



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES AUX ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ

Au 1^{er} janvier 2024



Caisse d'Épargne et de Prévoyance Loire-Centre, Banque coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital social de 474 039 440 €. Siège social à Orléans, 7 rue d'Escures. RCS Orléans 383.952.470. Intermédiaire en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 526.

Titulaire de la carte professionnelle n° CPI 4501 2018 000 030 210 « transactions sur immeubles et fonds de commerce » délivrée par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Loiret. Pour cette activité, l'établissement ne doit recevoir ni détenir d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de sa rémunération ou de ses honoraires. Garantie financière : C.E.G.C. 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex. Entité du Groupe BPCE, représentée par BPCE S.A. (SIRET 493 455 042) titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME.

Crédit photos : iStock - Imprimerie Prévost Offset (45) - RCS Orléans 351 567 144 - DIRDEV 08/2023.

1 OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

■ Ouverture, fonctionnement

- Ouverture de compte..... **Gratuit**
- Tenue de compte (hors offres groupées de services) **19,09 €/an**
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif **Gratuit**
(compte inactif au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier)
- Commission de mouvement **Gratuit**

■ Relevé de compte

Selon périodicité	Papier	Electronique
Mensuelle	Gratuit	Gratuit
Autre périodicité par relevé	1,50 €	1,50 €

- Relevé multiproduits (sans compte de dépôt) annuel **Gratuit**

■ Services Bancaires de Base **Gratuit**

(services définis à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier 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
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Les paiements par prélèvements SEPA, Titre Interbancaire de Paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA⁽¹⁾, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de billets de l'organisme teneur de compte
- Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération 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

2 BANQUE À DISTANCE⁽²⁾

- Abonnement à des services de banque à distance (Direct Ecureuil Pro ou CE net Comptes) **Gratuit**
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte AlertEcureuil Pro par SMS⁽³⁾
- Forfait mensuel (dans la limite de 40 SMS) **5,45 €**
- SMS supplémentaire (coût par SMS)..... **0,21 €**
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte AlertEcureuil Pro par mail
- Forfait mensuel (nombre illimité de mails)..... **5,45 €**

(1) Hors virement SEPA instantané.(2) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès Internet.

(3) Appel non surtaxé, coût de la communication selon votre opérateur téléphonique.

3 MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Cartes

COTISATIONS CARTE (hors offres groupées de services)

Carte	Visa Classic à contrôle de solde systématique	Visa Business	Visa Gold Business
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé)	30,00 €/an	Débit immédiat 55,75 €/an Débit différé 58,66 €/an	149,66 €/an

- Retrait Associatis 16,00 €/an
- Visa Electron Association⁽¹⁾ 30,00 €/an

RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE

En euros dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans l'Union Européenne :

- Retrait d'espèces aux DAB* et en agence sans émission de chèque **Gratuit**
- Retrait d'espèces aux DAB* des autres banques
 - avec une carte Visa Electron Association ou Visa Business ou Visa Classic à contrôle de solde systématique
 - jusqu'à 3 retraits par mois **Gratuit**
 - à partir du 4^{ème} retrait dans le mois 1,14 €/retrait
 - avec une carte Visa Gold Business
 - jusqu'à 6 retraits par mois **Gratuit**
 - à partir du 7^{ème} retrait dans le mois 1,14 €/retrait

En devises :

- Retrait d'espèces aux DAB*
 - commission proportionnelle 2,90 %
 - commission fixe 3,30 €/transaction
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque
 - commission proportionnelle 2,90 %
 - commission fixe 6,25 €/transaction

PAIEMENTS PAR CARTE

- En euros dans la zone Euro (la carte est émise par la banque) **Gratuit**
- En devises (la carte est émise par la banque)
 - commission proportionnelle 2,90 %
 - minimum de perception 0,30 €

SERVICES ASSOCIÉS AUX CARTES

- Frais de réédition d'un code confidentiel 9,50 €
- Mise en place d'un plafond exceptionnel 20,00 €
- Renouvellement en cas de perte, vol ou détérioration **Tarif en vigueur de la carte**
- Frais d'envoi de carte en recommandé 8,15 € (ajustable selon frais postaux)

* Distributeurs Automatiques de Billets.
(1) Arrêt de commercialisation 04/2021.

