



CONTRAT DE RELATION (n.m) :
ENGAGEMENTS DE VOTRE BANQUE POUR VOUS GARANTIR
UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET DURABLE.

CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.



LE CONTRAT **DE RELATION CLIENT**



Remise de la carte de visite de votre conseiller et présentation de nos engagements clients.



Remise de votre carte Mémo avec votre code identifiant banque en ligne



Démonstration par votre conseiller de la banque en ligne



Validation de vos préférences (téléphone mobile ou fixe, jours et horaires) pour vous joindre plus facilement

1^{er} ENGAGEMENT



Développer une relation personnalisée avec nos clients : être facilement joignable et vous communiquer les coordonnées directes de votre conseiller.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes s'engage à vos côtés pour vous accompagner quotidiennement et durablement dans tous vos projets.

Pour bien vous accompagner, il est nécessaire de connaître vos coordonnées de contact : e-mail, portable, téléphone fixe (domicile et travail).

Nous nous engageons également à communiquer **les coordonnées directes de votre conseiller et à être facilement joignable.**



→ Votre conseiller vous remet sa carte de visite avec ses coordonnées : e-mail et ligne directe.

2^e ENGAGEMENT



Revenir vers vous dans les 24h après tout message.

Si votre conseiller est en rendez-vous, vous pouvez lui laisser un message sur sa boîte vocale ou lui adresser un e-mail. Il s'engage à vous répondre dans un délai de 24 heures.

› Pour vos opérations courantes :

nous vous invitons à utiliser nos services de banque en ligne pour toute question relative à la gestion quotidienne de votre compte (virement, consultation de vos comptes...).

› Pour toute question sur vos projets et besoins :

votre conseiller est à votre disposition pour vous apporter toute son expertise.

3^e ENGAGEMENT



Vous faciliter la gestion de vos comptes à distance, où que vous soyez et quand vous le souhaitez.

Les services de banque en ligne à votre disposition

- › Internet : www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾
- › Solution mobile (tablette et Smartphone) : www.m.caisse-epargne.fr⁽¹⁾
- › Téléphone : 3241⁽²⁾



→ N'oubliez pas votre identifiant client banque en ligne et votre code confidentiel.

Pour ne pas oublier votre identifiant, reportez-le sur votre mémo remis par votre conseiller.

Depuis votre espace client sécurisé Internet, utilisez la Messagerie Sécurisée Internet pour envoyer des documents en toute sécurité.



→ Comment ça marche ?

Votre conseiller vous fait une démonstration.

(1) Service gratuit hors fournisseur d'accès. (2) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.

4^e ENGAGEMENT



Vous accompagner durablement dans tous vos projets et ceux de votre famille et tout mettre en œuvre pour bien vous conseiller.

Dans le cadre de notre contrat de relation, votre conseiller vous contactera :

- › **au plus tard dans les 6 mois** après votre rendez-vous pour faire un point sur vos projets identifiés lors de ce rendez-vous,
- › **une fois par an** pour échanger sur l'évolution de votre situation et étudier avec vous les solutions personnalisées,
- › **à tout moment**, pour vous proposer des produits ou services adaptés à vos besoins. Par téléphone, vous pourrez y souscrire sans vous déplacer.



→ Pour vous contacter plus facilement, communiquez-nous les jours, horaires et numéros de téléphone (travail ou domicile) qui vous conviennent le mieux.

La Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

S'ENGAGE AUSSI À



- Vous donner une réponse de principe en moins de 24h à toute demande de crédit.
- Vous prévenir en cas de changement de conseiller.
- Vous interroger régulièrement pour connaître votre niveau de satisfaction et essayer de l'améliorer en permanence.
- Vous donner les moyens d'exprimer facilement vos éventuelles réclamations et y répondre en moins de 10 jours.

LE CONTRAT DE RELATION CLIENT



Caisse d'Épargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, 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 social de 669 625 500 euros - 353 821 028 RCS BORDEAUX - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs n° 33063-2863 délivrée par la Préfecture de la Gironde, garantie par la CEGI 128 rue de La Boétie, 75378 Paris Cedex - Siège Social : 61, rue du Château d'Eau - CS 31271 - 33076 Bordeaux Cedex.