

**CONDITIONS ET TARIFS**  
**DES SERVICES BANCAIRES ET OPÉRATIONS**  
CLIENTÈLE DES PARTICULIERS | 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017



Madame, Monsieur,

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers en vigueur au 01/01/2017.

La Caisse d'Épargne fonde sa relation avec 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 du conseiller clientèle de votre agence Caisse d'Épargne.
- 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'Épargne se tient à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire et vous conseiller sur les services les mieux adaptés à vos attentes.

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS 2017

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 <b>banque à distance</b> (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc...) <sup>(1)</sup>	Direct Ecureuil : <b>gratuit</b> (hors coût fournisseur d'accès internet)
Abonnement à un produit offrant des <b>alertes</b> sur la situation du compte <b>par SMS</b>	AlertEcureuil : <b>1,60 €/mois</b> soit pour information 19,20 €/an
Cotisation carte de paiement internationale à <b>débit immédiat</b>	Carte Visa Classic : <b>42,00 €/an</b>
Cotisation carte de paiement internationale à <b>débit différé</b>	Carte Visa Classic : <b>41,00 €/an</b>
Cotisation carte de paiement à <b>autorisation systématique</b>	Visa Electron Senséa : <b>42,00 €/an</b>
Frais par <b>retrait d'espèces</b> à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale).	<b>1,00 €/retrait</b> (à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois)
<b>Frais par virement occasionnel SEPA</b>	Ordre initié en agence : <b>3,40 €/virement</b> Ordre passé par internet : <b>gratuit</b>
<b>Paiement d'un prélèvement SEPA</b>	Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : <b>gratuit</b> Frais par paiement d'un prélèvement : <b>gratuit</b>
<b>Commission d'intervention</b>	<b>8,00 € par opération</b> dans la limite d'un plafond de 80 €/mois
<b>Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement</b>	<b>Assurance Moyens de Paiements<sup>(2)</sup> : 18,30 €/an</b>
<b>Frais de tenue de compte</b>	<b>13,00 €/an</b>

(1) Les services soulignés correspondent à ceux proposés dans Direct Ecureuil.

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

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

### ■ Ouverture, transformation, clôture

- Ouverture de compte Gratuit
- Domilis (Service de changement de domiciliation bancaire vers la Caisse d'Épargne) Gratuit
- Service de changement de domiciliation vers une autre banque (récapitulatif sur 13 mois des virements et prélèvements récurrents sur compte de dépôt) Gratuit
- Frais de désolidarisation compte joint 25,60 €/titulaire
- Clôture de compte Gratuit

### ■ Relevés de compte (format papier ou relevé en ligne)

- Périodicité mensuelle Gratuit
- Périodicité quinzaine 21,60 €/an
- Périodicité hebdomadaire 33,12 €/an
- Périodicité quotidienne 210,72 €/an
- Récapitulatif annuel de frais Gratuit
- Délivrance de relevé de compte au guichet 4,50 €

### ■ Tenue de compte\*

\* Les clients titulaires d'une offre groupée de services sont exonérés des frais de tenue de compte.

- Frais tenue de compte (hors offres groupées de services) 13,00 €/an
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif<sup>(2)</sup> (compte inactif au sens de l'art. L312-19 du code monétaire et financier) 30,00 €/an<sup>(2)</sup>
- Édition du BIC/IBAN Gratuit

Rémunération des comptes interrompue depuis le 01/08/2014.

### ■ Services en agence

#### VERSEMENT, 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'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliataire) 5,10 €
- Remise de chèque<sup>(3)</sup> Gratuit

#### RECHERCHE DE DOCUMENT(S)

- Frais de recherche de document de moins d'un an 15,80 €
- Frais de recherche de document de plus d'un an 32,50 €

#### AUTRES SERVICES

- Frais de traitement, de recherche et de conservation des avoirs 35,00 €/an

### ■ 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)

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte Gratuit
- 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

