



CONDITIONS & TARIFS

DES PRINCIPAUX SERVICES BANCAIRES ET OPÉRATIONS
LIÉS À LA CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS - 1^{ER} JANVIER 2026

Prix en euros (sauf indication contraire),
exprimés taxes incluses lorsque celles-ci sont dues.



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Rhône Alpes

➤ EXTRAIT STANDARD DES TARIFS 2026 AUX PARTICULIERS

(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)

Les tarifs ci-dessous sont indiqués hors offre groupée de services et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (<u>Internet</u> , téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) : Direct Ecureuil⁽¹⁾	Gratuit (hors coût fournisseur d'accès Internet)
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : AlertEcureuil	1,60 €/mois Soit pour information, 19,20 €/an (hors coût opérateur téléphonique)
Tenue de compte	4,50 €/trimestre Soit pour information, 18,00 €/an
Fourniture d'une carte de débit, carte de paiement internationale - à débit immédiat : Carte CB Visa Classic - à débit différé : Carte CB Visa Classic - à débit immédiat et à autorisation quasi systématique : Carte CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique⁽²⁾ - à débit immédiat et à autorisation systématique : Carte CB Visa Classic à contrôle de solde systématique⁽³⁾	47,00 €/an 47,00 €/an 45,00 €/an 45,00 €/an
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	1,00 €/retrait (à partir du 4 ^{ème} retrait/mois)
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance sur Compte⁽⁴⁾	36,00 €/an (en formule Individuelle)
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) : - en agence - par Internet	4,00 €/virement Gratuit
Prélèvement - frais par paiement d'un prélèvement SEPA - frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit Gratuit
Commission d'intervention	8,00 €/opération avec un plafond de 80,00 €/mois

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.

Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D. 312-1-1 A du Code Monétaire et Financier et l'offre groupée de service la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation.

(1) Le(s) service(s) souligné(s) correspond(ent) à celui(ceux) proposé(s) dans le cadre du produit mentionné.

(2) La carte CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique est commercialisée auprès des clients à partir de 12 ans.

(3) Carte CB Visa Classic à contrôle de solde systématique uniquement commercialisée pour les offres : Services Bancaires de Base, OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière) et Satellitis Autonomie (offre à destination des majeurs protégés).

(4) Contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE



> TENUE DE COMPTE

- Tenue de compte de dépôt (hors forfaits)⁽¹⁾ **4,50 €/trimestre**

> SERVICES EN AGENCE

AUTRES SERVICES

- Frais de location de coffre-fort :

Type A	240,00 €/an
Type B	180,00 €/an
Type C	270,00 €/an
Type D	185,00 €/an
Type E	160,00 €/an
Type F.....	125,00 €/an
Type G	85,00 €/an
Type H	120,00 €/an
Type I.....	310,00 €/an
Type J.....	85,00 €/an
- Renouvellement de carte de contrôle d'accès coffre-fort **6,10 €**
- Ouverture forcée coffre-fort (tous motifs) **620,00 €**

(1) Les frais de tenue de compte sont payants pour les comptes de dépôt en cas de détention d'un moyen de paiement (une carte ou un chéquier) sur le compte et au moins 1 écriture sur le compte dans le trimestre.

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT



➤ CARTES (COTISATION ANNUELLE, HORS OFFRES GROUPÉES DE SERVICES)

COTISATION CARTE

Cartes de retrait

- Carte Equilibra Interbancaire ou carte Noméa **26,50 €/an**
- Carte Equilibra sans code⁽¹⁾ **26,50 €/an**

Cartes de paiement

Cartes (tarif annuel) ⁽²⁾	 CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique ⁽³⁾	 CB Visa Classic à contrôle de solde systématique ⁽⁴⁾	 CB Visa Classic	 Visa Premier	 Visa Platinum	 Visa Infinite
-26 ans -50 %						
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)			47,00 €	145,00 €		
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)			47,00 €	145,00 €	217,00 €	350,00 €
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation quasi-systématique)	45,00 €					
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat à autorisation systématique)		45,00 €				

Cartes de débit/crédit (carte associée à un crédit renouvelable)⁽⁵⁾

Cartes (tarif annuel) ⁽²⁾	CB Visa Classic Izicarte	Visa Premier Izicarte	Visa Platinum Izicarte
Fourniture d'une carte de paiement internationale à débit immédiat	47,00 €	145,00 €	-
Fourniture d'une carte de paiement internationale à débit différé	47,00 €	145,00 €	217,00 €

(1) Carte de retrait utilisable uniquement dans les distributeurs de sa banque et destinée à la clientèle sous mesure de protection (mineurs protégés).

