



CONDITIONS ET TARIFS DES SERVICES BANCAIRES ET OPÉRATIONS

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS | 1^{ER} JANVIER 2011

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Conformément aux engagements CCSF du 21/09/2010 adoptés par l'ensemble des banques, liste des 10 produits courants (extrait standard des tarifs).

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

Liste des services	Prix en euros
Service permettant de gérer ses comptes sur l'internet (Direct Ecureuil par Internet)	Abonnement au service : 2,00 €/mois (hors coût fournisseur d'accès) • soit 24,00 €/an
Service d'alertes sur compte par SMS (AlertEcureuil)	Abonnement au service : 1,50 €/mois (hors coût fournisseur d'accès) • soit 18,00 €/an
Carte de paiement internationale à débit différé (CB Visa à débit différé)	Cotisation annuelle : 43,70 €/an
Carte de paiement internationale à débit immédiat (CB Visa à débit immédiat)	Cotisation annuelle : 34,40 €/an
Carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron Sensea)	Cotisation annuelle : 34,40 €/an
Retrait d'espèces en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro	0,90 €/retrait (à partir du 4 ^e retrait par mois)
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	Ordre initié en agence : 3,57 €/virement Ordre passé par Internet : gratuit
Frais de prélèvement	Mise en place d'une autorisation de prélèvement : - organismes publics et assimilés : gratuit - autres organismes* : 5,00 € Par prélèvement : gratuit
Commission d'intervention	8,98 €/opération avec un plafond de 26,94 €/jour
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	18,30 €/an

* Organismes financiers, organismes d'assurances.



Ce 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 :

- 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 de votre conseiller ou la consulter sur www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾.

- 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).

(1) Coût de la communication selon les conditions de votre fournisseur d'accès Internet.

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Bouquet Liberté	4
Satellis Intégral	6
Satellis Essentiel	6
Satellis Essentiel Plus	7
Satellis Autonomie	8

2 LES CARTES

Cotisations cartes	
Cartes de paiement	9
Cartes de retrait	9
Moneo (porte-monnaie électronique)	9
Les autres services	
Choix du visuel carte	9
Les opérations par carte	
Retraits d'espèces par carte	10
Paiements par carte	10

3 LE COMPTE DE DÉPÔT

Gestion courante	
La vie du compte	11
Les virements et les prélèvements	11
Les opérations sur le compte	11
Les autres services	12
Les incidents de fonctionnement	
Rejet de chèque	13
Rejet de prélèvement	13
Les oppositions	13

4 LA BANQUE À DISTANCE LES ASSURANCES – ASSISTANCES LES AUTRES SERVICES

Banque à distance	
Direct Ecuireuil (accès à la banque à distance)	14
AlertEcuireuil (service d'alerte par SMS)	14
Webprotexion	14
Relevé numérique	14
Sécurisation des opérations en ligne (SOL)	14
Assurance - Assistance	14
Autres services	15

5 LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

Les découverts	17
Crédit renouvelable Teoz et Izicarte	17
Prêts personnels	17
Crédits immobiliers	17
Prestations diverses	17

6 LES JEUNES (12 - 30 ANS)

Les offres groupées de services	19
Les cartes (hors offre groupées de services)	
Cotisations cartes	20
Les autres services	
Choix du visuel carte	20
Le compte de dépôt	21
Les oppositions	21
Les crédits	21
Les titres	21
Offre Coloc'	21

7 LES PLACEMENTS

Gestion courante	
Relevés de comptes Multiproduit	22
Retrait d'espèces sur Compte d'épargne dans une autre Caisse d'Epargne	22
Transferts de compte	22
Autres services	22
Forfait Liaison	
Offre groupée de prestations autour du Livret A	22
Les titres	
Droits de garde	22
Ordres de Bourse	
En agence	23
Par téléphone	23
Par Internet	23
Service Règlement Différé (SRD)	23
Autres services	23
Les opérations sur l'or	24
Services de Gestion Privée	24

8 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Change manuel	
Achat / Vente billets de banques étrangers (devises)	25
Délivrance de chèques de voyage	25
Achat de chèques de voyage	25
Virements internationaux	25
Opérations liées au compte en devise	27
Services liés aux opérations internationales	27

9 LE LEXIQUE

Lexique	28-29
---------	-------

10 LES NUMÉROS UTILES ET VOS RELATIONS AVEC LA CAISSE D'EPARGNE

Numéros utiles	30
Relations avec la Caisse d'Epargne	31

1

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ BOUQUET LIBERTÉ

Un ensemble de services essentiels :

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

Une carte au choix⁽⁴⁾ :

Cotisation Bouquet Liberté

- | | |
|--|----------------------------------|
| • avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat
ou Carte Bleue Visa à débit immédiat
ou Carte Visa Electron Sensea | 7,80 €/mois
soit 93,60 €/an |
| • avec une carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé
ou Carte Bleue Visa à débit différé | 8,10 €/mois
soit 97,20 €/an |
| • avec une carte Visa Premier IZICARTE
ou Carte Visa Premier | 13,50 €/mois
soit 162,00 €/an |
| • avec une carte Visa Infinite IZICARTE
ou Carte Visa Infinite | 27,00 €/mois
soit 324,00 €/an |

