



Crédit photos: Getty. Photographies retouchées.



AU 1^{ER} JANVIER 2019

CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES

AUX PARTICULIERS

Conformément aux engagements pris par le Groupe BPCE, votre Caisse d'Épargne Hauts de France n'applique aucune augmentation de tarif à la clientèle des Particuliers en 2019 (hors produits d'assurance à l'exception de l'assurance moyens de paiement).



CAISSE D'ÉPARGNE
HAUTS DE FRANCE

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des particuliers en vigueur au 01/01/2019.

La Caisse d'Épargne fonde sa relation avec vous et 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. Vous pouvez également vous la procurer auprès du conseiller clientèle de votre agence Caisse d'Épargne ou directement sur le site internet www.caisse-epargne.fr (coût selon votre fournisseur d'accès).
- Nous vous laissons le choix de souscrire les produits ou services que vous voulez associer à votre compte de dépôt, soit dans le cadre d'une offre groupée de services, soit dans le cadre d'un achat à l'unité.

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

Nota : les prix indiqués incluent pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (20 % au 01/09/2018).

➤ EXTRAIT STANDARD DES TARIFS 2019 AUX PARTICULIERS

Les tarifs ci-dessous sont indiqués hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : Direct Écureuil Internet	Gratuit Hors coût fournisseur d'accès Internet
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Alert'Ecureuil)	2,50 €/mois soit, pour information, 30,00 €/an Hors coût opérateur téléphonique
Tenue de compte⁽¹⁾	16,00 €/an
Fourniture d'une carte de débit : - Carte de paiement internationale à débit immédiat : Carte Visa Classic - Carte de paiement internationale à débit différé : Carte Visa Classic - Carte de paiement à autorisation systématique : Carte Visa Electron Sensea	43,00 €/an 42,00 €/an 41,00 €/an
Retrait d'espèces (cas de retraits en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	1,00 €/retrait (à partir du 4 ^e retrait par mois)
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Assurance Moyens de Paiement) ⁽²⁾	18,30 €/an⁽³⁾
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) : - en agence - par Internet	3,75 €/virement Gratuit Hors coût fournisseur d'accès Internet
Prélèvement : - frais par paiement d'un prélèvement SEPA - frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Commission d'intervention	8,00 €/opération avec un plafond de 80,00 €/mois

1) Les frais de tenue de compte sont gratuits pour les clients détenteurs d'un crédit immobilier ou d'un crédit à la consommation et dont le compte n'enregistre pas plus de 10 opérations créditrices ou débitrices par trimestre.

2) Assurance Moyens de Paiement est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350663860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 3) Tarif en vigueur au 01/09/2018.

SOMMAIRE

Extrait standard des tarifs	3
-----------------------------------	---

1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture	6
Relevés de compte	6
Tenue de compte	6
Services en agence.....	7
Services Bancaires de Base	7
Prestations de base	8

2 BANQUE À DISTANCE

Direct Ecureuil	9
E-documents dont relevé de compte en ligne.....	9
Règlement SEPAmail	9
Alert'Ecureuil	9
Coffre-fort numérique	9
Libre Service Ecureuil	9
Webprotexion	9
Service de Sécurisation des Opérations en Ligne	9

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes	10
Virements SEPA	12
Prélèvements SEPA/TIPSEPA.	13
Chèques	13
Autres services	14

4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Bouquet Liberté	15
Enjoy	16
Offre Satellis	17
Offre Coloc'	17
Offre Parcours Confiance	17
OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière).....	18
Forfait SCI patrimoniale / forfait SCI	18
Offres qui ne sont plus commercialisées	18

5 IRRÉGULARITÉS & INCIDENTS



Commission d'intervention	20
Opérations particulières	20
Incidents de paiement	20
Frais divers	21
Plafonnements spécifiques	21

6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS



Découverts	22
Crédits à la consommation	23
Crédits immobiliers	23

7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS



Épargne bancaire	25
Placements financiers	25
Parts sociales	27
Services de gestion privée	27

8 ASSURANCE ET PRÉVOYANCE



Assurances pour vous et vos proches	28
Assurances pour vos biens	28
Assurances pour vous protéger au quotidien	28

9 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



Frais de succession	29
---------------------------	----

10 OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Cartes	30
Option Internationale	30
Change manuel	30
Virements non SEPA	30
Chèques	31

11 TARIFICATIONS SPÉCIFIQUES



Tarifications spécifiques à l'agence Enjoy	32
--	----

12 NUMÉROS UTILES



Numéros utiles	34
----------------------	----

13 RÉSOUDRE UN LITIGE



Votre Caisse d'Épargne : votre interlocuteur privilégié	35
Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige	35

1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

➤ OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

- Ouverture de compte/Clôture de compte **Gratuit**
- Désolidarisation compte joint **54,00 €**
- Service d'aide à la mobilité bancaire
 - vers la Caisse d'Épargne Hauts de France (Domilis) **Gratuit**
 - vers une autre banque **Gratuit**(récapitulatif sur 13 mois des virements et prélèvements récurrents sur compte de dépôt)

À SAVOIR : Service d'aide à la mobilité bancaire

Grâce à ces services gratuits, la Caisse d'Épargne facilite vos démarches, conformément à la réglementation :

- pour vous accompagner dans votre nouvelle agence Caisse d'Épargne et simplifier vos démarches de transfert de compte lorsque vous changez de région,
- la Caisse d'Épargne effectue en votre nom les formalités afin que les prélèvements valides et les virements récurrents se présentent sur votre nouveau compte bancaire.

➤ RELEVÉS DE COMPTE

- Relevés de compte en ligne⁽¹⁾/Relevés de compte papier
 - Périodicité mensuelle **Gratuit**
 - Autre périodicité **1,50 €/relevé supplémentaire**
 - Demande d'édition exceptionnelle au guichet **3,30 €**
- Récapitulatif annuel de frais **Gratuit**
- Relevés de compte en braille **Gratuit**

➤ TENUE DE COMPTE⁽²⁾

- Tenue de compte (hors Offres groupées de services) **16,00 €/an⁽³⁾**

Jeunes (18-25 ans) **Gratuit**

À SAVOIR : Exonération des frais pour les détenteurs

- des offres groupées de services,
- d'un compte de dépôt sans moyens de paiement,
- d'un compte de dépôt avec moyens de paiement mais dont le nombre d'opérations sur le compte est inférieur à 10 par trimestre.

- Frais de tenue et de gestion de compte inactif⁽⁴⁾ **30,00 €**
(compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier)

DÉFINITION : Compte inactif

Un compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- 1) Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération (hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance) durant une période de 12 mois pour les comptes de dépôt et de 5 ans pour les comptes titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés.
- 2) Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

- Édition du RIB/RICE ou de l'IBAN **Gratuit**

DÉFINITION : BIC et IBAN

Le BIC (Business Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international. L'IBAN est indispensable pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger. Pour les opérations nationales ou transfrontalières, vous pouvez fournir uniquement votre IBAN et celui du débiteur/bénéficiaire dans votre ordre de paiement.

1) Sous réserve de la souscription au service « e-Documents ». 2) Les frais de tenue de compte sont inclus dans les offres groupées de services. 3) Prélèvement trimestriel. 4) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevé annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du solde créditeur.

➤ SERVICES EN AGENCE

VERSEMENT, RETRAIT, REMISE DE CHÈQUE

- Versement d'espèces au guichet de votre agence..... **Gratuit**
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque **Gratuit**
- Retrait d'espèces (dépannage) avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice) **6,70 €**
- Remise de chèque(s)⁽¹⁾⁽²⁾..... **Gratuit**

RECHERCHE DE DOCUMENT(S)⁽³⁾

- Frais de recherche de document(s) de moins d'un an **17,00 €**
- Frais de recherche de document(s) de plus d'un an **34,50 €**
- Photocopie du recto du chèque **16,90 €/unité**
- Historique de compte (moins de 3 ans) **12,50 €/semestre civil**
- Historique de compte (plus de 3 ans) **28,50 €/semestre civil**
- Frais de recherche complexe **Sur devis**

AUTRES SERVICES

- Attestation de revenus dans le cadre du calcul des émoluments des Mandataires Judiciaires pour la Protection des Majeurs **55,10 €**
- Délivrance d'attestations diverses..... **19,00 €/acte de gestion**
- Frais de recherche d'adresse inconnue, PND (Pli Non Distribué) **36,00 €**
- Mise en place d'une convention séquestre **Nous consulter**

COFFRE-FORT

- Frais de location de coffre-fort (selon contenance) **à partir de 105,00 €/an⁽⁴⁾**
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) **Frais réels**
- Réinitialisation de la carte d'accès à la salle des coffres suite à perte **30,00 €**

➤ SERVICES BANCAIRES DE BASE..... **Gratuit**

(services définis à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier offerts dans le cadre du droit au compte)

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Paiement par prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), par titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
- La réalisation des opérations de caisse

1) Date de valeur : J+1 jour ouvré (J=jour de comptabilisation). 2) Date d'indisponibilité des fonds sur compte de dépôt : 15 jours ouvrés maximum. 3) Hors champs d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L.133-1 du Code Monétaire et Financier. 4) Plafond maximal du dépôt garanti : 30 000,00 € sauf dispositions contraires.

