

Au 1<sup>er</sup> Janvier  
2011



# Conditions et tarifs

des opérations  
et services bancaires  
aux particuliers



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
DE PICARDIE

**C**e document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers en vigueur au 01/01/2011.

La Caisse d'Epargne a, depuis toujours, fondé ses relations avec vous et tous 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'Epargne.

- Nous vous laissons le choix de souscrire tous les produits et services de votre compte de dépôt dans le cadre d'une offre groupée de Services ou à l'unité.

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

*La Caisse d'Epargne n'applique pas de date de valeur à l'exception des remises de chèques pour lesquelles une date de valeur de J+1 jour ouvré est prise en compte du fait des délais techniques de traitement.*



*Nota : les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (19,60% au 01/01/2011).*

## 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 Écureuil par Internet)	abonnement au service : <b>Gratuit</b> (hors coût fournisseur d'accès) <b>Soit 0 € par an</b>
Service d'alertes sur compte par SMS (Alert'Écureuil)	abonnement au service : <b>2,50 €/mois</b> (hors coût opérateur téléphonique) <b>Soit 30,00 € par an</b>
Carte de paiement internationale à débit différé (CB Visa à débit différé)	cotisation annuelle : <b>42,50 €/an</b>
Carte de paiement internationale à débit immédiat (CB Visa à débit immédiat)	cotisation annuelle : <b>34,00 €/an</b>
Carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron, Sensea)	cotisation annuelle : <b>34,00 €/an</b>
Retrait d'espèces en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	<b>0,90 €</b> par retrait (à partir du 3 <sup>e</sup> retrait par mois)
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	• ordre initié en agence : <b>3,20 €</b> par virement • ordre passé par internet : <b>Gratuit</b>
Frais de prélèvement	• Mise en place d'une autorisation de prélèvement : - organismes publics et assimilés : <b>Gratuit</b> - autres organismes : <b>Gratuit</b> • par prélèvement : <b>Gratuit</b>
Commission d'intervention	<b>10,90 €</b> par opération avec un plafond de <b>32,70 €/jour</b>
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	<b>18,30 €/an</b>

## 1 Les offres groupées de services

Bouquet Liberté	4
Satellis Intégral	5
Satellis Avantages Plus	5
Satellis Avantages	5-6
Satellis Autonomie	6

## 2 Les Cartes

Cotisations cartes	7
Les autres services	7
Les opérations par carte	7

## 3 Le Compte de dépôt

Gestion courante	8
Les incidents de fonctionnement	10
Les oppositions	10

## 4 Banque à distance - Assurance - Assistance - Recherche - Opérations Juridiques et Autres services

Banque à distance	11
Assurance - Assistance	11
Recherche, opérations juridiques et autres services	11-12

## 5 Les Crédits aux particuliers

Les découverts	12
Crédit renouvelable Teoz et Izicarte	12
Les prêts personnels	12
Crédits immobiliers	12
Prestations diverses	13

## 6 Les Jeunes (12 - 30 ans)

Les offres groupées de services	13
Les cartes (hors offres groupées de services)	14
Les autres services	14
Le compte de dépôt	14
Les Incidents de fonctionnement	14
Les oppositions	14
Les crédits	14
Les titres	15
Offre Coloc'	15

## 7 Les placements

Gestion courante	15
Les titres	16
Ordres de Bourse	16
Services de Gestion Privée	16

## 8 Opérations internationales

Change manuel et chèques voyage	17
Virements internationaux	17

## 9 Lexique des termes utilisés

Lexique	18-19
---------	-------

## 10 Les numéros utiles et vos relations avec la caisse d'Epargne

Numéros utiles	20
Relations avec la Caisse d'Epargne	21

# 1

## Les offres groupées de services

### ■ BOUQUET LIBERTÉ

#### Un ensemble de services essentiels.....

Compte de dépôt rémunéré <sup>(1)</sup>	●
Chéquier <sup>(2)</sup>	●
Assurance sur Compte <sup>(3)</sup>	●
Relevé de compte mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Écureuil (accès à la banque à distance)	●
Libre Service Écureuil	●
3 retraits par carte aux DAB autre banque	●
Absence de frais de tenue de compte	●

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

Cotisation Bouquet Liberté

- avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat  
ou Carte Bleue Visa à débit immédiat 93,60 €/an  
ou Carte Visa Électron Sensea soit 7,80 €/mois
- avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé 97,20 €/an  
ou Carte Bleue Visa à débit différé soit 8,10 €/mois
- avec une carte Visa Premier IZICARTE 170,40 €/an  
ou Carte Visa Premier soit 14,20 €/mois
- avec une carte Visa Infinite 324,00 €/an  
soit 27,00 €/mois

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

- Service retraits illimités aux DAB autre Banque (zone euro dont France)
- Service opérations courantes illimitées
- E-carte Bleue
- Eparfix
- Eparplus
- Alert'Écureuil
- Franchise d'agios<sup>(5)</sup>
- Protection Juridique<sup>(3) (6) (7)</sup>
- Secur'Média Formule 1 ou 2<sup>(3) (6) (7)</sup>
- Assurance sur Épargne<sup>(3) (6) (7) (8)</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.