Les cartes supplémentaires : pour vous ou votre conjoint (dans le cadre d'un compte joint)

- | | |
|---|-----------------------------|
| 2 ^e Carte Bleue Visa Classic | 1,00 €/mois soit 12,00 €/an |
| 2 ^e Visa Premier | 3,00 €/mois soit 36,00 €/an |
| 2 ^e Carte Bleue Visa Classic (si 1 ^{er} Carte Visa Premier ou Infinite) | Gratuite |

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

1

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

• Service retraits illimités aux distributeurs d'autres Banques (zone euro dont France)	1,00 €/mois soit 12,00 €/an
• Service opérations courantes illimitées	2,50 €/mois soit 30,00 €/an
• Eparfix / Eparplus	0,80 €/mois soit 9,60 €/an
• Alert'Ecureuil	1,50 €/mois soit 18,00 €/an
• Franchise d'agios ⁽⁵⁾	1,00 €/mois soit 12,00 €/an
• Protection Juridique ⁽³⁾	4,75 €/mois soit 57,00 €/an ⁽⁷⁾
• Secur'Média Formule 1 ^{(3) (7)} (hors frais de gestion de 3 € ⁽⁷⁾)	2,50 €/mois soit 30,00 €/an ⁽⁷⁾
• Secur'Média Formule 2 ^{(3) (7)} (hors frais de gestion de 3 € ⁽⁷⁾)	6,00 €/mois soit 72,00 €/an ⁽⁷⁾
• Assurance sur Épargne ^{(3) (6)} (hors frais de gestion de 3 € ⁽⁷⁾)	2,00 €/mois soit 24,00 €/an ⁽⁷⁾

Pour 1 service complémentaire souscrit : **10%** de remise sur le prix à l'unité⁽⁸⁾,

Pour 2 services complémentaires souscrits : **20%** de remise sur leur prix à l'unité⁽⁸⁾,

Pour 3 services complémentaires souscrits et plus : **30%** de remise sur leur prix à l'unité⁽⁸⁾.

(1) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 en fonction du type de carte choisie : pour une carte Bleue Visa ou Carte Bleue Visa Izicarte ou Carte Electron Sensea : 0,25 %, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500 € de solde créditeur. Pour une carte Visa Premier ou Carte Visa Premier Izicarte ou Carte Visa Infinite : 0,25 %, taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500 € de solde créditeur et 0,75 % au-delà. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux.

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

(3) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances (voir conditions générales ou notice d'information. Tarif en vigueur au 01/01/2011).

(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. page 17, Les découverts).

(6) Pour toute souscription à compter du 07/12/2010.

(7) Hors frais de gestion de 3 €, prélevés annuellement.

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

1

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ SATELLIS INTÉGRAL (pour toute souscription avant le 1^{er} octobre 2010)

Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾

Service Opposition⁽¹⁾

Satellis Assurance⁽¹⁾

Eparfix / Eparplus

Relevé Multiproduit mensuel (version papier ou numérique)

Autorisation de découvert⁽²⁾

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Absence de frais de tenue de compte

Service rémunération⁽³⁾

Cotisation Satellis Intégral⁽⁴⁾

- | | |
|---|-------------------------------|
| • avec une Carte Visa Infinite ⁽⁵⁾ | 27,72 €/mois soit 332,64 €/an |
| • avec une Carte Visa Premier
(à débit immédiat ou différé) ⁽⁵⁾ | 14,34 €/mois soit 172,08 €/an |
| ou VISA Premier IZICARTE
(à débit immédiat ou différé) ⁽⁵⁾ | 14,34 €/mois soit 172,08 €/an |
| • supplément pour une 2 ^e Carte Visa Premier
(à débit immédiat ou différé) ⁽⁵⁾ | 3,00 €/mois soit 36,00 €/an |
| • supplément pour une 2 ^e Carte Visa Classic ou Sensea ⁽⁵⁾ | Gratuit |

■ SATELLIS ESSENTIEL (pour toute souscription avant le 1^{er} octobre 2010)

Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾

Service Opposition⁽¹⁾

Eparfix / Eparplus

Relevé Multiproduit mensuel (version papier ou numérique)

Autorisation de découvert⁽²⁾

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Absence de frais de tenue de compte

Service rémunération⁽⁶⁾

Cotisation Satellis Essentiel⁽⁴⁾

- | | |
|--|------------------------------|
| • avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat ⁽⁵⁾
ou une Carte Visa Electron Sensea
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ⁽⁵⁾ | 7,40 €/mois soit 88,80 €/an |
| • avec une Carte Bleue Visa à débit différé ⁽⁵⁾
ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ⁽⁵⁾ | 8,55 €/mois soit 102,60 €/an |
| • supplément pour une 2 ^e Carte Bleue Visa
Classic ou Sensea ⁽⁵⁾ | 1,00 €/mois soit 12,00 €/an |

