

**Les opérations  
et services  
bancaires  
aux particuliers**

**Conditions et tarifs  
des opérations  
et services bancaires  
applicables à la clientèle  
des particuliers  
au 1<sup>er</sup> janvier 2011**



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE**

**C**e document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011.



La Caisse d'Epargne a, depuis toujours, fondé ses relations avec vous et tous ses clients sur la confiance et la transparence :

- A 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'Epargne.
- Nous vous laissons le choix de souscrire tous les produits et services de votre compte de dépôt dans le cadre d'un forfait (offre groupée de prestations) ou à l'unité.
- La Charte relative aux Conventions de Compte de dépôt signée par notre Groupe dans le cadre de la Loi Murcef s'inscrit dans nos traditions et notre engagement vis à vis de vous.



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 pour lesquelles une date de valeur de 1 jour ouvré est prise en compte du fait des délais techniques d'encaissement.

Nota : les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (19,60% au 01/07/2010).

## 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 ( <b>Direct Ecureuil par Internet</b> )	abonnement au service : 1,75 €/mois (hors coût fournisseur d'accès) - soit 21,00 € par an
Service d'alertes sur compte par SMS ( <b>AlertEcureuil</b> )	abonnement au service : 2,55 €/mois (hors coût opérateur téléphonique) - soit 30,60 € par an
Carte de paiement internationale à débit différé ( <b>CB Visa à débit différé</b> )	cotisation annuelle : 36,00 €/an
Carte de paiement internationale à débit immédiat ( <b>CB Visa à débit immédiat</b> )	cotisation annuelle : 34,80 €/an
Carte de paiement à autorisation systématique ( <b>Visa Electron Sensea</b> )	cotisation annuelle : 34,80 €/an
<b>Retrait d'espèces</b> en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	1,00 € par retrait
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	ordre initié en agence : 3,80 €/virement ordre passé par internet : gratuit
<b>Frais de prélèvement</b>	mise en place d'une autorisation de prélèvement : gratuit
<b>Commission d'intervention</b>	9,40 € par opération - avec un plafond de 28.20 €/j tarif réduit à 5 € pour les détenteurs de Basic Services (Gamme de moyens de Paiement Alternatifs aux chèques) avec un plafond de 15 €/j
<b>Assurance sur compte</b>	36,00 €/an

<b>■ OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>	
<b>Gestion courante</b>	6
La vie du compte	6
Autres services	6
Recherche de document	6
Frais pour successions	6
Coffre-fort	6
<b>■ BANQUE À DISTANCE</b>	
<b>Direct Ecureuil</b> (abonnement aux services de banque à distance)	8
<b>AlertEcureuil</b> (service d'alerte par SMS)	8
<b>■ VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	
<b>Cotisations cartes</b>	9
Cartes de paiement	9
Cartes de retrait	9
Cartes de crédit	9
Cartes Moneo (porte-monnaie électronique)	9
<b>Les opérations par carte</b>	10
Retraits d'espèces	10
Paiements par carte	10
Transfert par carte vers Maroc	10
<b>Les virements et les prélèvements</b>	11
<b>Les chèques</b>	11
<b>■ OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>	
Bouquet Liberté	12
Satellis Intégral	13
Satellis Essentiel + ou Sensea +	14
Satellis Essentiel ou Sensea	14
Satellis Autonomie	14
Compte Tribu (12-15 ans)	15
Satellis Jeune 16 - 17 ans	15
Futéo 18 - 25 ans	15
Offre COLOC'	15
Gamme des moyens de paiement alternatifs aux chèques	16
<b>■ IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS</b>	
Rejet de chèque	17
Rejet prélèvement	17
<b>Les oppositions</b>	18