#### Les cartes supplémentaires.....

2 <sup>ème</sup> Carte Bleue Visa Classique	1 €/mois
2 <sup>ème</sup> Visa Premier	<b>50%</b> de remise sur le prix de vente unitaire
Carte Bancaire Rechargeable	<b>Gratuite</b>

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

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

(5) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les éventuels agios restent dus (cf. paragraphe 5, Les découverts).

(6) Existence possible de remises proposées par votre Caisse d'Épargne.

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

(8) Pour toute souscription à compter du 09/12/2010.

## SATELLIS INTÉGRAL

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	●
Envoi chéquier en pli simple	●
Eparfix	●
Eparplus	●
Alert'Écureuil	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Écureuil (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> 335,04 €/an  
soit 27,92 €/mois
- avec une Carte Visa Premier à débit immédiat<sup>(5)</sup> 172,08 €/an  
ou VISA Premier IZICARTE à débit immédiat<sup>(5)</sup> soit 14,34 €/mois
- avec une Carte Visa Premier à débit différé<sup>(5)</sup> 172,08 €/an  
ou VISA Premier IZICARTE à débit différé<sup>(5)</sup> soit 14,34 €/mois

## SATELLIS AVANTAGES PLUS

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Envoi chéquier en pli simple	●
Eparfix	●
Eparplus	●
Alert'Écureuil	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Écureuil (accès à la banque à distance)	●
Absence de frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(3)</sup>	●

### Cotisation Satellis Avantages Plus<sup>(4)</sup>.....

- avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat<sup>(5)</sup> 106,08 €/an  
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat<sup>(5)</sup> soit 8,84 €/mois
- avec une Carte Bleue Visa à débit différé<sup>(5)</sup> 106,08 €/an  
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé<sup>(5)</sup> soit 8,84 €/mois
- avec une Carte Visa Électron Sensea<sup>(5)</sup> 106,08 €/an  
soit 8,84 €/mois

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

(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 AVANTAGES PLUS ou SATELLIS AVANTAGES souscrits avant le 9/12/2010. À 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.

## SATELLIS AVANTAGES

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Envoi chéquier en pli simple	●
Eparfix	●
Eparplus	●
Alert'Écureuil	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Autorisation de découvert <sup>(2)</sup>	●
Direct Écureuil (accès à la banque à distance)	●
Absence de frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(5)</sup>	●

### Cotisation Satellis Avantages<sup>(3)</sup>.....

- avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat<sup>(4)</sup> 93,48 €/an  
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat<sup>(4)</sup> soit 7,79 €/mois
- avec une Carte Bleue Visa à débit différé<sup>(4)</sup> 93,48 €/an  
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé<sup>(4)</sup> soit 7,79 €/mois
- avec une Carte Visa Électron Sensea<sup>(4)</sup> 93,48 €/an  
soit 7,79 €/mois

## SATELLIS AUTONOMIE<sup>(6)</sup>

Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	●
Service Opposition <sup>(1)</sup>	●
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	●
Envoi chéquier en pli simple	●
Eparfix	●
Eparplus	●
Alert'Écureuil	●
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 pli simple	●
Carte de retrait sécurisée	●
Refabrication ou réédition d'un code de la carte de retrait (1/an)	●
Refabrication d'une carte de retrait (1/an)	●
Un virement ponctuel vers un autre établissement (1/an)	●
Un virement permanent vers un autre établissement (1/an)	●
Un chèque de banque (1/an)	●
Service rémunération <sup>(5)</sup>	●

### Cotisation Satellis Autonomie.....

- avec carte interbancaire Equilibra 20,40 €/an
- avec Carte Equilibra sans code 14,40 €/an

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

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

(3) Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait SATELLIS INTEGRAL ou SATELLIS AVANTAGES PLUS ou SATELLIS AVANTAGES souscrits avant le 9/12/2010. À compter de cette date, ces 3 forfaits ne sont plus commercialisés.

(4) 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.

(5) 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.

(6) Pour les majeurs protégés.



