

TARIFS DES OPÉRATIONS
ET SERVICES DE LA CONVENTION
DE COMPTE DE DÉPÔT
APPLICABLES À LA CLIENTÈLE
DES PARTICULIERS
À COMPTER DU 01/01/2012



CAISSE D'ÉPARGNE
DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous détenez un compte de dépôt à la Caisse d'Épargne et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez.

La Convention de compte de dépôt vous indique les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. La mise à disposition de cette convention, vous permet de mieux connaître vos droits et obligations à l'égard de votre Caisse d'Épargne.

Si votre Convention de compte ne vous a pas encore été remise, vous pouvez vous la procurer gratuitement sur simple demande auprès de votre conseiller Caisse d'Épargne.

En complément de la Convention de compte, nous mettons à votre disposition les conditions et tarifs de nos services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers à compter du 01/01/2012 :

- en vous communiquant au moins 2 mois avant leur date d'application les nouveaux tarifs des opérations et services liés à votre Convention de compte,
- en tenant à votre disposition, en libre-service dans votre agence, la brochure de nos tarifs,
- en vous donnant la possibilité de consulter nos conditions tarifaires et les conditions générales de votre Convention de compte de dépôt à tout moment, en libre-accès sur notre site internet www.caisse-epargne.fr

Souhaitant que ces dispositions contribuent à renforcer notre relation basée sur la confiance et la transparence, nous vous prions d'agréer, Madame, Mademoiselle, Monsieur, nos salutations les meilleures.

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

Liste des services	Prix en euros
Service permettant de gérer ses comptes sur l'Internet (Direct Ecureuil par Internet)	Abonnement au service : 1,75 €/mois soit 21 €/an (Hors coût du fournisseur d'accès Internet)
Service d'alertes sur compte par SMS (AlertEcureuil)	Abonnement au service : 2,55 €/mois - soit 30,60 €/an
Carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte Bleue Visa)	Cotisation annuelle : 36,00 €/an
Carte de paiement internationale à débit différé (Carte Bleue Visa)	Cotisation annuelle : 37,50 €/an
Carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron Sensea)	Cotisation annuelle : 36,00 €/an
Retrait d'espèces en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	1 € par retrait (à partir du 1 ^{er} retrait)
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	• Ordre initié en agence : 3,80 € par virement • Ordre passé par Internet : gratuit
Frais de prélèvement	• Mise en place d'une autorisation de prélèvement : gratuit
Commission d'intervention	9,40 € par opération avec un plafond de 20/opé par mois
Assurance perte ou vol des moyens de paiement⁽¹⁾	18,30 €/an

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

SOMMAIRE

1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture.....	6
Relevés de compte.....	6
Tenue de compte.....	6
Services en agence.....	6
Autres services.....	7

2 BANQUE À DISTANCE

Direct Ecureuil.....	8
AlertEcureuil.....	8
Libre Service Ecureuil.....	8
Webprotexion.....	8
Relevé en ligne.....	8

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes.....	9
Virements.....	11
Prélèvements / TIP.....	11
Chèques.....	11
Autres services.....	12

4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Bouquet Liberté.....	13
Satellis Intégral.....	14
Satellis Essentiel plus.....	15
Satellis Essentiel.....	15
Satellis Autonomie.....	16
Compte Tribu (12-15 ans).....	17
Offres réservées aux Jeunes.....	17
Offre Coloc'.....	17
Services Bancaires de Base.....	18
Basic Services.....	18

5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention.....	19
Incidents de fonctionnement.....	19
Opérations particulières.....	20

6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Découverts.....	21
Crédit renouvelable Teoz.....	21
Prêt étudiant ecureuil, prêt micro portable étudiant, prêt permis à un euro par jour.....	21
Prêt 1 ^{er} véhicule.....	21
Prêts personnels ≤ 21500 €.....	21
Prêts personnels > 21500 €.....	21
Crédits immobiliers.....	21
Prêt Épargne Logement et prêt à taux 0%.....	21
Prêt accession sociale.....	22
Prestations diverses.....	22

7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Gestion courante.....	23
Les titres.....	23
Ordres de bourse.....	24
Autres services.....	24

8 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Cotisations.....	25
------------------	----

9 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Opérations Internationales.....	26
Change manuel.....	26
Virements internationaux.....	26
Autres services.....	28

10 RÉSOUDRE UN LITIGE

Service Relations Clientèle.....	29
Service Médiation du réseau Caisse d'Épargne.....	29

AUTRES

Numéros Utiles.....	30
Lexique.....	30

1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

■ Ouverture, transformation, clôture

• Ouverture de compte	Gratuit
• Domilis (Service de transfert de virements/prélèvements)	Gratuit
• Service d'aide à la mobilité	Gratuit
• Liste des opérations automatiques et récurrentes	Gratuit
• Désolidarisation compte joint	10,80 €
• Service Bancaire de Base (service définis à l'article D.312-5 du code monétaire et financier offerts dans le cadre du droit au compte)	
Cotisation Services Bancaires de Base	Gratuit
• Clôture de compte	Gratuit

■ Relevés de compte

• un relevé mensuel	Gratuit
• autre périodicité	0,84€/relevé supplémentaire
• Relevé de compte au guichet	3,10 €
• Récapitulatif annuel de frais	Gratuit