➤ **PRESTATIONS DE BASE** au sens des articles L312-1 et D.312-5 du code monétaire et financier (ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services)

- L'ouverture et la clôture du compte **Gratuit**
- La tenue de compte **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- Un changement d'adresse par an **Gratuit**
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire **Gratuit**
- La domiciliation de virements bancaires **Gratuit**
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- Paiement par prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), par titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance..... **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- Abonnement à des services de banque à distance **Tarifs standards**
(internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (indiqués dans la brochure)
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de la banque **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne **Tarifs standards**
(indiqués dans la brochure)

2 BANQUE À DISTANCE

➤ DIRECT ECUREUIL

ABONNEMENT À DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE (INTERNET⁽¹⁾,
TÉLÉPHONE FIXE⁽²⁾, SMS, ETC.)⁽³⁾ **Gratuit**

➤ E-DOCUMENTS DONT RELEVÉ DE COMPTE EN LIGNE⁽¹⁾ **Gratuit**

Abonnement au service offrant la mise à disposition de documents Caisse d'Épargne au format électronique.

➤ RÈGLEMENT SEPAMAIL

- Réponse à une demande de règlement **Gratuit**
- Émission d'un virement SEPA via règlement SEPAmail **Gratuit**

➤ ALERT'ECUREUIL

ABONNEMENT À DES PRODUITS OFFRANT DES ALERTES SUR LA SITUATION DU COMPTE PAR SMS

- Formule Individuelle Jeunes (18-25 ans) -50 % **2,50 € TTC/mois**
- Formule Famille⁽⁴⁾ Jeunes (18-25 ans) -50 % **4,00 € TTC/mois**

À SAVOIR

Service complémentaire gratuit dans le cadre de la souscription à l'offre groupée de services Bouquet Liberté pour les 12-25 ans.

➤ COFFRE-FORT NUMÉRIQUE⁽⁵⁾ Jeunes (18-25 ans) -50 % **1,20 € TTC/mois** (3 premiers mois gratuits)

À SAVOIR

Service complémentaire gratuit dans le cadre de la souscription à l'offre groupée de services Bouquet Liberté pour les 18-25 ans.

➤ LIBRE SERVICE ECUREUIL **Gratuit**

(service permettant d'effectuer des opérations courantes sur tous les distributeurs et Bornes Libre Service Caisse d'Épargne)

➤ WEBPROTEXION **Abonnement gratuit**

(service de banque à distance pour les représentants légaux des majeurs protégés)

- Ajout d'un RIB via internet⁽¹⁾ sur l'abonnement Webprotexion **Gratuit**

➤ SERVICE DE SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL)

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

1) Hors coût de votre fournisseur d'accès Internet. 2) Appel non surtaxé. Hors coût de votre opérateur téléphonique. 3) Les services soulignés correspondent à ceux proposés dans le cadre du produit mentionné. 4) Ce service est réservé au titulaire du service, à son conjoint (époux non séparé de corps, concubin, ou personne liée par un Pacte Civil de Solidarité) et à ses enfants mineurs fiscalement à charge. 5) Service non commercialisé auprès des mineurs.

3 VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

➤ CARTES⁽¹⁾ (hors cotisation à une offre groupée de services)

DÉFINITION: Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

COTISATIONS CARTES

Cartes de paiement⁽²⁾

Carte	Visa Infinite	Visa Platinum	Visa Premier	Visa Classic	Visa Classic à contrôle de solde	Visa Electron Sensea
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)			130,00 € /an	43,00 € /an	38,00 € /an	41,00 € /an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	305,00 € /an	195,00 € /an	129,00 € /an	42,00 € /an		
Jeunes (16-25 ans) - 50 %						

À SAVOIR : 50 % de réduction sur la 2nd carte dans Bouquet Liberté.⁽³⁾

- Carte Bancaire Rechargeable MasterCard (offre réservée aux 12-17 ans) **Gratuit**
- frais d'opposition (blocage) de carte en cas de perte, vol, usage frauduleux ou abusif **Gratuit**
- réédition du code confidentiel **1,50 € /réédition**
- rechargement occasionnel **Gratuit**
- rechargement programmé **3,00 € /an**

Cartes de retrait

- Carte de retrait nationale⁽⁴⁾ **35,00 € /an**
- Carte Equilibra Interbancaire⁽⁴⁾ ou carte Noméa **28,80 € /an**
- Carte Equilibra sans code⁽⁵⁾ **24,00 € /an**
- Carte Nomade **15,00 € /an**
- Carte Tribu Cirrus / Carte Tribu⁽⁴⁾ **16,00 € /an**

Cartes de débit/crédit (carte associée à un crédit renouvelable)⁽⁶⁾

À SAVOIR

Avec la carte Izicarte, vous pouvez choisir de faire vos paiements et retraits, soit au comptant, soit à crédit grâce au crédit renouvelable associé à la carte. Vous pouvez également bénéficier d'une extension de garantie⁽⁷⁾ constructeur pour certains achats effectués avec cette carte.

Carte	Visa Platinum Izicarte	Visa Premier Izicarte	Visa Classic Izicarte
Carte de paiement internationale à débit immédiat		130,00 € /an	43,00 € /an
Carte de paiement internationale à débit différé	195,00 € /an	129,00 € /an	42,00 € /an
Jeunes (18-25 ans) - 50 %			

Carte de crédit

- Carte Teoz⁽⁴⁾⁽⁶⁾ (carte associée à un crédit renouvelable) **18,00 € /an**

1) Sous réserve d'éligibilité. 2) Seules les cartes Visa Electron Sensea et Visa Classic à débit immédiat sont commercialisées auprès des mineurs avec l'accord du ou des représentants légaux et sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne. 3) La cotisation de l'offre est déterminée en fonction de la carte détenue la plus chère (si deux cartes incluses dans l'offre) à laquelle s'ajoute le prix à l'unité de la 2^{ème} carte, remis de 50 %. 4) Arrêt de commercialisation. 5) Sous réserve de commercialisation. 6) Les crédits renouvelables Izicarte et Teoz sont des produits de Natixis Financement, SA au capital de 73801950 € - Siège social : 30 av. Pierre Mendès France 75013 Paris - 439 869 587 RCS Paris - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n°07022393 - qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière. Service Consommateurs - 89, quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation. 7) Voir conditions générales ou notice d'informations.

PAIEMENTS PAR CARTE

- Paiement par carte en euro dans la zone euro (la carte est émise par la banque) **Gratuit**
- Paiement par carte en devises (la carte est émise par la banque)
 - commission proportionnelle **2,00 %**
 - maximum de perception **6,30 €**

RETRAITS D'ESPÈCES

Retraits en euro (dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans la zone euro)

- Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (DAB) d'une Caisse d'Épargne **Gratuit**
- Retrait d'espèces (cas de retraits en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) :

Carte	Visa Electron Sensea, Visa Classic et Visa Classic Izicarte ⁽¹⁾	Visa Premier ou Visa Premier Izicarte ⁽¹⁾ , Visa Platinum, Visa Platinum Izicarte ⁽¹⁾ et Visa Infinite
Jusqu'à 3 retraits dans le mois	Gratuit	Gratuit
À partir du 4 ^e retrait dans le mois	1,00 €/retrait	Gratuit
Retraits illimités dans le mois		Gratuit

- Retraits SMS, retrait d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets d'une Caisse d'Épargne. **Gratuit**

À SAVOIR

Utilisez les distributeurs Caisse d'Épargne afin de limiter les frais liés aux retraits d'espèces dans d'autres banques ou bénéficiez d'un forfait de 3 retraits gratuits par mois hors distributeurs Caisse d'Épargne en souscrivant à l'offre groupée de services Bouquet Liberté.

Retraits en devises

	Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque	Retraits d'espèces en agence sans émission de chèque
Commission proportionnelle + Commission fixe	2,80 % + 3,55 €	2,80 % + 6,30 €

SERVICES LIÉS AUX RETRAITS D'ESPÈCES

- Service retraits déplacés illimités **1,10 €/mois**
 - Gratuité des retraits d'espèces (cas de retraits en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
- Service retraits déplacés à l'international (offre réservée aux 12-25 ans) **1,10 €/mois** (Arrêt de commercialisation)
 - Gratuité des retraits d'espèces (cas de retraits en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) et 4 retraits en devises gratuits par mois.

1) Les crédits renouvelables Izicarte et Teoz sont des produits de Natixis Financement, SA au capital de 73801950 € - Siège social : 30 avenue Pierre Mendès France 75013 Paris - 439 869 587 RCS Paris - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393 - qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière. Service Consommateurs - 89, quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation.

LES AUTRES SERVICES CARTES

■ Réédition / réactivation de code confidentiel (hors Carte Bancaire Rechargeable MasterCard)	11,70 €
■ Refabrication de carte avant échéance	14,00 €
■ Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement ⁽¹⁾	
- en agence	14,00 €
- par Internet	Gratuit⁽²⁾
■ Frais d'envoi de carte en recommandé	9,10 €
■ Retrait de carte en agence	Gratuit
■ Frais de destruction de carte en cas de non retrait de la carte dans les 2 mois	7,50 €
■ Blocage des moyens de paiement à distance	Gratuit

Services de paiements électroniques

■ E-carte bleue	1,60 €/mois
■ S-money	Gratuit⁽³⁾
■ Solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne	Gratuit⁽³⁾
■ Cryptogramme dynamique ⁽⁴⁾	1,00 €/mois

Choix du visuel - visuel de collection permanente

■ Carte Visa Classic Izicarte, Carte Visa Classic	10,50 €⁽⁵⁾
■ Carte Visa Premier Izicarte, Carte Visa Premier	Gratuit⁽⁶⁾
■ Carte Bancaire Rechargeable MasterCard	9,00 €⁽⁵⁾

Choix du visuel - visuel personnel

■ Carte Visa Classic Izicarte, Carte Visa Classic	12,50 €⁽⁷⁾
---	------------------------------