■ Virements SEPA⁽¹⁾

	Au guichet de l'agence ou par téléphone ⁽²⁾	Via Internet ⁽³⁾ (Direct Ecureuil Pro ou CE net)	Via application mobile
Virement occasionnel vers un compte Caisse d'Épargne	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement permanent vers un compte Caisse d'Épargne	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement occasionnel vers un autre établissement bancaire	3,90 €	Gratuit	Gratuit
Virement permanent vers un autre établissement bancaire	1,55 €	Gratuit	Gratuit
Virement instantané occasionnel			
• Pour les opérations < 5 000 €	-	1,00 €	-
• Pour les opérations ≥ 5 000 €	-	5,00 €	-

- Frais d'annulation ou de modification d'un virement avant émission..... **Gratuit**
- Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort..... **15,30 €**

■ Prélèvements SEPA/TIP SEPA

PRÉLÈVEMENTS

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

TIP SEPA

- Paiement de Titre Interbancaire de Paiement (TIP SEPA) **Gratuit**

OPPOSITION SUR PRÉLÈVEMENT

- Révocation d'une (ou plusieurs) échéance(s) de prélèvement..... **Gratuit**
- Opposition tout prélèvement SEPA..... **30,65 €/opération**
- Retrait de consentement/ajout d'un émetteur sur sa liste noire (opposition permanente)
 - En agence **Gratuit**
- Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvement (par couple ICS/RUM ou ICS)
 - En agence **Gratuit**
- Ajout d'un émetteur à sa liste blanche
 - En agence **Gratuit**
- Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA **18,00 €/opération**

ÉMISSION DE PRÉLÈVEMENTS 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 de prélèvement SEPA..... **Gratuit**
- Frais d'annulation d'un prélèvement SEPA émis..... **15,30 €**
- Frais de demande de reversement d'un prélèvement SEPA émis..... **15,30 €**

(1) 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, principauté d'Andorre, Etat de la Cité du Vatican). Montant limité sous condition.

(2) Appel non surtaxé, coût de la communication selon votre opérateur téléphonique.

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

■ Chèques

- Mise à disposition d'un chéquier **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque **14,55 €**
- Frais d'envoi automatique d'un chéquier à domicile
 - envoi simple **Gratuit**
 - envoi en recommandé (ajustable selon frais postaux) **8,15 €**
- Frais d'envoi de chéquier à domicile par l'agence
 - envoi simple **3,00 à 4,60 €**
 - envoi en recommandé (ajustable selon frais postaux) **10,30 à 11,70 €**
- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur **16,15 €/formule**
- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur **28,20 €/carnet**
- Frais pour contestation abusive sur paiement par chèque **44,00 €/opération**

■ Autres services

- Service d'épargne automatique Eparfix/Eparplus **Gratuit**
- Service de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) **Nous consulter**
- Carte Secur@cces **Nous consulter**
- Recommande de carte Secur@cces **Nous consulter**
- Frais de recherche de documents **18,70 €**
- Autres recherches⁽¹⁾ **Sur devis**
- Frais de location de coffre-fort (selon contenance)
 - Coffre A **78,00 €/an**
 - Coffre B **114,40 €/an**
 - Coffre C **150,80 €/an**
 - Coffre D **161,20 €/an**
 - Coffre E **171,60 €/an**
 - Coffre F **208,00 €/an**
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) **Frais réels par ouverture**

■ Opérations internationales

Change manuel

ACHAT/VENTE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVICES)

- Commission de change **selon cours du change**
- Commission de service forfaitaire **5,60 €**
- Supplément commande < 100 € **3,05 €**
- Supplément cessions < 50 € **3,05 €**

ÉMISSION D'UN VIREMENT

Émission d'un virement non SEPA en euros ou en devises (quel que soit le montant)

