

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
----------------------	----------------

Irrégularités et incidents

Frais par opération

Opérations particulières

Frais saisie administrative à tiers détenteur	10% du montant dû Maximum 100 €
Frais par saisie attribution et autre saisie	42 €

Résoudre un litige

En cas de désaccord sur la réponse ou la solution apportée, le Client peut en second lieu porter sa réclamation à l'attention du Service Qualité et Formation de Socram Banque - 2 rue du 24 Février -CS 90000 - 79092 Niort cedex 9. À compter de la réception de la réclamation écrite, un accusé de réception sera adressé au Client sous un délai de dix jours ouvrables. La banque dispose d'un délai de deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date de la réponse définitive envoyée au Client. En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec le Service Qualité et Formation, le Client peut saisir par écrit et gratuitement 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 : www.asf-france.com/mediation/. Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit...). De même, un litige ne peut être examiné par le Médiateur lorsque : - le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ; - la demande est manifestement infondée ou abusive ; - le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ; - le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ; - le litige n'entre pas dans son champ de compétence. 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 <https://saisirlemediateur.asf-france.com/>. La charte de médiation est consultable sur le site « <http://lemediateur.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.