■ Tenue de compte

• Frais tenue de compte (hors Forfaits)	3,12 €/trim
Tarification Jeunes (18-25 ans)	1/2 tarif
• Service rémunération ⁽¹⁾ Abonnement	0,50 €/mois
• Édition de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne)	Gratuit

■ Services en agence

VERSEMENT, RETRAIT, REMISE DE CHÈQUE

• Versement d'espèces au guichet	Gratuit
• Retrait d'espèces au guichet de votre agence sans émission de chèque	Gratuit
• Retrait-dépannage d'espèces avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)	Gratuit
• Remise de chèque ⁽²⁾	Gratuit

RECHERCHE DE DOCUMENT

• Frais de recherche de document moins d'un an	17,10 €
• Frais de recherche de document plus d'un an	34,25 €/heure avec un minimum de perception de 17,10 €

COFFRE-FORT

- Frais de location de coffre-fort (selon contenance) à partir de 34,90 €/an

(1) Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0,25 %, taux nominal brut annuel jusqu'à un maximum de 2 500 € de votre solde créditeur. Les intérêts sont soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

(2) Date de valeur : J+1 jour ouvré (J=jour de l'opération).

■ Autres services

RECHERCHE DE DOCUMENT AVEC RÉÉDITION OU PHOTOCOPIE

• frais de recherche avec édition ou photocopie de document de moins d'un an	17,10 € sur demande
• frais de recherche avec édition ou photocopie de document de + d'1 an (sur devis)	34,25 €/heure
• minimum de perception	17,10 €

FRAIS POUR SUCCESSION

• actifs < 3 000 €	42,00 €/opé
• actifs de 3 001 € à 15 000 €	90,00 €/opé
• actifs de 15 001 € à 45 000 €	190,00 €/opé
• actifs de 45 001 € à 75 000 €	380,00 €/opé
• au-delà de 75 000 €	470,00 €/opé
• succession non réglée	30,00 €/an

2 BANQUE À DISTANCE

■ Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

ABONNEMENT AUX SERVICES DE BANQUE À DISTANCE 0 825 800 825 1,75 €/mois

- Téléphone fixe⁽¹⁾
- Téléphone mobile⁽²⁾
- Internet⁽³⁾

⁽¹⁾ 0,15 €/mn (hors surcoût éventuel de votre opérateur téléphonique).

⁽²⁾ 0,15€/mn (hors coût de votre opérateur téléphonique).

⁽³⁾ Hors coût de votre fournisseur d'accès.

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

■ AlertEcureuil (service d'alerte par sms)

- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS 2,55 € TTC/mois*

* 0,50 € TTC/mois pour les détenteurs de Basic Services (offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque).

■ AlertEcureuil Famille 4,00 € TTC/mois

■ Libre Service Ecureuil Gratuit

■ Webprotexion

(accès à la banque à distance pour les tuteurs familiaux et mandataires professionnels)
Accès sans frais

■ Relevé de compte en ligne Gratuit

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Cartes

COTISATIONS CARTES

Cartes de paiement

• Carte Visa Infinite ⁽¹⁾	285,00 €/an
• Carte Visa Premier à débit immédiat ⁽¹⁾ ou à débit différé	125,00 €/an
• Carte Bleue Visa à débit immédiat ⁽¹⁾	36,00 €/an
• Carte Bleue Visa à débit différé ⁽¹⁾	37,50 €/an
• Carte Visa Electron Sensea ⁽¹⁾	36,00 €/an

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

• Carte Bancaire Rechargeable MasterCard (réservée aux 12-17 ans)	gratuit
• Blocage carte - perte/vol/usage frauduleux	8,00 €
• Réédition du code carte	1,50 € par réédition
• Rechargement occasionnel	Gratuit
• Cotisation annuelle au rechargement programmé	3,00 €/an

Cartes de retrait

• Carte de retrait nationale	24,00 €/an
• Carte Equilibra Interbancaire et Internationale	20,00 €/an
• Carte Equilibra sans code	20,00 €/an
• Carte Tribu	Gratuit
• Carte Tribu Cirrus	12,50 €/an
• Carte Nomade	12,00 €/an

Cartes de débit et de crédit

• Carte Visa Premier IZICARTE à débit immédiat ⁽¹⁾ ou à débit différé ⁽¹⁾	125,00 €/an
• Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ⁽¹⁾	36,00 €/an
• Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ⁽¹⁾	37,50 €/an

Carte de crédit

• Carte Teoz ⁽²⁾ (carte associée à un crédit renouvelable)	12 €/an
Moneo (porte-monnaie électronique, hors Moneo sur carte Visa)	
• Moneo Bleu (rattaché à un compte), le service Moneo n'est plus commercialisé depuis le 20/06/11	10,00 €/an

⁽¹⁾ Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût. Le service Moneo n'est plus commercialisé depuis le 20/06/11

⁽²⁾ 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.