➤ VIREMENTS SEPA⁽⁸⁾

FRAIS PAR VIREMENT VERS UN COMPTE CAISSE D'EPARGNE

■ Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	Gratuit
■ Virement permanent	Gratuit
■ Virement SEPA instantané occasionnel ⁽⁹⁾	1,00 €/opération

FRAIS PAR VIREMENT VERS UNE AUTRE BANQUE⁽⁸⁾

	Au guichet de l'agence	Par téléphone	Par Internet
Frais par virement occasionnel vers un autre établissement bancaire	3,75 €	3,75 €	Gratuit⁽²⁾
Frais par virement permanent vers une autre banque	1,50 € /transfert	1,50 € /transfert	Gratuit⁽²⁾
Virement SEPA instantané occasionnel	3,75 € +1,00 €	3,75 € +1,00 €	1,00 €⁽²⁾

■ Prioritaire au guichet (avant 16h00)	21,00 €
--	----------------

DÉFINITION :

Le compte est débité du montant d'un virement SEPA, permanent ou occasionnel, libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

AUTRES OPÉRATIONS

■ Frais d'annulation ou de modification d'un virement avant émission	Gratuit
■ Demande de retour de fonds sur virement émis	15,25 €/opération
■ Demande de sort d'un virement émis	3,60 €/virement
■ Demande d'amendement sur virement émis	3,60 €/virement
■ Service Paylib entre amis	Gratuit⁽¹⁰⁾

1) Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Epargne. 2) Hors coût fournisseur d'accès Internet. 3) Mise en service gratuite ; certaines fonctionnalités peuvent être tarifées. Se reporter aux conditions générales d'utilisation des services de paiement mobile. 4) Sous réserve de commercialisation (option réservée exclusivement aux cartes : Visa Classic débit différé, Visa Premier débit différé et Visa Platinum hors cartes Izicarte). 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 10,00 € 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). 8) SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA) : Espace unique de paiements en euro. Comprend les pays de l'Union européenne + Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Monaco, Saint-Marin. 9) Consulter les conditions générales de la convention de compte de dépôt. 10) Sous réserve de commercialisation.

➤ PRÉLÈVEMENTS SEPA/TIPSEPA

PRÉLÈVEMENTS

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

OPPOSITIONS SUR PRÉLÈVEMENT

- Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvements **Gratuit**
- Opposition à durée déterminée tout prélèvement SEPA **30,50 €/opération**
- Retrait de consentement / Ajout d'un émetteur sur sa liste noire (opposition permanente) **Gratuit**
- Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvements (par couple ICS/RUM ou ICS)
 - en agence **15,60 €/opération**
 - sur Internet **Gratuit⁽¹⁾**

DÉFINITION : ICS (Identifiant Créancier SEPA)

Il remplace le Numéro National Émetteur (NNE). Il est obligatoire pour un créancier lors de l'émission des ordres de prélèvement SEPA. Il est délivré par la Banque de France via la demande de la banque du créancier.

DÉFINITION : RUM (Référence Unique de Mandat)

À chaque mandat est attribuée une RUM par le créancier. Cette donnée est obligatoire.

- Ajout d'un émetteur à sa Liste Blanche
 - en agence **15,60 €/opération**
- Frais de recherche sur contestation de prélèvement⁽²⁾ **Gratuit**

ÉMISSION DE PRÉLÈVEMENT POUR ALIMENTER UN COMPTE CAISSE D'ÉPARGNE À PARTIR D'UN COMPTE DÉTENU DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

- Ouverture du service d'émission de prélèvement **Gratuit**
- Création, modification et gestion du mandat **Gratuit**
- Mise en place et modification de l'échéancier de prélèvement **Gratuit**
- Émission d'un prélèvement SEPA **Gratuit**
- Annulation du service émission de prélèvement **Gratuit**
- Frais de demande de reversement de prélèvement SEPA émis **15,25 €/opération**

TIPSEPA

- Paiement d'un TIPSEPA **Gratuit**

➤ CHÈQUES

- Mise à disposition de chéquier à l'agence **Gratuit**
- Remise de chèque(s) **Gratuit**
- Paiement d'un chèque **Gratuit**
- Renouvellement automatique de chéquier **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier
 - envoi par lettre recommandée (sur demande) **9,10 €/envoi**
 - envoi par courrier simple (hors offres groupées de services) **3,10 €/envoi**
- Frais d'envoi d'un chèque de banque par courrier **4,80 €/envoi**
- Émission d'un chèque de banque en agence (sauf sur Livret A) **14,40 €**
- Remise de chèque compensable en France : **Gratuit**
date de valeur = J + 1 ouvré⁽³⁾ (J : date de comptabilisation)

DÉFINITION : Date de valeur

C'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).

1) Hors coût fournisseur d'accès Internet. 2) Dans les conditions fixées par la réglementation. 3) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

- Délai d'encaissement ou d'indisponibilité **Selon la notification**
qui vous sera faite par tout moyen, dans la limite de 15 jours ouvrés

DÉFINITION: Délai d'encaissement

La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Caisse d'Épargne vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Caisse d'Épargne peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé (le délai peut être de 15 jours ouvrés au maximum). La provision est alors indisponible.

DESTRUCTION

- Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait du chéquier
dans les 2 mois **9,20 €**

OPPOSITIONS SUR CHÈQUES

- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur **18,50 €**
■ Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur **30,00 €**

➤ AUTRES SERVICES

- SERVICE OPÉRATIONS COURANTES ILLIMITÉES** **2,90 €/mois**
(chèques de banque, émission de virements SEPA sur tous canaux, prélèvements (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), envoi de chèquiers à domicile, recherche simple de documents de moins d'un an, réédition du code confidentiel)

- SERVICE FRANCHISE D'AGIOS** **1,60 €/mois**
Franchise d'agios de 10 € d'intérêts débiteurs par trimestre.⁽¹⁾

ÉPARGNE AUTOMATIQUE

- Eparfix ou Eparplus **10,50 €/an**

À SAVOIR

- Eparfix permet de programmer les virements et d'épargner automatiquement. Vous pouvez ainsi épargner votre argent sans avoir à y penser, en choisissant le montant, la date des virements et les comptes concernés.
- Eparplus vous permet de mettre en place des virements automatiques d'un compte possédant des excédents de trésorerie vers un ou plusieurs produits d'épargne souscrits auprès de la Caisse d'Épargne.

OPTION INTERNATIONALE⁽²⁾ (commercialisée depuis le 01/01/2018)

- Formule 1 : Voyage⁽³⁾ **Jeunes (12-25 ans) -50 % 4,00 €/mois**
- 3 retraits d'espèces par mois hors zone euro⁽⁴⁾ sans commission Caisse d'Épargne
- 10 paiements par mois hors zone euro⁽⁴⁾ sans commission Caisse d'Épargne
- Retraits et paiements illimités⁽⁴⁾⁽⁵⁾ en zone euro
- Formule 2 : Séjour⁽³⁾ **Jeunes (12-25 ans) -50 % 16,00 €/mois**
- 4 retraits d'espèces par mois hors zone euro⁽⁴⁾ sans commission Caisse d'Épargne
- Paiements illimités⁽⁴⁾⁽⁵⁾ hors zone euro sans commission Caisse d'Épargne
- Retraits et paiements illimités⁽⁴⁾⁽⁵⁾ en zone euro
- 1 virement non SEPA (émis en agence ou reçu) par mois sans commission Caisse d'Épargne⁽⁶⁾

- SERVICE DEPOPASS⁽⁷⁾** **29,00 €**

1) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les intérêts débiteurs en sus restent dus. 2) Les avantages tarifaires ne sont pas cumulables dans le cadre d'un compte individuel ou joint avec 2 cartes ou plus. 3) Le service Option Internationale est conclu pour une durée initiale d'un mois pour la formule 1 – Voyage ou de deux mois pour la formule 2 – Séjour. 4) Hors frais applicables par la banque étrangère. 5) Dans la limite des plafonds de retraits et de paiements définis par carte. 6) Exonération des frais d'émission ou de réception d'un virement international hors frais de change et du correspondant. 7) Pour plus d'informations : <http://www.depopass.com> (Coût selon fournisseur d'accès Internet).

4 OFFRES GROUPEES DE SERVICES

➤ BOUQUET LIBERTÉ

C'est un socle de services essentiels⁽¹⁾ avec : la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé) ou la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) au choix⁽²⁾ et des services complémentaires à tarifs réduits à souscrire en option selon vos besoins.

