

Nous contacter

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

1, parvis Corto Maltese
33 076 Bordeaux Cedex

Téléphone : Ligne directe de votre conseiller ou 3241 (service gratuit + prix d'appel)

Courriel : formulaire à renseigner sur Internet sur www.caisse-epargne.fr rubrique contact

Les coordonnées de l'autorité de contrôle compétentes sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09.

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de la Banque de France (<https://www.banque-france.fr>)

1 - Ouverture et détention du Livret GrAnd FormAt

1.1 - Conditions d'ouverture et de détention

Le Livret GrAnd FormAt est un compte d'épargne réservé aux personnes physiques, majeures. Il ne peut être ouvert qu'un seul Livret GrAnd FormAt par personne.

1.2 - Connaissance client et justificatifs

Le client doit communiquer à la Caisse d'Epargne l'ensemble des justificatifs, notamment relatifs à son identité, sa capacité juridique, son domicile et son activité économique, tels que prévus par la réglementation en vigueur.

Pendant toute la durée des relations contractuelles, le client doit informer la Caisse d'Epargne de tout changement intervenant dans sa situation personnelle, notamment juridique, et pouvant avoir une incidence sur le fonctionnement du Livret GrAnd FormAt (notamment changement d'adresse postale, changement de domicile fiscal, de coordonnées, mariage, divorce, perte d'emploi, changement de capacité,...).

De façon générale, le client s'engage à fournir, à première demande de la Caisse d'Epargne, tout justificatif nécessaire ou utile pour permettre la mise à jour des éléments et données le concernant ou/et le respect des dispositions réglementaires en vigueur en matière de connaissance client.

1.3 Ouverture aux personnes soumises à la Réglementation FATCA ou d'Echange Automatique d'Informations

Conformément à la réglementation concernant l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, (article 1649 AC du code général des impôts et ses textes d'application), la Caisse d'Epargne doit effectuer des diligences d'identification de la(es) résidence(s) fiscale(s) et du(des) numéro(s) d'identification fiscale du titulaire de compte, en vue de l'accomplissement d'obligations déclaratives annuelles à l'égard de l'administration fiscale française concernant les comptes déclarables des personnes non résidentes fiscales en France (y compris les Personnes américaines déterminées, au sens de la loi n° 2014-1098 du 29 septembre 2014 dite loi FATCA).

En application des dispositions du II de l'article 1649 AC du code général des impôts, les titulaires de compte doivent fournir à la Caisse d'Épargne tous les documents et justificatifs requis par la réglementation en vue de l'identification de leur(s) pays de résidence fiscale et de leur(s) numéro(s) d'identification fiscale. Le cas échéant, les mêmes informations sont requises des titulaires de compte en ce qui concerne les personnes physiques qui les contrôlent.

2. 2 - Fonctionnement du Livret GrAnd FormAt

2.1 - Versements

Le titulaire peut effectuer sur le Livret GrAnd FormAt des versements à concurrence du plafond maximum fixé par la Caisse d'Épargne.

Aucun versement ne peut être inférieur à un montant fixé par la Caisse d'Épargne.

2.2 - Retraits

Les retraits sur Livret GrAnd FormAt sont autorisés dans les limites d'un montant minimum fixé par la Caisse d'Épargne et sous réserve du solde disponible au Livret GrAnd FormAt.

La Caisse d'Épargne peut rembourser à vue les fonds déposés sous réserve des délais d'usage d'encaissement.

2.3 - Procuration

Le client peut donner procuration à une personne physique capable appelée "mandataire" pour effectuer sur le Livret GrAnd FormAt toutes opérations qu'il peut lui-même effectuer y compris la clôture du Livret GrAnd FormAt.

Le titulaire demeure personnellement responsable de l'intégralité des opérations réalisées sur le Livret GrAnd FormAt par le mandataire et notamment de tout solde débiteur dû au titre des opérations réalisées par le mandataire.

La procuration est donnée dans les conditions particulières, que signe alors le mandataire, ou dans un document spécifique signé à l'agence qui gère le Livret GrAnd FormAt par le titulaire et le mandataire. Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile dans les mêmes conditions que le titulaire.