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

1

■ SATELLIS ESSENTIEL PLUS (pour toute souscription avant le 1^{er} octobre 2010)

Assurance Moyens de Paiement⁽¹⁾

Service Opposition⁽¹⁾

Satellis Assurance⁽¹⁾

Eparfix / Eparplus

Relevé Multiproduit mensuel (version papier ou numérique)

Autorisation de découvert⁽²⁾

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Absence de frais de tenue de compte

Service rémunération⁽⁶⁾

Cotisation Satellis Essentiel Plus⁽⁴⁾

- avec une Carte Bleue Visa à débit immédiat⁽⁵⁾ ou une Carte Visa Electron Sensea ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat⁽⁵⁾ 8,40 €/mois soit 100,80 €/an
- avec une Carte Bleue Visa à débit différé⁽⁵⁾ ou Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé⁽⁵⁾ 9,55 €/mois soit 114,60 €/an
- supplément pour une 2^e Carte Bleue Visa Classic ou Sensea⁽⁵⁾ 1,00 €/mois soit 12,00 €/an

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

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

(3) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 : 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 Intégral ou Satellis Essentiel souscrits avant le 01/10/2010. A compter de cette date, ces 2 forfaits ne sont plus commercialisés.

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

(6) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 : 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.

■ SATELLIS AUTONOMIE⁽⁷⁾

Assurance moyens de paiement⁽¹⁾ avec Service Opposition⁽¹⁾ et Satellis Assurance⁽¹⁾

Eparfix/Eparplus

Relevé Multiproduit à périodicité mensuelle, trimestrielle ou annuelle

Absence de frais de tenue de compte

Service rémunération⁽⁶⁾

Synthèse individuelle des comptes détenus

Service chéquier (chèques barrés) à renouvellement automatique avec expédition à l'adresse du gestionnaire par pli simple ou par recommandé

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)

Cotisation Satellis Autonomie

2,50 €/mois soit 30,00 €/an

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances (voir conditions générales ou notice d'information. Tarif en vigueur au 01/01/2011).

(6) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 : 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.

(7) Offre réservée aux personnes sous tutelle ou sous curatelle.

LES CARTES

2

■ COTISATIONS CARTES⁽²⁾

Cartes de paiement

Carte Visa Infinite ⁽¹⁾	281,00 €/an
Carte Visa Premier à débit immédiat ⁽¹⁾	116,50 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE à débit immédiat ⁽¹⁾	116,50 €/an
Carte Visa Premier à débit différé ⁽¹⁾	122,70 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE à débit différé ⁽¹⁾	122,70 €/an
Carte Bleue Visa à débit immédiat ⁽¹⁾	34,40 €/an
Carte Bleue Visa IZICARTE à débit immédiat ⁽¹⁾	34,40 €/an
Carte Bleue Visa à débit différé ⁽¹⁾	43,70 €/an
Carte Bleue Visa IZICARTE à débit différé ⁽¹⁾	43,70 €/an
Carte Visa Electron Sensea ⁽¹⁾	34,40 €/an

Cartes de retrait

Carte de retrait nationale	20,93 €/an
Carte Equilibra Interbancaire et Internationale	21,63 €/an
Carte Equilibra sans code	20,93 €/an

Moneo (porte-monnaie électronique, hors Moneo sur carte Visa)

Moneo Vert	20 €/2 ans
Moneo Bleu (rattaché à un compte)	10 €/an

■ LES AUTRES SERVICES

Choix du visuel - visuel de collection permanente :

- Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa 9,00 €⁽³⁾
- Carte Visa Premier Izicarte, Carte Visa Premier Gratuit⁽⁴⁾
- Carte Bancaire Rechargeable 6,00 €⁽³⁾

Choix du visuel - visuel personnel

- Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa 12,00 €⁽⁵⁾

- (1) Intègre la fonction porte-monnaie électronique Moneo. Utilisation optionnelle selon choix du client sans surcoût.
- (2) Remise de 50 % pour toute souscription d'une nouvelle carte sur le même compte.
- (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 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 Forfait Satellis Intégral	Gratuit
- carte détenue dans le cadre d'un Forfait Satellis Essentiel ou Essentiel Plus	
• jusqu'à 6 retraits dans le mois	Gratuit
• à partir du 7 ^e retrait dans le mois	0,90 €/retrait
- carte détenue hors offre groupée de services	
• jusqu'à 3 retraits dans le mois	Gratuit
• à partir du 4 ^e retrait dans le mois	0,90 €/retrait
• Frais par retrait d'espèces aux guichets agence d'une autre banque	6,69 €

Retraits en devises :

• Frais par retrait d'espèces aux DAB autres banques	
commission proportionnelle	2,80 %
commission fixe	3,42 €
• Frais par retrait d'espèces aux guichets agence	
commission proportionnelle	2,80 %
commission fixe	6,69 €