## BANQUE À DISTANCE

### ■ Direct Ecureuil

- Abonnement à des services de banque à distance (internet\*, téléphone fixe\*\*, téléphone mobile, SMS, etc...)<sup>(1)</sup> Gratuit
- \*Hors coût de votre fournisseur d'accès. \*\* Coût d'un appel local, hors surcoût selon opérateur.*

### ■ 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 1,60 €/mois soit 19,20 €/an
- |                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| Tarifcation Jeunes (18-25 ans) | 1/2 tarif |
|--------------------------------|-----------|

### ■ AlertEcureuil Famille (service d'alerte par sms)

- Frais d'abonnement au service 2,60 €/mois soit 31,20 €/an
- |                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| Tarifcation Jeunes (18-25 ans) | 1/2 tarif |
|--------------------------------|-----------|

### ■ Coffre-fort numérique (3 mois gratuits) 1,20 €/mois

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

### ■ Libre-Service Ecureuil

 Gratuit

### ■ Service de sécurisation des opérations en ligne (SOL)

- Adhésion au service SOL SMS ou SOL CAP (carte à puce) Gratuit
- Lecteur CAP (carte à puce) 12,00 € le lecteur

### ■ Webprotexion

- Service de banque à distance pour les représentants légaux des majeurs protégés
- Gratuit

## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### ■ Cartes (hors offres groupées de service)

#### COTISATIONS CARTES<sup>(4)</sup>

#### Cotisation cartes de paiement et cartes de débit-crédit\*

\*associées à un crédit renouvelable<sup>(5)</sup>

- Carte Visa Infinite 320,00 €/an
- Carte Visa Platinum ou Visa Platinum Izicarte<sup>(5)</sup> à débit différé 195,00 €/an
- Carte Visa Premier ou Visa Premier Izicarte<sup>(5)</sup> à débit immédiat 130,00 €/an
- Carte Visa Premier ou Visa Premier Izicarte<sup>(5)</sup> à débit différé 129,00 €/an
- Carte Visa Classic ou Visa Classic Izicarte<sup>(5)</sup> à débit immédiat 42,00 €/an
- Carte Visa Classic ou Visa Classic Izicarte<sup>(5)</sup> à débit différé 41,00 €/an
- Carte Visa Electron Sensea 42,00 €/an

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

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

#### Cotisation cartes de retrait

- Carte de retrait nationale (plus commercialisée) 22,60 €/an
- Carte Equilibra Interbancaire ou carte Nomea 23,80 €/an
- Carte Equilibra sans code 23,10 €/an
- Carte Nomade 14,40 €/an

#### Carte de crédit

- Carte Teoz<sup>(5)</sup> (carte associée à un crédit renouvelable)

## RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE

### Retraits en euros dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans la zone euro

- 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
  - jusqu'à 3 retraits dans le mois Gratuit
  - à partir du 4<sup>e</sup> retrait dans le mois 1,00 €/retrait
  - carte détenue dans le cadre du Forfait Satellis Intégral Gratuit
- Frais par retrait d'espèces aux guichets agence d'une autre banque 7,30 €
- Retraits SMS (retrait d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets d'une Caisse d'Épargne) Nous consulter

### Retraits en devises

- Frais par retrait d'espèces au DAB d'une autre banque
  - commission proportionnelle 2,80 %
  - commission fixe 3,20 €
- Frais par retrait d'espèces en agence sans émission de chèque
  - commission proportionnelle 2,80 %
  - commission fixe 6,25 €

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

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

## LES AUTRES SERVICES

### Services de paiement électronique

- S-money Gratuit

### Choix du visuel - visuel de collection permanente

- Carte Visa Classic Izicarte, Carte Visa Classic 10,50 €<sup>(6)</sup>
- Carte Visa Premier Izicarte, Carte Visa Premier Gratuit<sup>(7)</sup>

### Tarifification Jeunes (12-17 ans)

- Carte Bancaire Rechargeable 6,00 €<sup>(6)</sup>

### Choix du visuel - visuel personnel

- Carte Visa Classic Izicarte, Carte Visa Classic 12,10 €<sup>(8)</sup>

## DIVERS

- Réédition/réactivation du code confidentiel 9,30 €
- Refabrication de carte avant échéance
  - Carte Visa 10,50 €
  - autre carte 5,50 €
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement
  - En agence 5,00 €
  - Sur Internet 1,00 €