# 2

## Les cartes

### ■ COTISATIONS CARTES

#### Cartes de paiement.....

Carte Visa Infinite <sup>(1)</sup>	270,00 €/an
Carte Visa Premier à débit immédiat <sup>(1)</sup>	113,00 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE à débit immédiat <sup>(1)</sup>	113,00 €/an
Carte Visa Premier à débit différé <sup>(1)</sup>	113,00 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE à débit différé <sup>(1)</sup>	113,00 €/an
Carte Bleue Visa à débit immédiat <sup>(1)</sup>	34,00 €/an
Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat <sup>(1)</sup>	34,00 €/an
Carte Bleue Visa à débit différé <sup>(1)</sup>	42,50 €/an
Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé <sup>(1)</sup>	42,50 €/an
Carte Visa Électron Sensea <sup>(1)</sup>	34,00 €/an
Carte Teranga	34,00 €/an

#### Cartes de retrait.....

Carte de retrait nationale	28,53 €/an
Carte Equilibra Interbancaire et Internationale	17,35 €/an
Carte Equilibra sans code	9,20 €/an

#### Carte de crédit.....

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

#### Moneo Bleu..... 10,19 €/an

(porte-monnaie électronique rattaché à un compte)

#### e-Carte Bleue.....8,00 €/an

### ■ LES AUTRES SERVICES

Choix du visuel - visuel de collection permanente :	
Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa	9,00 € <sup>(3)</sup>
Carte Visa Premier Izicarte, Carte Visa Premier	<b>Gratuit</b> <sup>(4)</sup>
Carte Bancaire Rechargeable	6,00 € <sup>(3)</sup>
Choix du visuel - visuel personnel	
Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa	12,00 € <sup>(5)</sup>
Remplacement carte	12,23 €
Adaptation du plafond carte <sup>(6)</sup>	12,74 €
Contestation abusive paiement CB	10,19 €
Rédition du code secret	10,59 €

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

(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.

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

(4) Limité au choix d'un seul visuel de collection pour la période de validité de la carte. Cotisation de 9,00 € au-delà.

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

(6) Sous réserve d'acceptation de votre dossier.

## ■ 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 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
    - jusqu'à 3 retraits dans le mois **Gratuit**
    - à partir du 4<sup>e</sup> retrait dans le mois 0,90 €/retrait
  - carte détenue dans le cadre d'un Forfait Satellis
    - jusqu'à 4 retraits dans le mois **Gratuit**
    - à partir du 5<sup>e</sup> retrait dans le mois 0,90 €/retrait
  - carte détenue hors offre groupée de services
    - jusqu'à 2 retraits dans le mois **Gratuit**
    - à partir du 3<sup>e</sup> retrait dans le mois 0,90 €/retrait
- Retrait d'espèces avec une carte Infinite **Gratuit**

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 €/transaction

### Transfert par carte vers le Maroc<sup>(1)</sup>.....

Réalisé via le service Teranga à partir d'une carte Teranga<sup>(1) (2)</sup> 5,00 €

Réalisé via le service Teranga à partir d'une carte Visa<sup>(1) (2)</sup> 11,00 €

(1) Carte Visa Électron Sensea, Carte Bleue Visa, Carte Visa Premier, Carte Visa Infinite, Carte Bleue Visa IZICARTE ou Carte visa premier IZICARTE.

(2) Les frais sont à votre charge en tant que donneur d'ordre.

## 3 Le compte de dépôt

### ■ GESTION COURANTE

#### La vie du compte.....

Participation frais tenue de compte (hors Forfaits) 12,48 €

Clôture du compte **Gratuit**

Relevé de compte

- périodicité mensuelle **Gratuit**
- demande d'édition exceptionnelle 3,05 €
- par relevé supplémentaire 1,22 €

Récapitulatif annuel de frais **Gratuit**

Remise de chèquiers et de cartes en agence **Gratuit**

Frais d'envoi de chéquier à domicile

- envoi simple 2,40 €
- envoi en recommandé 8,56 €

Frais d'envoi de carte en recommandé à domicile 8,56 €

Destruction des chèquiers et cartes en stocks supérieur à 3 mois 5,09 €

Dénonciation d'engagement de solidarité 50,95 €

Tenue de compte inactif 24,46 €

## Les virements et les prélèvements.....

Virement vers un compte Caisse d'Épargne	
• occasionnel	<b>Gratuit</b>
• permanent	<b>Gratuit</b>

Virement occasionnel vers une autre banque et virement SEPA <sup>(1)</sup> (frais par virement occasionnel automatisable émis dans l'UE)	
• prioritaire au guichet	7,60 €
• au guichet de l'agence	3,20 €
• par téléphone	3,20 €
• par Internet	<b>Gratuit</b>

Virement permanent vers un autre établissement bancaire	
• frais sur virement permanent	1,33 € (maximum 15,96 €)

Prélèvements extérieurs	
• frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement	<b>Gratuit</b>

## Les opérations sur le compte.....

Frais d'émission d'un chèque de banque	10,50 €
Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)	4,59 €
Remise de chèque compensable en France : Délais d'encaissement 5 jours ouvrés (sauf cas particulier). Date de valeur = J+1 ouvré <sup>(2)</sup> (J : date de comptabilisation)	