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

e-Carte Bleue 8,20 €/an

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE :

Retraits en euros dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans l'UE (Union Européenne) :

- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une Caisse d'Épargne Gratuit
- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque :
 - carte détenue dans le cadre du Bouquet Liberté ou forfait Satellis
 - Jusqu'à 3 retraits dans le mois Gratuit
 - à partir du 4^e retrait dans le mois 1 €/retrait
 - Carte détenue hors offre groupée de services
 - à partir du 1^{er} retrait dans le mois 1 €/retrait
- Frais par retrait d'espèces aux guichets agence d'une autre banque 6,25€

Retraits en devises :

- Frais par retrait d'espèces aux DAB autres banques
 - commission proportionnelle 2,80 %
 - commission fixe 3,20 €
- Frais par retrait d'espèces aux guichets agence
 - commission proportionnelle 2,80 %
 - commission fixe 6,25 €

PAIEMENTS PAR CARTE (la carte est émise par votre Caisse d'Épargne)

- Paiement en euros dans l'UE (Union Européenne) Gratuit
- Paiement en devises :
 - commission proportionnelle 2,80 %
 - maximum de perception 6,25 €

OPPOSITIONS SUR CARTE :

- Frais d'opposition (blocage) de la carte suite à perte, vol, usage frauduleux Gratuit
- Frais d'opposition (blocage) de la carte pour usage abusif 56 €

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

LES AUTRES SERVICES

Choix du visuel - visuel de collection permanente :

- Carte Bleue Visa IZICARTE, Carte Bleue Visa 9,00 €⁽¹⁾
- Carte Visa Premier IZICARTE, Carte Visa Premier 9,00 €⁽¹⁾
- Carte Bancaire Rechargeable 6,00 €⁽¹⁾

Choix du visuel - visuel personnel

- Carte Bleue Visa IZICARTE, Carte Bleue Visa 12,00 €⁽²⁾

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

Réédition code carte 8,60 €

Renouvellement anticipé d'une carte 12,00 €

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

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

Virements

FRAIS PAR VIREMENT VERS UN COMPTE CAISSE D'ÉPARGNE

- Occasionnel Gratuit
- Permanent Gratuit

FRAIS PAR VIREMENT OCCASIONNEL VERS UNE AUTRE BANQUE ET VIREMENT SEPA

- Au guichet de l'agence 3,80 €
- Par téléphone 3,80 €
- Par Internet Gratuit

FRAIS PAR VIREMENT OCCASIONNEL INCOMPLET

(coordonnées bancaires absentes ou incorrectes) 16,10 €

FRAIS DE MISE EN PLACE D'UN VIREMENT PERMANENT VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

- Frais sur virement permanent 13,80 €/an

Prélèvements/TIP

PRÉLÈVEMENTS EXTÉRIEURS

- Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement Gratuit

OPPOSITIONS SUR PRÉLÈVEMENT :

- Révocation échéance(s) de prélèvement Gratuit
- Retrait de consentement sur autorisation de prélèvement 14 €

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

Chèques

- Frais d'envoi de chéquier à domicile Gratuit
- Mise à disposition à l'agence Gratuit
- Envoi par lettre recommandée 2,10 € + frais affranchissement
- Frais d'émission d'un chèque de banque 10,80 €
- Remise de chèque compensable en France :
date de valeur = J + 1 ouvré⁽¹⁾ (J : date de comptabilisation)

(1) 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). Délai d'encaissement : la CEBFC se réserve le droit d'appliquer un délai maximum de 15 J pour les chèques émis en France et en euros et un délai de 21 jours pour les chèques étrangers émis en euros ou en devises

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

OPPOSITIONS SUR CHÈQUES :

- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur 14,00 €
- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur 23,80 €

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

■ Autres services

SERVICE RETRAITS ILLIMITÉS

par carte aux DAB d'une autre banque en zone Euro dont France* 1 €/mois

SERVICE OPÉRATIONS COURANTES ILLIMITÉES

(chèques de banque, virements sur tous canaux, envoi de chèquiers à domicile, recherche de documents simple de moins d'un an, réédition de code secret carte) 2,75 €/mois

SERVICE FRANCHISE D'AGIOS 1,50 €/mois

ÉPARGNE AUTOMATIQUE

- Eparfix Gratuit
- Eparplus Gratuit

* Pour les clients de moins de 26 ans, ce service inclut 4 retraits hors Zone Euro

4 OFFRES GROUPEES DE SERVICES

■ Bouquet Liberté

UN ENSEMBLE DE SERVICES ESSENTIELS :

- Compte de dépôt rémunéré⁽¹⁾
- Chéquier⁽²⁾
- Assurance sur Compte⁽³⁾
- Relevé de compte mensuel
- Autorisation de découvert⁽²⁾
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Libre Service Ecureuil
- 3 retraits par mois par carte aux DAB d'une autre banque⁽⁴⁾
- Absence de frais de tenue de compte

UNE CARTE AU CHOIX⁽⁵⁾ :

Cotisation Bouquet Liberté

• Avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ou Carte Bleue Visa à débit immédiat	soit	96,00 €/an
• Avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ou Carte Bleue Visa à débit différé	soit	97,20 €/an 8,10 €/mois
• Avec une carte Visa Premier IZICARTE ou Carte Visa Premier	soit	170,40 €/an 14,20 €/mois
• Avec une carte Visa Infinite	soit	336,00 €/an 28,00 €/mois

(1) Rémunération servie sur votre compte de dépôt en fonction du type de carte choisie : pour une carte Bleue visa ou Carte Bleue Visa IZICARTE ou Carte Electron Sensea : 0,25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur. Pour une carte Visa Premier ou Carte Visa Premier IZICARTE ou Carte Visa Infinite : 0,25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur et 0,75% au-delà. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

(2) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Épargne.

(3) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations.

(4) Les retraits d'espèces à un DAB d'une Caisse d'Épargne sont gratuits.