## ■ Virements

### FRAIS PAR VIREMENT VERS UN COMPTE CAISSE D'ÉPARGNE

- Occasionnel ou permanent Gratuit

### FRAIS PAR VIREMENT OCCASIONNEL SEPA VERS UNE AUTRE BANQUE

- Au guichet de l'agence ou par téléphone 3,40 €
- Par internet Gratuit

### FRAIS PAR VIREMENT PERMANENT SEPA VERS UNE AUTRE BANQUE

- Au guichet de l'agence ou par téléphone 0,67 €/virement
- Par internet Gratuit

## AUTRES OPÉRATIONS

- Frais par virement prioritaire en euros avec un délai fixé à J 12,95 €
- Frais d'annulation ou modification d'un virement unitaire avant émission Gratuit
- Demande de retour de fonds sur virement unitaire ou sur liste de virements «papier» émis à tort 17,00 €

## ■ Prélèvements

### PRÉLÈVEMENTS SEPA REÇUS

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

### OPPOSITIONS SUR PRÉLÈVEMENTS REÇUS

- Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvements Gratuit
- Opposition tout prélèvement SEPA 30,50 €/opération

### Retrait de consentement / ajout d'un émetteur sur sa liste noire (opposition permanente)

- En agence 16,95 €/opération
- Sur internet Gratuit

### Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant

#### ou de la périodicité de prélèvements (par couple ICS/RUM ou ICS)

- En agence 16,95 €/opération
- Sur internet Gratuit

### Ajout d'un émetteur à sa liste blanche

- En agence 16,95 €/opération

### Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA 20 €/opération

### ÉMISSION DE PRÉLÈVEMENT POUR ALIMENTER UN COMPTE CAISSE

### D'ÉPARGNE À PARTIR D'UN COMPTE DÉTENU DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

- 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 du prélèvement SEPA Gratuit
- Frais d'annulation d'un prélèvement SEPA émis 16,95 €
- Frais de demande de reversement d'un prélèvement SEPA émis 16,95 €
- Emission de prélèvement par un client créancier Nous consulter

## ■ Chèques

- Mise à disposition à l'agence Gratuit
- Frais d'envoi de chèque à domicile :
  - envoi simple 2,70 €
  - envoi par lettre recommandée 8,90 €
- Frais d'émission d'un chèque de banque (1<sup>ère</sup> opération gratuite) 12,95 €
- Remise de chèque compensable en France :  
date de valeur = J + 1 ouvré<sup>(3)</sup> (J : date de comptabilisation) Gratuit

### OPPOSITIONS SUR CHÈQUES

- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (1<sup>ère</sup> opération gratuite) 16,95 €
- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur (1<sup>ère</sup> opération gratuite) 22,95 €

## ■ Autres services

### SERVICE RETRAITS ILLIMITÉS par carte aux DAB

d'une autre banque en zone Euro dont France 14,40 €/an

Services retraits déplacés à l'international (offre réservée aux 18 - 25 ans)

- 4 retraits gratuits par mois hors zone euro, retraits illimités par carte aux DAB d'une autre banque en zone euro dont France 26,40 €/an

### SERVICE OPÉRATIONS COURANTES ILLIMITÉES (chèques de banque, virements

SEPA sur tous canaux, prélèvements SEPA, envois de chèquiers à domicile, recherche simple de documents de moins d'un an, réédition du code secret carte) 32,40 €/an

SERVICE FRANCHISE D'AGIOS 16,80 €/an

### ÉPARGNE AUTOMATIQUE

- Eparfix et/ou Eparplus 10,80 €/an

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

### ■ Bouquet Liberté

Bouquet Liberté est un ensemble de services essentiels\* pour gérer votre argent au quotidien : un compte de dépôt (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>(10)</sup> ou formule

Famille<sup>(9)(10)(20)</sup>), une autorisation de découvert<sup>(9)</sup>, un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS etc.), un service d'épargne automatique. L'offre met à disposition un chéquier<sup>(9)</sup> et une carte de paiement internationale à débit immédiat, différé ou à autorisation systématique, ainsi qu'un forfait de 3 retraits gratuits hors distributeurs automatiques de billets du réseau Caisse d'Epargne. Elle propose des services complémentaires à tarifs réduits à souscrire en option selon vos besoins.