## Les autres 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)	<b>Gratuit</b>
Basic Services cotisation mensuelle	3,00 €/mois
• Assurance Moyens de paiements <sup>(3)</sup>	●
• Carte Visa Electron Sensea	●
• Direct Écureuil (Accès à la banque à distance)	●
• Alert' Écureuil	●
• Relevé de compte mensuel	●
Domilis (Service de transfert de virements/prélèvements)	<b>Gratuit</b>
Service d'aide à la mobilité	<b>Gratuit</b>
Service retraits illimités par carte aux DAB autre banque en zone Euro dont France	12,00 €/an
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)	30,00 €/an
Service franchise d'agios	15,00 €/an
Épargne automatique	
• Eparfix	<b>Gratuit</b>
• Eparplus	<b>Gratuit</b>
Service opposition Cartes <sup>(3)</sup>	22,00 €/an
Service rémunération <sup>(4)</sup>	
• abonnement	0,50 €/mois
Edition de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne)	<b>Gratuit</b>
Edition liste des opérations automatiques	<b>Gratuit</b>

(1) SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiement en euro comprenant les pays membres de l'UE (Union Européenne) + Islande, Liechtenstein, Suisse, Monaco et Norvège.

(2) 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).

(3) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information. Ce contrat n'est plus commercialisé à compter du 9/12/2010.

(4) 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.

## ■ 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...)

- par opération 10,90 €
- dans la limite d'un plafond journalier de 32,70 €

### Rejet de chèque.....

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 €

### Rejet de prélèvement.....

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

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

Frais dans la limite d'un plafond journalier 40,00 €

### Autres.....

Non restitution de carte après réclamation 77,65 €

Chèque retour impayé 6,11 €

Lettre de relance pour compte débiteur

- Premier courrier 1,50 €
- Deuxième courrier 10,00 €
- Troisième courrier (recommandé avec AR) 15,00 €

## ■ LES OPPOSITIONS

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur 14,00 €

Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur 27,51 €

Frais de blocage de carte suite à perte, vol, usage frauduleux **Gratuit**

Frais de blocage de carte pour usage abusif 122,28 €

Révocation échéance(s) de prélèvement **Gratuit**

Retrait de consentement sur autorisation de prélèvement 14,00 €

# 4

## Banque à distance - Assurance - Assistance - Recherche - Opérations Juridiques et Autres services

### BANQUE À DISTANCE

**Direct Écureuil**..... Accès sans frais  
(accès à la banque à distance)

Facturation à l'utilisation

- Téléphone fixe<sup>(1)</sup>
- Téléphone mobile<sup>(1)</sup>
- Internet<sup>(2)</sup>

**AlertEcureuil** (service d'alerte par SMS).....

Frais d'abonnement au service 2,50 €/mois

**Webprotexion**<sup>(2)</sup>..... Accès sans frais  
(accès à la banque à distance pour les personnes majeures protégées)

**Relevé numérique**..... **Gratuit**

### ASSURANCE - ASSISTANCE

**Cotisations**.....

Assurance sur Compte<sup>(3) (4)</sup> 36,00 €/an

Assurance Moyens de Paiement<sup>(3) (5)</sup> 18,30 €/an

Assurance perte et vol sur carte Visa Electron Sensea<sup>(3) (4)</sup> 13,20 €/an

Secur'Média Formule 1<sup>(3) (4)</sup> dont 3 € de frais de gestion 33,00 €/an

Secur'Média Formule 2<sup>(3) (4)</sup> dont 3 € de frais de gestion 75,00 €/an

Assurance Mobile<sup>(3) (5)</sup> 30,00 €/an

Assurance Mobile avec mensualisation de la prime<sup>(3) (5)</sup> 33,00 €/an  
soit 2,75 €/mois

Satellis Assurance<sup>(3) (5)</sup> 15,30 €/an

Service Opposition<sup>(3) (5)</sup> 22,00 €/an

Assurance sur Épargne<sup>(3) (6)</sup> 24,00 €/an

Assurance sur Épargne<sup>(3) (4) (7)</sup> dont 3 € de frais de gestion 27,00 €/an

Protection Juridique<sup>(3) (4)</sup> dont 3,56 € de frais de gestion 60,56 €/an

### RECHERCHE, OPÉRATIONS JURIDIQUES ET AUTRES SERVICES

Recherche de document

- frais de recherche de document moins d'un an 15,22 €
- frais de recherche de document plus d'un an 25,47 €
- Photocopie de chèque (moins de 3 ans) 11,21 €/maximum 33,63 €
- Photocopie de chèque (plus de 3 ans) 25,47 €/maximum 76,41 €
- Historique de compte (moins de 3 ans) 11,21 € / semestre civil
- Historique de compte (plus de 3 ans) 25,47 € / semestre civil

Saisie /Avis à Tiers Détenteur

- frais de saisie-attribution, saisie conservatoire, saisie à tiers détenteur 99,86 €
- frais par Avis à tiers détenteurs et opposition à tiers détenteur 99,86 €
- opposition administrative

(10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de 99,86 €)

(1) Appel non surtaxé.