<b>■ DÉCOUVERTS ET CRÉDITS</b>	
Les découverts	19
Crédit renouvelable Teoz	19
Prêt étudiant Écureuil, prêt micro portable étudiant, prêt permis à 1€/jour	19
Prêt 1 <sup>er</sup> véhicule	19
Prêts personnels	19
Crédits immobiliers	19
Prêt Épargne Logement	19
Prêt accession sociale	20
Prestations diverses	20
<b>■ ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>	
<b>Gestion courante</b>	21
Relevés de comptes	21
Retrait d'espèces sur Compte d'épargne dans une autre Caisse d'Épargne	21
Transferts de compte	21
Autres services	21
Recherche de document avec réédition ou photocopie	21
Les oppositions	21
<b>Titres</b>	22
Droits de garde (hors valeurs Réseau Caisse d'Épargne)	22
Droits de garde (valeurs Réseau Caisse d'Épargne)	22
<b>Ordres de Bourse</b>	22
En agence	22
Par Téléphone	22
Par Internet	22
<b>Autres services</b>	22
<b>■ ASSURANCE ET PRÉVOYANCE</b>	23
<b>■ OPÉRATIONS INTERNATIONALES</b>	
<b>Offre frontalière</b>	24
<b>Change manuel</b>	24
Achat /Vente billets de banque étrangers (devises)	24
<b>Virements internationaux</b>	25
Virements émis vers l'étranger	25
Virements reçus de l'étranger	25
Paiement par chèque à l'étranger	26
Encaissement de chèque étranger	26
<b>Les autres services</b>	26
<b>■ LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS</b>	27
<b>■ RÉSOUDRE UN LITIGE</b>	28

# Ouverture, fonctionnement et suivi de compte

## GESTION COURANTE

### ■ La vie du compte

Ouverture, transformation, clôture du compte	<b>Gratuit</b>
Un relevé mensuel gratuit puis 0,84 €/relevé supplémentaire	
Participation frais tenue de compte (hors Forfaits)	3,12 €/trimestre
<b>Cotisation pour les moins de 26 ans</b>	<b>1/2 tarif</b>
Récapitulatif annuel de frais	<b>Gratuit</b>
Rédition de relevé au guichet	3,10 €/relevé
Domilis (Service de transfert de virements/prélèvements)	<b>Gratuit</b>
Mobiliz Service d'aide à la mobilité	<b>Gratuit</b>
Service retraits illimités par carte aux DAB autre banque en zone Euro dont France	1,00 €/mois
Service opérations courantes illimitées (chèques de banque, virements sur tous canaux, autorisations de prélèvement, envois de chèquiers à domicile, recherches de documents simples de moins d'un an, rééditions de code secret carte)	2,75 €/mois
Service franchise d'agios	4,50 €/trim
Épargne automatique	
• Eparfix	<b>Gratuit</b>
• Eparplus	<b>Gratuit</b>
Service rémunération <sup>(1)</sup>	
• abonnement	0,50 €/mois
Édition de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne)	<b>Gratuit</b>
Dénonciation de compte-joint	10,80 €

<sup>(1)</sup> 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.

## 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 €/opé
• 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

# Ouverture, fonctionnement et suivi de compte

## **Coffre-fort**

Frais de location de coffre-fort (selon contenance)	de 34,90 € à 132,60 €/an
Dépôt de garantie (à constituer sur un compte CEBFC)	158,45 €/coffre
Assurance complémentaire	nous consulter
Effraction suite à perte des clés ou saisie judiciaire	sur devis

# Banque à distance

## BANQUE À DISTANCE

### Direct Ecureuil

(abonnement aux services de banque à distance)

• à l'unité	1,75 €/mois
Facturation à l'utilisation	
• Téléphone fixe :	0,12 €/mn <sup>(1)</sup>
• Téléphone mobile :	0,12 €/mn <sup>(1)</sup>
• Internet <sup>(1)</sup>	

### AlertEcureuil (service d'alerte par SMS)

Frais d'abonnement au service 2,55 €/mois

**Service de banque à distance pour les moins de 26 ans** **1/2 tarif**

<sup>(1)</sup> Hors frais de votre fournisseur d'accès



# Vos moyens et opérations de paiement

## ■ Cotisations cartes

### Cartes de paiement

Carte Visa Infinite <sup>(1)</sup>	275,00 €/an
Carte Visa Premier avec ou sans l'option IZICARTE à débit immédiat ou différé <sup>(1)</sup>	121,50 €/an
Carte Bleue Visa avec ou sans l'option IZICARTE à débit immédiat <sup>(1)</sup>	34,80 €/an
Carte Bleue Visa avec ou sans l'option IZICARTE à débit différé <sup>(1)</sup>	36,00 €/an
Carte Visa Electron Sensea <sup>(1)</sup>	34,80 €/an
Carte Teranga	34,80 €/an