\* 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 réseaux Caisse d'Epargne.

## UNE CARTE AU CHOIX

### Cotisation à l'offre groupée de services Bouquet Liberté

- Avec une Carte Visa Classic Izicarte ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou Carte Visa Electron Sensea 8,70 €/mois soit 104,40 €/an
- Avec une Carte Visa Classic Izicarte ou Carte Visa Classic à débit différé 8,50 €/mois soit 102,00 €/an
- Avec une Carte Visa Premier Izicarte ou Carte Visa Premier à débit immédiat 14,90 €/mois soit 178,80 €/an
- Avec une Carte Visa Premier Izicarte ou Carte Visa Premier à débit différé 14,70 €/mois soit 176,40 €/an
- Avec une Carte Visa Platinum Izicarte ou Carte Visa Platinum 20,00 €/mois soit 240,00 €/an
- Avec une carte Visa Infinite 31,00 €/mois soit 372,00 €/an

Si Assurance sur Compte Famille

choisie dans le cadre de Bouquet Liberté <sup>(9)(10)(20)</sup> +18 €/an soit 1,50 €/mois

### Cotisation Bouquet Liberté 12-25 ans

- Clients 12-17 ans Gratuit
- Clients 18-21 ans - 75% sur tarif standard
- Clients 22-25 ans - 50% sur tarif standard

## DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES À TARIF PRÉFÉRENTIEL

- Coffre-fort numérique<sup>(9)</sup> 1,20 €/mois soit 14,40 €/an
- Service retraits illimités aux DAB d'une autre Banque (zone euro dont France) 1,20 €/mois soit 14,40 €/an
- Services retraits déplacés à l'international (offre réservée aux 18 - 25 ans)
  - 4 retraits gratuits par mois hors zone euro, retraits illimités par carte aux DAB d'une autre banque en zone euro dont France 2,20 €/mois soit 26,40 €/an
- Service opérations courantes illimitées 2,70 €/mois soit 32,40 €/an (chèques de banque, virements SEPA sur tous canaux, prélèvements SEPA, envoi de chèquiers à domicile, recherche simple de documents de moins d'un an, réédition de code secret carte)
- AlertEcreuil 1,60 €/mois soit 19,20 €/an
- AlertEcreuil Famille<sup>(20)</sup> : service étendu à tous les membres de la famille (conjoints et enfants mineurs) 2,60 €/mois soit 31,20 €/an
- Franchise d'agios<sup>(12)</sup> 1,40 €/mois soit 16,80 €/an
- Protection Juridique Formule 1<sup>(10)(13)</sup> (pour toute souscription antérieure au 24/03/2014) 73,55 €/an<sup>(14)</sup>
- Protection Juridique Formule 2<sup>(10)(13)</sup> (pour toute souscription à partir du 24/03/2014) 84,80 €/an<sup>(14)</sup>
- Secur'Média Formule 1<sup>(10)(13)</sup> 40,00 €/an<sup>(15)</sup>
- Secur'Média Formule 2<sup>(10)(13)</sup> 82,00 €/an<sup>(15)</sup>
- Sécur'Média Famille Formule 1<sup>(10)(13)</sup> 59,00 €/an<sup>(15)</sup>
- Sécur'Média Famille Formule 2<sup>(10)(13)</sup> 112,00 €/an<sup>(15)</sup>
- Assurance sur Épargne<sup>(10)(13)</sup> 27,00 €/an<sup>(15)</sup>

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.