(2) Remise de 50 % pour toute souscription d'une nouvelle carte sur le même compte.

(3) La carte CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique est commercialisée auprès des clients à partir de 12 ans.

(4) Carte CB Visa Classic à contrôle de solde systématique commercialisée pour les offres : Services Bancaires de Base, OCF (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière) et Satellis Autonomie (offre à destination des mineurs protégés).

(5) Sous réserve d'acceptation du crédit renouvelable par BPCE Financement et après expiration du délai légal de rétractation. Carte permettant de payer soit au comptant comme une carte de paiement classique, soit à crédit par l'utilisation du crédit renouvelable associé. Carte non commercialisée auprès des mineurs.

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES



➤ LES FORMULES

Ces offres sont composées des services suivants :

FORMULE INITIAL (COTISATION MENSUELLE)

Cartes bancaires disponibles ⁽¹⁾	 CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique⁽²⁾	 CB Visa Classic⁽³⁾ ou CB Visa Classic IZICARTE⁽⁴⁾ Débit Immédiat ou Débit Différé
Autres services inclus dans l'offre	• Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, mobile, SMS, etc.) : Direct Ecureuil • Le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : AlertEcureuil • Un chéquier sur demande (hors frais d'envoi postaux)⁽⁵⁾ • Les services Eparfix ou Eparplus • L'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne • Tenue de compte • Des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques du réseau Caisse d'Epargne et 3 retraits d'espèces aux distributeurs automatiques des autres banques (hors réseau Caisse d'Epargne) situés en zone euro (sous réserve du solde disponible et dans la limite de l'éventuel découvert autorisé) • Autorisation de découvert⁽⁶⁾	
Formule Famille ⁽⁷⁾	13,20 €/mois	
Formule individuelle ⁽⁸⁾	7,70 €/mois	
Formule individuelle Jeunes (12-28 ans)	1,00 €/mois	
Professionnels ⁽⁹⁾	50 % de réduction	

(1) Parmi les cartes disponibles : si formule individuelle, une carte bancaire. Si Formule Famille, une carte bancaire par compte ou 2 cartes pour un compte joint et au maximum 4 cartes pour les parents souscripteurs. Une carte adaptée à l'âge par enfant bénéficiaire.

(2) La carte CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique est commercialisée auprès des clients à partir de 12 ans.

(3) Les Cartes CB Visa Classic ne sont pas commercialisées auprès des mineurs.

(4) Sous réserve de l'accord de BPCE Financement. Service non commercialisé auprès des mineurs.

(5) À l'exception des clients mineurs.

(6) Clients majeurs uniquement et après étude de votre dossier par la Banque et sous réserve de son acceptation.

(7) Clients éligibles : personnes physiques majeures capables en couple (mariés, pacsés, concubins ou vivant maritalement) avec ou sans enfant (8 enfants maximum), titulaires chacun d'un compte de dépôt (un compte individuel chacun ou un compte joint). Familles monoparentales, dont les membres sont titulaires d'un compte de dépôt. Les enfants bénéficieront de la Formule Famille avec une carte adaptée à leur âge.

(8) Si fourniture d'une 2^e carte au choix d'un niveau équivalent ou inférieur : 50 % du prix unitaire de la carte facturé en supplément.

(9) Entrepreneurs individuels, professions libérales, artisans, commerçants, agriculteurs, dirigeants d'entreprise, âgés d'au moins 18 ans, titulaires d'un compte de dépôt destiné à leurs opérations à titre privé et d'une offre groupée de services, destiné à leur activité professionnelle (hors forfaits auto-entrepreneur, freelance et SCI).

FORMULE CONFORT (COTISATION MENSUELLE)

Cartes bancaires disponibles ⁽¹⁾	 CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique⁽²⁾	 CB Visa Classic⁽³⁾ ou CB Visa Classic IZICARTE⁽⁴⁾ Débit Immédiat ou Débit Différé	 Visa Premier⁽³⁾ ou Visa Premier IZICARTE⁽⁴⁾ Débit Immédiat ou Débit Différé
Autres services inclus dans l'offre	● Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, mobile, SMS, etc.) : Direct Ecureuil ● Le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique ● Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : AlertEcureuil ● Un chéquier sur demande (hors frais d'envoi postaux)⁽⁵⁾ ● Les services Eparfix ou Eparplus ● L'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne ● Tenue de compte ● Des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques du réseau Caisse d'Epargne et des autres banques (hors réseau Caisse d'Epargne) situés en zone euro (sous réserve du solde disponible et dans la limite de l'éventuel découvert autorisé) ● Autorisation de découvert avec une exonération des intérêts débiteurs jusqu'à 500 € de découvert autorisé⁽⁶⁾ ● Assurance sur compte (protection en cas de Perte/vol des moyens de paiements/vol d'espèces, perte et vol des papiers officiels et vol des clés)⁽⁷⁾		
Formule Famille ⁽⁸⁾	15,70 €/mois		20,00 €/mois
Formule individuelle ⁽⁹⁾	10,20 €/mois		15,30 €/mois
Formule individuelle Jeunes (12-28 ans)	4,00 €/mois		6,00 €/mois
Professionnels ⁽¹⁰⁾	50 % de réduction		