### Cotisation pour les moins de 26 ans **1/2 tarif**

Carte bancaire rechargeable MasterCard (accessible aux 12-17 ans)	12,00 €/an
• Opposition - perte/vol	8,00 €/opé
• Réédition du code carte	1,50 €/opé
• Rechargement occasionnel	<b>Gratuit</b>
• Rechargement programmé	3,00 €/an

### Cartes de retrait

Carte de retrait nationale	23,50 €/an
Carte Nomade	12,00 €/an
Carte Equilibra Interbancaire et Internationale	20,00 €/an
Carte Equilibra sans code	20,00 €/an

### Cartes de retrait (accessibles aux moins de 18 ans)

Carte Tribu	<b>Gratuit</b>
Carte Tribu Cirrus	12,50 €/an

### Carte de crédit

Carte Visa Teoz <sup>(2)</sup> (carte associée à un crédit renouvelable)	12,00 €/an
--	------------

### Service Moneo (porte-monnaie électronique)

Carte Moneo Bleue (rattachée à un compte)	10,00 €/an
---	------------

### Cotisation Carte Moneo Bleue pour les moins de 26 ans **1/2 tarif**

e-carte Bleue	8,00 €/an
---------------	-----------

<sup>(1)</sup> Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.

<sup>(2)</sup> 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.

# Vos moyens et opérations de paiement

## ■ Les autres services

Réédition du code carte	8,60 €/opé
Renouvellement anticipé d'une carte	9,60 €/opé
Choix du visuel - visuel de collection permanente :	
Carte Bleue Visa ou Visa 1er et Izicarte ou Izicarte 1er <sup>(3)</sup>	9,00 €/opé
Carte Bancaire Rechargeable <sup>(3)</sup>	6,00 €/opé
Choix du visuel - visuel personnel	
Carte Bleue Visa et Izicarte <sup>(4)</sup>	12,00 €/opé
<b>Choix du visuel Carte pour les moins de 26 ans</b>	<b>1/2 tarif</b>

<sup>(3)</sup> Cotisation due à chaque commande d'un visuel de collection (en cas de souscription, renouvellement à échéance, renouvellement avant échéance ou perte de carte).

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

## ■ Les opérations par carte

### 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 Distributeur d'une Caisse d'Épargne **Gratuit**
- frais par retrait d'espèces à un Distributeur d'une autre banque :
  - carte détenue dans le cadre d'une offre groupée Bouquet Liberté ou forfait Satellis
    - jusqu'à 3 retraits dans le mois **Gratuit**
    - à partir du 4<sup>ème</sup> retrait dans le mois 1,00 €/retrait
  - carte détenue hors offre groupée de services
    - à partir du 1<sup>er</sup> retrait dans le mois 1,00 €/retrait

Retraits en devises :

- frais par retrait d'espèces aux Distributeur
  - commission proportionnelle 2,80 %/opé
  - commission fixe 3,20 €/opé
- frais par retrait d'espèces aux guichets agence
  - commission proportionnelle 2,80 %/opé
  - commission fixe 6,25 €/opé

### 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 %/opé
- maximum de perception 6,25 €/opé

### Transfert par carte vers Maroc (la carte est émise par votre Caisse d'Épargne)

Réalisé via le service Teranga à partir d'une carte Teranga	5,00 €/opé <sup>(1)</sup>
Réalisé via le service Teranga à partir d'une autre carte Visa	11,00 €/opé <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Les frais sont à votre charge en tant que donneur d'ordre.