## Tarification des services complémentaires 12-25 ans

- Clients 12-17 ans - 75% sur tarif standard
- Clients 18-21 ans - 75% sur tarif standard
- Clients 22-25 ans - 50% sur tarif standard
- AlertEcuireuil et coffre-fort numérique<sup>(9)</sup> Gratuits

## AVANTAGES COUPLES ET CARTES SUPPLÉMENTAIRES

- Votre 2<sup>e</sup> Bouquet Liberté (carte de même niveau ou de niveau inférieur ou celui de votre conjoint) - 50% sur tarif standard\*
  - 2<sup>e</sup> Carte Visa Classic 1,00 €/mois soit 12,00 €/an
  - 2<sup>e</sup> Carte Visa Premier 3,00 €/mois soit 36,00 €/an
  - 2<sup>e</sup> Carte Visa Platinum 50 % de remise sur le prix de vente unitaire
- \* Réduction sur la cotisation hors services complémentaires. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, la plus avantageuse s'appliquera automatiquement.

### ■ Satellis Essentiel, Satellis Essentiel Plus et Satellis Intégral

#### Cotisation à l'offre groupée de services Satellis Intégral<sup>(16)</sup>

- Avec une Carte Visa Infinite 32,00 €/mois soit 384,00 €/an
- Avec une Carte Visa Premier ou Visa Premier IZICarte à débit immédiat 17,20 €/mois soit 206,40 €/an
- Avec une Carte Visa Premier ou Visa Premier IZICarte à débit différé 17,00 €/mois soit 204,00 €/an
- Supplément pour une 2<sup>e</sup> Carte Visa Premier 3,00 €/mois soit 36,00 €/an
- Supplément pour une 2<sup>e</sup> Carte Visa Classic ou Sensea Gratuit

Cotisation Satellis Intégral<sup>(16)</sup> 18-25 ans 1/2 tarif

#### Cotisation à l'offre groupée de services Satellis Essentiel<sup>(16)</sup>

- Avec une Carte Visa Classic IZICarte ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou une Carte Visa Electron Sensea 9,50 €/mois soit 114,00 €/an
- Avec une Carte Visa Classic IZICarte ou Carte Visa Classic à débit différé 9,30 €/mois soit 111,60 €/an
- Supplément pour une 2<sup>e</sup> Carte Visa Classic ou Sensea 1,00 €/mois soit 12,00 €/an

Cotisation Satellis Essentiel<sup>(16)</sup> 18-25 ans 1/2 tarif

#### Cotisation à l'offre groupée de services Satellis Essentiel Plus<sup>(16)</sup>

- Avec une Carte Visa Classic IZICarte ou Carte Visa Classic à débit immédiat ou une Carte Visa Electron Sensea 10,20 €/mois soit 122,40 €/an
- Avec une Carte Visa Classic IZICarte ou Carte Visa Classic à débit différé 10,00 €/mois soit 120,00 €/an
- Supplément pour une 2<sup>e</sup> Carte Visa Classic ou Sensea 1,00 €/mois soit 12,00 €/an

Cotisation Satellis Essentiel Plus<sup>(16)</sup> 18-25 ans 1/2 tarif

### ■ Satellis Autonomie<sup>(17)</sup>

#### Cotisation à l'offre groupée de services Satellis Autonomie

- Avec une carte Equilibra ou carte Nomea 2,80 €/mois soit 33,60 €/an
- Avec une carte Sensea 3,80 €/mois soit 45,60 €/an

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

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

- La tenue de compte, 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'alertes sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de relevés d'identités bancaires
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2
- Un changement d'adresse une fois par an

