

**Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte**

*Frais par opération*

**Ouverture - transformation – clôture**

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

**Relevés de compte**

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

**Tenue de compte**

• Changement d'adresse	<b>gratuit</b>
• Recherche consécutive à adresse erronée	<b>14 €</b>

**Services**

• Recherche de documents	<b>12 €</b>
• Fourniture d'attestations diverses	<b>10 €</b>

**Banque à distance**

*Frais par opération*

**Service internet de gestion**

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

**Service d'information et de conseils**

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

**Vos opérations**

*Frais par opération*

**Virement**

**• Virement Sepa**

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

Frais de mise en place d'un virement permanent

- interne	<b>gratuit</b>
- Externe par internet	<b>gratuit</b>
- Externe par courrier	<b>2 €</b>

Frais par émission d'un virement permanent

- interne ou externe	<b>gratuit</b>
----------------------	----------------

**Irrégularités et incidents**

*Frais par opération*

**Opérations particulières**

Frais saisie administrative à tiers détenteur	<b>10% du montant dû</b> <i>Maximum 100 €</i>
Frais par saisie attribution et autre saisie	<b>42 €</b>

**Résoudre un litige**

Toute réclamation peut être formulée soit par courrier postal à l'adresse suivante : Socram Banque, Réclamation - 2 rue du 24 Février – CS 90000 – 79092 Niort cedex 9, soit par courrier électronique à l'adresse : [reclamations@socrambanque.fr](mailto:reclamations@socrambanque.fr).

La banque accusera réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

La banque dispose, à partir de la date d'envoi de la réclamation par le client, d'un délai de deux (2) mois pour apporter une réponse définitive.

En cas d'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois ou en cas de désaccord avec la réponse de la banque, le client peut saisir gratuitement 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 : <https://lemediateur.asf-france.com>.

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.

En cas de litige concernant la relation sociétaire avec la mutuelle (accueil, conseil, qualité des échanges, ...), vous êtes invités à vous rapprocher des services de la Matmut qui s'attacheront à répondre à vos attentes et à vous proposer des solutions adaptées.

En cas de réponse insatisfaisante, vous pourrez :

- formuler une réclamation par courrier auprès du service « réclamations sociétaires » – [service.reclamations@matmut.fr](mailto:service.reclamations@matmut.fr); 66 rue de Sotteville 76030 Rouen cedex 09, qui vous fera part de sa position définitive sous 30 jours.

- ou saisir le médiateur : CMAP ([www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) ; 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 PARIS). Vous pouvez également saisir le médiateur r à défaut de réponse dans un délai de 60 jours à compter de l'envoi de votre demande.

A chacune de ces étapes, Matmut accusera réception de la réclamation écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de cette demande, si elle n'est pas en mesure d'y répondre immédiatement.



GT1-CSL-06-V07