# Vos moyens et opérations de paiement

## ■ Les virements et les prélèvements

### Émission d'un virement

Virement vers un compte Caisse d'Épargne	
• occasionnel	<b>Gratuit</b>
• permanent	<b>Gratuit</b>
Virement occasionnel vers une autre banque et virement SEPA (frais par virement occasionnel automatisable émis dans l'UE)	
• par Internet	<b>Gratuit</b>
• par téléphone ou au guichet de l'agence	3,80 €/virement
• coordonnées BIC/IBAN manquantes	16,10 €/opé
Virement permanent vers un autre établissement bancaire	
• frais sur virement permanent	13,80 €/an
Prélèvements extérieurs	
• frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement	<b>Gratuit</b>

## ■ Les chèques

Frais d'émission d'un chèque de banque	10,80 €/opé
Remise de chèque compensable en France : date de valeur = J + 1 ouvré <sup>(1)</sup> (J : date de comptabilisation)	
Remise de chéquiers en agence	<b>Gratuit</b>
Renouvellement automatique de chéquier	<b>Gratuit</b>
Frais d'envoi de chéquier à domicile	
• Envoi simple	Frais d'affranchissement
• Envoi en recommandé	Frais d'affranchissement

<sup>(1)</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).

# Offres groupées de services

## ■ **BOUQUET LIBERTÉ** : un ensemble de services essentiels

Compte de dépôt rémunéré <sup>(1)</sup> avec chéquier <sup>(2)</sup> et relevé de compte	●
Assurance sur Compte <sup>(3)</sup>	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	●

### Une carte au choix <sup>(4)</sup> :

#### Cotisation Bouquet Liberté

- avec une carte BleueVisa IZICARTE à débit immédiat ou différé ou Carte BleueVisa à débit immédiat ou différé ou Sensea 7,80 €/mois
- avec une carte Visa Premier IZICARTE ou Carte Visa Premier 13,90 €/mois
- avec une carte Visa Infinite 27,00 €/mois
- cotisation complémentaire avec une 2<sup>ème</sup> carte bleue visa à débit immédiat ou différé ou Senséa 1,00 €/mois
- cotisation complémentaire avec une 2<sup>ème</sup> carte Visa 1<sup>er</sup> ou Infinite 50% de remise sur le prix de vente unitaire de la carte
- Cotisation pour les moins de 26 ans, 50% sauf pour Bouquet Liberté avec Carte visa IZICARTE à débit immédiat ou différé ou carte bleue Visa à débit immédiat ou différé ou Senséa 2,00 €/mois
- Cotisation pour les 26-28 ans, 70% sauf pour Bouquet Liberté avec Carte visa IZICARTE à débit immédiat ou différé ou carte bleue Visa à débit immédiat ou différé ou Senséa 4,00 €/mois

#### Bouquet Liberté supplémentaire

- avec une carte bleue Visa à débit immédiat ou différé ou Senséa 2€/mois
- avec une carte Visa 1<sup>er</sup> ou Infinite 50% du prix de Bouquet Liberté avec carte correspondante

### Et des services complémentaires à tarif préférentiel dans le cadre de Bouquet Liberté

Service retraits illimités aux DAB autre Banque (zone euro dont France)	<u>1,00 €/mois</u>
Service opérations courantes illimitées (chèques de banque, virements sur tous canaux, autorisation de prélèvement, envoi de chèquiers à domicile, recherche de documents simple de moins d'un an, réédition de code secret carte)	<u>2,75 €/mois</u>
E-carte Bleue	<u>0,67 €/mois</u>
Eparfix	<b>Gratuit</b>
Eparplus	<b>Gratuit</b>
Alert'Ecureuil	<u>2,55 €/mois</u>
Franchise d'agios <sup>(5)</sup>	<u>1,50 €/mois</u>
Protection Juridique <sup>(3)</sup>	<u>dont 3,56 € de frais de gestion 60,56 €/an</u>
Secur'Média Formule 1 <sup>(3)</sup>	<u>dont 3,00 € de frais de gestion 33,00 €/an</u>
Secur'Média Formule 2 <sup>(3)</sup>	<u>dont 3,00 € de frais de gestion 75,00 €/an</u>

## Offres groupées de services

Assurance sur Épargne souscrit avant le 01/12/2010 24,00 €/an

Assurance sur Épargne souscrit après le 01/12/2010

27€/an dont 3€ de frais de gestion inclus

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

Pour les assurances la remise s'applique hors frais de gestion

<sup>(1)</sup> 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 1% au-delà. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

<sup>(2)</sup> Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Épargne.

<sup>(3)</sup> Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

<sup>(4)</sup> Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.

<sup>(5)</sup> En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les éventuels agios restent dus.