• **Cotisation à l'OCF** 3,00 €/mois soit 36,00 €/an

## ■ Offres réservées aux Jeunes

**SOLUTION 16 - 17** (pour toute souscription avant le 1<sup>er</sup> juillet 2014)

**Cotisation à l'offre groupée de services Solution 16-17**

1,00 €/mois soit 12,00 €/an

**SATELLIS JEUNE 16 - 17 ANS** (pour toute souscription avant le 1<sup>er</sup> mars 2012)

**Cotisation à l'offre groupée de services Satellis Jeune 16-17 ans**

1,00 €/mois soit 12,00 €/an

**FUTÉO 18 - 25 ANS** (pour toute souscription avant le 1<sup>er</sup> juillet 2014)

**Cotisation à l'offre groupée de services Futéo 18-25 ans**

1,00 €/mois soit 12,00 €/an

**OFFRE COLOC' (18 ANS-28 ANS)**

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

**Cotisation à l'offre groupée de services Coloc' 18-28 ans**

1,00 €/mois soit 12,00 €/an

- En option : la carte Visa Sensea (carte de paiement internationale à autorisation systématique) 1,00 €/carte/mois

## ■ Offre groupée de prestations autour du Livret A

**FORFAIT LIAISON**

- Carte Nomade
- Assurance perte/vol<sup>(10)</sup>
- Direct Ecureuil (service de banque à distance y compris service Bourse)

**Cotisation à l'offre groupée de services Forfait Liaison** 16,00 €/an

## 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

- Par opération (dans la limite d'un plafond mensuel de 10 opérations) 8,00 €
- Par opération pour les détenteurs de l'OCF et les bénéficiaires du Service Bancaire de Base.  
(dans la limite d'un plafond mensuel de 5 opérations) 4,00€

### ■ Opérations particulières

- Frais par saisie-attribution ou saisie conservatoire 81,00 €
- Frais par avis ou opposition à tiers détenteur 81,00 €
- Frais par opposition administrative  
(10 % du montant dû au Trésor Public) dans la limite de 81,00 €
- Frais pour paiement direct des pensions alimentaires 81,00 €

### ■ Incidents de paiement

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque ou prélèvement sans provision (maximum 1 par jour) 10,00 €  
Cette information vous permet de régulariser votre situation et vous évite une interdiction d'émettre des chèques ou des frais de rejet de prélèvement.

### INCIDENTS LIÉS À VOS CARTES

- Frais d'opposition (blocage) de la carte en cas de perte, vol ou usage frauduleux Gratuit
- Frais d'ouverture du 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 38,00 €
- Frais de capture suite à utilisation de la carte après opposition pour usage abusif - maximum de perception 202,00 €

### REJET DE CHÈQUE

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

- Les frais de dossier
- 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 à la 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 € 22,00 €/chèque\*

• chèque supérieur à 50 € 42,00 €/chèque\*

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

### REJET DE PRÉLÈVEMENT

Forfait de frais par prélèvement rejeté pour défaut de provision

• Prélèvement inférieur à 20 € Montant de l'opération

• Prélèvement supérieur ou égal à 20 € 12,00 €\*  
frais dans la limite d'un plafond journalier de 40,00 €

Dans le cadre de l'OCF 1/2 tarif

\* Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention facturée séparément.

### FRAIS DIVERS

• Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, envoi simple 12,00 €

• Frais de lettre de relance pour compte débiteur non autorisé, envoi recommandé 16,00 €

• Courrier de mise en demeure pour compte débiteur, envoi recommandé 24,00 €

• Commission d'ouverture dossier recouvrement amiable 30,00 €

• Commission d'ouverture dossier contentieux 88,00 €

• Frais d'information de la Banque de France pour chèque payé en période d'interdiction 23,00 €

## DÉCOUVERTS

### ■ Découverts accessibles à partir de 18 ans

• Autorisation de découvert<sup>(18)</sup> permanente  
Taux de Base Caisse d'Épargne<sup>(19)</sup> + 5,50 %

• frais annuels de gestion 13,15 €/an

Tarifification Jeunes (18-25 ans) sur frais annuel de gestion 1/2 tarif

• Autorisation de découvert<sup>(18)</sup> ponctuelle

• frais de mise en place 13,15 €

• Découvert non autorisé Taux de Base Caisse d'Épargne<sup>(19)</sup> + 11,00 %

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

• Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs (non compris dans le TAEG, s'applique pour tous types de découvert d'un montant inférieur à 400 € en moyenne journalière calculée entre deux arrêts de compte) 3,00 €/trimestre

