d) 140,00 €

### ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER<sup>(1)</sup>

- Commission de service 1,00 %
  - minimum de perception par remise (a) 16,90 €
  - maximum de perception (c) 70,00 €
- Commission de change (si chèque en devises) 0,50 %
  - minimum de perception (b) 15,00 €
  - maximum de perception (d) 70,00 €
- Minimum de perception (a+b) 31,90 €
- Maximum de perception (c+d) 140,00 €
- Chèque étranger remis à l'encaissement impayé 25,20 €
  - + frais de rejet de la banque étrangère

### EMISSION D'UN CHÈQUE DE BANQUE EN DEVISES 35,90 €

## ■ Cartes

Se reporter à la page 12, pour les paiements et retraits en euro et en devises.

10

(1) Disponibilité des fonds - remise de chèque en euros payable dans l'U.E. en "crédit Sauf Bonne Fin" : les fonds sont disponibles 8 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence - remise chèque en euros ou devises payables hors U.E. en "crédit Sauf Bonne Fin" : les fonds sont disponibles 14 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence - remise chèque en euros ou devises payables à l'étranger en "Crédit Après Encaissement" : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Epargne.

# 11 AUTRES

## ■ Numéros utiles

La Caisse d'Épargne met à votre disposition des accès directs non surtaxés aux services suivants :

**ASSURANCE : 09 69 36 45 45<sup>(1)</sup>**

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez BPCE Assurances.

**PERTE / VOL : 09 69 36 39 39<sup>(1)</sup>**

En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, avertissez immédiatement votre agence Caisse d'Épargne ou contactez le Centre d'Opposition Caisse d'Épargne.

**ASSISTANCE TECHNIQUE : 09 69 39 29 52<sup>(1)</sup>**

Pour toute aide, contactez votre Assistance technique Caisse d'Épargne.

**SITE INTERNET : [www.caisse-epargne.fr<sup>\(2\)</sup>](http://www.caisse-epargne.fr)**

Pour toute information complémentaire.

(1) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.

(2) Selon coût de votre fournisseur d'accès.

## ■ LEXIQUE

### ACCRÉDITIF

Autorisation délivrée à un client par sa Caisse d'Épargne domiciliataire lui permettant de :

- demander un remboursement avec préavis en une ou plusieurs fois sur son Livret A, Livret B, Compte Epargne Logement ou Compte de Dépôt par espèces ou par chèque de banque dans une autre Caisse d'Épargne,
- retirer des sommes d'un montant supérieur au montant applicable à une demande de retrait sans préavis.

### AGIOS

Intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert et auxquels s'ajoutent les frais et commissions.

### CHÈQUE

Moyen de paiement, présenté sous forme de carnet de chèques, avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci. La provision doit toujours être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation (par la banque du bénéficiaire à la banque du tireur). La validité d'un chèque est de 1 an et 8 jours. Dès la remise ou l'envoi du chèque au bénéficiaire, celui-ci peut le remettre à l'encaissement.

### CHÈQUE DE BANQUE

Chèque émis par une banque à la demande du client, et dont le montant, immédiatement débité du compte bancaire du client, est ainsi garanti. Les chèques de banque sont généralement utilisés pour le règlement d'achats de montant élevé.

### COMMISSION D'INTERVENTION

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.

# 11 AUTRES



## ■ LEXIQUE (suite)

### COMPTE INACTIF

Un compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- 1) Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes de dépôt et de 5 ans pour les comptes titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés ;
- 2) Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

### COORDONNÉES BANCAIRES

Le RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne) ou RIB (Relevé d'Identité Bancaire) permet l'identification de votre compte notamment pour des opérations de virement ou prélèvement sur celui-ci.

Le BIC (Business Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international. Ceux-ci sont indispensables pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger.

### DATE DE VALEUR

La date de valeur est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte ; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios).

### DÉLAI D'ENCAISSEMENT

La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Caisse d'Epargne vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Caisse d'Epargne peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé (le délai peut être de 15 jours ouvrés au maximum). La provision est alors indisponible.