### ■ SATELLIS INTÉGRAL (cette offre n'est plus commercialisée)

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup> ●

Service Opposition <sup>(1)</sup> ●

Satellis Assurance <sup>(1)</sup> ●

Eparfix/Eparplus ●

Relevé Multiproduit mensuel ●

Autorisation de découvert <sup>(2)</sup> ●

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance) ●

Absence de frais de tenue de compte ●

Service rémunération <sup>(3)</sup> ●

### Cotisation Satellis Intégral <sup>(4)</sup>

• avec une Carte Visa Infinite <sup>(5)</sup> 27,25 €/mois

• avec 2 cartes : Infinite <sup>(5)</sup> 37,95 €/mois

• avec 2 cartes : Infinite + Visa 1<sup>er</sup> <sup>(5)</sup> 32,57 €/mois

• avec 2 cartes : Infinite + Visa <sup>(5)</sup> 28,81 €/mois

• avec une VISA Premier IZICARTE ou carte Visa Premier à débit immédiat ou différé <sup>(5)</sup> 13,90 €/mois

• avec 2 cartes : Premier <sup>(5)</sup> 19,22 €/mois

• avec 2 cartes : Premier + Visa <sup>(5)</sup> 15,46 €/mois

• Cotisation pour les moins de 26 ans 1/2 tarif

# Offres groupées de services

## ■ SATELLIS ESSENTIEL PLUS ou SENSEA PLUS (cette offre n'est plus commercialisée)

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	●
Eparfix/Eparplus	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	●
Absence de frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(6)</sup>	●

## Cotisation Satellis Essentiel Plus ou Senséa Plus <sup>(4)</sup>

- avec une Carte Bleue Izicarte Visa ou Visa à débit immédiat ou différé ou Teranga ou Senséa <sup>(5)</sup> 8,92 €/mois
  - avec 2 Cartes Bleues Izicarte Visa ou Visa à débit immédiat ou différé ou Teranga ou Senséa <sup>(5)</sup> 10,60 €/mois
- **Cotisation pour les moins de 26 ans** **1/2 tarif**

## ■ SATELLIS ESSENTIEL ou SENSEA (cette offre n'est plus commercialisée)

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Eparfix/Eparplus	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	●
Absence de frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(6)</sup>	●

## Cotisation Satellis Essentiel ou Senséa <sup>(4)</sup>

- avec une Carte Bleue Izicarte Visa ou Visa à débit immédiat ou différé ou Senséa <sup>(5)</sup> 7,92 €/mois
  - avec 2 Cartes Bleues Izicarte Visa ou Visa à débit immédiat ou différé ou Senséa <sup>(5)</sup> 9,60 €/mois
- **Cotisation pour les moins de 26 ans** **1/2 tarif**

## ■ SATELLIS AUTONOMIE

Assurance moyens de paiement <sup>(1)</sup>	●
Service opposition <sup>(1)</sup>	●
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	●
Eparfix/Eparplus	●
Absence de frais de tenue de compte	●

## Offres groupées de services

Relevé Multiproduit à périodicité mensuelle	●
Carte de retrait sécurisée	●
Un chèque de banque (1/an)	●
Service rémunération <sup>(6)</sup>	●

**Cotisation Satellis Autonomie** 30,00 €/an  
**• Cotisation pour les moins de 26 ans** **1/2 tarif**

### Compte Tribu (12-15 ans)

Assurance Perte et Vol sur carte <sup>(1)</sup>	●
Relevé mensuel	●
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	●
Service rémunération <sup>(6)</sup>	●
Carte Tribu Cirrus	●
• Cotisation Compte Tribu	<b>Gratuit</b>

### Satellis Jeune 16 - 17 ans

Carte Tribu Cirrus ou Senséa <sup>(5)</sup>	●
Assurance Perte et Vol sur carte <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Eparfix/Eparplus	●
Relevé mensuel	●
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	●
participation frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(6)</sup>	●
• Cotisation Satellis Jeune 16 -17 ans	1,00 €/mois

### Futéo 18 - 25 ans

Carte Bleue Visa à débit immédiat <sup>(5)</sup>	
Découvert autorisé <sup>(2)</sup>	
Exonération d'agios dans la limite du découvert autorisé	
Alertes SMS	
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	
Relevés de comptes en ligne	
Chéquier sur demande	
• Cotisation Futéo 18-25 ans	1,00 €/mois

### OFFRE COLOC'

Compte de dépôt joint sans autorisation de découvert ni chéquier	
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)	
• Cotisation	1,00 €/mois
Services liés en option	
• La carte Visa Senséa <sup>(5)</sup>	1,00 €/mois

<sup>(1)</sup> Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

<sup>(2)</sup> Sous réserve d'acceptation de votre Caisse d'Épargne.