(5) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût. Le service Moneo n'est plus commercialisé depuis le 20/06/11

Cotisations Bouquet Liberté 18-28 ans

- Cotisation 18-25 ans 25% du tarif standard
- Cotisation 26-28 ans 50% du tarif standard

ET DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À TARIF PRÉFÉRENTIEL DANS LE CADRE DE BOUQUET LIBERTÉ⁽¹⁾

- Service retraits illimités aux DAB d'une autre Banque (zone euro dont France)
- Service opérations courantes illimitées (chèques de banque, virements sur tous canaux, envoi de chèquiers à domicile, recherche de documents simple de moins d'un an, réédition de code secret carte)

4 OFFRES GROUPEES DE SERVICES

- E-carte Bleue
- Eparfix
- Eparplus
- AlertEcureuil
- Franchise d'agios⁽²⁾
- Protection Juridique⁽³⁾⁽⁵⁾
- Secur'Média Formule 1 ou 2⁽³⁾⁽⁵⁾
- Assurance sur Épargne⁽³⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾

Pour 1 service complémentaire souscrit : 10% de remise sur le prix à l'unité,
 Pour 2 services complémentaires souscrits : 20% de remise sur leur prix à l'unité,
 Pour 3 services complémentaires souscrits et plus : 30% de remise sur leur prix à l'unité.

- option relevé de compte numérisé réduction de 0.20€/mois sur la cotisation de bouquet liberté

LES CARTES SUPPLÉMENTAIRES :

2 ^{ème} Carte Bleue Visa Classique	1 €/mois
2 ^{ème} Visa Premier ou Infinite	50% de remise sur le prix de vente unitaire
Carte Bancaire Rechargeable	Gratuite

(1) Les prix à l'unité des services complémentaires sont détaillés aux chapitres 2, 3 et 8.

(2) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les éventuels agios restent dus (Cf. chapitre 6 "Les découverts").

(3) Les remises possibles associées aux services complémentaires de Bouquet Liberté sont calculées hors frais de gestion pour les produits d'assurances.

(4) Pour toute souscription à compter du 01/08/2010.

(5) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations.

■ Satellis Intégral

- Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾
- Service Opposition⁽¹⁾
- Satellis Assurance⁽¹⁾
- Eparfix Eparplus
- Relevé Multiproduit mensuel
- Autorisation de découvert⁽²⁾
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Absence de frais de tenue de compte
- Service rémunération⁽³⁾
- 3 retraits par mois par carte aux DAB d'une autre banque

Cotisation Satellis Intégral⁽⁴⁾

• Avec une Carte Visa Infinite ⁽⁵⁾	soit	347,40 €/an 28,95 €/mois
• Avec une Carte Visa Premier à débit immédiat ⁽⁵⁾ ou VISA Premier IZICARTE à débit immédiat ⁽⁵⁾	soit	170,40 €/an 14,20 €/mois
• Avec une Carte Visa Premier à débit différé ⁽⁵⁾ ou VISA Premier IZICARTE à débit différé ⁽⁵⁾	soit	170,40 €/an 14,20 €/mois

Cotisation Satellis Intégral⁽⁴⁾ 18-25 ans 1/2 tarif

■ Satellis Essentiel plus

- Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾
- Satellis Assurance⁽¹⁾
- Service Opposition⁽¹⁾
- Eparfix/Eparplus
- Relevé Multiproduit trimestriel
- Autorisation de découvert⁽²⁾
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Absence de frais de tenue de compte
- Service rémunération⁽⁶⁾
- 3 retraits par mois par carte aux DAB d'une autre banque

Cotisation Satellis Essentiel plus⁽⁴⁾

• Avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat ⁽⁵⁾ ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ⁽⁵⁾	soit	108,00 €/an 9,00 €/mois
• Avec une Carte Bleue Visa à débit différé ⁽⁵⁾ ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ⁽⁵⁾	soit	109,20 €/an 9,10 €/mois
• Avec une Carte Visa Electron Sensea ⁽⁵⁾	soit	108,00 €/an 9,00 €/mois

Cotisation Satellis Essentiel Plus⁽⁴⁾ 18-25 ans 1/2 tarif

■ Satellis Essentiel

- Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾
- Service Opposition⁽¹⁾
- Eparfix/Eparplus
- Relevé Multiproduit trimestriel
- Autorisation de découvert⁽²⁾
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Absence de frais de tenue de compte
- Service rémunération⁽⁶⁾
- 3 retraits par mois par carte aux DAB d'une autre banque

4 OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Cotisation Satellis Essentiel⁽⁴⁾

• Avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat ⁽⁵⁾ ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ⁽⁵⁾	soit	96,00 €/an 8,00 €/mois
• Avec une Carte Bleue Visa à débit différé ⁽⁵⁾ ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ⁽⁵⁾	soit	97,20 €/an 8,10 €/mois
• Avec une Carte Visa Electron Sensea ⁽⁵⁾	soit	96,00 €/an 8,00 €/mois

Cotisation Satellis Essentiel⁽⁴⁾ 18-25 ans 1/2 tarif

Les cartes supplémentaires :		
2 ^{ème} Carte Bleue de la gamme Visa		50% de remise sur le prix de vente unitaire

■ Satellis Autonomie

- Assurance moyens de paiement⁽¹⁾
- Service opposition⁽¹⁾
- Satellis Assurance⁽¹⁾
- Eparfix/Eparplus
- Absence de frais de tenue de compte
- Relevé Multiproduit à périodicité mensuelle, trimestrielle ou annuelle
- Synthèse individuelle des comptes détenus
- Service chéquier (chèques barrés) à renouvellement automatique avec expédition à l'adresse du gestionnaire par envoi simple
- Carte Equilibra (carte de retrait sécurisée)
- Un chèque de banque (1/an)
- Service rémunération⁽⁶⁾

Cotisation Satellis Autonomie		30,00 €/an
	soit	2,50 €/mois

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

(2) Sous réserve d'acceptation de votre Caisse d'Épargne.