## ■ LEXIQUE (suite)

### EEE (ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN)

Pays membres de l'U.E. (Union européenne) + Islande, Liechtenstein, Norvège.

### INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement de découvert autorisé).

### OPCVM (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF EN VALEURS MOBILIÈRES)

Portefeuille dont les fonds sont placés en valeurs mobilières ou autres instruments financiers. Dénomination dorénavant restreinte aux fonds conformes à la directive européenne UCITS.

### REJET DE CHÈQUE

Refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.

### REJET DE PRÉLÈVEMENT

Refus du paiement d'un prélèvement du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.

### SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA)

Espace unique de paiements en euros. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Monaco.

# 12 RÉSOUDRE UN LITIGE

La Caisse d'Épargne met tout en oeuvre pour vous offrir un service de qualité. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés peuvent survenir. Pour nous en faire part, 3 niveaux de recours successifs vous sont proposés :

## 1. Votre agence Caisse d'Epargne : votre 1<sup>er</sup> interlocuteur

Prenez contact avec votre conseiller. Expliquez-lui la nature de votre réclamation, donnez-lui vos raisons et précisez aussi clairement que possible ce que vous attendez de sa part.

Si vous êtes en désaccord avec votre conseiller après cet entretien, prenez contact avec le directeur de l'agence et faites-lui part des points évoqués avec votre conseiller.

## 2. Le Service Relations Clientèle : si le différend persiste

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, le Service Relations Clientèle peut intervenir pour réexaminer votre demande.

### PAR ECRIT :

Caisse d'Épargne Loire-Centre  
Service Relations Clientèle  
36, allée Ferdinand de Lesseps  
CS 90657  
37206 Tours Cedex

### PAR TÉLÉPHONE :

09 69 36 27 38<sup>(2)</sup>

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours.

Si toutefois une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, ce délai pourra être porté à 60 jours.

### PAR INTERNET :

[www.caisse-epargne.fr<sup>\(1\)</sup>](http://www.caisse-epargne.fr<sup>(1)</sup>)  
(région Loire-Centre)  
rubrique «Numéros utiles»  
«Service Relations Clientèle»

### ■ Médiateur de l'AMF

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers : actions, obligations, OPCVM<sup>(2)</sup> (l'information des investisseurs, l'exécution des ordres -délais, contenu-, les problèmes de tenue de comptititres, ...)<sup>(3)</sup>.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

## 3. En dernier recours, un médiateur à votre disposition

### ■ Médiateur de la Caisse d'Épargne

Si les échanges avec votre agence et le Service Relations Clientèle n'ont pas abouti à une solution qui vous convienne, vous pouvez saisir le Médiateur Caisse d'Épargne dans la mesure où l'objet du litige entre dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de Médiation.

Le recours à la Médiation est gratuit pour le client et se fait uniquement par écrit :

- sur son site Internet : [www.lemediateur.fbf.fr<sup>\(1\)</sup>](http://www.lemediateur.fbf.fr<sup>(1)</sup>)
- par mail : [mediateur@fbf.fr<sup>\(1\)</sup>](mailto:mediateur@fbf.fr<sup>(1)</sup>)
- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur auprès de la Caisse d'Épargne Loire-Centre - CS 151 - 75422 Paris cedex 09.

■ Se référer au lexique pages 35-36-37.

(1) Selon coût de votre fournisseur d'accès  
(2) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.  
(3) Cf. article L.621-19 al.1 extrait du Code Monétaire et Financier et charte de la Médiation de l'AMF disponibles sur le site internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)



**CAISSE D'EPARGNE**  
LOIRE-CENTRE

Caisse d'épargne et de prévoyance Loire-Centre, Banque coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital social de 374 039 440 €. Siège social à Orléans, 7 rue d'Escures. RCS Orléans 383 952 470. Intermédiaire en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 526. Titulaire de la carte professionnelle n°432 647 « transactions sur immeubles et fonds de commerce » délivrée par la Préfecture du Loiret. Pour cette activité, l'établissement ne doit recevoir ni détenir d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de sa rémunération ou de sa commission. Garantie financière : C.E.G.C. 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex. Imprimerie Prévost Offset - DMPAP 10/2016.