## Offres groupées de services

- <sup>(3)</sup> Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0.25%, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500€ de solde créditeur et 1% au-delà. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.
- <sup>(4)</sup> Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait SATELLIS INTEGRAL ou SATELLIS ESSENTIEL ou ESSENTIEL PLUS souscrits avant le 01/08/2010. A compter de cette date, ces forfaits ne sont plus commercialisés.
- <sup>(5)</sup> Intègre la fonction porte-monnaie électronique Monéo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût
- <sup>(6)</sup> 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.

### ■ Gamme des moyens de paiement alternatifs aux chèques

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
- 2 formules de chèques de banque par mois

Basic Services (offre groupée 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 Ecoreuil
- Service d'alerte par SMS en option

Cotisation Basic Services : 3.05€/mois

Cotisation Basic Services avec alerte SMS : 3.55€/mois



# Irrégularités et incidents

## LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

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...) 9,40 €/opé (maxi 3 opé/j (plafond : 28,20 €/j))  
pour les détenteurs de Basic Services 5 €/opé (maxi 3 opé/j (plafond : 15 €/j))

### Rejet de chèques

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

- Les frais de dossier
- La commission d'intervention
- Les frais 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 €

Déclaration à la Banque de France pour chèque payé pendant la période d'interdiction bancaire 18,30 €/opé

Frais de prise en charge par le pré-contentieux 68,00 €

Frais Saisie Attribution, Avis à Tiers Détenteur, Réquisition 85,00 €/opé

### Rejet de prélèvement/virement

Forfait de frais par prélèvement/virement rejeté pour défaut de provision (dont commission d'intervention)

- prélèvement/virement inférieur ou égal à 20 € (frais dans la limite du montant rejeté)
- prélèvement supérieur à 20 € 20,00 €

frais dans la limite d'un plafond journalier de : 40,00 €

Pour les détenteurs de Basic Services 1/2 tarif

**Irrégularités et incidents pour les moins de 26 ans 1/2 tarif**

**Émission d'un chèque sans provision (conséquences) :** le rejet d'un chèque sans provision entraîne une interdiction d'émettre des chèques, pour une durée de 5 ans, sur tous les comptes détenus dans toutes les banques. Il est néanmoins possible à tout moment pendant cette période de régulariser sa situation pour lever l'interdiction.

# Irrégularités et incidents

## LES OPPOSITIONS

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	14,00 €/opé
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	23,80 €/opé
Frais de blocage de carte suite à perte, vol, usage frauduleux	<b>Gratuit</b>
Frais de blocage de carte pour usage abusif	56,00 €/opé
Révocation échéance(s) de prélèvement	<b>Gratuit</b>
Retrait de consentement sur autorisation de prélèvement	14,00 €
<b>Frais sur les oppositions pour les moins de 26 ans</b>	<b>1/2 tarif</b>

# Découverts et crédits

## LES DÉCOUVERTS

Découvert autorisé	
• taux effectif global	nous consulter
Découvert non autorisé	
• taux effectif global	nous consulter
Découvert négocié	
• taux effectif global	nous consulter

Le TEG (Taux Effectif Global) du découvert est indiqué sur l'offre préalable ou sur les relevés de compte. Les informations figurant dans cette rubrique ne constituent pas une offre de découvert.