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	6,69 €

Réédition du code confidentiel 8,56 €

Renouvellement d'une carte avant échéance

• Carte Bleue Visa	9,77 €
• Autre carte	5,03 €

Frais de réclamation non justifiée sur paiement CB 37,81 €

Modification du plafond de paiement de la carte **Gratuit**

Frais d'opposition carte par la banque (en cas d'utilisation abusive de votre carte par vous-même) 34,28 €

Frais de capture suite à utilisation de la carte après opposition pour usage abusif - maximum de perception 187,52 €

LE COMPTE DE DÉPÔT

3

■ GESTION COURANTE

La vie du compte

Participation frais tenue de compte (hors Forfaits)	12,50 €
Clôture du compte	Gratuit
Relevé de compte	
• Périodicité mensuelle	Gratuit
• Périodicité quinzaine	19,80 €/an
• Périodicité décadaire	30,12 €/an
• Périodicité quotidienne	197,92 €/an
Récapitulatif annuel de frais	Gratuit
Remise de chèquiers en agence	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile	
• Envoi simple	2,57 €
• Envoi en recommandé	8,40 €

Les virements et les prélèvements

Virement vers un compte Caisse d'Épargne	
• Occasionnel	Gratuit
• Permanent	Gratuit
Virement occasionnel vers une autre banque et virement SEPA (frais par virement occasionnel automatisable émis dans l'UE)	
• Au guichet de l'agence ou par téléphone	3,57 €
• Par Internet	Gratuit
Virement permanent vers un autre établissement bancaire	
• Au guichet de l'agence ou par téléphone	0,63 €/virement
• Par Internet	Gratuit
Prélèvements extérieurs	
• Frais de mise en place d'une autorisation de paiement	
• organismes publics et parapublics, associatifs	Gratuit
• autres organismes	5,00 €

Les opérations sur le compte

Frais d'émission d'un chèque de banque	12,95 €
Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)	4,74 €
Remise de chèque compensable en France : date de valeur = J + 1 ouvré ⁽¹⁾ (J : date de comptabilisation)	Gratuit

(1) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

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)	Gratuit
Basic Services (offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque) cotisation mensuelle	3,05 €/mois soit 36,60 €/an
Domilis (service de transfert de virements/prélèvements)	Gratuit
Service d'aide à la mobilité	Gratuit
Édition liste des opérations automatiques	Gratuit
Épargne automatique	
• Eparfix ou Eparplus	9,60 €/an
Service retraits illimités (par carte aux distributeurs automatiques d'autres banques en zone Euro dont la 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	12,00 €/an
Service rémunération ⁽²⁾	
• Abonnement	1,50 €/trimestre
Édition de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne)	Gratuit

■ 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 | 8,98 € |
| • Dans la limite d'un plafond journalier de | 26,94 € |

(2) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 : 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.

LE COMPTE DE DÉPÔT

3

Rejet de chèque

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

- les frais de dossier
- la commission d'intervention
- les frais de chèque impayé
- les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plate-forme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)
- les frais de lettre d'injonction au titulaire et au cotitulaire
- les frais d'envoi en recommandé (AR) de la lettre d'injonction
- la déclaration BDF (Banque de France)
- les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
- les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
- les frais de blocage de provision pour régularisation
- les frais de délivrance du certificat de non-paiement
 - chèque inférieur ou égal à 50 € 30,00 €
 - chèque supérieur à 50 € 50,00 €
 - frais dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €

Rejet de prélèvement

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

- Prélèvement inférieur ou égal à 20 €
frais dans la limite du montant rejeté avec un maximum de 20,00 €
- Prélèvement supérieur à 20 € 20,00 €
 - frais dans la limite d'un plafond journalier de 40,00 €

■ LES OPPOSITIONS

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	16,95 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	22,95 €
Frais de blocage de carte suite à perte, vol, usage frauduleux	Gratuit
Révocation échéance(s) de prélèvement	Gratuit
Retrait de consentement sur autorisation de prélèvement	16,95 €

LA BANQUE À DISTANCE LES ASSURANCES – ASSISTANCES

■ BANQUE À DISTANCE

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

dans le cadre d'une offre groupée Bouquet Liberté, Forfait Satellis ou Forfait Liaison	Gratuit
Hors offres groupées	2,00 €/mois soit 24,00 €/an
Facturation à l'utilisation	
• DirectEcureuil par téléphone ⁽¹⁾	0,15 €/mn
• DirectEcureuil sur votre téléphone mobile ⁽¹⁾	coût de votre opérateur
• DirectEcureuil sur Internet ⁽²⁾	coût de votre fournisseur d'accès

AlertEcureuil (service d'alerte par SMS)

Frais d'abonnement au service	1,50 €/mois soit 18,00 €/an
-------------------------------	-----------------------------

Webprotexion

(accès à la banque à distance pour les personnes majeures protégées)

Gratuit

Relevé numérique

Gratuit

Sécurisation des opérations en ligne (SOL)

Service de sécurisation des paiements en ligne et des opérations de banque en ligne par SMS	Gratuit
---	---------

