

TOUS NOS
TARIFS
EN CLAIR



CONDITIONS TARIFAIRES

Depuis plus de 20 ans, CREATIS accompagne et conseille ses clients dans la **gestion de leur budget et la réalisation de leurs projets** avec des solutions simples et adaptées à leurs besoins : comptes courants, prêts personnels, regroupement de crédits, produits d'épargne, d'assurance, de prévoyance...

Notre volonté est de construire avec vous une relation de confiance basée sur la transparence. Dans cette optique, nous vous communiquons **l'essentiel de nos tarifs** concernant vos opérations et services.

LISTE DES SERVICES LES PLUS REPRÉSENTATIFS RATTACHÉS À UN COMPTE DE PAIEMENT

■ ABONNEMENT À DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE	2,00 € / mois soit 24,00 € / an
■ TENUE DE COMPTE	GRATUIT
■ FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT INTERNATIONAL À DÉBIT IMMÉDIAT)	35,00 € / an
■ FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT INTERNATIONAL À DÉBIT DIFFÉRÉ)	40,00 € / an
■ FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE)	4,00 € / mois soit 48,00 € / an
■ RETRAIT D'ESPÈCES	GRATUIT
■ COTISATION À UNE OFFRE D'ASSURANCE PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT	18,29 € / an
■ VIREMENT (CAS D'UN VIREMENT SEPA OCCASIONNEL)	3,50 € / virement
■ PRÉLÈVEMENT (FRAIS PAR PAIEMENT D'UN PRÉLÈVEMENT SEPA)	GRATUIT
■ PRÉLÈVEMENT (FRAIS DE MISE EN PLACE D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA)	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, Creatis met à disposition sous forme électronique sur son site internet et en libre-service dans ses agences de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire (DIT) prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018. Ce document harmonisé présente la liste des 12 services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que défini à l'article D. 312-1-1 A du code monétaire et financier.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

■ **OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE**

Ouverture de compte	GRATUIT
Liste des opérations automatiques et récurrentes	5,00 €
Service Bancaire de Base (SBB)*	GRATUIT
Frais de désolidarisation d'un compte joint	20,00 €
Frais de transfert (PEP, CEL, PEL)	50,00 €
Frais d'ouverture dossier succession	30,00 €
Commission de liquidation 0,50 %	limitée à 200,00 €

*Ensemble de Services bancaires fournis dans le cadre du droit au compte prévu par l'article L312-1 du Code Monétaire et Financier.

■ **RELEVÉS DE COMPTE**

Relevé mensuel	GRATUIT
Relevé bimensuel ou supplémentaire	0,50 € / relevé + frais postaux
Relevé annuel de frais Association et (Statement of fees)	GRATUIT

■ **TENUE DE COMPTE**

Frais de tenue de compte	GRATUIT
Frais de gestion de compte inactif (+ d'1 an)	25,00 € / an

■ **SERVICES EN AGENCE**

Versement* / Retrait d'espèces**	GRATUIT
Frais recherche de document (1 photoc.) Moins d'1 an	11,00 €
Frais recherche de document (1 photoc.) Plus d'1 an	20,00 €
La photocopie supplémentaire du même document	1,00 €

*Le client peut effectuer sur son compte des versements d'espèces via les GAB/DAB des agences CIC en application de la convention d'opération déplacée mise en place entre Creatis et le CIC. Cette provision est immédiatement disponible.

**Les retraits d'espèces au guichet peuvent s'effectuer auprès des agences CIC en application de la convention d'opération déplacée mise en place entre Creatis et le CIC.

BANQUE À DISTANCE

■ **INTERNET : Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet**
Hors coût du fournisseur d'accès Internet

Option 1 : Consultation de compte, impression de RIB, commande de chéquier, téléchargement relevé de compte, virements internes	2,00 € / mois soit 24,00 € / an
Option 2 : Consultation de compte, impression de RIB, commande de chéquier, téléchargement relevé de compte, virements internes et externes nationaux.	3,50 € / mois soit 42,00 € / an

■ **TÉLÉPHONE**

Opérations de virements internes	GRATUIT
Coût d'un appel au Centre de Relation Client	0 825 058 048 Service 0,15 € / min + prix appel

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

COTISATIONS		CARTES
Carte de retrait		2,00 € / mois Soit 24,00 € / an
Carte Internationale VISA classique	Débit immédiat	35,00 € / an
	Débit différé	40,00 € / an
Carte VISA Online (autorisation systématique)		4,00 € / mois soit 48,00 € / an

■ **FRAIS DE MISE EN OPPOSITION**

Carte de retrait ou de paiement	GRATUIT
Opposition/Blocage pour usage abusif (déclaration BDF)	45,50 €
Frais de capture	de 38,00 € à 115,00 €
Frais de recherche après contestation non fondée d'achat ou de retrait	30,00 €