SERVICES ESSENTIELS

COTISATION À UNE OFFRE GROUPEE DE SERVICES (MENSUELLE) ⁽³⁾	Visa Electron Sensea	Visa Classic ⁽⁴⁾ ou Visa Izicarte Classic ⁽⁵⁾ à débit immédiat	Visa Classic ou Visa Izicarte Classic ⁽⁵⁾ à débit différé	Visa Premier ou Visa Izicarte ⁽⁵⁾ Premier à débit immédiat	Visa Premier ou Visa Izicarte ⁽⁵⁾ Premier à débit différé	Visa Platinum ou Visa Izicarte ⁽⁵⁾ Platinum	Visa Infinite
Une carte au choix							
Tarif standard	9,00 €	9,00 €	8,50 €	15,00 €	14,00 €	21,00 €	30,00 €
Tarif standard avec cryptogramme dynamique ⁽⁶⁾			9,50 € ⁽⁶⁾		15,00 € ⁽⁶⁾	22,00 € ⁽⁶⁾	
Tarifs jeunes (pour les mineurs, sous réserve de l'accord du ou des représentants légaux)							
12-17 ans	1,00 €	1,00 €					
18-21 ans - 75 % de réduction, soit : ⁽⁷⁾	2,25 €	2,25 €	2,12 €	3,75 €	3,50 €	5,25 €	7,50 €
22-25 ans - 50 % de réduction, soit : ⁽⁷⁾	4,50 €	4,50 €	4,25 €	7,50 €	7,00 €	10,50 €	15,00 €
Des services inclus dans le socle							
Compte de dépôt (simple ou joint)							
Tenue de compte							
Relevé de compte mensuel numérique (ou papier)							
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiements (assurance sur Compte ⁽⁸⁾ formule Individuelle ou formule Famille ⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾⁽¹¹⁾)							
Une autorisation de découvert (frais de mise en place et de gestion) ⁽¹¹⁾							
Un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.)							
Un service d'épargne automatique							
Chéquier ⁽¹¹⁾							
Un forfait de 3 retraits gratuits hors distributeurs automatiques de billets du réseau Caisse d'Epargne ⁽¹²⁾							
Avantages couples et offres supplémentaires							
Votre 2 ^e Bouquet Liberté (carte de même niveau ou de niveau inférieur) ou celui de votre conjoint :				50 % de réduction ⁽¹³⁾			

1) Sont gratuits à l'unité : l'ouverture de compte, le relevé de compte (numérique ou papier), l'abonnement à des services de banque à distance, le service chéquier, 3 retraits d'espèces hors distributeurs automatiques de billets du réseau Caisse d'Epargne. 2) Sous réserve d'éligibilité. 3) La cotisation de l'offre est déterminée en fonction de la carte détenue la plus chère (si deux cartes incluses dans l'offre) à laquelle s'ajoute le prix à l'unité de la 2^{ème} carte, remisé de 50 %. 4) La Carte Visa Classic à débit immédiat est commercialisée sous certaines conditions auprès des mineurs. 5) Carte associée au crédit renouvelable de Natixis Financement. Sous réserve de l'acceptation de Natixis Financement. Services non commercialisés auprès des mineurs. 6) Sous réserve de commercialisation (option réservée exclusivement aux cartes : Visa Classic débit différé, Visa Premier débit différé et Visa Platinum hors cartes Izicarte). 7) Réduction sur la cotisation standard hors services complémentaires. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, la plus avantageuse s'appliquera automatiquement. 8) Assurance sur Compte est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 9) Pour les Bouquet Liberté souscrits avec une Assurance sur Compte Famille, une facturation complémentaire de 18 €/an soit +1,50 €/mois est appliquée sur le prix du Bouquet Liberté. 10) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non divorcé ni séparé de corps (époux non séparé de corps, concubin, ou personne liée par un pacte civil de solidarité) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou l'autre. 11) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. Service à l'unité non commercialisé auprès des mineurs. 12) Le nombre de retraits par carte et par mois en zone euro est indiqué dans la partie 3. Vos moyens et opérations de paiement, Cartes. 13) Réduction sur la cotisation hors services complémentaires. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, la plus avantageuse s'appliquera automatiquement.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES Remise applicable aux tarifs mensuels à l'unité visés ci-après en fonction du nombre de services souscrits (tarifs mensuels en sus de la cotisation des services essentiels).

1 service 10 % de remise sur le prix à l'unité	2 services 15 % de remise sur le prix à l'unité	3 services 20 % de remise sur le prix à l'unité
SERVICES "DU QUOTIDIEN"		TARIF MENSUEL À L'UNITÉ
Retraits déplacés illimités par carte		1,10 €
Retraits déplacés à l'international (service réservé aux jeunes de 12 à 25 ans) Fin de commercialisation en 2017		1,10 €
Option Internationale - Formule 1 : Voyage ⁽¹⁾		4,00 € Jeunes (12-25 ans) -50 %
Option Internationale - Formule 2 : Séjour ⁽¹⁾		16,00 € Jeunes (12-25 ans) -50 %
Opérations courantes illimitées ⁽²⁾		2,90 €
Franchise d'agios de 10 €/trimestre ⁽²⁾⁽³⁾		1,60 €
Coffre-fort numérique ⁽²⁾		1,20 € Jeunes (18-25 ans) Gratuit
Alert'Ecureuil Formule Individuelle		2,50 €
Alert'Ecureuil Formule Famille ⁽²⁾		4,00 €
e-Carte Bleue ⁽²⁾		1,60 €
SERVICES "ASSURANCES" ⁽⁴⁾⁽⁵⁾		TARIF ANNUEL ⁽⁶⁾ (hors frais de gestion)
Protection Juridique		81,44 €
Sécur'Média Individuelle Formule 1		39,60 €
Sécur'Média Individuelle Formule 2		81,60 €
Sécur'Média Famille Formule 1		58,60 €
Sécur'Média Famille Formule 2		112,60 €
Assurance sur Épargne		24,00 €

➤ ENJOY

Cette offre groupée de services est réservée aux clients de l'agence à distance Enjoy. Elle ne peut pas être souscrite en agence. Ces clients ont accès à l'agence à distance Enjoy et aux espaces Libre-Service Ecureuil uniquement. Elle est commercialisée aux personnes physiques majeures capables titulaires d'un compte individuel.

- Le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique⁽⁷⁾
- La tenue de compte
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
- Un chéquier (sur demande)⁽⁷⁾
- L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : Direct Ecureuil Internet et Mobile⁽⁷⁾
- Libre-Service Ecureuil (service permettant d'effectuer des opérations courantes sur tous les distributeurs et Bornes Libre-Service Caisse d'Epargne)⁽⁷⁾
- Un nombre illimité de retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets dans le réseau des Caisses d'Epargne⁽⁷⁾
- 3 retraits d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
- L'adhésion au service de Sécurisation des Opérations en Ligne et au dispositif d'authentification forte Secur'Pass⁽⁷⁾
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : Alert'Ecureuil formule individuelle
- Le service Retrait SMS (retrait d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets d'une Caisse d'Epargne)⁽⁷⁾
- Les virements (cas d'un virement SEPA occasionnel) et prélèvements (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) sur Internet⁽⁷⁾

1) Le service Option Internationale est conclu pour une durée initiale d'un mois pour la formule 1 – Voyage ou de deux mois pour la formule 2 – Séjour. 2) Service non commercialisé auprès des mineurs. 3) En cas de dépassement du montant de la franchise d'agios, les intérêts débiteurs en sus restent dus. 4) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. Services non commercialisés auprès des mineurs. 5) Protection Juridique, Sécur'Média, Assurance sur Epargne sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notices d'informations. 6) Tarifs (hors frais de gestion), en vigueur au 01/09/2018. Les frais de gestion sont de 4 € pour la Protection Juridique et 3 € pour Sécur'Média et Assurance sur Épargne. La 1^{re} mensualité intègre les frais de gestion et taxes éventuelles. Les remises associées aux services complémentaires du Bouquet Liberté sont calculées hors frais de gestion. 7) Services gratuits à l'unité.

■ Les prestations suivantes liées à la carte Visa Classic :

- l'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Épargne⁽¹⁾
- la réédition/réactivation du code confidentiel
- les frais d'opposition (blocage) de la carte⁽¹⁾
- la re-fabrication de la carte avant échéance
- les fonctionnalités de gestion de la carte mises à disposition dans l'espace de banque à distance sur internet et/ou sur l'application bancaire mobile (l'activation et la désactivation des paiements à distance, l'activation et la désactivation des paiements et retraits à l'étranger, le blocage temporaire de la carte, l'augmentation temporaire des plafonds de la carte - sous réserve de commercialisation)

Cotisation à une offre groupée de services "Enjoy" **2,00 €/mois soit 24,00 €/an**

➤ OFFRES SATELLIS

FORFAIT SATELLIS AUTONOMIE / FORFAIT SATELLIS DE GESTION

(Offres réservées aux personnes majeures sous mesure de protection professionnelle ou familiale dans le cadre de la gestion de leurs revenus et de leurs charges)

Ces offres groupées de services⁽²⁾ comprennent chacune : un compte de dépôt incluant la tenue de compte et le relevé de compte mensuel, cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (Assurance Moyens de paiement⁽³⁾), le Service Opposition⁽³⁾, Satellis Assurance⁽³⁾, un service d'épargne automatique, un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.). Ces offres mettent chacune à disposition un chéquier⁽⁴⁾ destiné au gestionnaire et une carte de retrait nationale⁽⁴⁾ ou la fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement à autorisation systématique⁽⁴⁾).

COTISATION À L'OFFRE GROUÉE DE SERVICES SATELLIS AUTONOMIE OU À L'OFFRE GROUÉE DE SERVICES SATELLIS DE GESTION	
avec Carte Equilibra sans code	31,20 €/an soit 2,60 €/mois
avec Carte Equilibra Interbancaire ⁽⁵⁾ ou carte Noméa	35,40 €/an soit 2,95 €/mois
avec Carte Visa Electron Sensea	52,00 €/an soit 4,33 €/mois

➤ OFFRE COLOC'

L'Offre Coloc' est composée⁽⁶⁾ d'un compte de dépôt joint sans autorisation de découvert ni chéquier, incluant la tenue de compte et le relevé de compte mensuel, un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.), fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa Electron Sensea.

COTISATION À L'OFFRE GROUÉE DE SERVICES	
Sans Carte de paiement	1,00 €/mois
Carte Visa Electron Sensea	+ 1,00 €/carte/mois

➤ OFFRE PARCOURS CONFIANCE

Offre réservée aux personnes qui bénéficient d'un micro-crédit Parcours Confiance.