(1) Parmi les cartes disponibles : si formule individuelle, une carte bancaire. Si formule Famille, une carte bancaire par compte ou 2 cartes bancaires pour un compte joint et au maximum 4 cartes pour les parents souscripteurs. Au maximum 2 cartes Visa Premier. Une carte adaptée à l'âge par enfant bénéficiaire.

(2) La carte CB Visa Classic à contrôle de solde à autorisation quasi systématique est commercialisée auprès des clients à partir de 12 ans.

(3) Les Cartes CB Visa Classic et Visa Premier ne sont pas commercialisées auprès des mineurs.

(4) Sous réserve de l'accord de BPCE Financement. Service non commercialisé auprès des mineurs.

(5) À l'exception des clients mineurs.

(6) Clients majeurs uniquement et après étude de votre dossier par la Banque et sous réserve de son acceptation.

(7) Contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances.

(8) Clients éligibles : personnes physiques majeures capables en couple (mariés, pacsés, concubins ou vivant maritalement) avec ou sans enfant (8 enfants maximum), titulaires chacun d'un compte de dépôt (un compte individuel chacun ou un compte joint). Familles monoparentales, dont les membres sont titulaires d'un compte de dépôt. Les enfants bénéficieront de la Formule Famille avec une carte adaptée à leur âge. Pour toute carte bancaire Visa Premier et au-delà supplémentaire non comprise dans une Formule Famille : 50% du prix unitaire facturé.

(9) Si fourniture d'une 2^e carte au choix d'un niveau équivalent ou inférieur : 50 % du prix unitaire de la carte facturé en supplément.

(10) Entrepreneurs individuels, professions libérales, artisans, commerçants, agriculteurs, dirigeants d'entreprise, âgés d'au moins 18 ans, titulaires d'un compte de dépôt destiné à leurs opérations à titre privé et d'une offre groupée de services, destiné à leur activité professionnelle. (Hors forfaits auto-entrepreneur, freelance et SCI).

FORMULE OPTIMAL (COTISATION MENSUELLE)

Cartes bancaires disponibles ⁽¹⁾	 CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique ⁽²⁾	 CB Visa Classic ⁽³⁾ ou CB Visa Classic izicarte ⁽⁴⁾ Débit immédiat ou Débit différé	 Visa Premier ⁽³⁾ ou Visa Premier izicarte ⁽⁴⁾ Débit immédiat ou Débit différé	 Visa Platinum ⁽³⁾ ou Visa Platinum izicarte ⁽⁴⁾ Débit Différé	 Visa Infinite ⁽³⁾ Débit différé
Autres services inclus dans l'offre	● Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, mobile, SMS,...) : Direct Ecureuil ● Le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique ● Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : AlertEcureuil ● Un chéquier sur demande (hors frais d'envoi postaux)⁽⁵⁾ ● Les services Eparfix ou Eparplus ● L'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Epargne ● Tenue de compte ● Le service Option Internationale - Formule 3 Séjour + ● Autorisation de découvert avec une exonération des intérêts débiteurs jusqu'à 1 000 € de découvert autorisé⁽⁶⁾ ● Des virements SEPA instantanés (Instant Payment), sous réserve du solde disponible et dans la limite de l'éventuel découvert autorisé ● Accès à un conseiller par téléphone sur des horaires étendus ● Assurance sur compte (protection en cas de Perte/vol des moyens de paiements/vol des espèces, perte et vol des papiers officiels et vol des clés)⁽⁷⁾				
Formule Famille ⁽⁸⁾	30,20 €/mois			38,00 €/mois	49,00 €/mois
Formule individuelle ⁽⁹⁾	22,30 €/mois			28,00 €/mois	39,00 €/mois
Formule individuelle Jeunes (18-28 ans)	50 % de réduction				
Formule individuelle Jeunes Mineurs (12-17 ans)	50 % de réduction				
Professionnels ⁽¹⁰⁾	50 % de réduction				

(1) Parmi les cartes disponibles : si formule individuelle, une carte bancaire. Si formule Famille, une carte bancaire par compte ou 2 cartes bancaires pour un compte joint et au maximum 4 cartes pour les parents souscripteurs. Au maximum 2 cartes Visa Infinite ou 2 cartes Visa Platinum ou 2 cartes Visa Premier. Une carte adaptée à l'âge par enfant bénéficiaire.