(3) Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0,25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur et 0,75% au-delà. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

(4) Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait SATELLIS INTEGRAL ou SATELLIS ESSENTIEL PLUS ou SATELLIS ESSENTIEL souscrits avant le 01/08/2010. A compter de cette date, ces 3 forfaits ne sont plus commercialisés.

(5) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût. Option carte supplémentaire : 50% de réduction sur le prix à l'unité pour toute carte supplémentaire de même niveau. Le service Moneo n'est plus commercialisé depuis le 20/06/11

(6) Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0,25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

■ Compte Tribu (12-15 ans)

- Assurance Perte et Vol sur carte⁽¹⁾
- Relevé mensuel
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Service rémunération⁽²⁾
- Carte Tribu Cirrus
 - Cotisation Compte Tribu

Gratuit

■ Offres réservées aux Jeunes

SATELLIS JEUNE 16 - 17 ANS

- Carte Visa Senséa ou Tribu Cirrus
- Assurance Perte et Vol sur carte⁽¹⁾
- Eparfix
- Relevé Multiproduit trimestriel
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)
- Absence de frais de tenue de compte
- Service rémunération⁽²⁾

Cotisation Satellis Jeune 16 - 17 ans

1€/mois

FUTÉO 18 - 25 ANS

- Carte Bleue Visa à débit immédiat
- Découvert autorisé⁽³⁾
- Exonération d'agios dans la limite du découvert autorisé
- AlertEcureuil
- Direct Ecureuil Internet
- Relevés de comptes en ligne
- Chéquier sur demande⁽³⁾

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

(2) Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0,25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

(3) sous réserve d'acceptation de votre Caisse d'Épargne.

Cotisation Futéo 18-25 ans	1€/mois
-----------------------------------	----------------

■ Offre Coloc'

- Compte de dépôt joint sans autorisation de découvert ni chéquier
- Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Cotisation 1 €/ mois

- En option : la carte Visa Electron (carte de paiement internationale à autorisation automatique) 1 €/ carte/mois

4 OFFRES GROUPEES DE SERVICES

■ GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs aux chèques) : Basic Services

SERVICES BANCAIRES DE BASE (SERVICES DÉFINIS À L'ARTICLE D.312-5 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER OFFERTS DANS LE CADRE DU DROIT AU COMPTE) Gratuit

- Ouverture, tenue et clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande des relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- Un relevé de compte mensuel
- La réalisation des opérations de caisse
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Les retraits et les dépôts d'espèces à l'agence domiciliatrice
- 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 à autorisation systématique Senséa
- 2 formules de chèques de banque par mois

BASIC SERVICES (OFFRE GROUPEE DE SERVICES AVEC MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE)

- La tenue de compte de dépôt
- Une carte de paiement à autorisation systématique
- La domiciliation de virements bancaires
- Un relevé de compte multi-produits mensuel
- La mise en place de prélèvements sur le compte de dépôt ouvert à la Caisse d'Épargne
- L'accès à Libre Service Ecureuil
- Service d'alerte par SMS en option

Cotisation Basic Services : 36,60€/an soit 3,05€/mois

Cotisation Basic Services avec alerte SMS : 42,60€/an soit 3,55€/mois

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...)

- Par opération 9,40 €*
• Dans la limite d'un plafond mensuel de 20 opérations 188,00 €

* 5 € pour les détenteurs de Basic Services (offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque), dans la limite de 6 opérations par mois.

■ Incidents de fonctionnement

REJET DE CHÈQUE

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :

- Les frais de dossier
 - La commission d'intervention
 - Les frais de chèque impayé
 - 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
 - Chèque inférieur ou égal à 50 € 30,00 €
 - Chèque supérieur à 50 € 50,00 €
- Frais dans la limite d'un plafond journalier 100,00 €

REJET DE PRÉLÈVEMENT

Forfait de frais de rejet par prélèvement pour défaut de provision (dont commission d'intervention)

- Prélèvement inférieur ou égal à 20 €
(frais dans la limite du montant rejeté) maxi 20,00 €*
• Prélèvement supérieur à 20 € 20,00 €*
Frais dans la limite d'un plafond journalier 40,00 €

* Demi tarif pour les détenteurs de Basic Services (offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque), dans la limite d'un plafond de 3 opérations par mois.