Cette offre comprend : compte de dépôt, tenue de compte, relevé de compte mensuel numérique (ou papier), chéquier⁽⁷⁾, cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement, abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.), autorisation de découvert⁽⁷⁾, fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Cotisation à une offre groupée de services "Parcours Confiance" **1,00 €/mois**

1) Services gratuits à l'unité. 2) Sont gratuits à l'unité : l'ouverture de compte, le relevé de compte et le chéquier. 3) Assurance Moyens de Paiement, Service Opposition, Satellis Assurance, sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350663860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 4) Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne. 5) Cette offre n'est plus commercialisée. 6) Sont gratuits à l'unité : l'ouverture de compte, le relevé de compte, l'abonnement à des services de banque à distance. 7) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Épargne. Services non commercialisés auprès des mineurs.

➤ **OCF** (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de fragilité financière⁽¹⁾)

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

- La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : Visa Electron Sensea,
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte
- Quatre émissions de virements mensuels SEPA dont au moins un virement permanent ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- Deux chèques de banque par mois
- L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
- L'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de relevés d'identités bancaires
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2 du Code Monétaire et Financier
- Le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte⁽²⁾ fixé à 16,50 €/mois,
- Un changement d'adresse une fois par an

Cotisation à une offre groupée de services "OCF" **3,00 €/mois soit 36,00 €/an**

➤ **FORFAIT SCI PATRIMONIALE / FORFAIT SCI⁽³⁾** **3,90 €/trimestre**

L'offre SCI comprend des relevés de compte mensuels, une échelle d'intérêts (agios), un chéquier, une autorisation de découvert permanente⁽⁴⁾, un Relevé RMP Pro en ligne, l'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.).

SATELLIS ESSENTIEL/AVANTAGES, SATELLIS ESSENTIEL +/AVANTAGES + ET SATELLIS INTÉGRAL

COTISATION À UNE OFFRE GROUPEE DE SERVICES	Satellis Essentiel/ Avantages	Satellis Essentiel +/ Avantages +	Satellis Intégral
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : Carte Visa Electron Sensea	120,00€/an soit 10,00€/mois	129,60€/an soit 10,80€/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : Visa Classic ou Visa Classic Izicarte ⁽⁵⁾ à débit immédiat	120,00€/an soit 10,00€/mois	129,60€/an soit 10,80€/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : Visa Classic ou Visa Classic Izicarte ⁽⁵⁾ à débit différé	116,40€/an soit 9,70€/mois	126,00€/an soit 10,50€/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : Visa Premier ou Visa Premier Izicarte ⁽⁵⁾ à débit immédiat			195,60€/an soit 16,30€/mois
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : Visa Premier ou Visa Premier Izicarte ⁽⁵⁾ à débit différé			192,00€/an soit 16,00€/mois
Carte Visa Infinite			372,00 €/an soit 31,00 €/mois
Jeunes (18-25 ans) - 50 %			

1) Selon l'appréciation de l'établissement et conformément à l'article R312-4-3 du Code Monétaire et Financier. 2) Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque. 3) Sous réserve de commercialisation. 4) Sous réserve d'acceptation par la Caisse d'Epargne. 5) Sous réserve de l'acceptation de Natixis Financement. Services non commercialisés auprès des mineurs.

FUTÉO ET SOLUTION 16/17

COTISATION À UNE OFFRE GROUPÉE DE SERVICES	Futéo	Solution 16/17
Fourniture d’une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : Carte Visa Electron Sensea	1,00 €/mois	1,00 €/mois
Fourniture d’une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) : Visa Classic	1,00 €/mois	1,00 €/mois

FORFAIT SATELLIS JEUNE 12-15 ANS ET COMPTE TRIBU 12-15.....	1,00 €/mois
FORFAIT SATELLIS JEUNE 16-17 ANS	1,00 €/mois
FORFAIT SATELLIS ESSENTIEL TRIBU 18-25 ANS	4,60 €/mois
FORFAIT NOMADE, FORFAIT LIAISON 1, FORFAIT LIAISON 2	1,70 €/mois

5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

DÉFINITION: 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 d'une autorisation de découvert).

➤ COMMISSION D'INTERVENTION

- Par opération **8,00 €**
- Dans la limite d'un plafond mensuel de **80,00 €**

Pour les détenteurs de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF) :

- Par opération **4,00 €**
- Dans la limite d'un plafond mensuel de **16,50€ inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte**

Pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'OCF :

- Par opération **8,00 €**
- Dans la limite d'un plafond mensuel de **25,00€ inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte**

Pour les bénéficiaires des Services Bancaires de Base :

- Par opération **4,00 €**
- Dans la limite d'un plafond mensuel de **20,00 €**

DÉFINITION: Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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...).

➤ OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais par saisie-attribution/Frais par saisie conservatoire **105,00 €^{HT}**
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur **10 % du montant dû au Trésor Public dans la limite de 100,00 €^{TTC}**

➤ INCIDENTS DE PAIEMENT

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision **12,50 €**
(maximum 1 par jour)
- Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision **10,00 €**
(maximum 1 par jour)

DÉFINITION:

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision

Le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision.

INCIDENTS LIÉS AUX CARTES

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire **Gratuit**
- Frais d'ouverture de dossier de surveillance suite à incident de paiement par carte **10,00 €**
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **54,00 €**

REJET DE CHÈQUE

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :
 - chèque inférieur ou égal à 50 € **22,00 €/rejet⁽¹⁾**
 - chèque supérieur à 50 € **42,00 €/rejet⁽¹⁾**
- frais dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €**

1) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention facturée séparément.

DÉFINITION: 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.

Liste des frais composant le forfait de frais de rejet pour défaut de provision :

- Les frais de dossier
- Les frais de rejet de chèque
- 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

REJET DE PRÉLÈVEMENT

- Frais de rejet de prélèvement, TIPSEPA et télé règlement pour défaut de provision
 - prélèvement inférieur à 20 € **montant de l'opération**
 - prélèvement supérieur ou égal à 20 € **12,00 €/rejet⁽¹⁾**

Frais dans la limite d'un plafond mensuel de 400,00 €

Pour les détenteurs des "Services Bancaires de Base" et de l'OCF, une remise tarifaire de 50 % est appliquée sur les frais de rejet qui sont plafonnés à 3 opérations/mois.

DÉFINITION: Rejet de prélèvement

Refus du paiement d'un prélèvement du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.

REJET DE VIREMENT

- Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision **Gratuit**
 - Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision **Gratuit**
- Ces montants forfaitaires comprennent : les frais de rejet, la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement et les frais de représentation.
- Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées bancaires absentes ou incorrectes) **15,00 €**

DÉFINITION: Coordonnées bancaires

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.

➤ FRAIS DIVERS

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **12,50 €**
- Frais de lettre de relance pour compte débiteur non autorisé **12,50 €**
- Frais d'information de la Banque de France pour chèque payé en période d'interdiction **Gratuit**
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **Gratuit**

➤ PLAFONNEMENTS SPÉCIFIQUES

- Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte⁽²⁾ pour les clients détenteurs de l'OCF **Plafonnement à 16,50 €/mois**
- Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte⁽²⁾ pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'OCF au titre des articles L312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier.
..... **Plafonnement de 25,00 €/mois**

1) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention facturée séparément. 2) Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

6 DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

➤ DÉCOUVERTS⁽¹⁾

Autorisation de découvert⁽²⁾⁽³⁾ permanente	Nous consulter⁽⁴⁾
- inférieure ou égale à 3 000 €	15,02 %⁽⁵⁾
- supérieure à 3 000 € et inférieure ou égale à 6 000 €	11,45 %⁽⁵⁾
- supérieure à 6 000 €	5,48 %⁽⁵⁾
■ Frais de mise en place et de gestion	Jeunes (18-25 ans) -50 % 16,00 €/an

Pour exemple : pour une utilisation du découvert de 1 500 €, pendant une durée de 30 jours consécutifs, au taux débiteur de 15,02 %, le TAEG ressort à 16,09 %. Le TAEG réel, fonction de votre utilisation, sera indiqué sur vos relevés de compte.

Autorisation de découvert⁽³⁾ ponctuelle	Nous consulter⁽⁴⁾
■ Frais de mise en place et de gestion	19,00 €

Pour exemple : pour une utilisation du découvert de 3 200 €, pendant une durée de 30 jours consécutifs, au taux débiteur de 8 %, le TAEG ressort à 16,4 %. Le TAEG réel, fonction de votre utilisation, sera indiqué sur vos relevés de compte.

Découvert non autorisé	Taux de l'usure⁽⁴⁾
-------------------------------------	--------------------------------------

Dépassement non autorisé du solde du compte ou du découvert convenu.

Pour exemple : pour une utilisation du découvert de 700 €, pendant une durée de 30 jours consécutifs, au taux débiteur de 21,12 %, le TAEG ressort à 21,12 %. Le TAEG réel, fonction de votre utilisation, sera indiqué sur vos relevés de compte.

Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs	3,50 €/trimestre
---	-------------------------

DÉFINITION : TAEG

Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif est calculé conformément à l'annexe à l'article R. 314-3 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si sa durée est déterminée.

DÉFINITION : Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs

Non compris dans le TAEG, s'applique pour tous types de découvert dont le montant utilisé est inférieur à 400 € en moyenne journalière calculée entre deux arrêts de comptes trimestriels. Il ne s'applique pas si le service franchise d'agios a été souscrit.

DÉFINITION : Intérêts débiteurs (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.

1) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Épargne. 2) Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs. 3) Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) indicatif est calculé conformément aux articles R. 314-1 et suivants du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si sa durée est déterminée. Le TAEG réellement appliqué aux conditions d'utilisation de votre découvert est indiqué sur votre relevé de compte. 4) Taux débiteur plafonné au taux de l'usure fixé par les pouvoirs publics, sous réserve des évolutions réglementaires ultérieures. Taux d'usure disponibles en agence. 5) Taux débiteur indicatif en vigueur au 3^{ème} trimestre 2018.