(2) La carte CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique est commercialisée auprès des clients à partir de 12 ans.

(3) Cartes bancaires non commercialisées auprès des mineurs.

(4) Sous réserve de l'accord de BPCE Financement. Service non commercialisé auprès des mineurs.

(5) À l'exception des clients mineurs.

(6) Clients majeurs uniquement et après étude de votre dossier par la Banque et sous réserve de son acceptation.

(7) Contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances.

(8) Clients éligibles : personnes physiques majeures capables en couple (mariés, pacsés, concubins ou vivant maritalement) avec ou sans enfant (8 enfants maximum), titulaires chacun d'un compte de dépôt (un compte individuel chacun ou un compte joint). Familles monoparentales, dont les membres sont titulaires d'un compte de dépôt. Les enfants bénéficieront de la Formule Famille avec une carte adaptée à leur âge. Pour toute carte bancaire Visa Premier et au-delà supplémentaire non comprise dans une Formule Famille : 50% du prix unitaire facturé.

(9) Si fourniture d'une 2^e carte au choix d'un niveau équivalent ou inférieur : 50 % du prix unitaire de la carte facturé en supplément.

(10) Entrepreneurs individuels, professions libérales, artisans, commerçants, agriculteurs, dirigeants d'entreprise, âgés d'au moins 18 ans, titulaires d'un compte de dépôt destiné à leurs opérations à titre privé et d'une offre groupée de services, destiné à leur activité professionnelle. (Hors forfaits auto-entrepreneur, freelance et SCI).



➤ OFFRES RETIRÉES DE LA COMMERCIALISATION

SERVICES ESSENTIELS DU BOUQUET LIBERTÉ

Cotisation à une offre groupée de service (mensuelle) ⁽¹⁾	CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique	CB Visa Classic ⁽²⁾ ou CB Visa Izicarte Classic ⁽³⁾ à débit immédiat	CB Visa Classic ou CB Visa Izicarte Classic ⁽³⁾ à débit différé	Visa Premier ou Visa Izicarte ⁽³⁾ Premier	Visa Platinum ou Visa Izicarte ⁽³⁾ Platinum	Visa Infinite
--	--	--	--	--	--	---------------

Une carte au choix

Tarif standard	10,20 €	10,20 €	10,20 €	17,00 €	23,00 €	35,50 €
Tarif jeunes						
12/17 ans	Gratuit					
18/21 ans	- 75 % de réduction					
22/25 ans	- 50 % de réduction					

Des services inclus dans le socle

Compte de dépôt (simple ou joint)

Tenue de compte

Relevé de compte numérique (ou papier)

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiements (assurance sur Compte formule Individuelle⁽⁴⁾ ou formule Famille⁽⁴⁾⁽⁵⁾⁽⁶⁾⁽⁷⁾)

Une autorisation de découvert⁽⁷⁾

Un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

Un service d'épargne automatique

Chéquier sur demande⁽⁷⁾

Un forfait de X retraits d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)⁽⁸⁾

Avantages couples et offres supplémentaires

Votre 2 ^e Bouquet Liberté (carte de même niveau ou de niveau inférieur) ou celui de votre conjoint :	50 % de réduction ⁽⁹⁾
2 ^{ème} carte CB Visa Classic	1,00 €/mois soit 12,00 €/an
2 ^{ème} carte Visa Premier	3,00 €/mois soit 36,00 €/an
2 ^{ème} carte Visa Platinum	50% de remise sur le prix de vente unitaire

(1) La cotisation de l'offre est déterminée en fonction de la carte détenue la plus chère (si deux cartes incluses dans l'offre).

(2) La Carte CB Visa Classic à débit immédiat est commercialisée sous certaines conditions auprès des mineurs.

(3) Sous réserve de l'acceptation de BPCE Financement. Services non commercialisés auprès des mineurs.

(4) Contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances.

(5) Pour les offres Bouquet Liberté souscrites avec une Assurance sur Compte en formule Famille, une facturation complémentaire de 11,40 €/an soit 0,95 €/mois est appliquée sur le prix du Bouquet Liberté.

(6) Cette formule est réservée au souscripteur, à son conjoint non divorcé ni séparé de corps (époux(se), concubin(e), ou personne liée par un pacte civil de solidarité) et aux enfants mineurs ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint et rattachés fiscalement à l'un ou l'autre.