■ ASSURANCE - ASSISTANCE

Cotisations

Assurance sur Compte ⁽²⁾	36,00 €/an
Assurance Moyens de Paiement ⁽²⁾	18,30 €/an
Assurance Perte vol sur carte Sensea ⁽²⁾	18,30 €/an
Satellis Assurance ⁽²⁾	15,30 €/an
Service Opposition ⁽²⁾	22,00 €/an
Secur'Média Formule 1 ⁽²⁾	33,00 €/an ⁽³⁾
Secur'Média Formule 2 ⁽²⁾	75,00 €/an ⁽³⁾
Protection Juridique ⁽²⁾	60,00 €/an ⁽³⁾
Assurance sur Épargne ⁽²⁾	27,00 €/an ⁽³⁾

LES AUTRES SERVICES

4

AUTRES SERVICES

Recherche de document, attestations	
• Frais de recherche de document moins d'un an	14,63 €
• Frais de recherche de document plus d'un an	30,16 €
• Frais de recherche pour attestation de situation de compte (ISF)	
• sur année en cours	39,24 €
• sur année antérieure	72,89 €
Recherches complexes (à partir de 3 documents sur moins d'un an ou de 2 documents sur plus d'un an)	33,64 €/heure
Délivrance d'une attestation	12,32 €
Photocopie supplémentaire de document	0,77 €
Photocopie de document	1,20 €
Envoi simple de document ⁽¹⁾	5,10 €
Coffre-fort	
• Frais de location de coffre-fort (selon contenance) à partir de	60,00 €/an
• Renouvellement de carte de contrôle d'accès	5,07 €
• Ouverture forcée suite à perte de clé	428,23 €
Saisie /Avis à Tiers Détenteur	
• Frais par saisie-attribution, saisie conservatoire, saisie sur valeurs mobilières, saisie des coffres-forts	77,70 €
• Frais par avis à tiers détenteur, opposition administrative, paiement direct de pension alimentaire	77,70 €
• Opposition administrative 10 % du montant dû au Trésor Public dans la limite de	77,70 €
Dossier en contentieux	
• Compte débiteur/Prêt impayé (hors Scrivener)	
• frais de lettre de relance (envoi simple ⁽⁴⁾)	8,91 €
• mise en demeure (envoi recommandé avec AR ⁽⁴⁾)	22,42 €
• frais de dossier contentieux	84,10 €
• Déclaration au Fichier national des incidents de paiement des crédits aux particuliers (FICP)	frais de poste
• Frais de dénonciation de solidarité d'un compte-joint	23,84 €/titulaire

(1) Plus le surcoût éventuel de votre opérateur téléphonique

(2) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances (voir conditions générales ou notice d'information. Tarif en vigueur au 01/01/2011).

(3) Dont 3 € de frais de gestion.

(4) Frais de poste inclus

Cautions bancaires

- Cautions bancaires émises par la Caisse d'Épargne Rhône Alpes
commission proportionnelle annuelle

• minimum	1 %
• maximum	3 %
• Frais de dossier sur acte préétabli	36,43 €
• Frais de dossier sur acte spécifique	97,56 €
• Acte rectificatif	36,43 €

Ouverture de compte séquestre 72,89 €

Frais pour succession

• Commission proportionnelle	0,80 %
• minimum	80,00 €
• maximum	750,00 €
• Succession inférieure à 500 €	Gratuit
• Frais de gestion sur dossier succession	26,27 €/an

LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

5

■ LES DÉCOUVERTS⁽¹⁾

Découvert autorisé	Taux de Base Caisse d'Épargne + 5,50 %
• Frais de gestion	12,63 €/an
Découvert non autorisé	Taux de Base Caisse d'Épargne + 11,00 %
Découvert négocié (frais mise en place)	12,63 €

■ CRÉDIT RENOUELABLE TEOZ ET IZICARTE

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

■ PRÊTS PERSONNELS

Frais de dossier	1,00 %
• Minimum	15,00 €
• Maximum	135,00 €

■ CRÉDITS IMMOBILIERS

Frais de dossier	1,00 %
• Minimum	220,00 €
• Maximum	600,00 €

■ PRESTATIONS DIVERSES

Duplicata de tableau d'amortissement	18,09 €
Mainlevée hypothécaire ou autres garanties	53,69 €
Changement de compte support de prélèvement	6,00 €
Frais délégation assurance	90,23 €
Frais d'avenant pour substitution d'assurance emprunteur	1 % du CRD mini 150,00 €

(1) Le TEG (Taux 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 ou sur le relevé de compte. Les informations figurant dans cette rubrique ne constituent pas une offre de découvert.

(2) SA au capital de 60 793 320 € - 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.