## OPÉRATIONS INTERNATIONALES

### ■ Change manuel

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

• Application du cours spécifique BILLETS

• Commission fixe petits ordres<sup>(21)</sup> 3,20 €

#### ACHAT DE CHÈQUES DE VOYAGE

##### En euros

• Commission de service Gratuit

##### En devises

• Application du cours spécifique Chèques de voyage

• Commission fixe petits ordres<sup>(21)</sup> 3,20 €

## ■ Virements internationaux

### VIREMENTS ÉMIS VERS L'ÉTRANGER

#### Virements SEPA occasionnels

- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN 3,40 €
- Frais par virement permanent 0,67 €/virement

#### Autres virements (en euros ou en devises)

- Commission de transfert<sup>(22)</sup> 0,10 % - mini 17,90 €
- + commission de change (si virement en devises)<sup>(22)</sup> 0,05 % - mini 16,10 €
- Frais de recherche sur virement international ou SEPA 27,50 €

#### Virements vers la BCP Maroc

- Frais par virement occasionnel vers la Banque BCP du Maroc (virement en euro et dont le montant est < 150 000 €) 5,00 €

**Forfait frais «our<sup>(23)</sup>» à la charge du donneur d'ordre 20,70 €**

### VIREMENT REÇU DE L'ÉTRANGER

#### Virements SEPA automatisés

Gratuit

#### Autres virements (en euros ou en devises)

- Commission de rapatriement 15,20 €
- + commission de change (si virement en devises)<sup>(22)</sup> 0,05 % - mini 16,10 €
- Commission de correction (si coordonnées incomplètes ou erronées) 16,40 €

## ■ Chèques

### PAIEMENT DE CHÈQUE ÉMIS À L'ÉTRANGER PAR NOS CLIENTS<sup>(24)</sup>

#### En euros

- (a) Commission de service 0,10 % - mini 15,70 € / maxi 102,50 €
- (b) Commission de transfert<sup>(22)</sup> 0,10 % - mini 17,90 €
- Minimum de perception (a+b) 33,60 €

#### En devises

- (a) Commission de service 0,10 % - mini 15,70 € / maxi 102,50 €
- (b) Commission de change<sup>(22)</sup> 0,05 % - mini 16,10 €
- (c) Commission de transfert 0,10 % - mini 17,90 €
- Minimum de perception (a+b+c) 49,70 €

### PAIEMENT DE CHÈQUE PAYABLE À L'ÉTRANGER, REMIS PAR NOS CLIENTS<sup>(24)(25)</sup>

#### En euros

- Commission de service 0,10 % - mini 15,70 € / maxi 102,50 €

#### En devises

- (a) Commission de service 0,10 % - mini 15,70 € / maxi 102,50 €
- (b) Commission de change<sup>(22)</sup> 0,05 % - mini 16,10 €
- Minimum de perception (a+b) 31,80 €

Frais de retour sur chèque impayé<sup>(25)</sup> 40,00 €

Chèque en CFA, XOF, XAF, AUD Nous consulter

## ■ Autres services

### OPÉRATIONS LIÉES AU COMPTE EN DEVISES

- Mise en place d'un contrat de vente à terme mensuelle en devises CHF
    - Sur 6 mois 16,30 €
    - Sur 12 mois 26,80 €
  - Mise en place d'un contrat de vente à terme unitaire en devises CHF 26,80 €
  - Mise en place d'un contrat Garantie de change en devises CHF 149,80 €
  - Virement de compte à compte (compte devises - compte euros)
    - Commission de change<sup>(22)</sup> 0,05 % - mini 16,10 €
  - Participation aux frais de tenue de compte en devises (hors offre groupée) 5,00 CHF/trimestre
  - Découvert non autorisé
- comptes en devises Taux de Base Caisse d'Épargne<sup>(19)</sup> + 8,50 %
- Rémunération des comptes en devises CHF interrompue depuis le 01/01/2015