(2) Coût selon votre fournisseur d'accès.

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

(4) Tarif en vigueur au 22/11/2010.

(5) Ce produit ne sera plus commercialisée à compter du 22/11/2010.

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

(7) Pour toute souscription à compter du 22/11/2010.

Commission d'ouverture d'un dossier de recouvrement	25,00 €
Frais pour succession	
• Actif inférieur ou égal à 200 €	<b>Gratuit</b>
• Actif de 201 € à 3 000 €	50,95 €
• Actif de 3 001 € à 6 000 €	101,90 €
• Actif de 6 001 € à 15 000 €	163,04 €
• Actif supérieur ou égal à 15 001 €	0,50 %
	Minimum de perception 254,75 € / Maximum 611,40 €
• Frais de gestion	28,53 €/an
Coffre-fort	
• Frais de location de coffre-fort (selon contenance)	à partir de 48 €/an
Plafond maximal du dépôt garanti : 31 000 euros	
(sauf dispositions contraires)	
Courrier	minimum 4,08 € ou frais réels
Attestation ISF	16,10 €

## 5 Les Crédits aux particuliers

### ■ LES DÉCOUVERTS<sup>(1)</sup>

Découvert autorisé	14,50 %
• frais de gestion	12,43 €/an
Découvert non autorisé	Montant maximum autorisé par la législation en vigueur
Découvert négocié (3 mois maximum)	frais mise en place 12,43 €/dossier

### ■ CRÉDIT RENOUELABLE TEOZ ET IZICARTE

Teoz et Izicarte sont des produits de Natixis Financement<sup>(2)</sup> qui en fixe les conditions tarifaires auprès du Service Consommateurs de cette dernière.

### ■ LES PRÊTS PERSONNELS

Crédit inférieur ou égal à 21 500 €	
• frais de dossier	1 %
• minimum	69,60 €

#### Crédit Objet Divers.....

Crédit supérieur à 21 500 €	
• frais de dossier	1 %
• minimum	139,60 €

### ■ CRÉDITS IMMOBILIERS

Prêts Épargne Logement	
• frais de dossier	<b>Gratuit</b>
Prêts conventionnés	
• frais de dossier	0,30 %
• minimum	51,00 €
• maximum	800,00 €
Prêts à l'accession sociale	
• frais de dossier	0,30 %
• minimum	225,00 €
• maximum	510,00 €
Prêts FSH (Fonds de Solidarité à l'Habitat) / SICAE	
• frais de dossier	1 %
• minimum	64,09 €

(1) Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) est indiqué, selon le type de découvert, soit dans les conditions particulières de la Convention de compte de dépôt, soit sur l'offre préalable et sur le relevé de compte. Les informations figurant dans cette rubrique ne constituent pas une offre de découvert.

(2) SA au capital de 60 7963 320€ - Siège social : 5, rue Masseran - 75007 Paris - 439 869 587 RCS Paris - Siège administratif : 89, quai Panhard et Levassor - 75634 Paris cedex 13 - intermédiaire d'assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07022393.

Prêts à 0 % Ministère du Logement / Eco prêt à 0%	<b>Gratuit</b>
• frais de dossier	
Autres prêts (Primo, Tactimo, ...)	
• frais de dossier	1 %
• minimum	220,00 €

## ■ PRESTATIONS DIVERSES

Frais de formalités	Frais réels engagés
Réaménagement interne des prêts immobiliers :	
• frais de dossier	1,90 %
• minimum	306,00 €
Avenant sur crédit :	
• changement de garantie	56,04 €
• modification de bénéficiaire, de date d'échéance	56,04 €
• désolidarisation	56,04 €
• modification compte de prélèvement	12,23 €
Attestation et certificat divers, duplicata tableau d'amortissement	18,85 €
Simulation de décompte de remboursement anticipé non suivi d'un remboursement effectif	19,87 €
Duplicata contrat de prêt	31,59 €
Relance pour échéance de prêt impayée	17,12 €
Indemnités de remboursement anticipé	
• prêt immobilier	3 % du CRD*
Mainlevée hypothécaire	81,52 €
Frais en cas de délégation assurance	87,84 €

\*Capital restant dû.