- a - Frais par virement **1,00 ‰**
 - avec minimum de perception **16,90 €**
 - avec maximum de perception **70,00 €**
- b - Commission de change (si virement en devises) **0,50 ‰**
 - avec minimum de perception **15,00 €**
 - avec maximum de perception **70,00 €**
- a + b
 - avec minimum de perception **31,90 €**
 - avec maximum de perception **140,00 €**
- Frais forfaitaires pour la réalisation d'opérations internationales
 - avec change **20,00 €**

VIREMENT REÇU

Virement non SEPA reçu en euros ou en devises (quel que soit le montant)

- a - Frais par virement **1,00 ‰**
 - avec minimum de perception **16,90 €**
- b - Commission de change (si virement en devises) **0,50 ‰**
 - avec minimum de perception **15,00 €**
- a+b
 - avec minimum de perception **31,90 €**
- Attestation virement International **16,50 €**

(1) Hors relevés de compte, hors champ d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L.133-1 du Code Monétaire et Financier.

Chèques

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

• a - Commission de service.....	1,00 ‰
avec minimum de perception.....	16,90 €
avec maximum de perception.....	70,00 €
• b - Commission de change (si chèque en devise).....	0,50 ‰
avec minimum de perception.....	15,00 €
avec maximum de perception.....	70,00 €
• a + b	
avec minimum de perception.....	31,90 €
avec maximum de perception.....	140,00 €

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE À L'ÉTRANGER⁽¹⁾ (avec un délai de 10 jours)

• a - Commission de service.....	1,00 ‰
avec minimum de perception.....	45,00 €
avec maximum de perception.....	140,00 €
• b - Commission de change.....	0,50 ‰
avec minimum de perception.....	40,00 €
avec maximum de perception.....	328,00 €
• a + b	
avec minimum de perception.....	85,00 €
avec maximum de perception.....	468,00 €

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER⁽¹⁾ (avec un délai de 30 jours minimum)

• a - Commission de service.....	1,00 ‰
avec minimum de perception.....	328,00 €
avec maximum de perception.....	398,00 €
• b - Commission de change.....	0,50 ‰
avec minimum de perception.....	40,00 €
avec maximum de perception.....	70,00 €
• a + b	
avec minimum de perception.....	368,00 €
avec maximum de perception.....	468,00 €

CHÈQUE ÉTRANGER REMIS À L'ENCAISSEMENT IMPAYÉ 25,20 €
..... + frais de rejet de la banque étrangère

ÉMISSION D'UN CHÈQUE DE BANQUE EN DEVICES 35,90 €

Cartes

Se reporter à la rubrique "Cartes" du chapitre "3 Moyens et opérations de paiement".

■ Dates de valeur (J=jour de comptabilisation)

Crédit en compte

• Versement en espèces.....	J
• Remise de chèques	
• Date de valeur.....	J + 1 ouvré ⁽²⁾
• Délai d'encaissement.....	Jusqu'à J + 15 ⁽³⁾
• Opération de virement automatique.....	J
• Monétique (JR = jour où les remises sont créditées au Centre de Traitement de la Caisse d'Épargne).....	JR

(1) Disponibilité des fonds - Remise de 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 payables 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 payables à l'étranger en "Crédit Après Encaissement" : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Épargne.

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

(3) Sauf exception prévue à l'art. 6.3.2 des conditions générales de la convention de compte.

- Remise de papier commercial
 - pour escompte J + 1 jour calendaire
 - pour encaissement
 - si remise ≥ 8 J ouvrés avant échéance
..... **date d'échéance (jour ouvré⁽¹⁾) + 4 jours calendaires**
 - si remise < 8 J ouvrés avant échéance
..... **J + délai interbancaire + 4 jours calendaires**

Débit en compte

- Retrait d'espèces J
- Paiement de chèques J (jour ouvré)
- Virement externe J (jour ouvré)
- Domiciliation d'effet J (jour ouvré)