## CRÉDIT RENOUELABLE 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<sup>ER</sup> VÉHICULE

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

## PRÊTS PERSONNELS ≤ 21500 €

Frais de dossier	1 %
minimum	67,00 €
maximum	195,00 €

## PRÊTS PERSONNELS > 21500 €

Frais de dossier	1 %
minimum	215,00 €

## CRÉDITS IMMOBILIERS

Frais de dossier (sauf PAS)	1 %
minimum	210,00 €
maximum	841,00 €

## PRÊT ÉPARGNE LOGEMENT ET PRÊT À TAUX 0%

Frais de dossier **Gratuit**

# Les Crédits aux particuliers

## PRET ACCESSION SOCIALE

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

## PRESTATIONS DIVERSES

Avenant à un crédit immobilier

(plafond 125 € sauf en cas de baisse de taux)

• 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	<b>Gratuit</b>
• 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

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	<b>Gratuit</b>
• opposition à l'assurance MRH adossée au crédit immobilier	<b>Gratuit</b>

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)

# 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)	<b>Gratuit</b>
Réédition IFU	10,35 €

### Retrait d'espèces sur Compte d'épargne dans une autre Caisse d'Épargne

Délivrance et mise à disposition d'un accreditif	<b>Gratuit</b>
Retrait avec accreditif	<b>Gratuit</b>
Retrait sans accreditif	<b>Gratuit</b>
(opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)	

### Transferts de compte

Transfert compte épargne et PEP vers une autre Caisse d'Épargne	<b>Gratuit</b>
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	27 €/an dont 3 € de frais de gestion
• Assurance Double Relais / PEL	18,29 €/an
• Retraits d'espèces et autre opération à distance (OAD) sur livret A	<b>Gratuit</b>
• Envoi d'un Imprimé Fiscal Unique pour la déclaration d'impôt	<b>Gratuit</b>

(\*) 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

# Épargne et placements financiers

## LES TITRES

### Droits de garde (hors valeurs Réseau Caisse d'Épargne)

Commission proportionnelle <sup>(1)</sup>	0,24 %/opé
Commission fixe par ligne <sup>(2)</sup>	4,00 €/ligne
Minimum de perception <sup>(1)+(2)</sup>	32,30 €/an
Maximum de perception <sup>(1)+(2)</sup>	228,00 €/an

**Droits de garde** détention de valeurs Réseau Caisse d'Épargne exclusivement 23,00 €/an

**Droits de garde pour les moins de 26 ans** *1/2 tarif*

## 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)	Selon la Place

## AUTRES SERVICES

### Bourse Esprit Ecureuil

• Service Abonnement	<b>Gratuit</b>
• Service "Prise de bénéfices"	10,00 €/an
• Service Assurance	7,00 €/an
• Forfait Tranquillité	12,00 €/an

Souscription OPCVM d'autres banque	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	<b>Gratuit</b>
Païement de coupons non inscrits en compte par valeur	10,00 €/opé

## Assurances et prévoyance

Assurance sur Compte <sup>(1)</sup>	36,00 €/an
Assurance Moyens de Paiement <sup>(1) (2)</sup>	18,30 €/an
Assurance perte vol de la carte Senséa	13,20 €/an
Satellis Assurance <sup>(1) (2)</sup>	15,30 €/an
Service Opposition <sup>(1) (2)</sup>	22,00 €/an
Secur'Média Formule 1 <sup>(1)</sup>	
• cotisation	33,00 €/an
• dont frais de gestion	3,00 €/an
Secur'Média Formule 2 <sup>(1)</sup>	
• cotisation	75,00 €/an
• dont frais de gestion	3,00 €/an
Protection Juridique <sup>(1)</sup>	
• cotisation	60,56 €/an
• dont frais de gestion	3,56 €/an
Assurance sur Épargne <sup>(1)</sup>	
• cotisation	27,00 €/an
• dont frais de gestion	3,00 €/an

<sup>(1)</sup> Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

<sup>(2)</sup> Ces assurances ne sont plus commercialisées à compter du 01/12/2010

# 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) montant mini 1 000€

Conversion d'euros en devises (prélèvement sur le compte en euros associé pour versement sur le compte en devises du même client) montant mini 1 000€

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 Directécureuil 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 (devises) (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 manquantes ou erronées | 16,10 €/opé |



# Opérations internationales

## 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 <sup>(a)</sup>	0,10 %/opé
minimum de perception sur opération en euros	16,20 €/opé