## 6 Les Jeunes (12 - 30 ans)

### ■ LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

<b>Compte tribu 12-15 ans.....</b>	
Carte Tribu ou Carte Tribu Cirrus <sup>(1)</sup>	●
Assurance Moyens de paiement Jeunes <sup>(2)</sup>	●
Relevé produit trimestriel	●
4 retraits par carte aux DAB autre banque	●
<b>Cotisation Compte tribu 12-15 ans</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Satellis Jeune 16 - 17 ans.....</b>	
Carte Visa Électron Senséa <sup>(3)</sup>	●
Carte Tribu Cirrus <sup>(1)</sup>	●
Alert'Écureuil	●
Assurance perte et vol sur carte Sensea <sup>(2)</sup>	●
Eparplus	●
Eparfix	●
Relevé Multiproduit mensuel	●
Direct Écureuil (accès à la banque à distance)	●
Absence de frais de tenue de compte	●
Service rémunération <sup>(4)</sup>	●
<b>Cotisation Satellis Jeune 16 -17 ans</b>	<b>12,25 €/an</b>
<b>Futéo 18 - 25 ans.....</b>	
Carte Bleue Visa à débit immédiat <sup>(3)</sup>	●
Découvert autorisé <sup>(5)</sup>	●
Exonération d'agios dans la limite du découvert autorisé	●
Alertes SMS	●
Direct Écureuil Internet	●
Relevés de comptes en ligne	●
Chéquier sur demande <sup>(5)</sup>	●
<b>Cotisation Futéo 18-25 ans</b>	<b>1 €/mois</b>

(1) La carte Tribu Cirrus n'est plus commercialisée.

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

(3) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.

(4) 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.

(5) Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne de Picardie.

<b>Satellis Intégral ou Avantages plus<sup>(1)</sup> 18 - 25 ans.....</b>	1/2 tarif
<b>Bouquet Liberté 18-30 ans.....</b>	
Cotisation 18-25 ans	-50 % du tarif
Cotisation 26-27 ans	-30 % du tarif
Cotisation 28-29 ans	-15 % du tarif

## ■ LES CARTES (hors offres groupées de services)

<b>Cotisations cartes.....</b>	
Carte Tribu (Accessible aux moins de 18 ans)	<b>Gratuit</b>
Carte Bleue Visa <sup>(2)</sup>	1/2 tarif
Carte Visa Premier <sup>(2)</sup>	1/2 tarif
Carte Visa Électron Sensea <sup>(2)</sup>	1/2 tarif
Carte Bancaire Rechargeable MasterCard (accessible aux 12-17 ans)	12 €
• Blocage carte - perte/vol/usage frauduleux	<b>Gratuit</b>
• Réédition du code carte	1,50 € par réédition
• Rechargement occasionnel	<b>Gratuit</b>
• Cotisation annuelle au rechargement programmé	3 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE <sup>(2)</sup>	1/2 tarif
Carte Bleue Visa IZICARTE <sup>(2)</sup>	1/2 tarif
Moneo (porte-monnaie électronique rattachée à un compte)	1/2 tarif

## ■ LES AUTRES SERVICES

Choix du visuel - visuel de collection permanente :	
Carte Bleue Visa IZICARTE, Carte Bleue Visa	9 € <sup>(3)</sup>
Carte Visa Premier IZICARTE, Carte Visa Premier	<b>Gratuit</b> <sup>(4)</sup>
Carte Bancaire Rechargeable	6 € <sup>(3)</sup>
Choix du visuel - visuel personnel	
Carte Bleue Visa IZICARTE, Carte Bleue Visa	12 € <sup>(5)</sup>

## ■ LE COMPTE DE DÉPÔT

<b>Gestion courante.....</b>	
Participation frais tenue de compte	<b>Gratuit</b>
Découvert autorisé (accessible dès 18 ans)	
• frais annuels de gestion	1/2 tarif
Direct Écureuil (services de banque à distance)	<b>Gratuit</b>
AlertÉcureuil (service d'alerte par SMS)	
• frais d'abonnement mensuel	1/2 tarif
Retrait aux DAB des autres banques	1/2 tarif

## ■ 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...)

**Commission d'intervention.....** 1/2 tarif

**Rejet de chèque.....**

Forfait de frais par chèque rejeté par défaut de provision 1/2 tarif

**Rejet de prélèvement.....**

Forfait de frais par prélèvement rejeté pour défaut de provision (dont commission d'intervention) 1/2 tarif

(1) Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait SATELLIS INTEGRAL ou SATELLIS AVANTAGES PLUS ou SATELLIS AVANTAGES souscrits avant le 9/12/2010. À compter de cette date, ces 3 forfaits ne seront plus proposés au public.

(2) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.

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

(4) Limité au choix d'un seul visuel de collection pour la période de validité de la carte. Cotisation de 9 € au-delà.