### SERVICES LIÉS AUX OPÉRATIONS INTERNATIONALES

- Copie de document (avis d'opération, message Swift...) 4,80 €/document

- (1) Les services soulignés correspondent à ceux proposés dans Direct Ecureuil.
- (2) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel. Le montant est débité dans la limite du solde créditeur.
- (3) Date de valeur : J+1 jour ouvré (J = date de comptabilisation). Le 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).
- (4) Remise de 50 % pour toute souscription d'une nouvelle carte sur le même compte.
- (5) Teoz et IZICarte sont des produits de Natixis Financement (SA au capital de 60 793 320 euros - 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. Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.
- (6) Cotisation due à chaque commande d'un visuel de collection (en cas de souscription, renouvellement à échéance, renouvellement avant échéance ou perte de carte).
- (7) Limité au choix d'un seul visuel de collection pour la période de validité de la carte. Cotisation de 10,50 euros au-delà.
- (8) Cotisation due à chaque commande d'un visuel personnel (en cas de souscription, renouvellement à échéance, renouvellement avant échéance ou perte de carte).
- (9) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. Services non commercialisés auprès des mineurs.
- (10) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.
- (11) Les retraits d'espèces à un DAB d'une Caisse d'Epargne sont gratuits.
- (12) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les éventuels agios restent dus.
- (13) Les remises possibles associées aux services complémentaires du Bouquet Liberté sont calculées hors frais de gestion pour les produits d'assurances. Tarif en vigueur au 01/10/2016.
- (14) Dont 4 euros de frais de gestion.
- (15) Dont 3 euros de frais de gestion.
- (16) Ne concerne que les détenteurs d'un forfait Satellis Intégral, Satellis Essentiel ou Satellis Essentiel Plus, souscrits avant le 01/10/2010. Depuis de cette date, ces 3 forfaits ne sont plus commercialisés.
- (17) Offre réservée aux personnes protégées.
- (18) Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs, sous réserve d'acceptation de votre Caisse d'Epargne. Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif est calculé conformément à l'annexe à l'article R.313-1 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si sa durée est déterminée.
- (19) Le Taux de Base Caisse d'Epargne est de 6,60 % (au 01/10/2016). Taux débiteur plafonné au taux de l'usure fixé par les pouvoirs publics.
- (20) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint (époux, conjoint, concubin ou personne liée par un pacte civil de solidarité) 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.
- (21) Commission perçue pour vente de devises < 100 euros et achat de devises < 50 euros.
- (22) Commission réduite de moitié pour la partie supérieure à 80 000 euros.
- (23) Frais pris par les banques étrangères dans le choix de l'option «Tous frais à la charge de donneur d'ordre» lors d'un virement international émis.
- (24) A la tarification des opérations internationales peut s'ajouter la récupération des frais réclamés par les correspondants étrangers.
- (25) Disponibilité des fonds - remise 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 payable 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 payable à l'étranger en "Crédit Après Encaissement" : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Epargne.

Les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (20 % au 01/10/2016).

# VOS RELATIONS AVEC LA CAISSE D'ÉPARGNE

## 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 Département Relations Clientèle peut intervenir pour réexaminer votre demande. Pour le contacter :

**Par courrier :** Caisse d'Épargne  
Département Relations Clientèle  
116, cours Lafayette - BP 3276  
69404 Lyon Cedex 03

**Par internet :** [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)<sup>(1)</sup>  
Contacts – Votre Caisse d'Épargne.

**Par téléphone :** 09 69 36 27 38<sup>(2)</sup>

## SERVICE MÉDIATION CAISSE D'ÉPARGNE

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

Monsieur le Médiateur Régional Caisse d'Épargne  
B.P. 73026  
69395 Lyon Cedex 03

Le Médiateur vous fera connaître sa position sous deux mois.

## 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 (l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue de compte titres,...)<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

(1) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

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

(3) Cf. article L.621-19 al.1 extrait du COMOFI et charte de la Médiation de l'AMF disponible sur le site Internet de l'AMF : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)<sup>(4)</sup>.



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
RHÔNE ALPES