4 OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

- Bouquet Liberté Association **3,10 €/mois**
 - Services contenus dans le socle : compte courant, frais de tenue de compte, relevé de compte mensuel, chéquier, accès à la banque à distance (Direct Ecureuil Pro ou CE net Comptes)⁽²⁾, assurance Moyens de Paiement Associatis⁽³⁾, Service de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL), un service d'épargne automatique (Eparfix/Eparplus).
 - Coût des options :
 - Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte AlertEcureuil Pro par SMS⁽⁴⁾ ou par mail **1,50 €/mois**
 - Protection et Assistance Juridique Associatis⁽³⁾ **3,00 €/mois**
 - Autorisation de découvert ponctuel⁽⁵⁾ **Nous consulter**
 - Carte Visa Electron Association⁽⁶⁾ **2,00 €/mois**
 - Carte Visa Classic à contrôle de solde systématique **2,00 €/mois**
 - Carte Visa Business à débit immédiat ou différé **3,00 €/mois**
 - Carte Visa Gold Business à débit immédiat ou différé **10,00 €/mois**
- Forfait Associatis Essentiel (fin de commercialisation le 01/01/2017)
[compte courant, frais de tenue de compte, relevé de compte mensuel, chéquier, autorisation de découvert⁽⁵⁾, accès à la banque à distance (Direct Ecureuil Pro ou CE net Comptes), assurance Moyens de Paiement Associatis⁽³⁾] **13,35 €/mois**

5 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

- Commission d'intervention⁽⁷⁾ **9,60 €/opération**
dans la limite d'un plafond journalier de 5 opérations **48,00 €**
- Frais par saisie-attribution **126,00 €**
- Frais par Saisie Administrative à Tiers détenteurs (SAT)
..... **10 % du montant dû au Trésor public**
(maxi 85,00 €)

(1) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des centres de traitement des chèques). (2) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès Internet. (3) Contrat de BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61 996 212 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N°B 350.663.860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France - 75641 PARIS CEDEX 13. Voir conditions générales ou notice d'informations. (4) Dans la limite de 40 SMS par mois. Le SMS supplémentaire est facturé 0,21 €/SMS. (5) Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne. (6) Arrêt de commercialisation 04/2021. (7) 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 inexacts, absence ou insuffisance de provision...).

- Frais de lettre d'information pour rejet de chèque..... 10,50 €
- Frais de lettre d'information pour rejet de prélèvement..... 8,00 €
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision⁽²⁾
 - chèque ≤ 50,00 € 20,40 €/rejet⁽³⁾
 - chèque > 50,00 € 40,40 €/rejet⁽³⁾
dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €
- Forfait de frais par prélèvement rejeté pour défaut de provision
 - prélèvement < 20,00 € **Montant du prélèvement**
 - prélèvement ≥ 20,00 € 10,40 €/rejet⁽³⁾
dans la limite d'un plafond journalier de 40,00 €
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
 - 1^{ère} lettre 13,10 €
 - 2^{ème} lettre 25,85 €

6 DÉCOUVERTS CRÉDITS ET GARANTIES

- Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs 4,25 €/trimestre⁽⁴⁾
- Autorisation de découvert ponctuel Avance sur Subvention⁽⁵⁾ **Nous consulter**
- Crédits Moyen et Long Terme **Nous consulter**
- Commission de dépassement du découvert 10,00 %
- Commission d'immobilisation sur découvert **Gratuit**
- Commission du plus fort découvert (calculé par mois) **Gratuit**
- Frais de demande de mainlevée hypothécaire (hors frais d'enregistrement, de greffe, de notaire...) 115,00 €
- Frais de mainlevée autres garanties 115,00 €

7 PLACEMENTS FINANCIERS

COMPTES-TITRES ORDINAIRES

- Clôture CTO (hors transfert et succession) 50,00 €

Droits de garde (prélevés trimestriellement)

- Parts sociales uniquement **Gratuit**
- Compte-titres ordinaire (CTO)
 - Titres groupes uniquement 7,50 €/trimestre/compte
 - Titres hors groupes
 - Commission⁽⁶⁾ proportionnelle⁽⁷⁾ 0,10 %/trimestre
 - Commission⁽⁶⁾ fixe par ligne
(en supplément de la commission⁽⁶⁾ proportionnelle⁽⁷⁾) 1,25 €/trimestre
 - Maximum de perception 72,50 €/trimestre

Autres services

- Bourse Esprit Ecureuil
 - Service Abonnement **Gratuit**
 - Service "Prise de bénéficiaires" 10,00 €/an
 - Service Assurance moins values Bourse Esprit Ecureuil⁽⁷⁾ 7,00 €/an
 - Cotisation forfaitaire annuelle des 3 services 12,00 €/an

(1) En cas de paiement du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans les frais de rejet. (2) 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...). (3) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention qui sera facturée séparément.