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



## ■ LES OPPOSITIONS

1/2 tarif

## ■ LES CRÉDITS

<b>Frais de dossier.....</b>	
Crédit Étudiants Écureuil	<b>Gratuit</b>
Crédit Micro Portable Étudiant	<b>Gratuit</b>
Prêt pour avancer	<b>Gratuit</b>
Crédit "Permis à Un Euro Par Jour"	<b>Gratuit</b>

## ■ LES TITRES

<b>Compte-titres ou PEA détenu par un jeune 18-25 ans.....</b>	
Droit de garde	<b>Gratuit</b>

## ■ OFFRE COLOC'

Compte de dépôt joint sans autorisation de découvert ni chéquier	
Direct Écureuil (accès à la banque à distance)	
Cotisation	1 €/mois

<b>Services liés en option.....</b>	
La carte Visa Électron (carte de paiement internationale à autorisation automatique)	1 €/carte/mois

# 7 Les placements

## ■ GESTION COURANTE

<b>Relevés de comptes Multiproduit (hors Compte de dépôt).....</b>	
Mensuel	1,22 €
Trimestriel	<b>Gratuit</b>
Relevé supplémentaire	1,22 €

**Retrait d'espèces sur Compte d'Épargne dans une autre Caisse d'Épargne.....** **Gratuit**

<b>Transferts de compte.....</b>	
Transfert CEL vers une autre banque	101,90 €
Transfert PEL vers une autre banque	101,90 €
Transfert PEP vers une autre banque	101,90 €

<b>Autres services.....</b>	
Ouverture/Clôture	<b>Gratuit</b>
Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte d'épargne (sauf cas particulier)	10 jours ouvrés
Emission d'un chèque de banque sur Livret <sup>(1)</sup>	6,83 €
Cotisation Carte Nomade	<b>Gratuit</b>
Assurance sur Épargne <sup>(2)</sup>	24,00 €/an
Oppositions sur compte épargne	16,30 €
Bourse Esprit Écureuil	<b>Gratuit</b>
• Cotisation forfaitaire annuelle	12,00 €/an
• Ou services à l'unité	
Service Abonnement	<b>Gratuit</b>
Service "Prise de bénéfices"	10,00 €/an
Service Assurance Bourse Esprit Écureuil <sup>(2)</sup>	7,00 €/an

(1) Gratuit dans le cas du Livret A.

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

## ■ LES TITRES

### Droits de garde.....

Parts sociales	
• droits de garde et commission fixe par ligne	<b>Gratuit</b>

Titres réseau caisse d'épargne	
• forfait par portefeuille	30,57 €/an
• commission fixe par ligne	<b>Gratuit</b>

Titres hors réseau	
• commission sur la valeur du portefeuille au 31/12/10	0,26 % H.T.
• commission fixe par ligne	4,08 €
• forfait minimum par portefeuille (incluant mini une ligne)	36,99 €/an
• maximum perçu / compte-titres ou PEA	306,72 €/an

PEA	
• réduction par rapport à la tarification compte-titres	25 %
• forfait minimum valeur Réseau	22,93 €
• forfait minimum valeur Hors Réseau (incluant mini une ligne)	27,74 €/an

Compte titres sans valeur	23,44 €/an
---------------------------	------------

## ■ ORDRES DE BOURSE

### En agence.....

Minimum de perception	17,32 €
Taux de courtage	1,40 %
Ordre non exécuté	10,70 €
Ordre annulé	10,70 €

### Par Téléphone.....

Minimum de perception	13,25 €
Taux de courtage	1,20 %
Ordre non exécuté	10,70 €
Ordre annulé	10,70 €

### Par Internet .....

Minimum de perception	7,00 €
Taux de courtage	0,35 %
Ordre non exécuté	<b>Gratuit</b>
Ordre annulé	<b>Gratuit</b>

### Autres services .....

Bourse Esprit Écureuil	
• Cotisation forfaitaire annuelle	12 €/an
• Ou services à l'unité	
- Service Abonnement	<b>Gratuit</b>
- Service "Prise de bénéficiaires"	10 €/an
- Service Assurance Bourse Esprit Écureuil <sup>(1)</sup>	7 €/an

Souscription OPCVM d'autres banques	39,74 €
-------------------------------------	---------

Transfert PEA / compte titre ordinaire	
• Vers autre CE	<b>Gratuit</b>
• Vers autre banque	0,30 % du portefeuille (minimum : 112,09 €)

Attestation de plus ou moins values et duplicata d'IFU	30,06 €
--	---------

Cloture de compte titres ou PEA (hors transfert et succession)	49,42 €
--	---------

## ■ SERVICES DE GESTION PRIVÉE

Bouquet Liberté avec une Carte Visa Infinite <sup>(2) (3)</sup>	324,00 €/an soit 27 €/mois
---	-------------------------------

Satellis Intégral <sup>(4)</sup> avec une Carte Visa Infinite <sup>(2) (3)</sup>	335,04 €/an soit 27,82 €/mois
--	----------------------------------

Carte Visa Infinite	270,00 €/an
---------------------	-------------

Etude patrimoniale "Scan Patrimoine"	<b>Gratuit</b>
--------------------------------------	----------------

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

(2) Option carte supplémentaire : 50 % de réduction sur le prix à l'unité pour toute carte supplémentaire de même niveau.