Tarification Jeunes (18-25 ans)

1/2 tarif

5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

■ Opérations particulières

SAISIE /AVIS À TIERS DÉTENTEUR

• Frais par saisie-attribution	98,00 €
• Frais par Avis à Tiers Détenteur	98,00 €
• Opposition administrative	
10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de	98,00 €

6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

■ Découverts accessibles à partir de 18 ans

Autorisation de découvert permanente	taux maximum légal moins 3%
• Frais de gestion	Gratuit
Autorisation de découvert ponctuelle	taux maximum légal moins 3%
• Frais de gestion	Gratuit
Découvert non autorisé	taux maximum légal ⁽¹⁾

(1) (autorisation exceptionnelle de disposer de fonds qui dépassent le solde du compte ou l'autorisation de découvert convenue)

■ Crédit renouvelable Teoz

Carte Visa Teoz (carte associée à un crédit renouvelable)	12,00 €/an
---	------------

Teoz est un produit de Natixis Financement, 87-89, quai Panhard et Levassor - 75634 Paris cedex 13 - qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

■ Prêt étudiant écureuil, prêt micro portable étudiant, prêt permis à un euro par jour

• Frais de dossier	Gratuit
--------------------	---------

■ Prêt 1^{er} véhicule

• Frais de dossier	1 %
minimum	23,00 €
maximum	46,00 €

■ Prêts personnels ≤ 21500 €

• Frais de dossier	1 %
minimum	67,00 €
maximum	215,00 €

■ Prêts personnels > 21500 €

• Frais de dossier	1 %
--------------------	-----

■ Crédits immobiliers

• Frais de dossier (sauf PAS)	1 %
minimum	210,00 €
maximum	900,00 €

■ Prêt Épargne Logement et prêt à taux 0%

• Frais de dossier	Gratuit
--------------------	---------

6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

■ Prêt accession sociale

• Frais de dossier	1 %
minimum	210,00 €
maximum	500,00 €

■ Prestations diverses

Avenant à un crédit immobilier

• réaménagement pour baisse de taux	0,5% du capital réaménagé
• réduction ou allongement de durée	125,00 €/opé
• changement de quantième	50,00 €/opé
• report d'échéance	125,00 €/opé
• transformation d'un taux révisable en taux fixe	Gratuit
• modification d'assurance (quotité, taux...)	125,00 €/opé
• modification de garanties (transfert...)	125,00 €/opé
• transfert d'objet	125,00 €/opé
• désolidarisation	125,00 €/opé
• déliaison d'assurance	195,00 €/par assuré

Attestation

• certificat APL / Allocation logement	10,00 €/opé
• duplicata tableau amortissement	18,00 €/prêt

Remboursements anticipés

• frais de remboursement anticipé	3% du capital restant dû dans la limite de 6 mois d'intérêts
• décompte de remboursement anticipé	34,00 €/opé

Mainlevées

• gage	75,00 €/opé
• nantissement de produits financiers	75,00 €/opé
• hypothèque	75,00 €/opé
• crédit logement	75,00 €/opé
• suite à remboursement anticipé	75,00 €/opé
• engagement par signature	75,00 €/opé
• SACCEF	Gratuit
• opposition à l'assurance MRH adossée au crédit immobilier	Gratuit

Frais de nantissement de parts S.C.C.C.

155,00 €/opé

Engagement par signature (caution bancaire)

• frais d'acte	24,70 €/acte
• commission de risque	2% maxi/an

(avec un minimum de 49,40 €/an)

7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

■ Gestion courante

RELEVÉS DE COMPTES (HORS COMPTE DE DÉPÔT ET COMPTES TITRES)

4 relevés gratuits par an puis 0,84 €/relevé supplémentaire	
Réédition du relevé au guichet de l'agence	3,10 €/opé
Relevés de compte Titres ordinaires ou PEA (standard semestriels)	Gratuit
Réédition IFU	10,35 €

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	Gratuit
Retrait sans accréditif	4,50 €/opé

(opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)

TRANSFERTS DE COMPTE

Transfert compte épargne et PEP vers une autre Caisse d'Épargne	Gratuit
Transfert CEL vers une autre banque	83,20 €/opé
Transfert PEL vers une autre banque	83,20 €/opé
Transfert PEP vers une autre banque	83,20 €/opé

AUTRES SERVICES

• Émission d'un chèque de banque sur livret ^(*)	10,80 €
• Assurance sur Épargne ⁽¹⁾	27 €/an dont 3 € de frais de gestion
• Assurance Double Relais / PEL	18,29 €/an
• Envoi d'un Imprimé Fiscal Unique pour la déclaration d'impôt	Gratuit

(*) Gratuit dans le cas du Livret A.

RECHERCHE DE DOCUMENT AVEC RÉÉDITION OU PHOTOCOPIE

• frais de recherche de document avec réédition ou photocopie de moins d'un an	17,10 €/opé
• frais de recherche avec réédition ou photocopie de document de plus d'un an (sur devis)	34,25 €/heure
• minimum de perception	17,10 €

LES OPPOSITIONS

Frais d'opposition de bons d'épargne (minimum)	53,00 €/opé
+ par bon	9,00 €/bon
dans la limite de	233,00 €/opé

(1) Produit commercialisé par BPCE Assurances

■ Les titres

DROITS DE GARDE (HORS VALEURS RÉSEAU CAISSE D'ÉPARGNE)

Commission proportionnelle ⁽¹⁾	0,24 %/opé
---	------------

7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Commission fixe par ligne ⁽²⁾	4,00 €/ligne
Minimum de perception ⁽¹⁾⁺⁽²⁾	32,30 €/an
Maximum de perception ⁽¹⁾⁺⁽²⁾	228,00 €/an