Information annuelle aux cautions	Gratuit
Frais de déblocage (à partir du 11 ^e déblocage de fonds sur une même opération de financement)	30,00 €/opération
Frais de visite de chantier	coût réel
• Minimum	96,00 €
Frais d'estimation de biens	coût réel
• Minimum	190,00 €
Frais de nantissement interne ou gage	coût réel
• Minimum	60,00 €
Frais de nantissement externe ou gage	coût réel
• Minimum	110,00 €
Modification contractuelle (en % du capital restant dû)	1,00 %
• Minimum	150,00 €

■ LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Satellis Jeune 16 - 17 ans

Carte Visa Sensea

Assurance Perte et Vol sur carte⁽²⁾

Service Opposition⁽²⁾

Eparfix (épargne automatique)

Relevé Multiproduit mensuel

Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Absence de frais de tenue de compte

Service rémunération⁽³⁾

Cotisation Satellis Jeune 16 - 17 ans

Gratuit la première année puis
1,00 €/mois soit 12,00 €/an

Futéo 18 - 25 ans

Carte Bleue Visa à débit immédiat

Découvert autorisé

Exonération d'agios dans la limite du découvert autorisé

Alertes SMS

Direct Ecureuil Internet

Relevés de comptes en ligne

Chéquier sur demande

Cotisation Futéo 18-25 ans

1,00 €/mois soit 12,00 €/an

Satellis Intégral ou Essentiel⁽¹⁾ 18 - 25 ans

Cotisation

1/2 tarif

Bouquet Liberté 18-25 ans

Cotisation 18-25 ans

1/2 tarif⁽⁸⁾

(1) Cette tarification ne concerne que les détenteurs d'un forfait Satellis Intégral ou Satellis Essentiel souscrits avant le 01/10/2010. A compter de cette date, ces 2 forfaits ne sont plus proposés à la clientèle.

(2) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

(3) Rémunération servie sur votre compte de dépôt au 01/01/2011 : 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.

(8) Réduction non cumulable avec les autres réductions sur les services souscrits avec Bouquet Liberté

■ LES CARTES (hors offres groupées de services)

Cotisations cartes

• Cartes de paiement

Carte Bleue Visa ⁽⁴⁾	1/2 tarif
Carte Visa Premier ⁽⁴⁾	1/2 tarif
Carte Visa Electron Sensea ⁽⁴⁾	1/2 tarif
Carte Bancaire Rechargeable MasterCard (accessible aux 12-17 ans)	12,00 €
• Blocage carte - perte/vol/usage frauduleux	Gratuit
• Réédition du code carte	1,50 € par réédition
• Rechargement occasionnel	Gratuit
• Cotisation annuelle au rechargement programmé	3,00 €/an
Carte Visa Premier IZICARTE ⁽⁴⁾	1/2 tarif
Carte Bleue Visa IZICARTE ⁽⁴⁾	1/2 tarif
Moneo (porte-monnaie électronique)	
• Moneo Bleu (rattachée à un compte)	1/2 tarif

■ LES AUTRES SERVICES

Choix du visuel - visuel de collection permanente :

• Carte Bancaire Rechargeable	6,00 € ⁽⁵⁾
• Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa	9,00 € ⁽⁵⁾
• Carte Visa Premier Izicarte, Carte Visa Premier	Gratuit ⁽⁶⁾

Choix du visuel - visuel personnel

• Carte Bleue Visa Izicarte, Carte Bleue Visa	12,00 € ⁽⁷⁾
---	------------------------

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

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

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

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

LES JEUNES (12 - 30 ANS)

6

■ LE COMPTE DE DÉPÔT

Gestion courante

Participation frais tenue de compte	Gratuit
Découvert autorisé (accessible dès 18 ans)	
• Frais annuels de gestion	1/2 tarif
Direct Ecureuil (services de banque à distance)	1/2 tarif
AlertEcureuil (service d'alerte par SMS)	
• Frais d'abonnement mensuel	1/2 tarif

■ LES OPPOSITIONS (cf. page 12) 1/2 tarif

■ LES CRÉDITS

Frais de dossier

Crédit Étudiants Ecureuil	Gratuit
Crédit Micro Portable Étudiant	Gratuit
Avance financière de rentrée	Gratuit
Crédit 1 ^{ère} installation	1/2 tarif
Crédit 1 ^{er} Véhicule	1/2 tarif
Crédit "Permis à 1 Euro Par Jour"	Gratuit

■ LES TITRES

Compte-titres détenu par un jeune 18-25 ans

Droits de garde	1/2 tarif
-----------------	-----------

■ OFFRE COLOC'

Compte de dépôt joint sans autorisation de découvert

et sans chéquier, avec Direct Ecureuil (accès à la banque à distance)

Cotisation 1 €/mois soit 12,00 €/an

Service lié en option

Carte Visa Electron Sensea (carte de paiement internationale à autorisation automatique) 1 €/carte/mois

■ GESTION COURANTE

Relevés de comptes Multiproduit (hors Compte de dépôt)

Mensuel	11,20 €/an
Trimestriel	Gratuit

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

Délivrance et mise à disposition d'un accréditif	Gratuit
Retrait avec accréditif	Gratuit
Retrait sans accréditif	4,53 €

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

Transferts de compte

Transfert CEL, PEL, PEP vers une autre banque	70,89 €
Transfert vers une autre Caisse d'Épargne	Gratuit