(3) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.

(4) Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait SATELLIS INTEGRAL souscrits avant le 9/12/2010. À compter de cette date, ce forfait n'est plus commercialisé.

# 8

## Opérations internationales

### CHANGE MANUEL ET CHÈQUES VOYAGE

- commissions proportionnelles
- minimum de perception

2 %  
4,69 €

### VIREMENTS INTERNATIONAUX

#### Virement émis vers l'étranger.....

Vers l'EEE (Espace Économique Européen) en € d'un montant ≤ 50 000 €  
et virement SEPA (quel que soit le montant)

- frais par virement automatisable avec BIC/IBAN 3,20 €

#### Autres virements

En € dans l'EEE > 50 000 €, hors EEE

(quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays)

- frais par virement 0,10 %  
minimum de perception 15,29 €
- commission de change 0,05 %  
minimum de perception 12,74 €
- frais supplémentaires de correction  
(coordonnées bancaires manquantes ou erronées) 13,76 €

#### Virement reçu de l'étranger.....

En provenance de l'EEE en € d'un montant ≤ 50 000 € et virement  
SEPA (quel que soit le montant)

- frais par virement automatisable avec BIC/IBAN **Gratuit**

#### Autres virements

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

- frais par virement 0,10 %  
minimum de perception 13,04 €  
maximum de perception 35,66 €
- commission de change 0,05 %  
minimum de perception 12,74 €  
maximum de perception 35,66 €

#### Virements bancaires vers le Maroc<sup>(2)</sup>.....

Transfert sur un compte marocain vers le Crédit Immobilier et Hôtelier (CIH):

- Commission fixe Gratuit
- Commission de change 0,20 %

Transfert sur un compte marocain vers une banque marocaine autre que CIH :

- Commission fixe 15,00 €
- Commission de change 0,20 %

#### Encaissement de chèque Étranger<sup>(1)</sup>.....

En euros

- commission de service 0,10 %  
minimum de perception par remise 12,74 €

En devises

- a - commission de service 0,10 %  
minimum de perception 12,74 €
- b - commission de change 0,05 %  
minimum de perception 12,74 €

Chèques étrangers remis à l'encaissement impayé 33,42 €

(1) 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'Épargne.

(2) Tarifs applicables dans la limite de 2 virements par mois, d'un montant unitaire inférieur à 12 500 €.

## **Coordonnées bancaires :**

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

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

## **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.

## **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 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)<sup>(1)</sup>

(1) Coût de connexion selon votre opérateur.

## Les numéros utiles

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

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

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez 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 ou contactez le **Centre d'Opposition Caisse d'Épargne**.

■ **Web Coffre : 09 69 36 27 00<sup>(1)</sup>**

Pour tout besoin d'assistance pour votre **Web Coffre**.

■ **S'Miles : 0 980 980 600<sup>(1)</sup>**

Pour contacter votre Service Clients **S'Miles**.

■ **Assistance Technique : 09 69 39 29 52<sup>(1)</sup>**

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

(1) Appel non surtaxé.

(2) Numéro d'information concernant uniquement les contrats de GCE Assurances.

# Vos relations avec la Caisse d'Epargne

## ■ Votre Conseiller Caisse d'Epargne

Vous souhaitez des renseignements, nous faire part d'une difficulté... contactez  **votre conseiller Caisse d'Epargne**.

Pour joindre votre agence, reportez-vous au numéro figurant en haut à gauche de votre relevé de compte.

## ■ Site Internet Caisse d'Epargne : [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'Epargne de Picardie  
Service relation Clientèle  
80064 Amiens 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'Epargne.

Ou [service.client@picardie.caisse-epargne.fr](mailto:service.client@picardie.caisse-epargne.fr)

**Par téléphone** : 09 84 98 00 00<sup>(1)</sup>

## ■ Service Médiation du réseau Caisse d'Epargne

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'Epargne**  
TSA 10170 - 75665 Paris cedex 14

Le Médiateur vous fera connaître sa position sous deux mois.

(1) Appel non surtaxé.

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



## **CAISSE D'ÉPARGNE**

---

### **DE PICARDIE**

*Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Picardie – Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier, Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance – Capital social de 237 526 000 euros – Siège social : 2, boulevard Jules Verne, 80064 Amiens cedex 9 – 383 000 692 RCS Amiens – SIRET 383 000 692 00012 – Code NAF 6419 Z – N° TVA intracommunautaire FR34383000692 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 008 031 – Titulaire de la carte professionnelle "Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs" n° 267 délivrée par la Préfecture de la Somme, garantie financière : CEGI, 128, rue La Boétie, 75378 Paris cedex 08.*