DROITS DE GARDE DÉTENTION DE VALEURS RÉSEAU CAISSE D'ÉPARGNE EXCLUSIVEMENT

Droits de garde pour les moins de 26 ans	23,00 €/an
--	------------

■ Ordres de bourse

EN AGENCE

Taux de courtage	1,42 %/opé
Minimum de perception	16,00 €/opé

PAR TÉLÉPHONE

Taux de courtage	1,00 %/opé
Minimum de perception	13,50 €/opé

PAR INTERNET

Taux de courtage	0,35 %/opé
Minimum de perception	7,00 €/opé
Ordre non exécuté	10,50 €/opé
Ordre annulé	10,50 €/opé

Impôt de bourse pour les ordres > 7667 €	Selon la loi en vigueur
Frais sur ordre de bourse (Bourses étrangères)	mini 76,00 €/ordre

■ Autres services

Bourse Esprit Ecureuil	
• Service Abonnement	Gratuit
• Service "Prise de bénéficiaires"	10,00 €/an
• Service Assurance	7,00 €/an
• Forfait Tranquillité	12,00 €/an
Souscription OPCVM d'autres banques	40,00 €/opé
Transfert PEA vers une autre banque	117,10 €/opé
Transfert compte-titres ordinaire vers autre banque	117,10 €/opé
Transfert PEA ou Compte Titres vers autre établissement du Groupe Caisse d'Épargne	Gratuit
Paiement de coupons non inscrits en compte par valeur	10,00 €/opé

8 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

■ Cotisations

Assurance sur Compte ⁽³⁾⁽⁴⁾		36,00 €/an
Assurance sur Compte famille ⁽³⁾⁽⁴⁾		57,60 €/an
Assurance Moyens de Paiement ⁽³⁾		18,30 €/an
Assurance perte et vol sur carte Sensea ⁽³⁾		13,20 €/an
Satellis Assurance ⁽³⁾		15,30 €/an
Service Opposition ⁽³⁾		22,00 €/an
Sécur' Média Formule 1 Individuelle ⁽³⁾⁽⁴⁾	dont 3€ de frais de gestion	33,00 €/an
Sécur'Média Formule 1 Famille ⁽³⁾⁽⁸⁾	dont 3€ de frais de gestion	45,00 €/an
Sécur'Média Formule 2 Individuelle ⁽³⁾⁽⁴⁾	dont 3€ de frais de gestion	75,00 €/an
Sécur'Média Formule 2 Famille ⁽³⁾⁽⁸⁾	dont 3€ de frais de gestion	96,00 €/an
Assurance Mobile ⁽³⁾⁽⁷⁾		30,00 €/an
Assurance Mobile avec mensualisation de la prime ⁽³⁾⁽⁷⁾		33,00 €/an
		soit 2,75 €/mois
Assurance sur Épargne ⁽³⁾⁽⁵⁾⁽⁷⁾		24,00 €/an
Assurance sur Épargne ⁽³⁾⁽⁴⁾⁽⁶⁾	dont 3€ de frais de gestion	27,00 €/an
Protection Juridique ⁽³⁾⁽⁴⁾	dont 3€ de frais de gestion	60,56 €/an

(1) Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif est calculé conformément à l'article R.313-2 du code de la consommation sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur la durée totale du découvert.

(2) Ce taux plafond est calculé par la Banque de France pour la catégorie «Découverts en compte aux particuliers» tel que publié trimestriellement au Journal officiel pour servir de référence pour le trimestre suivant.

(3) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

(4) Tarif en vigueur au 01/07/2011.

(5) Pour toute souscription avant le 01/08/2010.

(6) Pour toute souscription à compter du 01/08/2010.

(7) Ce produit n'est plus commercialisé depuis le 01/11/2010.

(8) Tarif en vigueur au 01/12/2011.

9 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

■ Opérations Internationales

OFFRE FRONTALIÈRE : OFFRE DE SERVICES RÉSERVÉE AUX CLIENTS RÉSIDENTS FRONTALIERS DOMICILIANT LEURS SALAIRES SUR UN COMPTE DE DÉPÔT EN DEVISE CHF À LA CAISSE D'ÉPARGNE DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

- Ouverture et tenue du compte en devise CHF
- Un relevé de compte mensuel
- La délivrance à la demande des relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires en CHF sur le compte en devise
- Conversion de devises en euros (prélèvement sur le compte en devises pour versement sur le compte en € associé du même client)
- Conversion d'euros en devises (prélèvement sur le compte en euros associé pour versement sur le compte en devises du même client)
- Commission de change (achat/vente billets) : selon cours
- Le paiement par prélèvement des crédits CHF versés et gérés par la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté
- La consultation à distance du compte via le service Direct@curiel du compte de dépôt en € associé
- Cotisation : gratuit sous réserve d'associer le compte de dépôt en devise CHF à un compte de dépôt en € ouvert avec l'offre groupée Satellis Essentiel, Satellis Intégral ou Bouquet Liberté à la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté

■ Change manuel

ACHAT / VENTE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVICES) (par opération)

- commission de change selon cours
- commission de service fixe 5,20 €/opé

■ Virements Internationaux

VIREMENT VERS L'ÉTRANGER

Vers l'EEE (Espace Économique Européen)

en € d'un montant ≤ 50 000 € et Virement SEPA (quel que soit le montant)

- commission fixe 3,80 €/opé
- commission fixe si BIC/IBAN manquants ou erronés 16,10 €/opé