■ **FRAIS DE RÉÉDITION DU CODE CONFIDENTIEL**

	8,00 €
--	---------------

■ **DÉLIVRANCE DE VOTRE CARTE**

Au guichet	GRATUIT
Envoi par courrier simple	Frais postaux
Envoi en recommandé	8,00 €

■ **RETRAIT D'ESPÈCES AVEC CARTE**

En zone SEPA*	
• Frais par retrait d'espèces à un DAB CREATIS	GRATUIT
• Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque	GRATUIT
Hors zone SEPA	
Commissions sur opérations réalisées hors zone SEPA	GRATUIT

*Zone SEPA : consultez la liste des pays sur notre Site Internet www.creatis.fr, rubrique « Vos questions / Nos réponses »

■ **PAIEMENT PAR CARTE**

En zone SEPA	GRATUIT
Hors zone SEPA	GRATUIT

■ **VIREMENTS**

Virement interne	GRATUIT
Frais par virement occasionnel externe SEPA dans la zone euro	3,50 €
Frais de mise en place d'un virement externe permanent (et modifications)	12,00 €
Frais par virement international émis en € hors zone SEPA	23,00 € + frais de change**
Frais par virement international émis en devise	23,00 € + frais de change**

** Des frais éventuels sur les devises peuvent être prélevés pour les opérations effectuées par la banque étrangère et/ou la banque intermédiaire, ainsi que la commission de change de CREATIS.

■ **PRÉLÈVEMENTS / TIP**

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement (et opposition)	GRATUIT
---	----------------

CHÈQUES

Délivrance de chèques au guichet	GRATUIT
Frais d'envoi de chèques par courrier simple	GRATUIT
Frais d'envoi de chèques par courrier recommandé (A/R)	8,00 €
Frais d'émission d'un chèque de banque	12,00 €
Frais d'opposition à un chèque par l'émetteur	12,00 €
Frais d'opposition à plusieurs chèques par l'émetteur	23,00 €

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ OFFRE CREATIS ESSENTIELLE comprenant :

- Un compte courant sans chéquier	3,00 € / mois
- Une carte de paiement à autorisation systématique	Soit 36,00 € / an
- La consultation et la gestion à distance de vos comptes Creatis	
- Un service d'alertes sur le solde de votre compte	
- 2 chèques de banque par mois	
- Les prélèvements SEPA gratuits en nombre illimité	
- 4 virements SEPA gratuits par mois.	

Commission d'intervention	4,00 € / opération
	avec un plafond de 20,00 € / mois

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

■ COMMISSION D'INTERVENTION^①

Commission d'intervention	Par opération	8,00 €
	Plafond mensuel	80,00 €
Commission d'intervention spécifique*	Par opération	4,00 €
	Plafond mensuel	20,00 €
	Plafond annuel	200,00 €

*Applicable aux commissions perçues sur les personnes ayant souscrit à l'offre mentionnée au 2^{ème} alinéa de l'article L312-1-3 du Code monétaire et financier ou sur celles bénéficiant du Service Bancaire de Base.

■ OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

Frais par saisie-attribution ou avis à tiers détenteur	90,00 €
Frais de recherche dus à une adresse incorrecte	15,00 €
Courrier de relance compte débiteur	10,00 €
Frais par opposition administrative	
10 % du montant de l'acte avec un montant maximum de :	90,00 €

■ INCIDENTS DE PAIEMENT^①

①Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	10,00 €
①Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
Chèque < ou = 50€	20,00 €
Chèque > 50€	40,00 €
①Frais suite à une notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	25,00 €
①Frais suite à une notification signalée par la Banque de France d'une levée d'interdiction d'émettre des chèques	20,00 €
①Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	20,00 €
Montant du prélèvement rejeté avec un maximum de :	
Infraction pour paiement d'un chèque dans le cadre d'une interdiction	20,00 €
Montant du chèque rejeté avec un maximum de :	

①Les frais liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte sont plafonnés globalement à hauteur de 25€/mois pour les clients éligibles à l'offre Creatis Essentielle.

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

■ DÉCOUVERTS

Taux du découvert autorisé	Nous consulter
Taux du découvert hors convention*	Nous consulter

*Taux plafond réglementaire calculé trimestriellement par la Banque de France et publié trimestriellement au Journal Officiel.

■ CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Prêt Personnel Crédit permettant de financer tout type de projets	Nous consulter
Regroupement de Crédits Conso Regroupement de crédits en une mensualité unique	Nous consulter
Regroupement de Crédits Hypo Regroupement de crédits conso en une mensualité unique, avec garantie hypothécaire	Nous consulter
Regroupement de Crédits Projets Regroupement de crédits en une mensualité unique + Prêt Personnel pour financer tout type de projets	Nous consulter

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

■ EPARGNE BANCAIRE

Produits à taux réglementés, fixés par les pouvoirs publics Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), Livret A, Livret Jeune, Livret d'Épargne Populaire (LEP)	Nous consulter
Produits à taux libres, pouvant être revus à tout moment par CREATIS Livret Bancaire, Compte à terme	Nous consulter

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

■ COTISATIONS À DES ASSURANCES LIÉES AU COMPTE

Perte ou vol des Moyens de paiement	18,29 € / an
Décès accidentel sur le compte (option 1)	14,64 € / an
Décès accidentel sur le compte (option 2)	21,95 € / an
Décès accidentel sur le compte (option 3)	29,27 € / an

■ ASSURANCES AUTOMOBILE / HABITATION

Nous consulter

■ PRÉVOYANCE

Preavis : Décès accidentel / Invalidité accidentelle	Nous consulter
Indemnis : Perte d'emploi / Arrêt de travail	Nous consulter



RÉSOLUDRE UN LITIGE

CONTACTEZ VOTRE CONSEILLER CREATIS

Votre conseiller CREATIS est votre interlocuteur privilégié pour répondre à vos questions et vous apporter les solutions adaptées.

Vous pouvez le contacter :

- en agence,
- par téléphone au **N°Cristal 09 69 36 40 64** APPEL NON SURTAXÉ
- par courrier à : **CREATIS - 59080 Lille Cedex 9.**

CONTACTEZ NOTRE SERVICE CONSOMMATEURS

Si la réponse apportée par votre conseiller ne vous satisfait pas et que vous souhaitez faire une réclamation, contactez notre **Service Consommateurs :**

- par téléphone au **N°Cristal 09 69 36 40 64** APPEL NON SURTAXÉ
- par courrier à : **CREATIS - Service Consommateurs 59080 LILLE Cedex 9.**

CREATIS s'engage à **accuser réception de votre réclamation sous 10 jours** et à vous **apporter une réponse dans un délai de 2 mois** à compter de la réception de la saisine.

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée dans **les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation**. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour répondre, Creatis adressera **une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse**. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

LE MÉDIATEUR

Si le différend persiste, vous pouvez alors contacter le médiateur bancaire :

- par courrier adressé à : **Monsieur le Médiateur de CREATIS 63 Chemin Antoine Pardon 69160 Tassin La Demi-Lune**
- par mail à : **lemediateur@lemediateur-creatis.fr**
- sur le site : **www.lemediateur-creatis.fr**

Il recommandera alors **une solution dans un délai de trois mois** à compter de votre saisine.

La saisine du médiateur ne pourra être réalisée qu'**après utilisation des voies de recours internes à CREATIS** et uniquement si la **réclamation écrite auprès de la banque a moins d'un an**.

VOS CONTACTS EN CAS D'OPPOSITION

Pour faire opposition en cas de perte ou vol de vos moyens de paiement, **24h/24 7j/7 :**

- Contactez le **0 810 04 00 44** Service 0,06 € / min + prix appel du lundi au vendredi de 8h00 à 18h45 et le samedi de 8h00 à 16h00
- Puis faites opposition au : **03 88 39 85 78** (n° non surtaxé, coût selon opérateur) 00 33 3 88 79 85 78 (depuis l'étranger)

VOS CONTACTS CHEZ CREATIS

■ EN AGENCE

sur rendez-vous auprès de votre conseiller du mardi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h.

■ PAR TÉLÉPHONE

0 825 058 048 Service 0,15 € / min + prix appel

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 sans interruption.

■ PAR COURRIER

CREATIS 59080 Lille Cedex 9

■ PAR INTERNET

depuis votre Espace Client sur **www.creatis.fr**



CREATIS - 59080 LILLE CEDEX 9 - Société anonyme à Conseil d'Administration au capital de 52 900 000€ - Siège social : 61, avenue Halley - Parc de la Haute Borne - 59650 Villeneuve d'Ascq - Site internet : www.creatis.fr - R.C.S. Lille Métropole 419 446 034 - Etablissement de crédit (L 511-1 et suivants du Code Monétaire et Financier) - Intermédiaire d'assurance enregistré auprès de l'ORIAS sous le n°07005776 (consultable sur le site www.orias.fr). Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459 75436, PARIS cedex 09.

Contrats d'assurance souscrits auprès de SERENIS ASSURANCES SA - Entreprise régie par le Code des Assurances. Crédits photo : Fotolia© bevangoldswain et Fotolia© olly