(4) Le minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs s'applique pour un encours débiteur moyen sur le trimestre < 400,00 €, que le découvert soit autorisé ou non. Au-delà du minimum d'intérêts débiteurs soit 4,25 € ce sont les agios réellement calculés qui seront prélevés. (5) Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne.

(6) Les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (20 % à la date d'impression de cet encart). (7) Commission proportionnelle au montant du portefeuille valorisé au dernier jour du trimestre échu, calculé par tranche, en fonction du barème indiqué. (8) Contrat de BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61 996 212 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N°B 350.663.860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France - 75641 PARIS CEDEX 13. Voir conditions générales ou notice d'informations.

Transferts

- Transfert CTO vers une autre banque 150,00 €
- Frais d'attestation de plus-values sur titres :
 - dernier exercice **Gratuit**
 - exercice antérieur 55,80 €
- Transfert de titres nominatifs purs (par ligne de titre)..... 20,00 €

ORDRES DE BOURSE

En agence

- Commission proportionnelle 1,20 %
- Commission fixe par ligne **Gratuit**
- Ordre non exécuté, annulé, tombé..... **Gratuit**
- Souscription OPC autres banques
 - taux de courtage 1,20 %
 - maximum de perception 30,00 € + frais d'émetteur

Par téléphone⁽¹⁾

- Commission proportionnelle 1,20 %
- Commission fixe par ligne **Gratuit**
- Ordre non exécuté, annulé, tombé..... **Gratuit**
- Souscription OPC autres banques
 - taux de courtage 1,20 %
 - maximum de perception 30,00 € + frais d'émetteur

Par Internet ou par Mobile⁽¹⁾⁽²⁾

- Commission proportionnelle 0,50 %
- Commission fixe par ligne **Gratuit**
- Ordre non exécuté, annulé, tombé..... **Gratuit**
- Souscription OPC autres banques
 - taux de courtage 0,50 %
 - maximum de perception 30,00 € + frais d'émetteur

8 ASSURANCES

- Protection et Assistance Juridique Associatis⁽³⁾ **Nous consulter**
- Assurance Moyens de Paiement Associatis⁽³⁾..... **Nous consulter**

9 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⁾⁽⁴⁾

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 tout 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.

SITE INTERNET : www.caisse-epargne.fr/loire-centre⁽²⁾

Pour toute information complémentaire.

(1) Appel non surtaxé, coût de la communication selon votre opérateur téléphonique

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

(3) Contrat de BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61 996 212 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N°B 350.663.860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France - 75641 PARIS CEDEX 13. Voir conditions générales ou notice d'informations.. Tarif en vigueur au 01/10/2022.

(4) Numéro cristal concernant uniquement les contrats de BPCE Assurances.

10 RÉSOLURE D'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 en agence est le premier interlocuteur** privilégié pour répondre à votre réclamation.
- Vous pouvez également écrire au **Service Relations Clientèle, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apporté par votre interlocuteur privilégié ne vous convient**

PAR INTERNET(1)	PAR COURRIER
www.caisse-epargne.fr/loire-centre/votre-banque/reclamation-et-mediation/	Caisse d'Épargne Loire-Centre Service Relations Clientèle 36, allée Ferdinand de Lesseps CS 90657 37206 Tours Cedex

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi 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 ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (opération par carte bancaire, 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, ou en l'absence de réponse, 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 du crédit aux entreprises** (entreprises, créateurs, chefs d'entreprise, commerçants, artisans ou en professions libérales, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou relatives aux fonds propres.

PAR INTERNET ⁽¹⁾ (contact dans les 48h)
Dossier à remplir en ligne sur le site : www.mediateurducredit.fr

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

PAR INTERNET ⁽¹⁾	PAR COURRIER
http://www.amf-france.org	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 ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

PAR INTERNET(1)	PAR COURRIER
www.mediation-assurance.org	Le Médiateur de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

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