Autres virements

En € dans l'EEE > 50 000 €, hors EEE (quel que soit le montant), en euros ou en devises (quel que soit le pays)

- commission proportionnelle ^(a) 0,10 %/opé
- minimum de perception sur opération en euros 16,30 €/opé
- à laquelle il faut ajouter sur opération en devises
- commission de change ^(b) 0,05 %/opé
- minimum de perception sur opération en devises 14,70 €/opé
- minimum ^(a+b) sur opération en devises 31,00 €/opé
- commission fixe si BIC/IBAN manquants ou erronés 16,10 €/opé

VIREMENT REÇU DE L'ÉTRANGER

En provenance de l'EEE

en € d'un montant ≤ 50 000 € et Virement SEPA (quel que soit le montant)

- commission fixe Gratuit
- commission fixe si BIC/IBAN manquants ou erronés 16,10 €/opé

Autres virements

En € dans l'EEE > 50 000 €, hors EEE (quel que soit le montant), en euros ou en devises (quel que soit le pays)

- commission proportionnelle ^(a) 0,10 %/opé
- avec un minimum de perception sur opération en euros 16,30 €/opé
- à laquelle il faut ajouter sur opération en devises
- commission de change ^(b) 0,05 %/opé
- avec un minimum de perception sur opération en devises 14,70 €/opé
- minimum de perception ^(a+b) sur opération en devises 31,00 €/opé

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

En euros

- commission proportionnelle 0,10 %/opé
- avec un minimum de perception 16,30 €/opé

En devises

- a - commission proportionnelle 0,10 %/opé
- avec un minimum de perception 16,30 €/opé
- à laquelle il faut ajouter
- b - commission de change 0,05 %/opé
- avec un minimum de perception 14,70 €/opé
- minimum de perception ^(a+b) 31,00 €/opé

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER

En euros

- commission proportionnelle 0,10 %/opé
- avec un minimum de perception 16,30 €/opé

En devises

- a - commission de service 0,10 %/opé
- avec un minimum de perception 16,30 €/opé
- à laquelle il faut ajouter
- b - commission de change 0,05 %/opé
- avec un minimum de perception 14,70 €/opé

9 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

minimum de perception ^(a+b) 31,00 €/opé
maximum de perception ^(a+b) 119,25 €/opé

Impayés sur chèque étranger

• commission de service (excepté les frais de banque du correspondant) 32,00 €/opé

■ Autres services

Les opérations sur or

ACHAT ET VENTE DE PIÈCES (HORS TAXE FORFAITAIRE DE 7,5%)

• Frais de société de courtage sur devis
• Frais Caisse d'Épargne 21,50 €/opé

ACHAT ET VENTE DE LINGOTS (HORS TAXE FORFAITAIRE DE 7,5%)

• Frais de société de courtage sur devis
• Frais Caisse d'Épargne 43,00 €/opé

EXPERTISE DE PIÈCES OU DE LINGOTS sur devis

10 RÉSOUDRE UN LITIGE

■ Service Relations Clientèle

En cas de problème sur le fonctionnement de votre compte, et si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, le Service Relations Clientèle peut intervenir pour réexaminer votre demande. Pour le contacter :

Par courrier :

Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté
Service Relations Clientèle
Direction de la Qualité – BP 23 088
21 088 Dijon cedex 9

PAR INTERNET :

www.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾

Contacts – Ma Banque Pratique.

PAR TÉLÉPHONE :

09 69 36 27 38 ⁽²⁾

■ Service Médiation de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté

En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec le Service Relations Clientèle, vous pouvez saisir par voie postale uniquement :

Monsieur le médiateur
Boîte Postale 151
75 422 Paris cedex 9

Le Médiateur vous fera connaître sa position sous deux mois.

■ Numéros utiles

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

ASSURANCE : 09 69 36 45 45⁽²⁾

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les Assurances⁽³⁾ de la Caisse d'Épargne.

PERTE / VOL : 09 69 36 39 39⁽²⁾

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

WEB COFFRE : 09 69 36 27 00⁽²⁾

Pour tout besoin d'assistance pour votre Web Coffre.

S'MILES : 0 980 980 600⁽²⁾

Pour contacter votre Service Clients S'Miles.

ASSISTANCE TECHNIQUE : 09 69 39 29 52⁽²⁾

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

(1) Hors coût de votre fournisseur d'accès.

(2) Appel non surtaxé.

(3) Numéro d'information concernant uniquement les contrats de BPCE Assurances.

■ 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, CEL ou CDD par espèces ou par chèque de banque dans une autre Caisse d'Épargne et lui permettant de retirer des sommes d'un montant supérieur au montant applicable à une demande de retrait sans préavis.

COORDONNÉES BANCAIRES :

Le RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) 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.

CHÈQUE :

Moyen de paiement permettant au titulaire ("tireur") d'un compte de dépôt de régler un achat, une dette ou encore de faire un don en faveur d'une autre personne ("bénéficiaire"). Un chèque est valable un an et 8 jours à compter de la date indiquée sur le chèque.

CHÈQUE DE BANQUE :

Chèque émis par la banque et dont la provision est garantie.

DATES 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).

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).

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.

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...)

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.

EEE (ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN) :

Pays membres de l'UE (Union Européenne) + Islande, Liechtenstein, Norvège.

SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA) :

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

www.caisse-epargne.fr