La Caisse d'Épargne peut, par décision motivée, notamment pour des raisons de sécurité, refuser d'agréer ou informer le client qu'elle n'agréé plus un mandataire.

La procuration cesse en cas de clôture du Livret GrAnd FormAt ou de décès du titulaire, de mise sous tutelle du titulaire ou du mandataire ou de liquidation judiciaire du titulaire ou du mandataire..

La procuration peut être révoquée à tout moment par le titulaire du Livret A. La révocation prend effet à la date de réception par la Caisse d'épargne d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par le titulaire ou à la date de la signature, à l'agence qui gère le Livret GrAnd FormAt, d'une demande de révocation. Il appartient au titulaire d'informer préalablement le mandataire.

La procuration prend également fin en cas de renonciation du mandataire. Il appartient au mandataire d'informer le titulaire de sa renonciation.

2.4 - Relevé de compte

Le titulaire reçoit un relevé retraçant les opérations enregistrées sur le Livret GrAnd FormAt pendant la période concernée, sous réserve de l'existence d'opération sur la période :

- sous forme papier, à l'adresse de correspondance indiquée aux Conditions Particulières
- ou sous forme électronique par activation du service « Relevé de compte en ligne ». Ce service fait l'objet de Conditions Générales d'Utilisation distinctes de la présente Convention.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur un relevé de compte doivent être formulées auprès de la Caisse d'Epargne au plus tard dans les trente jours suivant l'envoi ou l'établissement du relevé de compte. Passé ce délai, le titulaire est réputé avoir approuvé les opérations constatées sur le relevé de compte. Le relevé de compte est également susceptible de contenir, sur le relevé lui-même ou dans un document annexé, des informations concernant les conditions générales du Livret GrAnd FormAt (modification des conditions tarifaires, des conditions générales, ...).

2.5 - Rémunération

La rémunération du Livret GrAnd FormAt est calculée par application d'un taux de base et, le cas échéant, d'un taux de fidélité, fixés par la Caisse d'Epargne et précisés aux conditions particulières.

Pour pouvoir bénéficier du taux de fidélité, le titulaire du Livret GrAnd FormAt doit :

- maintenir ouvert son Livret GrAnd FormAt jusqu'au 31 décembre de l'année en cours
- et détenir dans les livres de la Caisse d'Epargne détentrice du Livret GrAnd FormAt, un livret A dont le solde doit être au moins égal à un seuil défini par la Caisse d'Epargne et précisé aux conditions particulières et maintenir le solde de son Livret A pour chaque quinzaine considérée (du 1^{er} au 15 inclus ou du 16 au dernier jour du mois inclus). Un retrait suivi d'un versement dans la même quinzaine ayant pour effet de maintenir le solde du Livret A au niveau du seuil défini par la Caisse d'Epargne ne donne pas droit au versement du taux de fidélité pour la quinzaine considérée.

L'intérêt servi commence à courir à partir du 1^{er} ou du 16 de la quinzaine qui suit le jour du versement. Il cesse de courir à la fin de la quinzaine qui précède le jour du remboursement. Au 31 décembre de chaque année, l'intérêt acquis s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts. La capitalisation des intérêts peut, le cas échéant, avoir pour effet de porter le montant du Livret GrAnd FormAt au-delà du maximum fixé par la Caisse d'Epargne.

Dans cette hypothèse, si un retrait opéré porte le solde à un niveau inférieur au plafond, les versements ultérieurs restent limités au plafond applicable au Livret GrAnd FormAt et précisé aux conditions particulières. La rémunération est susceptible d'être modifiée. Cette modification est portée à la connaissance du titulaire notamment par voie d'affichage dans les agences de la Caisse d'Epargne et /ou par une mention portée sur le relevé de compte. Le titulaire qui n'accepte pas ladite modification conserve toute liberté de clôturer immédiatement le Livret GrAnd FormAt.

2.6 - Fiscalité – Obligations déclaratives de la Caisse d'Epargne

Les éléments décrits ci-après sont communiqués en l'état de la législation et de la réglementation en vigueur.