➤ CRÉDITS À LA CONSOMMATION⁽¹⁾⁽²⁾

CRÉDIT RENOUVELABLE TEOZ ET IZICARTE

Teoz et Izicarte sont des produits de Natixis Financement⁽³⁾ qui en fixe les conditions tarifaires.

PRÊTS PERSONNELS

Crédit inférieur à 75 000 €

• Frais de dossier (% du montant emprunté) **1 %, minimum 75,00 €**

Crédit supérieur ou égal à 75 000 €

• Frais de dossier (% du montant emprunté) **1 %, minimum 159,00 €**

Crédit Étudiant, Crédit "Permis à un Euro Par Jour" Crédits Jeunes Actifs, Crédits Apprentis

• Frais de dossier **Jeunes (18-28 ans) / Gratuit**

PRESTATIONS DIVERSES⁽⁴⁾

- Réédition de tableau d'amortissement **Gratuit**
- Mainlevée d'hypothèque/autres garanties⁽⁵⁾ **89,00 €**
- Information annuelle aux cautions **Gratuit**

➤ CRÉDITS IMMOBILIERS⁽⁶⁾

FRAIS DE DOSSIER (% DU MONTANT EMPRUNTÉ) 1 %, minimum 300,00 €

FRAIS DE DOSSIER DES PRÊTS RÉGLEMENTÉS (% DU MONTANT EMPRUNTÉ)

	Prêt Epargne Logement Prêt à taux 0 % Eco prêt à 0 %	Prêt Conventionné / Prêt à l'Accession Sociale	Prêt FSH / SICAE ⁽⁵⁾
Frais de dossier	Gratuit	1,0 %	1,0 %
Minimum		228,00 €	
Maximum		500,00 €	66,00 €

ASSURANCES

- Assurance des emprunteurs⁽⁷⁾ **Nous consulter**
- Garantie Revente et Services Résidence Principale⁽⁸⁾⁽⁹⁾
 - un seul prélèvement pour 5 ans **185,00 €**
 - ou un prélèvement annuel pendant 5 ans **37,00 €/an**
- Garantie Revente et Service Vectimo⁽⁸⁾⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾ **72,00 €/an pendant 9 ans**

1) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve d'acceptation du dossier par la Caisse d'Epargne. 2) Sous réserve d'acceptation de votre dossier et après expiration du délai légal de rétractation. 3) Natixis Financement, SA au capital de 73 801 950 € - Siège social : 30 avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris - 439 869 587 RCS Paris - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393 - qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateurs de cette dernière. Service Consommateurs - 89, quai Panhard et Levassor - 75634 Paris Cedex 13. 4) Hors cas de défaillance de l'emprunteur. 5) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. 6) Accessible à partir de 18 ans. Sous réserve d'acceptation du dossier par votre Caisse d'Epargne, prêteur. Pour le financement d'une opération relevant des articles L313-1 et suivants du Code de la consommation, l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours avant d'accepter l'offre de prêt. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit lui rembourser les sommes versées. 7) Assurance des emprunteurs est un contrat de CNP Assurances et de BPCE Vie, entreprises régies par le code des assurances. Voir conditions générales ou notices d'informations. 8) Garantie Revente, Services Résidence Principale, Garantie Revente et Service Vectimo sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 9) Tarif en vigueur au 01/09/2018. 10) Arrêt de commercialisation.

PRESTATIONS DIVERSES

■ Simulation de décompte de remboursement anticipé non suivi d'un remboursement effectif	
- pour les offres souscrites avant le 01/07/2016.....	26,00 €
- pour les offres souscrites à compter du 01/07/2016	Gratuit
■ Simulation de décompte de remboursement anticipé suivi d'un remboursement effectif	Gratuit
■ Duplicata de tableau d'amortissement et justificatif d'intérêts payés.....	26,00 €
■ Attestation de prêt soldé	29,00 €
■ Frais de mainlevée (hors frais d'enregistrement, de greffe, de notaire...) ⁽¹⁾	100,00 €
■ Information annuelle aux cautions (par prêt).....	Gratuit
■ Frais d'avenant : réaménagement de taux, durée de la phase d'amortissement ou changement de produit ⁽¹⁾	3 % du capital restant dû
- minimum	331,00 €
■ Frais d'avenant autres motifs	1,00 % du capital restant dû
(hors substitution assurance emprunteur et hors report d'échéance)	
- minimum	200,00 €
■ Modification simple	
(arbitrage de nantissement interne, phase de différé, avenant d'assurance)	62,00 €
■ Indemnité de remboursement anticipé ⁽²⁾	1 semestre d'intérêts
au taux moyen du prêt (maxi 3 % du capital restant dû)	
■ Modification de compte de prélèvement	26,00 €
■ Modification date de prélèvement (hors intérêts intercalaires)	62,00 €
■ Duplicata papier d'un contrat de prêt.....	34,50 €
■ Frais d'expertise immobilière, avis de valeur	Nous consulter
■ Frais de report d'échéance	62,00 €
■ Délivrance d'un relevé d'intérêts acquis avec envoi en recommandé sur demande du client.....	19,00 €
■ Remboursement périodique de prêt	Gratuit

GARANTIES

■ Nantissement de compte d'épargne de titres financiers ou d'assurance vie (par acte) ⁽³⁾	
- produits Caisse d'Epargne ⁽⁴⁾	199,00 €
- produits hors Caisse d'Epargne ⁽⁵⁾	433,00 €
■ Nantissement de parts de SCI/SCP/SA ⁽³⁾	772,00 €
■ Nantissement de parts hors sociétés civiles ⁽³⁾	520,00 €
■ Caution bancaire.....	Nous consulter

1) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. 2) Sous réserve des dispositions de l'article L313-48 du code de la consommation. 3) Sont exclus du montant indiqué les frais légaux variant en fonction du montant du financement et restant à la charge du client. 4) Produits tenus dans les livres de la Caisse d'Epargne Hauts de France ou souscrits par son intermédiaire. 5) Produits non tenus dans les livres de la Caisse d'Epargne Hauts de France ni souscrits par son intermédiaire.

7 ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

➤ ÉPARGNE BANCAIRE

RELEVÉ DE COMPTE MULTIPRODUITS (HORS COMPTE DE DÉPÔT)

■ Mensuel	1,50 €/an
■ Trimestriel, semestriel ou annuel	Gratuit
■ Par relevé supplémentaire	1,50 €

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 ⁽¹⁾	Gratuit

DÉFINITION : Accréditif

Autorisation délivrée à un client par sa Caisse d'Épargne domiciliataire lui permettant de demander un remboursement avec préavis en une ou plusieurs fois sur son Livret A, Livret B, CEL ou CDD par espèces ou par chèque de banque dans une autre Caisse d'Épargne et lui permettant de retirer des sommes d'un montant supérieur au montant applicable à une demande de retrait sans préavis.

TRANSFERTS DE COMPTE

■ Transfert CEL/PEL/PEP vers une autre banque	109,50 €
■ Transfert PERP de moins de 10 ans vers un autre assureur	5 % de la valeur du transfert (frais appliqués par l'assureur et uniquement si le transfert est effectué moins de 2 mois après un arbitrage partiel ou total en sortie du Fonds Euro Sécurité)
■ Transfert de PERP de plus de 10 ans vers un autre assureur	Gratuit

AUTRES SERVICES

■ Ouverture/clôture	Gratuit
■ Délai d'indisponibilité suite à remise de chèque sur compte d'épargne	10 jours ouvrés
■ Frais d'émission d'un chèque de banque sur Livret ⁽²⁾	14,40 €
■ Frais d'émission d'un virement SEPA à partir d'un Livret ⁽²⁾⁽³⁾	3,75 €
■ Cotisation Carte Nomade	15,00 €
■ Assurance sur Épargne ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	27,00 €

dont 3 € de frais de gestion

Pour l'ancienne offre⁽⁶⁾ souscrite avant le 22/11/2010

■ Frais de tenue et de gestion de compte sur livret inactif ⁽⁷⁾	30,00 €
--	---------

(Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier)

➤ PLACEMENTS FINANCIERS

DROITS DE GARDE SUR COMPTE TITRES ORDINAIRE, PEA ET PEA-PME⁽⁸⁾

Pour une information complète et détaillée sur les coûts et frais relatifs aux produits et services financiers, il convient pour le Client de se reporter aux informations précontractuelles et/ou aux documents réglementaires propres à ce type d'opération, service, instrument financier ou service auxiliaire que l'établissement fournit au Client. Le Client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre. La Caisse d'Épargne propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue du catalogue de produits et services des entités du Groupe BPCE. À ce titre, la Caisse d'Épargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

À SAVOIR

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Les droits de garde sont prélevés en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres de l'année précédente arrêtée au 31/12.