(7) Sous réserve de l'acceptation de la Caisse d'Epargne. Service non commercialisé auprès des mineurs.

(8) Le nombre de retraits par carte et par mois en zone euro est indiqué dans la partie VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT, Cartes, du document «CONDITIONS ET TARIFS Clientèle des Particuliers, disponible sur le site internet www.caisse-epargne.fr rubrique Tarifs.

(9) Réduction sur la cotisation hors services complémentaires. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, la plus avantageuse s'appliquera automatiquement.



SATELLIS ESSENTIEL, SATELLIS ESSENTIEL PLUS ET SATELLIS INTÉGRAL

Cotisation ⁽¹⁾ à une offre groupée de services	Satellis Essentiel ⁽³⁾	Satellis Essentiel Plus ⁽³⁾	Satellis Intégral ⁽³⁾
CB Visa Classic à contrôle de solde quasi systématique	10,60 €/mois	11,90 €/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : CB Visa Classic ou CB Visa Classic Izicarte ⁽²⁾ à débit immédiat	10,60 €/mois	11,90 €/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : CB Visa Classic ou CB Visa Classic Izicarte ⁽²⁾ à débit différé	10,60 €/mois	11,90 €/mois	
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : Visa Premier ou Visa Premier Izicarte ⁽²⁾ à débit immédiat			19,80 €/mois
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : Visa Premier ou Visa Premier Izicarte ⁽²⁾ à débit différé			19,80 €/mois
Carte Visa Infinite			36,80 €/mois

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



> INCIDENTS DE PAIEMENT

INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

Rejet de chèque

- Frais pour chèque payé en période d'interdiction bancaire **20,00 €**

OPÉRATIONS INTERNATIONALES⁽⁴⁾



> CHANGE MANUEL

ACHAT / VENTE DE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVICES)⁽⁵⁾

- Commission fixe petits ordres⁽⁶⁾ **6,00 €**

(1) Demi-tarif pour les Jeunes de 18 à 25 ans.

(2) Sous réserve de l'acceptation de BPCE Financement. Services non commercialisés auprès des mineurs.

(3) Tarifs des offres souscrites avant le 01/10/2010, date d'arrêt de commercialisation de cette offre.

(4) Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE

(5) Sous réserve de disponibilité des fonds.

(6) Commission perçue pour vente de devises par la banque < 150 € et achat de devises par la banque < 100 €.



➤ VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Comment exprimer votre mécontentement ?

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/ e-agence est votre interlocuteur privilégié pour répondre à votre réclamation.
- Vous pouvez également écrire au Département Relations Clientèle, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

PAR COURRIER	PAR INTERNET
Caisse d'Épargne Département Relations Clientèle 116 Cours Lafayette - BP. 3276 69404 Lyon Cedex 03	www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes⁽¹⁾ besoin d'aide ? Réclamation

Délais de traitement

- Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai qui n'excèdera pas deux [2] 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 Rhône Alpes 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.

Cas particulier

- Si votre réclamation porte sur l'exécution d'un contrat d'assurance et non sa commercialisation, vous pouvez écrire au service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site : assurances.groupebpce.com, rubrique : [reclamation-et-mediation](#).

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

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

Si la réponse que vous avez reçue ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse dans les délais indiqués dans la page précédente, vous pouvez saisir **gratuitement** le médiateur compétent sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un [1] an à compter de votre réclamation auprès votre Caisse d'Epargne sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez.

- **Le médiateur** de la consommation de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produit financier) et/ou à la commercialisation d'un produit.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.lemediateur.fbf.fr ⁽¹⁾	Le médiateur auprès de la FBF : CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers** pour les litiges sur les services et placements financiers -hors assurance-vie- (CTO, PEA, obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres etc.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
De préférence par Internet via le formulaire électronique disponible sur le site https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur, rubrique « Saisir le médiateur » 	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 portant exclusivement sur l'exécution d'un contrat d'assurance, si vous restez mécontent de la décision de l'assureur malgré ses efforts pour vous satisfaire.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.mediation-assurance.org ⁽²⁾	La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

(1) Le médiateur de la consommation est le médiateur qui a reçu l'agrément de la CECMC. Pour en savoir plus sur la médiation de la consommation : www.economie.gouv.fr/mediation-conso.

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

BANQUE & ASSURANCES

Pour comprendre nos frais bancaires et accéder à nos conseils,
prenez rendez-vous avec votre conseiller sur :

www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Rhône **A**lpes



Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes – Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1 150 000 000 euros – Siège social : 116, Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760 et titulaire de l'identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE – SIRET 493 455 042). Crédit photo : AdobeStock.