

## CONDITIONS TARIFAIRES

### OPERATIONS ET SERVICES

TARIFS EN VIGUEUR AU 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE 2015

MISE À JOUR RÉGLEMENTAIRE AU 31/10/2018

TOUS NOS  
TARIFS  
EN CLAIR



## CONDITIONS TARIFAIRES

Depuis plus de 15 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

■ <b>ABONNEMENT À DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE</b>	<b>2,00 € / mois</b> soit 24,00 € / an
■ <b>TENUE DE COMPTE</b>	<b>GRATUIT</b>
■ <b>FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT INTERNATIONAL À DÉBIT IMMÉDIAT)</b>	<b>35,00 € / an</b>
■ <b>FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT INTERNATIONAL À DÉBIT DIFFÉRÉ)</b>	<b>40,00 € / an</b>
■ <b>FOURNITURE D'UNE CARTE DE DÉBIT (PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE)</b>	<b>4,00 € / mois</b> soit 48,00 € / an
■ <b>RETRAIT D'ESPÈCES</b>	<b>GRATUIT</b>
■ <b>COTISATION À UNE OFFRE D'ASSURANCE PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT</b>	<b>18,29 € / an</b>
■ <b>VIREMENT (CAS D'UN VIREMENT SEPA OCCASIONNEL)</b>	<b>3,50 € / virement</b>
■ <b>PRÉLÈVEMENT (FRAIS PAR PAIEMENT D'UN PRÉLÈVEMENT SEPA)</b>	<b>GRATUIT</b>
■ <b>PRÉLÈVEMENT (FRAIS DE MISE EN PLACE D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA)</b>	<b>GRATUIT</b>
■ <b>COMMISSION D'INTERVENTION</b>	<b>8,00 € / opération</b> avec un plafond de 80,00 € / mois

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

### ■ OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

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

\*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	<b>GRATUIT</b>
Relevé bimensuel ou supplémentaire	<b>0,50 € / relevé</b> + frais postaux
Relevé annuel de frais	<b>GRATUIT</b>

### ■ TENUE DE COMPTE

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

### ■ SERVICES EN AGENCE

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

## BANQUE À DISTANCE

### ■ INTERNET : Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet

Hors coût du fournisseur d'accès Internet

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

### ■ TÉLÉPHONE

Frais d'abonnement	<b>GRATUIT</b>
Frais d'utilisation d'ECOVOX	<b>0 897 65 59 59</b> Service 0,65 € / appel + prix appel
Opérations de virements internes	<b>GRATUIT</b>
Coût d'un appel au Centre de Relation Client	<b>0 825 058 048</b> Service 0,15 € / min + prix appel

## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### ■ COTISATIONS

		CARTES
Carte de retrait		<b>2,00 € / mois</b> Soit 24,00 € / an
Carte Internationale VISA classique	<b>Débit immédiat</b>	<b>35,00 € / an</b>
	<b>Débit différé</b>	<b>40,00 € / an</b>
Carte Internationale VISA Premier		<b>100,00 € / an</b>
Carte VISA ELECTRON (autorisation systématique)		<b>4,00 € / mois</b> soit 48,00 € / an

### ■ FRAIS DE MISE EN OPPOSITION

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

### ■ FRAIS DE RÉÉDITION DU CODE CONFIDENTIEL

**8,00 €**

### ■ DÉLIVRANCE DE VOTRE CARTE

Au guichet	<b>GRATUIT</b>
Envoi par courrier simple	<b>Frais postaux</b>
Envoi en recommandé	<b>8,00 €</b>

### ■ RETRAIT D'ESPÈCES AVEC CARTE

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

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

### ■ PAIEMENT PAR CARTE

En zone SEPA	<b>GRATUIT</b>
Hors zone SEPA	<b>GRATUIT</b>

### VIREMENTS

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

\*\* 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)	<b>GRATUIT</b>
---	----------------



## CHÈQUES

Délivrance de chèquiers au guichet  
Frais d'envoi de chèquiers par courrier simple  
Frais d'envoi de chèquiers par courrier recommandé  
Frais d'émission d'un chèque de banque  
Frais d'opposition à un chèque par l'émetteur  
Frais d'opposition à plusieurs chèques par l'émetteur

**GRATUIT**  
Frais postaux  
**8,00 €**  
**12,00 €**  
**12,00 €**  
**23,00 €**

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

■ **OFFRE CREATIS ESSENTIELLE** comprenant :

- Un compte courant sans chéquier  
- Une carte de paiement à autorisation systématique (Electron)  
- 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.

**3,00 € / mois**  
Soit 36,00 € / an

Commission d'intervention

**4,00 € / opération**  
avec un plafond  
de 20,00 € / mois

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

■ **COMMISSION D'INTERVENTION**

Commission d'intervention	<b>Par opération</b>	<b>8,00 €</b>
	<b>Plafond mensuel</b>	<b>80,00 €</b>
Commission d'intervention spécifique*	<b>Par opération</b>	<b>4,00 €</b>
	<b>Plafond mensuel</b>	<b>20,00 €</b>

\*Applicable aux commissions perçues sur les personnes ayant souscrit à l'offre mentionnée au 2<sup>ème</sup> 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	<b>90,00 €</b>
Frais de recherche dus à une adresse incorrecte	<b>15,00 €</b>
Courrier de relance compte débiteur	<b>10,00 €</b>
Frais par opposition administrative 10 % du montant de l'acte avec un montant maximum de :	<b>90,00 €</b>

■ **INCIDENTS DE PAIEMENT**

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

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

■ **DÉCOUVERTS**

Taux du découvert autorisé  
Taux du découvert hors convention\*

**Nous consulter**  
**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

**Regroupement de Crédits Conso**

Regroupement de crédits en une mensualité unique

**Regroupement de Crédits Hypo**

Regroupement de crédits en une mensualité unique, avec garantie hypothécaire

**Regroupement de Crédits Projets**

Regroupement de crédits en une mensualité unique + Prêt Personnel pour financer tout type de projets

**Nous consulter**

**Nous consulter**

**Nous consulter**

**Nous consulter**

## EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

■ **EPARGNE BANCAIRE**

**Produits à taux réglementés, fixés par les pouvoirs publics**

Livret de Développement Durable (LDD), Livret A, Livret Jeune, Livret d'Épargne Populaire (LEP)

**Produits à taux libres, pouvant être revus à tout moment par CREATIS**

Livret Bancaire, Compte à terme

**Nous consulter**

**Nous consulter**

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

■ **COTISATIONS À DES ASSURANCES LIÉES AU COMPTE**

Perte ou vol des Moyens de paiement  
Décès accidentel sur le compte (option 1)  
Décès accidentel sur le compte (option 2)  
Décès accidentel sur le compte (option 3)

**18,29 € / an**  
**14,64 € / an**  
**21,95 € / an**  
**29,27 € / an**

■ **ASSURANCES AUTOMOBILE / HABITATION**

**Nous consulter**

■ **PRÉVOYANCE**

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

**Nous consulter**  
**Nous consulter**



## RÉSoudre 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 AUDIOTEL**

**0 897 65 59 59** Service 0,65 € / min + prix appel

ECOVOX 24h/24 et 7J/7 - Abonnement gratuit

■ **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 Prudentiel 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® oly



Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.