1) La procédure de retrait d'espèces sur compte d'épargne dans une autre Caisse d'Épargne ne concerne que les comptes d'épargne suivants: Livret A, Livret B et Compte Épargne Logement. 2) Gratuit dans le cadre du Livret A. 3) Dans les conditions et limites fixées par la réglementation. 4) Assurance sur Épargne est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'informations. 5) Tarif en vigueur au 01/09/2018. 6) Arrêt de commercialisation. 7) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif (Livret B, Livret 10/12, Livret Grand Format, Livret Grand Prix, Livret Écureuil Plus) est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du plafond réglementaire. 8) Hors service de Gestion Sous Mandat, Cf. p27

- Ouverture /clôture **Gratuit**
- Frais de gestion PEA (contenant uniquement des parts sociales) **Gratuit**

Titres du Groupe⁽¹⁾ **Jeunes (0-25 ans) -50 % 33,00 €**

- Droit de garde emprunts Caisse d'Épargne **Gratuit**

Titres hors Groupe⁽²⁾

- Commission⁽³⁾ proportionnelle⁽⁴⁾ **0,26 %**
- minimum de perception **40,50 €/an**
- Commission⁽³⁾ fixe par ligne (qui s'ajoute à la commission⁽³⁾ proportionnelle⁽⁴⁾) **4,40 €**
- maximum de perception **300,00 €/an**

Comptes sans position au 31/12 de l'année écoulée **26,50 €**

ORDRES DE BOURSE SUR COMPTE-TITRES ORDINAIRE, PEA ET PEA-PME⁽⁵⁾

	En agence	Par internet ⁽⁶⁾
Taux de courtage (% du montant de l'ordre)	1,45 %	0,40 %
Minimum de perception	18,70 €	8,00 €
Commission fixe par ligne	Gratuit	Gratuit
Ordre non exécuté	Gratuit	Gratuit
Ordre annulé	11,50 €	Gratuit

- Opérations sur valeurs étrangères..... **Nous consulter**
- Frais sur ordre d'achat ou de vente de valeurs non cotées **1 % du montant de l'ordre**
mini : 50,00 € maxi : 500,00 €

Service Règlement Différé (SRD)

- Conditions en vigueur dans le cadre de l'offre spécifique
"Compte Bourse Actif" **Nous consulter**

OPÉRATIONS SUR ORGANISME COMMUN DE PLACEMENT

Souscriptions

- Souscription OPC du réseau Caisse d'Épargne **Nous consulter**
- Souscription OPC autres banques..... **37,00 € + frais d'émetteur**

Rachats

- Rachat OPC réseau Caisse d'Épargne hors fonds à formule **Gratuit**
- Rachat avant échéance de fonds à formule **Nous consulter**
- Rachat avant échéance de Fonds Commun de Placement (FCP)
garanti ou à promesse **Nous consulter**

OPÉRATIONS SUR AUTRES INSTRUMENTS FINANCIERS **Nous consulter**

LES AUTRES OPÉRATIONS

- Édition de l'imprimé fiscal unique **Gratuit**
- Duplicata de l'imprimé fiscal unique **33,00 €**
- Relevé IFI **43,40 €**
- Relevé ponctuel de portefeuille..... **Gratuit**
- Frais liés à l'application des conventions fiscales étrangères **Frais réels**

1) Les titres du Groupe sont constitués des valeurs émises par le groupe Caisse d'Épargne (parts sociales de SLE, actions Natixis, emprunts BPCE, etc.) ainsi que les seules OPC (SICAV, FCP, etc.) commercialisés par le réseau des Caisse d'Épargne. Nous consulter pour plus de précisions. 2) À l'exclusion des valeurs définies au (1) ci-dessus, les titres hors Groupe sont toutes les valeurs pouvant être inscrites en portefeuille. 3) Les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (20 % au 01/09/2018). 4) Commission proportionnelle au montant du portefeuille valorisé au 31/12 de chaque année, calculé par tranche, en fonction du barème présent dans le prospectus du titre concerné. 5) Hors service de Gestion Sous Mandat, Cf. p27. 6) Hors coût fournisseur d'accès internet.

LES AUTRES SERVICES

Bourse Esprit Ecureuil

- Services "Bourse Esprit Ecureuil" à l'unité
 - Abonnement.....**Gratuit**
 - Service "Prise de bénéfices"**10,00 €/an**
 - Assurance Moins Values Bourse Esprit Ecureuil⁽¹⁾⁽²⁾**7,00 €/an**
- Cotisation forfaitaire annuelle pour les 3 services**12,00 €/an**
- Transfert PEA/PEA-PME/Compte-titres ordinaire
 - vers une autre banque**0,30 % du portefeuille avec mini de 122,00 €**
 - vers un autre établissement du réseau Caisse d'Epargne**Gratuit**
- Frais de tenue et gestion de compte titres inactif**Droits de garde⁽³⁾**
(compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier)
- Clôture de compte-titres ou PEA (hors transfert et successions)**53,50 €**
- Frais de recherche sur titres (hors comptes inactifs)
 - Standard moins de 5 ans**87,00 €**
 - Standard supérieur à 5 ans.....**178,20 €**
 - Autres recherches**Nous consulter**
- Frais attestations retenues à la source titres allemands**Nous consulter**
- Évaluation d'actifs (hors succession), attestation et certificat divers/
duplicata d'assurance vie**57,20 €**

➤ PARTS SOCIALES

FRAIS DE SOUSCRIPTION, DÉTENTION, RACHAT DE PARTS SOCIALESGratuit****

➤ SERVICES DE GESTION PRIVÉE

- Étude "SCAN Patrimoine" thématique**152,00 €**
- Étude "SCAN Patrimoine" globale**455,00 €**
- Étude spécifique**Sur devis**
- Gestion sous mandat (compte-titres ordinaire et PEA).....**Nous consulter**

1) Assurance Moins Values "Bourse Esprit Ecureuil" est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 2) Tarif en vigueur au 01/09/2018. 3) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

8 ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

➤ ASSURANCES POUR VOUS ET VOS PROCHES

■ Complémentaire Santé ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Garanties des Accidents de la Vie ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Garantie Obsèques ⁽²⁾	Nous consulter
■ Prévoyance Décès ⁽²⁾	Nous consulter
■ Dépendance ⁽³⁾	Nous consulter

➤ ASSURANCES POUR VOS BIENS

■ Automobile ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Habitation ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Télésurveillance ⁽⁴⁾	Nous consulter
■ Appareils multimédia portables	Nous consulter
- Sécur'Média Individuelle ⁽¹⁾⁽⁵⁾	
- formule 1	42,60 €/an dont 3,00 € de frais de gestion
- formule 2	84,60 €/an dont 3,00 € de frais de gestion
- Sécur'Média Famille ⁽¹⁾⁽⁵⁾⁽⁶⁾	
- formule 1	61,60 €/an dont 3,00 € de frais de gestion
- formule 2	115,60 €/an dont 3,00 € de frais de gestion
- Assurance Mobile ⁽¹⁾⁽⁵⁾⁽⁷⁾	32,59 €/an
- avec mensualisation de la prime	35,60 €/an (2,97 €/mois)

➤ ASSURANCES POUR VOUS PROTÉGER AU QUOTIDIEN

■ Protection Juridique ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	85,44 €/an dont 4,00 € de frais de gestion
Pour l'ancienne offre ⁽⁵⁾⁽⁷⁾ souscrite avant le 24/03/2014	74,10 €/an dont 4,00 € de frais de gestion
■ Assurance sur Épargne ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	27,00 €/an dont 3,00 € de frais de gestion
Pour l'ancienne offre ⁽⁵⁾⁽⁷⁾ souscrite avant le 22/11/2010	24,00 €/an
■ Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	
- Assurance sur Compte ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	
- formule Individuelle	36,00 €/an
- formule Famille ⁽⁶⁾	57,60 €/an
- Assurance Moyens de paiement ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	18,30 €/an
- Assurance perte ou vol des cartes à autorisation systématique et des cartes VISA ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	13,20 €/an
■ Service Opposition ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	22,00 €/an
■ Satellis Assurance ⁽⁵⁾⁽⁸⁾	15,70 €/an

DÉFINITION : Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

À SAVOIR : L'Assurance sur Compte

Elle protège le titulaire du compte de dépôt ou le co-titulaire (si compte joint) en cas de perte/vol des moyens de paiement, vol des espèces, perte/vol des papiers d'identité et vol des clés.

1) Garantie Santé, Garanties des Accidents de la Vie, Assurance Auto, Assur'Toit, Sécur'Média et Assurance Mobile sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations. 2) SECUR' Obsèques, SECUR' Urgence et SECUR' Famille sont des contrats de BPCE Vie, entreprise régie par le Code des assurances. Les prestations d'assistance sont assurées par Inter Mutuelles Assistance, entreprise régie par le Code des assurances. Voir conditions générales ou notices d'informations. 3) Écureuil Assistance Vie est un contrat de CNP Assurances, entreprise régie par le Code des assurances. Les prestations d'assistance sont assurées par Filassistance International, entreprise régie par le Code des assurances. Voir conditions générales ou notices d'informations. 4) Télésurveillance proposée par la Caisse d'Épargne est une prestation de télésurveillance réalisée par IMA Protect, marque commerciale d'Inter Mutuelles Téléassistance, 10 rue Henri Picherit, BP 52347, 44323 Nantes cedex 3. S.A.S.U. au capital de 1 300 000 € - 422 715 458 RCS Nantes - Autorisations CNAPS n° AUT-044-2112-10-09-20130351265 et AUT-049-2112-11-18-20130357207. L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Certification APSAD de Service de Télésurveillance type P3 n° 170.01.31/192.05.31. Certification délivrée par le CNPP - www.cnpp.com. 5) Tarif en vigueur au 01/09/2018. 6) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non divorcé ni séparé de corps (époux non séparé de corps, concubin, ou personne liée par un pacte civil de solidarité) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou à l'autre. 7) Arrêt de commercialisation. 8) Protection Juridique, Assurance sur Épargne, Assurance sur Compte, Assurance Moyens de paiement, Assurance perte ou vol des cartes à autorisation systématique et des cartes VISA, Service opposition et Satellis Assurance sont des contrats BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notices d'informations.

9 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

➤ FRAIS DE SUCCESSION

- Frais d'ouverture du dossier de succession
 - en % des actifs successoraux détenus en Caisse d'Epargne **1,00 %**
 - minimum de perception **55,00 €**
 - maximum de perception **659,00 €**
- Frais de règlement du dossier de succession
 - date d'ouverture de la succession \leq 1 an **50,00 €**
 - date d'ouverture de la succession $>$ 1 an et \leq 2 ans **82,00 €**
 - date d'ouverture de la succession $>$ 2 ans **164,00 €**
- Frais de recherche Héritiers **Frais réels**
(Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du solde créditeur.)