à laquelle il faut ajouter sur opération en devises

• commission de change <sup>(b)</sup>	0,05 %/opé
minimum de perception sur opération en devises	14,60 €/opé
minimum <sup>(a+b)</sup> sur opération en devises	30,80 €/opé
• commission fixe si BIC/IBAN manquantes ou erronées	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	<b>Gratuit</b>
• commission fixe si BIC/IBAN manquantes ou erronées	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 <sup>(a)</sup>	0,10 %/opé
avec un minimum de perception sur opération en euros	16,20 €/opé

à laquelle il faut ajouter sur opération en devises

• commission de change <sup>(b)</sup>	0,05 %/opé
avec un minimum de perception sur opération en devises	14,60 €/opé
minimum de perception <sup>(a+b)</sup> sur opération en devises	30,80 €/opé

## Paiement par chèque à l'étranger

En euros

• commission proportionnelle	0,10 %/opé
avec un minimum de perception	16,20 €/opé

En devises

a - commission proportionnelle	0,10 %/opé
avec un minimum de perception	16,20 €/opé

à laquelle il faut ajouter

b - commission de change	0,05 %/opé
avec un minimum de perception	14,60 €/opé
minimum de perception <sup>(a+b)</sup>	30,80 €/opé

# Opérations internationales

## Encaissement de chèque étranger

En euros

• commission proportionnelle	0,10 %/opé
avec un minimum de perception	16,20 €/opé

En devises

a - commission de service	0,10 %/opé
avec un minimum de perception	16,20 €/opé

à laquelle il faut ajouter

b - commission de change	0,05 %/opé
avec un minimum de perception	14,60 €/opé
minimum de perception (a+b)	30,80 €/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
--	-------------

## LES 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

# Lexique des termes utilisés

(définitions non contractuelles données à titre indicatif)

## **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 (Bank 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.

## **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). La date de l'opération et la date de valeur peuvent donc être différentes.

*Ainsi par exemple :*

*Si vous remettez des espèces sur votre compte de dépôt au guichet de votre agence, votre compte sera crédité le jour même (J).*

*Si vous remettez un chèque à votre agence, celui-ci sera crédité sur votre compte de dépôt 1 jour après la remise (J + 1 ouvré), ce différé étant lié aux délais techniques pour le traitement de l'opération.*

**Chèque :** moyen de paiement permettant au titulaire ("tireur") d'un compte-chèques 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.

**Incidents de fonctionnement du compte :** 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 Économique 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.

Vous pouvez également consulter le lexique "compte-chèques et cartes"  
sur le site Caisse d'Épargne [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)

# Résoudre un litige

**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 les Assurances <sup>(2)</sup> de la Caisse d'Épargne.

**Perte / Vol : 09 69 36 39 39 <sup>(1)</sup>**

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

<sup>(1)</sup> Appel non surtaxé

<sup>(2)</sup> Numéro d'information concernant uniquement les contrats de BPCE Assurances

**Vous pouvez également nous contacter via :**

**Votre Conseiller Caisse d'Épargne**

Vous souhaitez des renseignements, contactez votre conseiller Caisse d'Épargne.

Pour joindre votre agence, composez le 0 820 33 22 11 (0,12€/mn depuis un poste fixe).

**Site Internet Caisse d'Épargne : [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr) <sup>(2)</sup>**

Pour toute information complémentaire.

**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 23088 – 21 088 Dijon Cedex 9

**Par Internet :**

Le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant :

[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr) <sup>(2)</sup> – Rubrique Contacts – Votre Caisse d'Épargne.

**Par téléphone : 09 69 36 27 38 <sup>(1)</sup>**

**Service Médiation du réseau Caisse d'Épargne**

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

Service Médiation du réseau Caisse d'Épargne

TSA 10170 - 75665 Paris cedex 14

Le Médiateur vous fera connaître sa position sous deux mois.

<sup>(1)</sup> Appel non surtaxé

<sup>(2)</sup> Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital Social de 456 634 180€ - 352 483 341 RCS Dijon - intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 002 200  
Siège social : 1 rond point de la nation – BP 23 088 – 21 088 Dijon Cedex 9



**CAISSE D'ÉPARGNE**

Et si une banque vous aidait à vivre mieux ?

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