



À CONSERVER : TOUS LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES OU NÉCESSAIRES À LA GESTION DE VOS COMPTES

CAISSE D'ÉPARGNE
NORD FRANCE EUROPE
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.



BPCE ASSURANCES⁽¹⁾ :

Le numéro **09 69 36 45 45**⁽²⁾ donne accès aux services suivants :

- ▶ **Satellis Assurance**⁽¹⁾ (Service Satellis information) :
Du lundi au vendredi, de 8h à 20h, sauf jours fériés
- ▶ **Assurances Moyens de Paiement** :
Du lundi au vendredi de 9h à 18h
- ▶ **Assurance Mobile (téléphone portable)**
- ▶ **Garantie Achats CB**
Du lundi au vendredi, de 8h à 20h, sauf jours fériés
- ▶ **Service Opposition Cartes**
En cas de perte ou vol
Pour pré-enregistrement des cartes et papiers officiels

CARTES :

- ▶ **Service Premier** (Carte Visa Premier) : Pour le service Premier⁽³⁾ + offres partenaires
Depuis la France : **01 42 77 45 45**⁽⁴⁾
Depuis l'Étranger : **0033 (0) 9 69 36 45 45**⁽⁵⁾
- ▶ **Service Infinite** (Carte Visa Infinite) 24h/24 et 7j/7 : Obtenir toutes les informations sur sa carte, bénéficier d'un service de type «concierge de grands hôtels», actionner les assurances, réserver les offres Partenaires Visa Infinite⁽³⁾
Depuis la France : **01 47 92 49 99**⁽⁴⁾
Depuis l'Étranger : **0033 (0) 1 47 92 49 99**⁽⁵⁾
- ▶ **Assistance médicale France et Etranger** (Carte bleue VISA et VISA Electron⁽³⁾)
Depuis la France : **09 69 32 10 03**⁽²⁾
Depuis l'Étranger : **0033 (0) 9 69 32 10 03**⁽⁵⁾
- ▶ **Assurance individuelle accident voyage** (Carte bleue nationale, VISA et VISA Electron⁽³⁾)
Depuis la France : **04 86 91 01 26**⁽⁴⁾
Depuis l'Étranger : **0033 (0) 4 86 91 01 26**⁽⁵⁾
- ▶ **Opposition cartes bancaires 24h/24 7j/7**
Depuis la France et DOM : **09 69 36 39 39**⁽²⁾
Depuis certains pays étrangers reconnaissant les n° Indigo : **0033 (0) 9 69 36 39 39**⁽⁵⁾
Depuis les TOM et l'étranger : **0033 (0) 1 43 22 69 09**⁽⁵⁾

CARTES bis :

► **Carte Bancaire Rechargeable :**

Assurance et assistance 24h/24 et 7j/7

Depuis la France : **09 69 32 82 61**⁽²⁾

► **E-carte bleue - Assistance pour le téléchargement du logiciel sur votre PC : 02 38 79 90 87**⁽⁴⁾

► **Consulter le solde et les 5 dernières opérations effectuées 24h/24 et 7j/7 :**

32 41 (Serveur vocal interactif)⁽⁴⁾

SERVICES :

► **Domilis** (Isilis)

Hotline : **0 811 65 12 10**⁽⁶⁾ du lundi au vendredi, de 9h à 19h

Internet : <http://www.caisse-epargne.fr/domilis>⁽⁹⁾

Demande assistance : domilis@domiciliationbancaire.fr⁽⁹⁾

► **MOBILIZ France Europe : 0 826 27 26 10**⁽⁷⁾

Par mail : contact@servicemobiliz.fr⁽⁹⁾

RÉCLAMATIONS ET DIFFÉRENDS :

La Caisse d'Épargne met tout en œuvre pour vous offrir un service de qualité. Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des difficultés peuvent survenir. Pour nous en faire part, nous vous proposons :

Votre agence Caisse d'Épargne : Votre premier interlocuteur

Prenez contact avec votre conseiller. Faites lui part de la nature de votre contestation et précisez clairement ce que vous attendez de sa part. En cas de désaccord avec votre conseiller, écrivez ou prenez contact avec le Directeur de votre agence en reprenant les points évoqués avec votre Conseiller.

Le Service Relations Clientèle : Si le différend persiste

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, le service Relations Clientèle peut intervenir pour réexaminer votre demande.

► **Contact par courrier (précisez votre numéro de compte) :**

Service Relations Clientèle
1 Place de la République
BP 199, 62304 Lens Cedex

► **Contact par internet :** Remplissez le formulaire

► **Contact par téléphone** (appels non surtaxés) :

Appels depuis la France et les DOM : **09 69 36 27 38**⁽²⁾

Appels depuis l'international et les TOM : **00 33 9 69 36 27 38**⁽⁵⁾

En derniers recours : le Médiateur Caisse d'Épargne

Si les échanges avec votre agence et le Service Relations Clientèle n'ont pas abouti à une solution qui vous convient, vous pouvez écrire au Médiateur Caisse d'Épargne dans la mesure où l'objet du litige entre dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de la Médiation.

La saisine du Médiateur s'effectue **en langue française et par écrit uniquement à l'adresse postale suivante :**

Monsieur le Médiateur Caisse Epargne

CS 1001 I

59777 EURALILLE

(1) Toutes ces entreprises sont régies par le Code des Assurances. BPCE intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le N° 08 045 100. Se reporter aux conditions générales ou à la Notice d'information disponible dans votre agence Caisse d'Épargne.

(2) N° cristal, non surtaxé

(3) Assurance Individuelle Accident de voyage Carte Bleue Visa (N°8187/0006) / Carte Visa Electron Sensea (N°8187/0008) / Assurance Infinie (n°2791481904) / Carte Visa Business / Carte Gold Business sont des contrats AXA France Vie.

(4) Coût d'un appel local depuis un poste fixe en France Métropolitaine

(5) Coûts selon opérateur

(6) Numéro Azur : Coût d'un appel local depuis un poste fixe

(7) Numéro Indigo : 0,15 € TTC/min

(8) 0,34 €/min

(9) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès