

# Les opérations et services bancaires aux Particuliers

→ Conditions  
et tarifs applicables  
au 1<sup>er</sup> octobre 2011



MISE À JOUR AU  
10/11/2011



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
ILE-DE-FRANCE

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Les tarifs ci-dessous s'entendent hors offres groupées de services (package) et hors promotions ou tarifs spécifiques à une partie de la clientèle.

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (« Direct Écureuil par Internet »)	Gratuit (hors coût fournisseur d'accès Internet)
Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (« AlertÉcureuil »)	2,50 € par mois ✓ soit pour information 30,00 € par an
Carte de paiement internationale à débit immédiat (« CB Visa à débit immédiat »)	34,90 € par an
Carte de paiement internationale à débit différé (« CB Visa à débit différé »)	43,80 € par an
Carte de paiement à autorisation systématique (« Visa Electron Sensea »)	30,50 € par an
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale	0,90 € par retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois
Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	En agence : 3,20 € par virement Par Internet : gratuit
Frais de prélèvement	Mise en place d'une autorisation de prélèvement : gratuit Par prélèvement : gratuit
Commission d'intervention	8,50 € par opération avec un plafond de 20 opérations par mois
Cotisation assurance perte ou vol des moyens de paiement (« Assurance Moyens de Paiement ») <sup>[1]</sup>	18,30 € par an


(1) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

Chère Cliente, cher Client,

La Caisse d'Épargne Ile-de-France a réuni, ici, les conditions et tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des Particuliers à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2011.

Vous pouvez retrouver toutes ces informations dans votre agence habituelle et sur notre site [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)\* (région Ile-de-France) - rubrique «Tarifs», à partir du 01/08/2011.

Pour faciliter la lecture de cette brochure, vous retrouverez :

- ▶ les tarifs préférentiels jeunes 
- ▶ tous les services gratuits **Gratuit**

En tant que client de la Caisse d'Épargne Ile-de-France, vous pouvez bénéficier de l'avantage exclusif de la rémunération de votre compte-chèques.

Engagée dans le respect de l'environnement, la Caisse d'Épargne Ile-de-France vous propose de consulter et de télécharger directement vos relevés de comptes en ligne via le service Direct Écureuil.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre agence Caisse d'Épargne qui vous conseillera sur les produits et services les mieux adaptés à vos besoins.

Toujours soucieux de mieux vous servir, nous vous remercions de votre confiance renouvelée.



Gilles Lebrun  
Membre du Directoire  
Pôle Banque de Détail

\* Coût selon opérateur téléphonique et/ fournisseur d'accès Internet.  
Les prix indiqués incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur (19,6% au 09/05/2011).

# sommaire

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

5

Ouverture, transformation, clôture	5
Relevés de compte	5
Tenue de compte	5
Services en agence	5

## BANQUE À DISTANCE

7

## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

8

Cartes	8
Virements	10
Prélèvements/TIP	11
Chèques	11

## OFFRES GROUPEES DE SERVICES

12

Bouquet Liberté	12
Satellis et Futéo	14
Offre Coloc'	16
GPA (Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque)	16

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

17

Commission d'intervention	17
Opérations particulières	17
Incidents de paiement	17

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

18

Découverts	18
Crédits à la consommation	18
Crédits immobiliers	19
Les garanties sur le crédit	19
Les opérations diverses sur le crédit	19

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

20

Épargne bancaire	20
Placements financiers	20
Gestion patrimoniale privée	21

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

22

## SUCCESSIONS

22

## OPÉRATIONS INTERNATIONALES

23

Opérations de change	23
Virements internationaux	23
Chèques	24
Comptes en devises	24

## LEXIQUE

25

## RÉSOLVRE UN LITIGE

27

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

5

## OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

Ouverture de compte (dépôt, épargne, titres, PEA, en devises)	<b>GRATUIT</b>
Clôture de compte (dépôt, épargne, titres, PEA, en devises)	<b>GRATUIT</b>
Service bancaire de base <sup>(1)</sup>	<b>GRATUIT</b>
Service d'Aide à la Mobilité → récapitulatif sur 13 mois des virements et prélèvements récurrents sur compte de dépôt	<b>GRATUIT</b>
Transfert de compte vers une autre Caisse d'Épargne (Mobiliz)	<b>GRATUIT</b>
Service d'aide au changement de domiciliation (Domilis)	<b>GRATUIT</b>

## RELEVÉS DE COMPTE

Relevé de compte de dépôt multiproduits papier ou en ligne  
(relevé de compte de dépôt + solde de livrets d'épargne) :

→ mensuel (standard avec date d'arrêt au choix)	<b>GRATUIT</b>
→ bimensuel	3,15 €/trimestre
→ hebdomadaire	7,95 €/trimestre

Relevé de compte mensuel en braille **GRATUIT**

Édition de RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) / IBAN **GRATUIT**

Relevé de livret d'épargne multiproduits papier ou en ligne :

→ annuel/semestriel	<b>GRATUIT</b>
→ trimestriel <sup>(2)</sup>	1,50 €/trimestre
→ mensuel	3,15 €/trimestre

## TENUE DE COMPTE

Frais de tenue de compte (dépôt, épargne, en devises) **GRATUIT**

Frais de gestion de compte de dépôt sans mouvement **GRATUIT**

## SERVICES EN AGENCE

### ■ VERSEMENTS ET RETRAITS D'ESPÈCES

Versement d'espèces au guichet ou au DAB de la Caisse d'Épargne **GRATUIT**

Retrait d'espèces à votre agence sans émission de chèque **GRATUIT**

Retrait exceptionnel sur compte (dépôt, épargne) d'un client d'une autre Caisse d'Épargne **GRATUIT**

(1) Offre groupée de services conforme à l'article D312-5 du code Monétaire et Financier pris en application de l'article L312-1 du même code relatif au droit au compte.

(2) Prélèvement trimestriel, à terme échu.

## ■ SERVICES COFFRES

Frais de location de coffre	tarif en fonction du type de coffre
Extension de garanties	nous consulter
Frais d'ouverture forcée par un spécialiste	nous consulter

## ■ RECHERCHE DE DOCUMENTS

Forfait de frais de recherche de document (y compris 1 exemplaire photocopié) :

→ document inférieur à 5 ans	13,10 €/document
→ document supérieur à 5 ans	16,75 €/document

Photocopie de chèque :

→ de moins d'un an	13,10 €/chèque
→ de plus d'un an	16,75 €/chèque

Frais de recherche sur contestation non justifiée d'une opération effectuée par carte :

→ en France	35 €
→ à l'étranger	65 €

+ frais éventuels facturés par la banque du commerçant

## ■ AUTRES SERVICES

Historique au guichet des dernières opérations	4,05 €
Service rémunération <sup>(1)</sup> (abonnement)	0,75 €/trimestre
Opérations courantes illimitées :	2,50 €/mois
<ul style="list-style-type: none"> <li>● virement en France et zone euro</li> <li>● recherche simple de documents (- 12 mois)</li> <li>● réédition du code confidentiel de ses cartes</li> <li>● chèque de banque</li> </ul>	
Cautions bancaires immobilière, fiscale	56 €
	+ 2 % du montant de la caution/an
Attestations diverses	
(nouveau prêt à taux 0, de conventionnabilité, d'intérêts payés, fin de prêt, CAF, attestation de solde...)	20,30 €

(1) Rémunération servie sur votre compte de dépôt : 0,25 % taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500 € de solde créditeur. Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux. Taux en vigueur au 01/10/11.

## ■ DIRECT ÉCUREUIL

Abonnement à Direct Écureuil, services de Banque à Distance 24h/24 par :

- Internet (avec ou sans option Bourse) **GRATUIT**
- Téléphone (service vocal ou téléconseiller<sup>(1)</sup>) **GRATUIT**
- Téléphone mobile (WAP ou I-mode) **GRATUIT**

Les frais d'utilisation et coûts de communication à Direct Écureuil

(tarifs en vigueur au 01/01/2011) :

- Téléphone (à partir d'un poste fixe) 0,15 €/minute
- Internet Selon fournisseur d'accès
- Internet sur mobile (WAP ou I-mode) Selon opérateur

## ■ ALERTÉCUREUIL

Abonnement à AlertÉcureuil (service d'alertes par SMS)  2,50 €/mois\*

\* 0,50 €/mois pour les détenteurs de Basic Services (offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque)

## ■ LIBRE SERVICE ÉCUREUIL

Accès à l'ensemble de vos comptes à partir des distributeurs automatiques de la Caisse d'Épargne

**GRATUIT**

## ■ WEBPROTEXION

Service de banque à distance réservé aux représentants légaux des personnes protégées

**GRATUIT**

(1) Selon jours et heures d'ouverture de votre centre de relation à distance.

## CARTES

### ■ COTISATIONS CARTES (hors offres groupées de services)

#### ► Les cartes de paiement et de crédit<sup>(1)</sup>

IziCarte Bleue Visa :

→ à débit immédiat

→ à débit différé

18/25 ANS  
-50%

34,90 €/an

43,80 €/an

IziCarte Visa Premier

18/25 ANS  
-50%

124 €/an

#### ► Les cartes de paiement

Carte Bancaire Rechargeable (12-17 ans) 12 €/an

Carte Visa Electron Sensea (à autorisation systématique) 30,50 €/an

18/25 ANS  
-50%

Carte Bleue Visa :

→ à débit immédiat

→ à débit différé

18/25 ANS  
-50%

34,90 €/an

43,80 €/an

Carte Visa Premier 124 €/an

18/25 ANS  
-50%

Carte Visa Infinite 270 €/an

Service E-Carte Bleue (achats sur Internet) 13,20 €/an

#### ► Les cartes de retrait

Carte Nomade sur Livret d'Épargne **GRATUIT**

Carte de retrait Tribu Cirrus (12-18 ans) 17,15 €/an

Carte de retrait EUFISERV sur compte de dépôt 19,10 €/an

Carte de retrait EUFISERV<sup>(2)</sup> des majeurs protégés 20,30 €/an

Carte de retrait internationale interbancaire EQUILIBRA des majeurs protégés avec ou sans code 20,30 €/an

#### ► Les cartes Monéo (porte-monnaie électronique)

Monéo sur cartes Visa, Sensea, Premier, Infinite **GRATUIT**

Monéo Bleu (carte indépendante)<sup>(2)</sup> 5,10 €/an

**Les cartes de paiement (sauf Carte Bancaire Rechargeable) intègrent la fonction porte-monnaie électronique Monéo. L'utilisation est optionnelle et sans surcoût.**

#### ► Les cartes de crédit

Carte TEOZ<sup>(1)</sup> nous consulter

### ■ OPÉRATIONS PAR CARTE

#### ► Les paiements par carte (carte émise par votre Caisse d'Épargne)

→ En euros dans l'UE (Union Européenne) **GRATUIT**

→ En devises ou en euros hors zone Euro (par opération) 2,80 %, maxi 6,25 €

(1) Carte associée à un crédit renouvelable. Produit de Natixis Financement, SA au capital de 60 793 320 € - siège social : 5 rue Masseran - 75007 Paris - 439 869 587 RCS - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07022393 - qui en fixe les conditions tarifaires, lesquelles sont à disposition auprès du Service Consommateur de cette dernière. Service Consommateurs - 87-89, quai Panhard et Levassor, 75634 Paris Cedex 13.

(2) Arrêt de Commercialisation.

### ► Frais par retrait d'espèces, par carte

En euros dans un pays de la zone UE (Union Européenne)

- |   |  |
|---|--|
| → aux DAB d'une Caisse d'Épargne  | <b>GRATUIT</b>   |
| → aux DAB d'une autre banque :  |  |
| ● pour les moins de 26 ans  | <b>GRATUIT</b>   |
| ● pour les majeurs protégés   | <b>GRATUIT</b>   |
| ● avec Carte Visa Premier, Izicarte Visa Premier, Infinite                      | <b>GRATUIT</b>   |
| ● avec Carte Visa Electron Sensea, Carte Bleue Visa et Izicarte Bleue Visa :    |  |
| - avec un Forfait Satellis ou un Bouquet Liberté                                | 6 retraits gratuits/mois<br>au-delà par opération 0,90 € |
| - sans Forfait Satellis ou sans Bouquet Liberté                                 | 3 retraits gratuits/mois<br>au-delà par opération 0,90 € |
| - service retraits illimités aux DAB des autres banques (zone euro dont France) | 1 €/mois   |

En devises à l'étranger

- |                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| → aux distributeurs         | 2,80 % + 3,20 € |
| → aux guichets d'une agence | 2,80 % + 6,25 € |

### ■ OPPOSITION

Frais d'opposition :

- |   |                |
|---|----------------|
| → carte (par le porteur : perte, vol ou usage frauduleux) | <b>GRATUIT</b> |
| → carte abusive (par la banque)                           | 33,05 €        |

### ■ DIVERS

Restitution de carte capturée par un distributeur (oubli, anomalie technique, erreur code...)

Réédition du code confidentiel **GRATUIT** 7,10 €

Modification temporaire du plafond retrait/paiement carte bancaire 18,25 €

Remplacement de carte avant échéance 10 €

Carte Bancaire Rechargeable (12-17 ans) :

- |  |                |
|--|----------------|
| → remplacement de carte (anomalie)     | <b>GRATUIT</b> |
| → retrait et paiement                  | <b>GRATUIT</b> |
| → rechargement occasionnel             | <b>GRATUIT</b> |
| → remplacement de carte (perte ou vol) | 8 €            |
| → réédition de code confidentiel       | 1,50 €         |
| → rechargement programmé               | 3 €/an         |

Choix du visuel :

- Carte Visa ou Carte bancaire rechargeable 9 €<sup>(1)</sup>
- Carte Visa Premier **GRATUIT**<sup>(2)</sup>

Dates relatives aux opérations de paiement par carte bancaire à débit différé :

- date d'arrêt de compte<sup>(3)</sup> Le dernier jour du mois
- date de valeur<sup>(4)</sup> Le 4 du mois suivant
- date de débit des factures<sup>(5)</sup> Le 4 du mois suivant

## VIREMENTS

Frais par virement **émis** vers un compte Caisse d'Épargne **GRATUIT**

Frais par virement occasionnel en euros **émis** vers un pays de la zone SEPA<sup>(6)</sup>

(frais par virement occasionnel automatisable avec BIC/IBAN<sup>(7)</sup>) :

- par Direct Écureuil ou Borne Libre Service<sup>(8)</sup> **GRATUIT**
- au guichet de l'agence ou par téléconseiller 3,20 €
- valeur "Jour" 13,90 €

Frais par virement permanent en euros **émis** vers un pays de la zone SEPA<sup>(6)</sup>

(frais par virement automatisable) :

- mise en place de l'échéancier au guichet de l'agence ou par téléconseiller 1,05 €<sup>(9)</sup>/virement
- mise en place de l'échéancier par Direct Écureuil Internet **GRATUIT**
- modification d'un ordre de virement permanent au guichet de l'agence ou par téléconseiller 1,05 €

Frais par virement **reçu** d'un autre établissement bancaire (virement SEPA<sup>(6)</sup>)

- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN<sup>(7)</sup> **GRATUIT**

(1) Cotisation dûe sur la période de validité de la carte. Si changement de visuel en cours de validité de la carte, frais de remplacement de la carte en sus.

(2) Limité au choix d'un seul visuel sur la période de validité de la carte. Si changement de visuel en cours de validité de la carte, la cotisation de 9 € sera appliquée, les frais de remplacement de la carte sont en sus.

(3) Date à laquelle la Caisse d'Épargne arrête le cumul des factures du client enregistrées dans leur ordre chronologique.

(4) Date de référence servant au calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs.

(5) Date à laquelle la Caisse d'Épargne débite le compte du client du montant total des factures cumulées depuis le dernier débit. À cette date, le solde du compte doit être suffisamment provisionné pour permettre le débit.

(6) SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiement en euros. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco.

(7) Sous réserve de communication des codes BIC (Bank Identifier Code) et IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire. Ceux-ci sont indispensables pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger. En l'absence de ces 2 codes, le traitement des opérations ne sera pas effectué.

(8) Pour les agences qui disposent d'une Borne Libre Service.

(9) A la mise en place, prélèvement en une seule fois du nombre de virements prévus jusqu'au 31/12, puis en début d'année pour les années suivantes.

## PRÉLÈVEMENTS/TIP<sup>(1)</sup>

Frais par paiement d'un prélèvement	<b>GRATUIT</b>
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA <sup>(2)</sup> → frais par prélèvement automatisable avec BIC/IBAN <sup>(3)</sup>	<b>GRATUIT</b>
Frais de mise en place d'un ordre de prélèvement régulier à partir d'un compte détenu dans une autre banque	<b>GRATUIT</b>
Paiement de TIP <sup>(1)</sup>	<b>GRATUIT</b>
Révocation d'une échéance de prélèvement	<b>GRATUIT</b>
Retrait du consentement sur une autorisation de prélèvement	15 €

## CHÈQUES

Chéquier	<b>GRATUIT</b>
Remise de chéquier en agence	<b>GRATUIT</b>
Paiement d'un chèque	<b>GRATUIT</b>
Remise de chèque en agence (France métropolitaine et DOM/TOM)	<b>GRATUIT</b>
Date de valeur de la remise de chèque <sup>(4)</sup> (J = date d'opération)	J+1 jour ouvré
Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte de dépôt <sup>(5)</sup>	10 jours ouvrés
Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte d'épargne <sup>(5)</sup>	10 jours ouvrés
Frais d'envoi de chéquier à domicile en pli recommandé avec AR <sup>(6)</sup> (frais postaux inclus)	7,56 €/chéquier
Frais d'émission d'un chèque de banque :	
→ sur Livret A	<b>GRATUIT</b>
→ hors Livret A	10,50 €
Frais d'opposition :	
→ chèque	15 €
→ chéquier (ou série de chèques)	21,30 €

(1) TIP : Titre interbancaire de paiement.

(2) SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiement en euros. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco.

(3) Sous réserve de communication des codes BIC (Bank Identifier Code) et IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire. Ceux-ci sont indispensables pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger. En l'absence de ces 2 codes, le traitement des opérations ne sera pas effectué.

(4) Date de référence servant au calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs.

(5) Délai pendant lequel la Caisse d'Épargne peut refuser une avance sur le chèque remis à l'encaissement. La mise à disposition des fonds ne préjuge pas du dénouement des opérations d'encaissement.

(6) A votre demande.

## BOUQUET LIBERTÉ

## ► Offre groupée de services composée :

→ d'une carte accompagnée d'un socle de services

→ de services complémentaires au choix

## Les cartes et le socle de services de Bouquet Liberté

## Cotisation mensuelle Bouquet Liberté avec 1 carte de paiement internationale

## Socle de services accompagnant les cartes de Bouquet Liberté

Compte de dépôt rémunéré

Autorisation de découvert personnalisée<sup>(1)</sup>Chéquier<sup>(1)</sup>

Relevés de comptes mensuels, version papier ou électronique

Direct Écureuil

Libre Service Écureuil

Assurance sur Compte<sup>(2)</sup>

Frais de tenue de compte

Franchise de 6 retraits gratuits par mois aux DAB des autres banques pour les cartes Visa Electron Sensea, Carte Bleue Visa et IZICARTE Bleue Visa

Retraits gratuits et illimités aux DAB des autres banques (zone euro dont France) pour les cartes détenues par les jeunes de moins de 26 ans et pour les cartes Visa Premier, IZICARTE Premier et Visa Infinite

## Les services complémentaires au choix

## Coût mensuel des Services complémentaires au choix

Retraits illimités aux DAB des autres banques (zone euro dont France)<sup>(3)</sup>

Opérations courantes illimitées :

→ virement en France et zone euro

→ recherche simple de documents (- 12 mois)

→ réédition du code confidentiel de ses cartes

→ chèque de banque

Franchise d'agios sur découvert de 10 € par trimestre

E-carte Bleue

Alert Écureuil

Éparfix ou Éparplus

Assurance sur Épargne<sup>(4)(6)(7)</sup>Protection Juridique<sup>(4)(6)</sup>Assurance Sécur'Média Formule 1<sup>(4)(6)</sup>Assurance Sécur'Média Formule 2<sup>(4)(6)</sup>

## Avantages

Pour 1 service complémentaire souscrit

Pour 2 services complémentaires souscrits

Pour 3 services complémentaires souscrits ou plus

La seconde carte identique à celle détenue, sauf Visa Infinite

La Carte Bancaire Rechargeable (12-17 ans)

Pour les 18-25 ans

(1) Sous réserve d'acceptation.

(2) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

(3) Ce service s'adresse aux clients détenteurs d'une IZICARTE Bleue Visa, d'une Carte Bleue Visa ou d'une Carte Visa Electron Sensea.



## SATELLIS ET FUTÉO

Cotisation à «Satellis Essentiel », « Satellis Essentiel + », « Satellis Intégral » et « Satellis Direct ».  
Ces forfaits ne sont plus commercialisés depuis le 20 janvier 2011.

### Cotisation mensuelle avec "1 carte"

Carte de retrait Tribu Cirrus  
Carte Visa Electron Sensea  
IziCarte Bleue Visa ou Carte Bleue Visa à débit immédiat  
IziCarte Bleue Visa ou Carte Bleue Visa à débit différé  
IziCarte Visa Premier ou Carte Visa Premier  
Carte Visa Infinite  
Carte de retrait internationale EQUILIBRA avec ou sans code

### Rémunération des comptes de dépôt

0,25 % taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500 € de solde créditeur<sup>(2)</sup>  
0,25 % taux nominal brut annuel jusqu'à 2 500 € de solde créditeur et 0,75 % au-delà<sup>(2)</sup>

### Services compris dans le forfait

Chéquier  
Monéo sur Carte Bancaire  
Relevé de compte multiproduits mensuel (compte de dépôt - livrets d'épargne)  
Seconde carte (identique à celle détenue sauf Visa Infinite)  
50 % du prix annuel de la carte  
Virement ponctuel vers un autre établissement en France (1 fois par an)  
Échéancier de virements permanents vers un autre établissement en France (les 12 premières échéances)  
Frais de gestion sur une autorisation de découvert permanente<sup>(8)</sup>  
Frais d'émission d'un chèque de banque (1 fois par an)  
Frais d'opposition sur un chèque ou de blocage sur une carte ou de retrait du consentement sur une autorisation de prélèvement (1 fois par an)  
Éparfix / Éparplus (épargne automatique)  
Satellis Assurance<sup>(9)</sup>  
Assurance Moyens de Paiement<sup>(9)</sup>  
Assurance Perte et Vol sur Carte Sensea<sup>(9)</sup>  
Service Opposition<sup>(9)</sup>  
Direct Écureuil (service de Banque à Distance)  
Libre Service Écureuil  
Service E-Carte Bleue  
AgiOS gratuits  
AlertÉcureuil

### Cotisation mensuelle forfait "2 personnes"

(Arrêt de commercialisation depuis le 01/01/2008)

Forfait 2 cartes Bleue Visa à débit immédiat  
Forfait 2 cartes Visa Electron Sensea  
Forfait 2 cartes Bleue Visa à débit différé  
Forfait 2 cartes Visa Premier à débit immédiat ou différé

(1) Offre réservée aux personnes protégées (sous tutelle, curatelle et sauvegarde de justice).

(2) Intérêts soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux. Taux en vigueur au 01/10/11.

(3) Avec Carte Bleue Visa ou Visa Sensea ou IziCarte Bleue Visa.

(4) Avec Carte Visa Premier ou IziCarte Visa Premier.

(5) Sauf sur la Carte de Retrait Tribu Cirrus.

	Futéo 18-25	Satellis Essentiel 16-17	Satellis Autonomie <sup>(1)</sup>	18/25 ANS -50% Satellis Essentiel	18/25 ANS -50% Satellis Essentiel +	18/25 ANS -50% Satellis Direct	18/25 ANS -50% Satellis Intégral
		1,00 €					
		1,00 €		7,25 €	7,75 €	6,15 €	
	1,00 € <sup>(7)</sup>			7,25 €	7,75 €	6,15 €	
				8,10 €	8,60 €	6,15 €	
						12,60 €	13,95 €
							27,20 €
		2,80 €					
		■	■	■	■	■ <sup>(3)</sup>	
						■ <sup>(4)</sup>	■
	en option		en option	■	■	■	■
	■	■ <sup>(5)</sup>		■	■	■	■
	■	■	■	■	■		■
			■	■	■	■	■
			■	■	■	■	■
	■			■	■	■	■
			■	■	■		■
			■	■	■	■	■
		■		■	■	■	■
		■	■	■	■	■	■
			■	■	■	■	■
	■ <sup>(6)</sup>					■	
	■						
				8,95 €		8,10 €	
				8,95 €		8,10 €	
				10,25 €		8,10 €	
						17,45 €	19,35 €

(6) Dans la limite du découvert autorisé.

(7) Valable uniquement avec Carte Bleue Visa à débit immédiat.

(8) Sous réserve d'acceptation par la Caisse d'Épargne Ile-de-France.

(9) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

## OFFRE COLOC'

Compte de dépôt commun pour les colocataires (jusqu'à 4 co-titulaires) :

- Direct Ecureuil **GRATUIT**
- relevé de compte mensuel en ligne ou papier **GRATUIT**
- en option Carte Visa Electron Sensea 1 €/mois par carte

## GPA (GAMME DES MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS AU CHÈQUE)

Basic Services : offre groupée de services avec moyens de paiement alternatifs au chèque<sup>(1)</sup>.

### Basic Services souscrit avant le 30/06/2011

	Cotisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Carte Visa Electron Sensea (carte à autorisation systématique)</li> <li>→ Relevé multiproduit mensuel</li> <li>→ Tenue de compte</li> <li>→ Mise en place d'autorisation(s) de prélèvement, paiement de prélèvement ou TIP</li> <li>→ Consultation et gestion du compte par Internet : Direct Écureuil (service de banque à distance)</li> </ul>	2,75 €/mois
Option possible à partir du 30/06/2011 : → AlertÉcureuil (service d'alertes par sms)	0,50 €/mois en sus

### Basic Services souscrit à compter du 30/06/2011

	Cotisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Carte Visa Electron Sensea (carte à autorisation systématique)</li> <li>→ Relevé multiproduit mensuel</li> <li>→ Tenue de compte</li> <li>→ Mise en place d'autorisation(s) de prélèvement, paiement de prélèvement ou TIP</li> <li>→ Consultation et gestion du compte par Internet : Direct Écureuil (service de banque à distance)</li> <li>→ AlertÉcureuil (service d'alertes par sms)</li> </ul>	3,25 €/mois

(1) Sous réserve d'acceptation par la Caisse d'Épargne Ile-de-France.

## COMMISSION D'INTERVENTION

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...)

→ par opération 8,50 €

(dans la limite d'un plafond mensuel de 20 opérations)

Pour les détenteurs de Basic Services (Gamme des Moyens de Paiement Alternatifs au chèque)

→ par opération 5 €

(dans la limite d'un plafond mensuel de 6 opérations)

## OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

Frais par avis à tiers détenteur ou par saisie attribution, saisie conservatoire

83,65 €

Lettre à tiers détenteur

83,65 €

Frais par opposition ou saisie à tiers détenteur

83,65 €

Frais par opposition administrative 10 % du montant, maxi 83,65 €

## INCIDENTS DE PAIEMENT

### ► Forfait de frais pour chèque rejeté pour défaut de provision :

→ chèque ≤ 50 € 30 €

→ chèque > 50 € 50 €

(dans la limite d'un plafond journalier de 100 €)

Ce forfait comprend les frais de :

dossier, commission d'intervention, chèque impayé, lettre d'injonction au titulaire et au co-titulaire, envoi en recommandé (AR) de la lettre d'injonction, déclaration Banque de France (BDF), gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire, mainlevée de l'interdiction bancaire, blocage de provision pour régularisation, délivrance du certificat de non-paiement et les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision en lettre simple.

### ► Forfait de frais par prélèvement impayé pour défaut de provision

(dont commission d'intervention) :

→ par prélèvement Montant du prélèvement dans la limite de 20 €

(dans la limite d'un plafond journalier de 40 €)

Pour les détenteurs de Basic Services (Gamme des Moyens de Paiement Alternatifs au chèque),

→ par prélèvement Montant du prélèvement dans la limite de 10 €

(dans la limite d'un plafond mensuel de 3 opérations)

## DÉCOUVERTS

Autorisation de découvert permanente	
→ intérêts débiteurs <sup>(1)</sup>	Euribor + 10 % <sup>(2)</sup>
→ frais de gestion	11,65 €/an
Autorisation de découvert ponctuelle	
→ intérêts débiteurs <sup>(1)</sup>	Euribor + 10 % <sup>(2)</sup>
→ frais de gestion	11,65 €/contrat
Découvert non autorisé	
(Autorisation exceptionnelle de disposer de fonds qui dépassent le solde du compte ou l'autorisation de découvert convenue)	
→ intérêts débiteurs <sup>(1)</sup>	Euribor + 15 % <sup>(2)</sup>
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	<b>GRATUIT</b>
Franchise d'agios sur découvert de 10 € par trimestre	1,25 €/mois

## CRÉDITS À LA CONSOMMATION

### ■ LES TAUX

Prêt personnel, crédit renouvelable nous consulter

### ■ L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS

nous consulter

### ■ LES FRAIS DE DOSSIER

Prêt personnel 1 % du montant du prêt

Frais de dossier pour Crédits Jeunes :

→ Crédit apprenti	<b>GRATUIT</b>
→ Crédit étudiant	<b>GRATUIT</b>
→ Crédit micro portable étudiant	<b>GRATUIT</b>
→ Crédit permis 1 €/jour	<b>GRATUIT</b>
→ Prêt pour avancer	<b>GRATUIT</b>
→ Crédit 1 <sup>er</sup> véhicule	<b>GRATUIT</b>

(1) Taux nominal annuel. Le TAEG (taux annuel effectif global) du découvert est indiqué sur les conditions particulières de l'autorisation de découvert. Sous réserve d'acceptation. Le TAEG indicatif est calculé conformément à l'article R.313-2 du code de la Consommation sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur la durée totale du découvert.

(2) Euribor 3 mois arrêté 5 jours ouvrés avant la fin de chaque trimestre civil écoulé, plafonné au taux de l'usure fixé par les Pouvoirs Publics.

## CRÉDITS IMMOBILIERS

### ■ LES TAUX

Prêt immobilier nous consulter

### ■ L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS

nous consulter

### ■ LES FRAIS DE DOSSIER

Prêt immobilier et prêt relais 1 % du montant du prêt, mini 254 €

Prêt Épargne Logement (CEL et PEL) /  
nouveau prêt à taux zéro, prêt à l'accession sociale **GRATUIT**

Prêt conventionné 1 % du montant du prêt, mini 254 €

## LES GARANTIES SUR LE CRÉDIT

Cautions SACCEF / Nantissement de produits financiers nous consulter

## LES OPÉRATIONS DIVERSES SUR LE CRÉDIT

Information annuelle des cautions **GRATUIT**

Rédaction de tableau d'amortissement ou simulation de décompte  
de remboursement anticipé 17,25 €

Avenant de prêt, transfert de prêt, report de prêt,  
modification de garantie ou d'assurance pour un crédit immobilier 263,90 €

Réaménagement de prêt pour un crédit immobilier  
(renégociation) 1 % du capital restant dû, mini 507,50 €

Désolidarisation de prêt entre co-emprunteurs et /ou cautions 355,25 €

Double de contrat de prêt 50,75 €

Mainlevée de garantie 81,20 €

## ÉPARGNE BANCAIRE

Livret A	GRATUIT
Livret de Développement Durable	GRATUIT
Plan Épargne Logement	GRATUIT
Compte Épargne Logement	GRATUIT
Livret B	GRATUIT
Livret d'Épargne Populaire	GRATUIT
Livret Jeune	GRATUIT
Comptes à terme	GRATUIT
Comptes à terme en devises	nous consulter
Transfert d'un Livret A	GRATUIT
Transfert d'un autre compte d'épargne	
→ vers une autre Caisse d'Épargne	GRATUIT
→ vers un autre établissement	81,20 €
Service de gestion des excédents de trésorerie : Éparfix ou Éparplus	8,04 €/an

## PLACEMENTS FINANCIERS

## ■ LES ACHATS ET LES VENTES DE TITRES

► Les frais sur ordre de bourse Actions<sup>(1)</sup> / Obligations / OPCVM

Opération ferme sur le marché au comptant :

→ par Internet	0,35 %, mini 7,90 €
→ par téléphone (Direct Écureuil - téléconseiller)	1,13 %, mini 10,65 €
→ en agence	1,44 %, mini 15,85 €

Négociation sur bourse étrangère nous consulter

Ordre annulé ou non exécuté - sur Internet **GRATUIT**

Ordre annulé ou non exécuté - hors Internet 9,85 €

OPCVM :

→ souscription OPCVM du réseau Caisse d'Épargne	nous consulter
→ souscription OPCVM autres réseaux	31 € + frais d'émetteur
→ rachat OPCVM réseau Caisse d'Épargne hors FCP garanti ou à promesse	<b>GRATUIT</b>
→ rachat avant échéance de FCP garanti ou à promesse	nous consulter

## ► Les droits de garde

Portefeuille composé uniquement des valeurs de réseau Caisse d'Épargne (forfait) :

→ sur PEA	7,59 €/an
→ par compte-titres jusqu'à 1 500 €	8,10 €/an
→ par compte-titres au-delà de 1 500 €	23,35 €/an

(1) Impôts de bourse éventuellement applicables en sus.

Autre portefeuille (compte-titres, PEA)<sup>(1)</sup> :

→ commission proportionnelle <sup>(2)</sup> à la valeur du portefeuille selon le barème (minimum annuel de 25 €)	
• jusqu'à 38 000 €	0,21 %
• au-delà de 38 000 €	0,12 %
→ commission fixe par ligne (en supplément de la commission proportionnelle)	4,15 €

Compte sans position au 31/12 de l'année écoulée	15,25 €/an
--	------------

### ► Les autres opérations

Attestation de plus-values (sur IFU)	<b>GRATUIT</b>
Édition Imprimé Fiscal Unique (IFU)	<b>GRATUIT</b>
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique (IFU)	17,75 €
Attestation de plus-values (sur demande), relevé ISF	48,70 €
Relevé ponctuel de portefeuille simple	8,10 €
Relevé de compte-titres moyenné	50,75 €
Dépôt de titres non cotés :	
→ frais de constitution de dossier	203 €
→ acte de gestion (opération sur titre, détachement, dividendes...)	60,90 €/acte
Transfert total ou partiel de compte-titres (y compris PEA) :	
→ vers une autre Caisse d'Épargne	<b>GRATUIT</b>
→ vers un autre établissement	111,65 €

### ■ L'OFFRE BOURSE "ESPRIT ÉCUREUIL"<sup>(3)</sup>

Forfait de services Bourse "Esprit Écureuil"	12 €/an
Services Bourse "Esprit Écureuil" à l'unité :	
→ abonnement	<b>GRATUIT</b>
→ assurance	7 €/an
→ prise de bénéfices	10 €/an

## GESTION PATRIMONIALE PRIVÉE

- Le conseil en gestion de patrimoine
- La gestion de portefeuille sous mandat

) nous consulter

(1) Pour un portefeuille mixte (valeurs réseau Caisse d'Épargne + valeurs externes), ne seront retenues pour les calculs que les valeurs externes.

(2) Commission proportionnelle au montant du portefeuille valorisé au 31/12 de chaque année, calculée par tranche, en fonction du barème indiqué.

(3) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

### ■ LES ASSURANCES DOMMAGES

Assurance Automobile <sup>(1)</sup>	nous consulter
Assurance Habitation <sup>(1)</sup>	nous consulter
Sécur'Média <sup>(1) (2)</sup>	
→ formule 1	33 €/an (dont 3 € de frais de gestion)
→ formule 2	75 €/an (dont 3 € de frais de gestion)
Assurance Mobile <sup>(1) (3)</sup> avec mensualisation de la prime	33 €/an (2,75 €/mois)
Assurance Mobile <sup>(1) (3)</sup>	30 €/an

### ■ LA PROTECTION DE LA FAMILLE

Garantie Santé <sup>(1)</sup>	nous consulter
Garantie Famille, Garantie Urgence (assurance décès)	nous consulter
Garantie des Accidents de la Vie <sup>(1)</sup>	nous consulter
Protection Juridique <sup>(1) (2)</sup>	61 €/an (dont 4 € de frais de gestion)
Assurance sur Épargne <sup>(1) (3) (4)</sup>	24 €/an
Assurance sur Épargne <sup>(1) (2) (5)</sup>	27 €/an (dont 3 € de frais de gestion)

### ■ LES ASSURANCES LIÉES AUX MOYENS DE PAIEMENT

Satellis Protection <sup>(1) (3)</sup>	10,98 €/an
Satellis Juriprotection <sup>(3)</sup>	
→ compte simple	19,82 €/an
→ compte joint	32,01 €/an
Cotisation Assurance Perte et Vol sur carte Sensea <sup>(1)</sup>	13,20 €/an
Cotisation Assurance Moyens de Paiement <sup>(1)</sup>	18,30 €/an
Satellis Assurance <sup>(1)</sup>	15,30 €/an
Service Opposition <sup>(1)</sup>	22 €/an
Cotisation Assurance sur Compte <sup>(1) (2)</sup>	36 €/an

Frais de dossier<sup>(6)</sup> :

→ ≤ 2 000 €	<b>GRATUIT</b>
→ de 2 001 à 10 000 €	150 €
→ de 10 001 à 100 000 €	310 €
→ > 100 000 €	560 €

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

(2) Tarif en vigueur au 01/03/2011.

(3) Arrêt de commercialisation.

(4) Pour toute souscription avant le 22/11/2010.

(5) Pour toute souscription à compter du 22/11/2010.

(6) Si compte-titres ou PEA, frais en supplément.

## OPÉRATIONS DE CHANGE <sup>(1)</sup>

### ■ LE CHANGE MANUEL - ACHAT/VENTE DE DEVICES

Commission de change nous consulter

### ■ LE CHANGE SCRIPTURAL (pour les comptes en devises)

Commission de change 0,05 %<sup>(2)</sup>, mini 8,15 €

### ■ LA DÉLIVRANCE DE CHÈQUES DE VOYAGES

En euros - commission de service 1,50 %<sup>(2)</sup>, mini 5 €

En devises :

→ commission de change selon cours

→ commission de service 1,50 %<sup>(2)</sup>, mini 5 €

### ■ L'ACHAT DE CHÈQUES DE VOYAGES

En euros - commission de service 3 %<sup>(2)</sup>, mini 5 €

En devises :

→ commission de change selon cours

→ commission de service 1,50 %<sup>(2)</sup>, mini 5 €

Envoi de devises à domicile (en pli recommandé AR) 4,80 €/envoi

### ■ COMMANDE ET CESSION DE BILLETS

→ commission de change selon cours

→ commission de service 3 %<sup>(2)</sup>, mini 5 €

## VIREMENTS INTERNATIONAUX

Frais d'intervention 25,40 €

Confirmation d'émission de virement 15,75 €

### ■ LES VIREMENTS ÉMIS VERS L'ÉTRANGER

Virements en euros hors de la zone SEPA<sup>(3)</sup>, en devises (quel que soit le pays)

→ frais par virement 0,10 %<sup>(4)</sup>, mini 19,30 €

→ commission de change (en supplément) 0,05 %<sup>(4)</sup>, mini 8,15 €

→ frais de correspondant 25 €

(1) Clients Caisse d'Épargne uniquement.

(2) Du montant du chèque ou de l'opération.

(3) SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiement en euros. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco.

(4) Du montant du virement.

## ■ LES VIREMENTS REÇUS DE L'ÉTRANGER

Virements en euros hors de la zone SEPA<sup>(1)</sup>, en devises (quel que soit le pays) :

→ frais par virement	12,20 €
→ commission de change (en supplément)	0,05 % <sup>(2)</sup> , mini 8,15 €

## CHÈQUES

### ■ LES PAIEMENTS PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

En euros :

→ commission de service	0,10 % <sup>(3)</sup> , mini 19,30 €
-------------------------	--------------------------------------

En devises :

→ commission de service	0,10 % <sup>(3)</sup> , mini 19,30 €
→ commission de change (en supplément)	0,05 % <sup>(3)</sup> , mini 8,15 €

### ■ LES ENCAISSEMENTS DE CHÈQUES ÉTRANGERS

En euros :

→ commission de service	0,10 % <sup>(3)</sup> , mini 19,30 €
-------------------------	--------------------------------------

En devises :

→ commission de service	0,10 % <sup>(3)</sup> , mini 19,30 €
→ commission de change (en supplément)	0,05 % <sup>(3)</sup> , mini 8,15 €

Date de valeur<sup>(4)</sup> et délai d'indisponibilité<sup>(5)</sup> nous consulter

## COMPTES EN DEVISES<sup>(6)</sup>

### ■ LES COMPTES EN DEVISES

Ouverture de compte (individuel ou joint)	<b>GRATUIT</b>
Frais de tenue de compte	<b>GRATUIT</b>
Envoi de relevés (périodicité mensuelle)	<b>GRATUIT</b>
Clôture de compte (individuel ou joint)	<b>GRATUIT</b>
Frais d'émission d'un chèque de banque en devises <sup>(3)(4)</sup>	0,10 % <sup>(3)</sup> , mini 19,30 €

### ■ LES COMPTES À TERME EN DEVISES

nous consulter

(1) SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiement en euros. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco.

(2) Du montant du virement.

(3) Du montant du chèque.

(4) Date de référence servant au calcul des intérêts débiteurs et créditeurs.

(5) Délai pendant lequel la Caisse d'Épargne peut refuser une avance sur le chèque remis à l'encaissement. La mise à disposition des fonds ne préjuge pas du dénouement des opérations d'encaissement.

(6) Sous réserve de commercialisation dans votre agence.

**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.

**Chèque**

Moyen de paiement permettant au titulaire ("tireur") d'un compte-chèques de régler un achat, une dette ou encore de faire un don en faveur d'une autre personne ("bénéficiaire"). Un chèque est valable 1 an et 8 jours à compter de la date indiquée sur le chèque.

**Chèque de banque**

Chèque émis par la banque et dont la provision est garantie.

**Commission d'intervention**

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

**Coordonnées bancaires**

- Le RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) ou RIB (Relevé d'Identité Bancaire) permet l'identification de votre compte notamment pour des opérations de virement ou de prélèvement sur celui-ci.
- Le BIC (Bank Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international.

Ceux-ci sont indispensables pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger.

**DAB**

Distributeur Automatique de Billets.

**Dates de valeur**

La date de valeur est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte ; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios).

(1) Définitions non contractuelles données à titre indicatif

**EEE (Espace Economique Européen)**

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

**Rejet de chèque**

Refus de paiement par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.

**Rejet de prélèvement**

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

**SEPA (Single Euro Payments Area)**

Espace unique de paiements en euros.

Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco.

Vous pouvez également consulter le lexique  
"compte-chèques et cartes"  
sur le site Caisse d'Épargne  
**[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)**<sup>(2)</sup>

(1) Définitions non contractuelles données à titre indicatif.

(2) Coût selon opérateur téléphonique et/ fournisseur d'accès Internet.

## VOTRE AGENCE SE TIENT À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS APPORTER TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE.

En cas de désaccord sur la réponse ou la solution qui vous a été apportée, vous pouvez transmettre votre réclamation :

par écrit : **Caisse d'Épargne Ile-de-France**  
**Service Relations Clientèle**  
**26-28 rue Neuve Tolbiac CS91344**  
**75633 Paris Cedex 13**

par Internet : **[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)**<sup>(1)</sup> (région Ile-de-France)  
rubrique "Contacts" - "Service Relations  
Clientèle"

par téléphone : **09 69 36 27 38**<sup>(2)</sup>

En dernier recours, vous pouvez saisir par écrit le médiateur de la Caisse d'Épargne, qui vous fera connaître sa position sous deux mois.

Retrouvez l'adresse sur **[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)**<sup>(1)</sup> (région Ile-de-France), rubrique «Contacts» - «Service Relations Clientèle».

(1) Coût selon opérateur téléphonique et/ fournisseur d'accès Internet.

(2) Appel non surtaxé.







## Vos comptes 24h/24 : Direct Écureuil

- ▶ **Internet** : [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr), région Ile-de-France  
(Coût selon opérateur téléphonique et/ fournisseur d'accès Internet.)
- ▶ **Téléphone** : **3241** (0,15 € TTC/mn depuis un poste fixe en France métropolitaine)

### Les numéros utiles

- ▶ **Assurance** : **09 69 36 45 45<sup>(1)</sup>** (assistance, mise à jour de contrats, sinistres)
- ▶ **Perte/vol** : **09 69 36 39 39<sup>(1)</sup>** (perte ou vol de carte bancaire)
- ▶ **WebCOFFRE** : **09 69 36 27 00<sup>(1)</sup>** (assistance WebCOFFRE)
- ▶ **S'MILES** : **0 980 980 600<sup>(1)</sup>** (Service Clients S'MILES)
- ▶ **Assistance Technique** : **09 69 39 29 52<sup>(1)</sup>** (assistance Direct Ecureuil)

(1) Appel non surtaxé.