Autres services

Ouverture/Clôture	Gratuit
Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte d'épargne	10 jours ouvrés
Émission d'un chèque de banque sur Livret ⁽¹⁾	6,47 €
Virement occasionnel émis à partir d'un Livret ⁽¹⁾	3,50 €
Cotisation Carte Nomade	13,50 €/an
Assurance sur Épargne ⁽²⁾	24,00 €/an

■ FORFAIT LIAISON

Offre groupée de prestations autour du Livret A comprenant

- Carte Nomade
- Assurance perte/vol⁽²⁾
- Direct Ecureuil (service de banque à distance y compris service Bourse)

Cotisation Forfait Liaison	16,00 €/an
----------------------------	------------

■ LES TITRES

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

Minimum de perception	33,45 €/an
Commission proportionnelle	0,29 %
Commission fixe par ligne	4,15 €
Maximum de perception	237,15 €/an

Droits de garde (valeurs Réseau Caisse d'Épargne)	26,00 €/an
--	------------

Droits de garde (compte-titres détenu par un jeune de moins de 25 ans)	1/2 tarif
---	------------------

LES PLACEMENTS

7

■ ORDRES DE BOURSE

En agence

Commission proportionnelle	ordre < 5 000 €	1,40 %
	ordre > ou = 5 000 €	1,30 %
• Minimum de perception		18,30 €
Ordre non exécuté ou annulé		10,70 €

Par Téléphone

Commission proportionnelle	ordre < 5 000 €	1,00 %
	ordre > ou = 5 000 €	0,90 %
• Minimum de perception		13,70 €
Ordre non exécuté ou annulé		10,70 €

Par Internet

Commission proportionnelle	ordre < 5 000 €	0,40 %
	ordre > ou = 5 000 €	0,30 %
• Minimum de perception		7,00 €
Ordre non exécuté ou annulé		Gratuit

Service Règlement Différé (SRD)

Conditions en vigueur dans le cadre de l'offre spécifique "Compte Bourse Actif"

Autres services

Bourse Esprit Ecureuil

• Service Abonnement	Gratuit
• Service "Prise de bénéfices"	10,00 €/an
• Service Assurance Bourse Esprit Ecureuil ⁽²⁾	7,00 €/an
• Cotisation forfaitaire annuelle pour les 3 services	12,00 €/an
Souscription OPCVM d'autres banques	28,50 €
Transfert compte-titres ordinaire ou PEA vers autre banque	111,00 €
Transfert vers autre établissement du Groupe Caisse d'Épargne	Gratuit
Direct Ecureuil (accès à la banque à distance) avec option service Bourse dans le cadre d'une offre groupée Bouquet Liberté, Forfait Liaison...	Gratuit
Hors offres groupées	2,00 €/mois soit 24,00 €/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. Tarif en vigueur au 01/01/2011).

■ LES OPÉRATIONS SUR L'OR

Achat et vente

- | | |
|------------------------------|---------|
| • Commission proportionnelle | 2,00 % |
| • Minimum de perception | 16,50 € |

■ SERVICES DE GESTION PRIVÉE

La tarification de la gestion privée est définie en fonction de la prestation choisie par le client

- | | |
|---|-------------------------------|
| • Étude patrimoniale thématique | |
| • étude fiscale IRPP | mini 62,00 € - maxi 82,00 € |
| • étude fiscale ISF | mini 153,00 € - maxi 255,00 € |
| • étude successorale | mini 153,00 € - maxi 255,00 € |
| • étude prévoyance | mini 62,00 € - maxi 82,00 € |
| • Étude patrimoniale globale | |
| • commission de service | mini 360,00 € |
| • Convention Gestion Privée | |
| • abonnement à la convention | nous consulter |
| • Gestion sous mandat | nous consulter |
| • en OPCVM | |
| • en direct | |
| • Gestion conseillée | nous consulter |
| • commission annuelle dégressive
en fonction des actifs confiés | mini 800,00 €/an |
| • Assurance vie Gestion Privée | nous consulter |
| • Investissement immobilier patrimonial | nous consulter |
| • Loi Scellier | |
| • LMP (Loueur Meublé Professionnel) et LMNP (Loueur Meublé Non Professionnel) | |
| • SCPI | |

LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

8

■ CHANGE MANUEL

Achat / Vente billets de banque étrangers (devises)

Commission de change	selon cours
+ commission fixe petits ordres ⁽¹⁾	3,00 €
Envoi à domicile	5,20 €/ pli de 457 €

Délivrance de chèques de voyage

En euros

- Commission de service 1,20 %

En devises

- Commission de service selon cours
- + commission fixe petits ordres⁽¹⁾ 3,00 €

Achat de chèques de voyage

En euros

- Commission de service Gratuit

En devises

- Commission de service selon cours
- + commission fixe petits ordres⁽¹⁾ 3,00 €

■ VIREMENTS INTERNATIONAUX

Virements émis vers l'étranger⁽²⁾

Virements SEPA

- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN⁽³⁾ 3,57 €
- Virement SEPA permanent 0,63 €/virement

Autres virements (en euros ou en devises)

- Commission de transfert⁽⁴⁾ 0,10 % - mini 16,68 €
- + commission de change (si virement en devises)⁽⁴⁾ 0,05 % - mini 15,00 €
- Frais de recherche sur virement international ou SEPA 25,50 €

(1) Commission perçue pour ventes de devises < 100 € et achats de devises < 50 €.