➤ Contrat souscrit par des personnes physiques dont le domicile fiscal est situé en France

Les intérêts générés par le Livret GrAnd FormAt sont soumis à l'impôt sur le revenu au taux forfaitaire de 12,8% au titre de l'année de leur inscription en compte.

Le titulaire du Livret peut, s'il y a intérêt, opter, dans le cadre de sa déclaration de revenus, pour l'imposition au barème progressif de l'impôt sur le revenu, dans la catégorie des revenus de capitaux mobiliers au titre de l'année au cours de laquelle les intérêts sont inscrits en compte. Cette option est alors globale et s'appliquera à l'ensemble des revenus de capitaux mobiliers et gains de cession entrant dans le champ du prélèvement forfaitaire unique prévu à l'article 200 A du code général des impôts, perçus ou réalisés au titre d'une même année par le foyer fiscal du titulaire.

Les intérêts sont obligatoirement soumis à un prélèvement forfaitaire à titre d'acompte d'impôt sur le revenu, opéré à la source par la Caisse d'Épargne lors de leur inscription en compte, au taux de 12,8%. Ce prélèvement qui est imputable sur l'impôt déterminé au taux forfaitaire ou selon le barème progressif dû au titre de l'année de versement des revenus, est restitué, en cas d'excédent, par l'administration fiscale.

Le titulaire peut cependant demander à être dispensé de ce prélèvement en produisant, chaque année, à la Caisse d'Épargne, dans les conditions prévues par la loi, une attestation sur l'honneur mentionnant que le revenu fiscal de référence de son foyer fiscal déterminé au titre de l'avant-dernière année précédant celle du paiement des intérêts est inférieur à la limite fixée par la loi.

Quelles que soient les modalités d'imposition à l'impôt sur le revenu, les intérêts du Livret GrAnd FormAt sont soumis aux prélèvements sociaux effectués par la Caisse d'épargne à la date de leur inscription en compte, aux taux en vigueur à cette date.

Lorsque les intérêts sont soumis sur option au barème progressif de l'impôt sur le revenu, la CSG est déductible des revenus imposables à hauteur de 6,8 points au titre de l'année de son paiement.

En revanche, en cas d'imposition au taux forfaitaire, la CSG n'est pas déductible.

➤ **Contrat souscrit par des personnes physiques dont le domicile fiscal est situé hors de France**

Les intérêts du Livret GrAnd FormAt souscrit par une personne physique qui n'a pas en France son domicile fiscal ne supportent aucune imposition en France au titre de l'impôt sur le revenu.

Ils ne sont par ailleurs pas soumis aux prélèvements sociaux sauf si le titulaire est domicilié fiscalement dans les territoires de Saint Martin et de Saint Barthélemy..

Ces intérêts sont susceptibles d'être soumis à l'impôt dans l'Etat de résidence du titulaire du contrat, en application des termes de la convention fiscale en vue d'éviter les doubles impositions conclue entre la France et l'Etat de résidence du titulaire et, des dispositions du droit interne de cet Etat. Il convient donc que le titulaire s'informe des conditions d'imposition et de déclaration de ces intérêts dans l'Etat dont il est résident fiscal.

➤ **Obligations déclaratives de la Caisse d'Épargne**

En application de l'article 242 ter du code général des impôts, la Caisse d'épargne, teneur du compte d'épargne doit adresser à l'administration fiscale française, sous peine des sanctions prévues aux articles 1736 et 1729 B du code général des impôts, la déclaration annuelle des opérations sur valeurs mobilières (Imprimé Fiscal Unique – IFU) indiquant notamment le montant des intérêts versés au cours de l'année précédente au titulaire du compte d'épargne, domicilié fiscalement en France.

En application des dispositions de l'article 1649 AC du code général des impôts relatif à la réglementation sur l'échange automatique d'informations, la Caisse d'épargne transmet à l'administration fiscale française les informations exigées par la réglementation. L'administration fiscale française transfère ensuite ces éléments aux autorités fiscales du pays de résidence fiscale du titulaire du compte.

Le titulaire du compte est informé par la Caisse d'Épargne des sommes qui ont été portées à la connaissance de l'administration fiscale française.

2.7 - Transfert

Le Livret GrAnd FormAt n'est pas transférable dans une autre Caisse d'épargne et de Prévoyance ni dans un établissement autre qu'une Caisse d'Épargne.

