

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Frais par opération

Ouverture - transformation – clôture

• Ouverture d'un livret.	gratuit
• Procuration (mise en place, modification, suppression)	gratuit
• Clôture	gratuit
• Traitement de succession	
Solde du livret inférieur ou égal à 10 000€	70 €
Solde du livret supérieur à 10 000€	180 €

Relevés de compte

• Relevé de compte électronique (mensuel si mouvement)	gratuit
• Relevé de compte papier (mensuel si mouvement)	gratuit
• Demande de réédition papier ponctuelle d'un relevé de compte	10 €

Tenue de compte

• Changement d'adresse	gratuit
• Recherche consécutive à adresse erronée	14 €

Services

• Recherche de documents	12 €
• Fourniture d'attestations diverses	10 €

Banque à distance

Frais par opération

Service internet de gestion

• Abonnement au service internet de gestion (hors frais de connexion et fournisseur d'accès)	gratuit
• Réédition de mot de passe	gratuit

Service d'Information et de conseils

• Accès à un conseiller par téléphone (hors coût de communication téléphonique)	gratuit
---	----------------

Vos opérations

Frais par opération

Virement

• **Virement Sepa**

Frais par émission d'un virement occasionnel	
- interne	gratuit
- Externe par internet	gratuit
- Externe par courrier	1.10 €

Frais de mise en place d'un virement permanent

- interne	gratuit
- Externe par internet	gratuit
- Externe par courrier	2 €

Frais par émission d'un virement permanent

- interne ou externe	gratuit
----------------------	----------------

• **Virement non Sepa**

Frais par émission d'un virement occasionnel en euro	25 €
--	-------------

* hors commissions supplémentaires de la banque intermédiaire

Irrégularités et incidents

Frais par opération

Opérations particulières

Frais par opposition administrative	10% du montant dû <i>Maximum 80 €</i>
Frais par avis ou opposition à tiers détenteur	35 €
Frais par saisie attribution et autre saisie	35 €

Résoudre un litige

Toute réclamation liée au Livret Matmut, doit être formulée auprès de Matmut Services Bancaires.
En cas de désaccord, le titulaire peut porter sa réclamation à l'attention de la Direction Qualité de Socram Banque 2 rue du 24 février CS90000 - 79092 Niort cedex 9.

A compter de la réception par la Matmut ou Socram Banque de la réclamation écrite, un accusé de réception sera adressé au titulaire sous un délai de 10 jours ouvrables. La réponse à la réclamation sera envoyée dans un délai de 60 jours.

En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec la Direction Qualité, le client peut saisir par écrit le Médiateur à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Association des Sociétés Financières, 75854 PARIS Cedex 17 ou en ligne, sur le site internet : <http://lmediateur.asf-france.com>. Le médiateur indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque pour ce qui concerne les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La charte de médiation est consultable sur le site « <http://lmediateur.asf-france.com>. Le client peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation : « <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ».

Pour les litiges relevant de la relation sociétaire avec la Matmut : Le titulaire du Livret MATMUT pourra s'adresser aux services de la MATMUT en cas de litige concernant la relation sociétaire avec la Mutuelle et notamment ses conditions d'accueil, le réclamant peut faire valoir sa contestation par courrier auprès de Matmut Services Bancaires – 11 rue du Docteur Lancereaux, 75378 Paris Cedex 08.

Si cette démarche ne permet pas d'y mettre un terme, le titulaire pourra s'adresser par courrier au Service « Réclamations Sociétaires » de la Matmut – 66 rue de

GT1-CSL-06-V01

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Frais par opération

Ouverture - transformation – clôture

• Ouverture d'un livret.	gratuit
• Procuration (mise en place, modification, suppression)	gratuit
• Clôture	gratuit
• Traitement de succession	
Solde du livret inférieur ou égal à 10 000€	70 €
Solde du livret supérieur à 10 000€	180 €

Relevés de compte

• Relevé de compte électronique (mensuel si mouvement)	gratuit
• Relevé de compte papier (mensuel si mouvement)	gratuit
• Demande de réédition papier ponctuelle d'un relevé de compte	10 €

Tenue de compte

• Changement d'adresse	gratuit
• Recherche consécutive à adresse erronée	14 €

Services

• Recherche de documents	12 €
• Fourniture d'attestations diverses	10 €

Banque à distance

Frais par opération

Service internet de gestion

• Abonnement au service internet de gestion (hors frais de connexion et fournisseur d'accès)	gratuit
• Réédition de mot de passe	gratuit

Service d'Information et de conseils

• Accès à un conseiller par téléphone (hors coût de communication téléphonique)	gratuit
---	----------------

Vos opérations

Frais par opération

Virement

• Virement Sepa

Frais par émission d'un virement occasionnel	
- interne	gratuit
- Externe par internet	gratuit
- Externe par courrier	1.10 €

Frais de mise en place d'un virement permanent

- interne	gratuit
- Externe par internet	gratuit
- Externe par courrier	2 €

Frais par émission d'un virement permanent

- interne ou externe	gratuit
----------------------	----------------

• Virement non Sepa

Frais par émission d'un virement occasionnel en euro	25 €
--	-------------

* hors commissions supplémentaires de la banque intermédiaire

Irrégularités et incidents

Frais par opération

Opérations particulières

Frais par opposition administrative	10% du montant dû
	<i>Maximum 80 €</i>
Frais par avis ou opposition à tiers détenteur	42 €
Frais par saisie attribution et autre saisie	42 €

Résoudre un litige

Toute réclamation liée au Livret Matmut, doit être formulée auprès de Matmut Services Bancaires.

En cas de désaccord, le titulaire peut porter sa réclamation à l'attention de la Direction Qualité de Socram Banque 2 rue du 24 février CS90000 - 79092 Niort cedex 9.

A compter de la réception par la Matmut ou Socram Banque de la réclamation écrite, un accusé de réception sera adressé au titulaire sous un délai de 10 jours ouvrables. La réponse à la réclamation sera envoyée dans un délai de 60 jours.

En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec la Direction Qualité, le client peut saisir par écrit le Médiateur à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Association des Sociétés Financières, 75854 PARIS Cedex 17 ou en ligne, sur le site internet : <http://lmediateur.asf-france.com>. Le médiateur indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque pour ce qui concerne les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La charte de médiation est consultable sur le site « <http://lmediateur.asf-france.com>. Le client peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation : « <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ».

Pour les litiges relevant de la relation sociétaire avec la Matmut :Le titulaire du Livret MATMUT pourra s'adresser aux services de la MATMUT en cas de litige concernant la relation sociétaire avec la Mutuelle et notamment ses conditions d'accueil, le réclamant peut faire valoir sa contestation par courrier auprès de Matmut Services Bancaires– 11 rue du Docteur Lancereaux, 75378 Paris Cedex 08.

Si cette démarche ne permet pas d'y mettre un terme, le titulaire pourra s'adresser par courrier au Service « Réclamations Sociétaires » de la Matmut – 66 rue de Sotteville - 76030 Rouen Cedex 1.

GT1-CSL-06-V02