(2) A la tarification des opérations internationales peut s'ajouter la récupération des frais réclamés par les correspondants étrangers.

(3) Cf règlement européen 2560/2001 du 19/12/2001.

(4) Commission réduite de moitié pour la partie supérieure à 80 000 €.

Virements reçus de l'étranger**Virements SEPA automatisés** Gratuit**Autres virements** (en euros ou en devises)

• Commission de rapatriement	14,16 €
• + commission de change (si virement en devises) ⁽⁴⁾	0,05 % - mini 15,00 €
• Commission de correction (si coordonnées incomplètes ou erronées)	15,00 €

Paiement de chèque émis à l'étranger par nos clients⁽²⁾

En euros

• Commission de service	0,10 % - mini 14,61 € maxi 96,44 €
• + commission de transfert ⁽⁴⁾	0,10 % - mini 16,68 €

En devises

a. commission de service	0,10 % - mini 14,61 € maxi 96,44 €
b. + commission de change ⁽⁴⁾	0,05 % - mini 15,00 €
c. + commission de transfert ⁽⁴⁾	0,10 % - mini 16,68 €
minimum de perception (a + b + c)	46,29 €

Paiement de chèque payable à l'étranger, remis par nos clients^{(2) (5)}

En euros

• Commission de service	0,10 % - mini 14,61 € maxi 96,44 €
-------------------------	---------------------------------------

En devises

a. commission de service	0,10 % - mini 14,61 € maxi 96,44 €
b. + commission de change ⁽⁴⁾	0,05 % - mini 15,00 €
minimum de perception (a+b)	29,61 €

Frais de retour sur chèque impayé⁽²⁾ 36,97 €

Chèque en CFA, XOF, XAF, AUD nous consulter

LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

8

Opérations liées au compte en devise

Mise en place d'un contrat de vente à terme mensuelle en devise CHF

• Sur 6 mois	15,00 €
• Sur 12 mois	25,00 €

Mise en place d'un contrat de vente à terme unitaire en devise CHF 25,00 €

Virement de compte à compte (compte devise - compte euro)

• Commission de change ⁽⁴⁾	0,05 % - mini 15,00 €
---------------------------------------	-----------------------

Participation aux frais de tenue de compte en devises 5,00 CHF/trimestre
(hors offre groupée)

Découvert non autorisé Libor CHF de chaque mois + 8,50 %

Rémunération du compte en devises CHF⁽⁶⁾ 0,40 %

Services liés aux opérations internationales

Copie de document (avis d'opération, message swift...) 3,50 €/document

(2) A la tarification des opérations internationales peut s'ajouter la récupération des frais réclamés par les correspondants étrangers.

(4) Commission réduite de moitié pour la partie supérieure à 80 000 €.

(5) 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.

(6) Rémunération dès le premier franc suisse. Taux nominal annuel brut en vigueur au 01/01/2011, susceptible de variation.

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 SEPA et 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 Economique Européen) :

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

SEPA (Single Euro Payments Area) :

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

Vous pouvez également consulter le lexique "compte-chèques et cartes" sur le site Caisse d'Épargne www.caisse-epargne.fr

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

■ **Assurance : 09 69 36 45 45⁽¹⁾**

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les **Assurances⁽²⁾** de la Caisse d'Épargne.

■ **Perte / Vol : 09 69 36 39 39⁽¹⁾**

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⁽¹⁾**

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

■ **S'Miles : 0 980 980 600⁽¹⁾**

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

■ **Assistance Technique : 09 69 39 29 52⁽¹⁾**

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

(1) Appel non surtaxé

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

VOS RELATIONS AVEC LA CAISSE D'EPARGNE

10

■ **Votre Conseiller Caisse d'Epargne**

Vous souhaitez des renseignements, nous faire part d'une difficulté... contactez **votre conseiller Caisse d'Epargne** sur sa ligne directe (appel non surtaxé) dont le numéro figure en haut à gauche de votre relevé de compte.

■ **Site Internet Caisse d'Epargne : www.caisse-epargne.fr⁽²⁾**

Pour toute information complémentaire.

■ **Département 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'Epargne
Département Relations Clientèle
42 boulevard Eugène Deruelle - BP 3276
69404 Lyon Cedex 03

Par Internet :

Le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant : www.caisse-epargne.fr⁽²⁾ – Rubrique Contacts – Votre Caisse d'Epargne.

■ **Service Médiation du réseau Caisse d'Epargne**

En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec le Département 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

CONDITIONS ET TARIFS
DES SERVICES BANCAIRES ET OPÉRATIONS
CLIENTÈLE DES PARTICULIERS | 1^{ER} JANVIER 2011