3 - Clôture

Le Livret GrAnd FormAt peut être clôturé à l'initiative de son titulaire sans préavis par signature d'un formulaire à l'agence qui gère le Livret GrAnd FormAt.

Le décès du titulaire entraîne la clôture du Livret GrAnd FormAt au jour du décès.

La Caisse d'Épargne peut clôturer à tout moment le Livret GrAnd FormAt par lettre recommandée avec avis de réception et moyennant le respect d'un préavis d'un mois.

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de clôturer sans préavis le Livret GrAnd FormAt pour motif légitime, notamment en cas de détention multiple non autorisée, de solde inférieur au solde minimum, de solde débiteur, de non-respect des conditions d'éligibilité au Livret GrAnd FormAt, de comportement gravement répréhensible du client (notamment en cas de refus de satisfaire à l'obligation générale d'information, de fourniture de renseignements ou de documents faux ou inexacts, de violence ou de menace proférée à l'encontre d'un collaborateur de la Caisse d'Épargne) ou plus généralement de non-respect de l'une des obligations nées de la convention de Livret GrAnd FormAt.

En cas de clôture, la Caisse d'Épargne restituera au client le solde du Livret GrAnd FormAt augmenté des intérêts produits jusqu'à la date de clôture, à l'expiration des délais bancaires d'usage nécessaires au dénouement des opérations en cours. En cas de clôture du Livret GrAnd FormAt en cours d'année, les intérêts sur la période courue depuis le 1^{er} janvier de l'année sont crédités au jour de clôture du Livret GrAnd FormAt.

4 - Conditions tarifaires

Aucun frais ni commission d'aucune sorte ne pourra être perçu pour l'ouverture du Livret GrAnd FormAt. Des frais au titre de certaines opérations ou de certains services pourront être perçus par prélèvement sur le Livret GrAnd FormAt. La nature et le montant de ces frais relatifs à ces opérations ou à ces services sont précisés dans les conditions tarifaires de la Caisse d'Épargne en vigueur, remises au client lors de la demande d'ouverture du Livret Grand Format et disponibles à tout moment dans les agences de la Caisse d'Épargne et sur son site Internet.

5 - Modifications des conditions générales (y compris tarifaires)

Les Conditions Générales, les conditions particulières et les conditions tarifaires peuvent évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires; en ce cas, les modifications prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis ni information préalable.

Par ailleurs, les conditions tarifaires et les présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être modifiées par la Caisse d'Épargne

La Caisse d'Épargne informe le client de ces modifications et des évolutions tarifaires des produits et services par tous moyens sur support papier ou support durable : relevés de compte, lettre, moyen télématique dans le cadre des services de banque à distance, etc. Par ailleurs, au cas où ces modifications impliquent un choix de la part du client, la Caisse d'Épargne propose un choix d'options et un choix par défaut.

Tout projet de modification des présentes conditions générales, des conditions particulières ou des conditions tarifaires, est communiqué au client au plus tard un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à la Caisse d'Épargne, avant la date d'entrée en vigueur,

son désaccord. S'il refuse la modification proposée, le client peut clôturer son Livret GrAnd FormAt sans frais, avant cette date.

En tout état de cause, en cas de poursuite des relations contractuelles postérieurement à la date de prise d'effet des nouvelles conditions, le client sera considéré comme ayant définitivement approuvé les modifications et/ou accepté le choix d'option proposé par défaut.

6 - Secret professionnel

La Caisse d'Épargne est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale, des douanes, de la Banque de France (Fichier Central des Chèques, Fichier des Incidents de remboursement de Crédit aux Particuliers, par exemple), des organismes de sécurité sociale (dans les conditions prévues par les articles L 114-19 à L 114-21 du code de la sécurité sociale), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L 511-33 du code monétaire et financier, la Caisse d'Épargne peut partager des informations confidentielles concernant le client, notamment dans le cadre des opérations énoncées ci-après :

- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits du client (entreprises d'assurances, société de cautions mutuelles, par exemple),
- avec des entreprises de recouvrement,
- avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple pour la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chéquiers)
- lors de l'étude ou l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations concernant le client, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que la Caisse d'Épargne (BPCE, Caisses d'Épargne,...).