10 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

➤ **CARTES** Se reporter au point 3 “Vos moyens et opérations de paiement”, pour les paiements et retraits en euro et en devises.

➤ OPTION INTERNATIONALE⁽¹⁾

- Formule 1 : Voyage⁽²⁾ Jeunes (12-25 ans) -50 % **4,00 €/mois**
 - 3 retraits d'espèces par mois hors zone euro⁽³⁾ sans commission Caisse d'Épargne
 - 10 paiements par mois hors zone euro⁽³⁾ sans commission Caisse d'Épargne
 - Retraits et paiements illimités⁽³⁾⁽⁴⁾ en zone euro
- Formule 2 : Séjour⁽²⁾ Jeunes (12-25 ans) -50 % **16,00 €/mois**
 - 4 retraits d'espèces par mois hors zone euro⁽³⁾ sans commission Caisse d'Épargne
 - Paiements illimités⁽³⁾⁽⁴⁾ hors zone euro sans commission Caisse d'Épargne
 - Retraits et paiements illimités⁽³⁾⁽⁴⁾ en zone euro
 - 1 virement non SEPA (émis en agence ou reçu) par mois sans commission Caisse d'Épargne⁽⁵⁾

➤ CHANGE MANUEL

ACHAT/VENTE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVICES)

- Commission de change **Selon cours**
- Minimum de perception **4,70 €**

➤ VIREMENTS NON SEPA

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

- Frais par virement en euros :
 - commission proportionnelle **0,10 % (mini 17,00 €)**
- Frais par virement en devises :
 - commission proportionnelle **0,10 % (mini 17,00 €)**
 - et commission de change **0,10 % (mini 16,00 €)**
- Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées manquantes ou erronées) .. **15,00 €**
- Frais du correspondant **18,00 €/transfert**
- Frais par virement occasionnel vers la Banque BCP Maroc⁽⁶⁾
 - (virement en euros et dont le montant est < 150 000 €) **5,00 €**

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

Virement en euro hors zone SEPA, en devises (quel que soit le pays)

- Frais par virement **0,10 % (mini 16,00 €)**
- et commission de change **0,10 % (mini 16,00 €)**

1) Les avantages tarifaires ne sont pas cumulables dans le cadre d'un compte individuel ou joint avec 2 cartes ou plus.
 2) Le service Option Internationale est conclu pour une durée initiale d'un mois pour la formule 1 – Voyage ou de deux mois pour la formule 2 – Séjour. 3) Hors frais applicables par la banque étrangère. 4) Dans la limite des plafonds de retraits et de paiements définis par carte. 5) Exonération des frais d'émission ou de réception d'un virement international hors frais de change et du correspondant. 6) Sous réserve de commercialisation.

➤ CHÈQUES

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

En euros

- Commission de service 0,10 % (mini 17,00 €)

En devises

- Commission de service 0,10 % (mini 17,00 €)
- et commission de change 0,10 % (mini 17,00 €)

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER⁽¹⁾

En euros

- Commission de service 0,10 % (mini 17,00 €)

En devises

- Commission de service 0,10 % (mini 17,00 €)
- et commission de change 0,10 % (mini 16,00 €)
- Impayé sur chèque étranger 65,00 €
- Frais d'émission d'un chèque de banque en devises 14,40 €
- Forfait Compte de dépôt en devises 43,50 €/an
- Paiement d'un chèque présenté par une banque étrangère 17,00 €/chèque

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.

11 TARIFICATIONS SPÉCIFIQUES

➤ TARIFICATIONS SPÉCIFIQUES À L'AGENCE ENJOY

La réalisation de ces opérations sensibles à distance nécessite un traitement particulier lorsqu'elles sont exécutées par un téléconseiller.

Ces opérations peuvent être effectuées gratuitement par le client lui-même.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Tenue de compte

- Édition du RIB/RICE ou de l'IBAN5,00 €

Opération effectuée par un téléconseiller

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Émission de virements SEPA

Frais par virement vers une autre banque

- Frais par virement occasionnel vers une autre banque5,00 €

Opération effectuée par un téléconseiller

Autres opérations

- Ajout/suppression d'un bénéficiaire pour un virement5,00 €

Opération effectuée par un téléconseiller

Prélèvements SEPA/TIPSEPA

Émission de prélèvement pour alimenter un compte Caisse d'Épargne à partir d'un compte détenu dans un autre établissement

- Frais d'annulation d'un prélèvement SEPA émis5,00 €

Opération effectuée par un téléconseiller

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Enjoy

Cette offre groupée de services est réservée aux clients de l'agence à distance Enjoy. Elle ne peut pas être souscrite en agence. Ces clients ont accès à l'agence à distance Enjoy et aux espaces Libre-Service Ecureuil uniquement. Elle est commercialisée aux personnes physiques majeures capables titulaires d'un compte individuel.

- Le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique⁽¹⁾
- La tenue de compte
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
- Un chéquier (sur demande)⁽¹⁾
- L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : Direct Ecureuil Internet et Mobile⁽¹⁾
- Libre-Service Ecureuil (service permettant d'effectuer des opérations courantes sur tous les distributeurs et Bornes Libre-Service Caisse d'Epargne)⁽¹⁾
- Un nombre illimité de retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets dans le réseau des Caisses d'Epargne⁽¹⁾
- 3 retraits d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
- L'adhésion au service de Sécurisation des Opérations en Ligne et au dispositif d'authentification forte Secur'Pass⁽¹⁾
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : Alert'Ecureuil formule individuelle
- Le service Retrait SMS (retrait d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets d'une Caisse d'Epargne)⁽¹⁾
- Les virements (cas d'un virement SEPA occasionnel) et prélèvements (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) sur Internet⁽¹⁾
- Les prestations suivantes liées à la carte Visa Classic :
 - l'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne⁽¹⁾
 - la réédition/réactivation du code confidentiel
 - les frais d'opposition (blocage) de la carte⁽¹⁾
 - la re-fabrication de la carte avant échéance
 - les fonctionnalités de gestion de la carte mises à disposition dans l'espace de banque à distance sur internet et/ou sur l'application bancaire mobile (l'activation et la désactivation des paiements à distance, l'activation et la désactivation des paiements et retraits à l'étranger, le blocage temporaire de la carte, l'augmentation temporaire des plafonds de la carte - sous réserve de commercialisation)

Cotisation à une offre groupée de services "Enjoy"**2,00 €/mois soit 24,00 €/an**

1) Services gratuits à l'unité.

12 NUMÉROS UTILES

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

ASSURANCE : 09 69 36 45 45⁽¹⁾⁽²⁾

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez BPCE Assurances.

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.

ASSISTANCE TECHNIQUE : 09 69 39 29 52⁽¹⁾

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

1) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur. 2) Numéro cristal concernant uniquement les contrats BPCE Assurances.

13 RÉSOUDRE UN LITIGE

➤ VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

- En cas d'insatisfaction ou de désaccord, **votre conseiller Caisse d'Épargne Hauts de France est le premier interlocuteur** pour répondre à votre réclamation.
- Si la réponse ou solution qui vous a été apportée ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au **Service relations client**.

PAR INTERNET	PAR COURRIER	PAR TÉLÉPHONE
www.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾ Rubrique Contacts Votre Caisse d'Épargne www.macaissedepargnehautsdefrance-merepond.fr ⁽¹⁾ service.client@hdf.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾	Caisse d'Épargne Hauts de France Service Relations Clientèle 8 rue Vadé 80064 Amiens Cedex 9	09 69 36 27 38 ⁽²⁾

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la Caisse d'Épargne vous répondra dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

➤ VOTRE RECOURS EN MÉDIATION : VOTRE DERNIER RECOURS EN CAS DE LITIGE

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou du Service relations client, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

- **Le médiateur de la consommation de la Caisse d'Épargne Hauts de France**⁽³⁾ pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers et assurances).

PAR INTERNET	PAR COURRIER
https://www.mediateur-cehdf.fr ⁽¹⁾	Le Médiateur de la Caisse d'Épargne CS 10011 - 59777 Euralille

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers**⁽⁴⁾ pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPCVM, CSPI et OPCI), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
http://www.amf-france.org ⁽¹⁾	Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

- **Le médiateur de l'Assurance** pour les litiges liés ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
https://www.mediation-assurance.org ⁽¹⁾	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

En cas de souscription par Internet, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>⁽¹⁾

1) Coût selon fournisseur d'accès Internet. 2) Appel non surtaxé. Coût selon votre opérateur téléphonique. 3) Le médiateur à la consommation est le médiateur qui a reçu l'agrément de la CECMC. Pour en savoir plus sur la médiation de la consommation : www.economie.gouv.fr/mediation-conso (Coût selon fournisseur d'accès Internet). 4) Cf. article L.621-19 al.1 extrait du COMOFI et charte de la Médiation de l'AMF disponible sur le site Internet de l'AMF : www.amf-france.org, coût selon fournisseur d'accès Internet.

Pour accéder à nos dossiers conseils tarification
et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur

www.caisse-epargne.fr

coût selon votre fournisseur d'accès



CAISSE D'ÉPARGNE
HAUTS DE FRANCE

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Hauts de France - 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 766 156 000 € - Siège social : 135 Pont de Flandres, 59777 Euralille - 383 000 692 RCS Lille Métropole - Code NAF F6419 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° CPI 8001 2016 000 009 207 délivrée par la CCI Grand Lille, garantie financière : CEGC, 16 rue Hoche, Tour Kupka B, TSA 39999, 92919 La Défense Cedex.