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel dans les mêmes conditions que celles visées au présent article aux personnes avec lesquelles elles négocient, concluent ou exécutent les opérations énoncées ci-dessus.

Le client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la Caisse d'Épargne sera autorisée à fournir les informations le concernant et expressément mentionnés par lui.

7 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Dans le cadre de la relation bancaire, la Caisse d'Épargne est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le client, le cas échéant, le représentant légal, le mandataire et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités la tenue et la gestion de votre compte, ainsi que la gestion de la relation bancaire, la gestion du risque, la gestion et la prévention du surendettement, la gestion des incivilités, le respect de ses obligations légales ou réglementaires, les études statistiques et la fiabilisation des données, le contrôle et la surveillance lié au contrôle interne auquel est soumis la Banque, l'octroi de crédit, les analyses, les études, le pilotage de l'activité

bancaire, le reporting, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la classification, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication et le marketing.

Le refus par le titulaire/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de la demande.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Caisse d'Épargne responsable de traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. La Caisse d'épargne est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Caisse d'épargne est autorisée par le titulaire/représentant légal/mandataire à communiquer les données le concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Ces données peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Le titulaire/représentant légal/mandataire dispose d'un droit d'accès et de rectification s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes. Ils peuvent également s'opposer sans frais à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale. Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes – Nom de l'agence – 1, parvis Corto Maltese – CS 31271 – 33076 Bordeaux cedex.

8 - Loi Informatique et Libertés

Dans le cadre de la relation bancaire, la Caisse d'Épargne est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le client, le cas échéant, le représentant légal, le mandataire et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités la tenue et la gestion de votre compte, ainsi que la gestion de la relation bancaire, la gestion du risque, la gestion et la prévention du surendettement, la gestion des incivilités, le respect de ses obligations légales ou réglementaires, les études statistiques et la fiabilisation des données, le contrôle et la surveillance lié au contrôle interne auquel est soumis la Banque, l'octroi de crédit, les analyses, les études, le pilotage de l'activité bancaire, le reporting, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la classification, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication et le marketing.

Le refus par le titulaire/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de la demande.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Caisse d'Épargne responsable de traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. La Caisse d'épargne est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données. Toutefois, la Caisse d'épargne est autorisée par le titulaire/représentant légal/mandataire à communiquer les données le concernant dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Ces données peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilités, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781

du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

Le titulaire/représentant légal/mandataire disposent d'un droit d'accès et de rectification s'agissant de leurs données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ces données pour motifs légitimes. Ils peuvent également s'opposer sans frais à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale. Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur auprès de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes – Nom de l'agence – 1, parvis Corto Maltese – CS 31271 – 33076 Bordeaux cedex.

9 - Réclamations - Médiation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès de l'agence de la Caisse d'Épargne qui gère le compte.

Si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le client (ou l'agence concernée) peut transmettre la réclamation ou la demande au "Service Relation Clientèle" de sa Caisse d'Épargne :

- par courrier, à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes – Service Relations Clients – 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 – 33076 Bordeaux cedex,
- par Internet : le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant - www.caisse-epargne.fr rubrique Contact - Votre Caisse d'Épargne,
- par téléphone au 09 69 36 27 38 (Appel non surtaxé).

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le Service Relations Clients de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes, le client peut saisir le médiateur, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation et sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose :

- par voie postale : Monsieur le Médiateur - Fédération Bancaire Française – CS n°151 – 75422 PARIS cedex 09
- ou sur son site internet : <http://lemediateur.fbf.fr/>

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site du médiateur.

Le médiateur, indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine, sauf prolongation de ce délai en cas de litige complexe. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription (article 2238 du code civil).

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/>.

10 - Démarchage - Vente à distance

Le présent contrat entre en vigueur dès signature par les parties.

Si le Titulaire a été démarché(e) en vue de sa souscription ou si le contrat a été conclu à distance dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants et L 343-1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Titulaire est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Conformément aux articles L341-16 du code monétaire et financier et L112-9 du code des assurances (en cas de démarchage) , ou L 222-7 et suivants du code de la consommation et L112-2-1 du code des assurances (en cas de conclusion du contrat à distance), ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus ou de 30 jours en assurance-vie en application de l'article L 132-5-1 du Code des assurances à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Caisse d'Épargne .

Le modèle de courrier suivant peut être utilisé :

« Je soussigné (Nom, prénom), demeurant à (Adresse), déclare renoncer au contrat (Références du contrat) que j'ai souscrit le, auprès de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes – Nom de l'agence – 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 – 33076 Bordeaux cedex
Fait à (Lieu) le (Date) et signature »

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, le(s) Titulaire(s) est (sont) informé qu'il peu(ven)t s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le(s) Titulaire(s) peu(ven)t être démarché par téléphone par la Caisse d'Épargne en cas de relations contractuelles préexistantes.

11- Garantie des dépôts

En application des articles L 312-4 à L 312-16 du Code Monétaire et Financier, les dépôts espèces et autres fonds remboursables sont couverts par le mécanisme de garantie géré par le Fonds de Garantie des dépôts et de résolution institué par les pouvoirs publics, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. Conformément à l'article L 312-15 du Code monétaire et financier et à l'article 14 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à la mise en œuvre de la garantie des dépôts, la Caisse d'épargne peut être amenée à transmettre, à la demande expresse du Fonds de garantie des dépôts et de résolution, dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de sa mission, des informations nominatives ou chiffrées concernant le client.

Un dépliant expliquant ce mécanisme de garantie est disponible sur le site internet de la Caisse d'Épargne www.caisse-epargne.fr, du Fonds de Garantie des dépôts et de résolution ou sur demande auprès de la Caisse d'Épargne ou du Fonds de garantie des dépôts et de résolution - 65, rue de la Victoire - 75009 Paris. »

Par ailleurs, le formulaire ci-après vous présente une information sur la garantie de vos dépôts. Ce formulaire fait partie des nouvelles obligations d'information qui sont demandées aux établissements bancaires afin de mieux informer les clients sur la protection de leurs comptes (Arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts).

FORMULAIRE TYPE CONCERNANT LES INFORMATIONS À FOURNIR AUX DÉPOSANTS

| INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS | |
|---|---|
| La protection des dépôts effectués auprès de votre Caisse d'Épargne est assurée par : | Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) |
| Plafond de la protection | 100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1) |
| Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit : | Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (ou la contrevaletur en devise) (1) |
| Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes : | Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2). |
| Autres cas particuliers | Voir note (2) |
| Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit : | sept jours ouvrables (3) |
| Monnaie de l'indemnisation : | Euros |
| Correspondant : | Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr |
| Pour en savoir plus : | Reportez-vous au site internet du FGDR : http://www.garantiedesdepots.fr |
| Accusé de réception par le déposant : (5) | Le : .../.../... |

Informations complémentaires :

(1) Limite générale de la protection :

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100.000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette

garantie sont mentionnés à l'article L312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (Hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100.000 €.

(2) Principaux cas particuliers :

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100.000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable (LDD) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100.000 € applicables aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30.000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30.000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100.000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) Indemnisation :

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1^{er} juin 2016.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- Soit, par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,

- Soit, par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-dessus), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(4) Autres informations importantes :

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

(5) Accusé de réception :

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

- **Personnes exclues de la garantie** : pour plus de précision, consulter l'article 1^{er} II de l'Ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière financière.
- **Produits exclus de la garantie** : pour plus de précision, consulter l'article 1^{er} III de ladite Ordonnance.
- **Garantie des titres, Garantie des cautions et Garantie des assurances** : Voir le dépliant du FGDR disponible en agence et sur le site internet et sur le site internet de la Caisse d'Épargne : www.caisse-epargne.fr.

12 - Langue et Loi applicables - Tribunaux compétents - Autorité de contrôle

La présente convention est conclue en langue française. Le client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation précontractuelle et contractuelle.

La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Caisse d'Épargne, située 61, rue Taitbout 75436 PARIS CEDEX 9.

La présente convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications que pourra subir la structure et la personnalité juridique de la Caisse d'Épargne, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.