



# Conditions tarifaires applicables aux particuliers

La CASDEN Banque Populaire ne commercialise pas de comptes de dépôt à vue, ni de services de paiement. <sup>(1)</sup>

**Tarifs en vigueur au 07/12/2020 applicables en Nouvelle Calédonie et en Polynésie Française**

## I-) BANQUE A DISTANCE

### **Service CASDEN.fr** **Gratuit**

Abonnement à des services de banque à distance (**Internet**, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS etc...)<sup>(2)</sup>, hors coût du fournisseur d'accès Internet.

Abonnement permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site de la CASDEN Banque Populaire, des services suivants : consulter votre situation CASDEN (vos comptes, vos Points, vos crédits, vos documents en ligne), effectuer des virements depuis votre compte d'Épargne CASDEN, suivre vos demandes en cours, réaliser des simulations personnalisées, nous contacter pour toutes demandes via la rubrique « Contactez la CASDEN » etc...

### **Application mobile** **Gratuit**

### **CASDEN Direct** **Gratuit**

Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, **téléphone fixe**, téléphone mobile, SMS etc...)<sup>(2)</sup>, Centre de Relations Clients permettant d'accéder à un conseiller CASDEN par téléphone au 01 64 80 64 80 (appel non surtaxé, coût selon opérateur. Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30, heures France métropolitaine).

<sup>(1)</sup> CASDEN a noué un partenariat avec des Banques Partenaires en Nouvelle Calédonie et en Polynésie Française (Banque Calédonienne d'Investissement, Société Générale Calédonienne de Banque, Banque de Polynésie, Banque SOCREDO) permettant à ses Sociétaires de bénéficier d'un service bancaire complet de proximité. Dans ce cadre, les Sociétaires CASDEN ont accès à l'offre « Tout Sous le Même Toit » (TSMT) et à la possibilité d'ouvrir un compte de dépôt auprès de l'une des Banques Partenaires de leur choix, sous réserve d'acceptation par l'établissement teneur de compte. Pour connaître les conditions tarifaires applicables audit compte de dépôt, consultez la plaquette tarifaire de la Banque Partenaire concernée.

<sup>(2)</sup> Les services soulignés correspondent à ceux proposés dans le cadre du produit concerné.

## II-) IRREGULARITES ET INCIDENTS

### Opérations particulières :

Frais par saisie attribution	<b>Gratuit</b>
Frais par saisie conservatoire	<b>Gratuit</b>
Frais par saisie Administrative à Tiers Détenteur	<b>Gratuit</b>

## III-) CREDIT

### A) Crédits à la consommation

#### Frais de dossier de prêt

Prêt Personnel CASDEN <sup>(3)</sup>	
- Pour les prêts d'un montant < ou = 1 500 €	22 €
- Pour les prêts d'un montant > 1 500 €	45 €
Prêt Auto <sup>(3)</sup>	45 €
Prêt Optizen <sup>(3)</sup>	70€
Crédits en ligne (casden.fr)	<b>Gratuit</b>
Gamme Stardén Consommation (Personnel/Premium)	<b>Gratuit</b>
Prêt Alter Ego Consommation <sup>(3)</sup>	
- Pour les prêts d'un montant < ou = 1 500 €	22 €
- Pour les prêts d'un montant > 1 500 €	45 €
Prêt Travaux CASDEN <sup>(3)</sup>	
- Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois:	45€
- Pour les prêts d'une durée > à 84 mois :	150€
Prêt de Restructuration Consommation	
- Pour les prêts d'une durée < ou = à 48 mois:	45€
- Pour les prêts d'une durée de 49 à 84 mois :	167€
Prêt de Consolidation Consommation	<b>Gratuit</b>

#### Taux débiteur

Nous consulter

<sup>(3)</sup> Exonération totale des frais de dossier pour les prêts consommation à Points (sauf pour le prêt de Restructuration Consommation) :

- en option 0,5 (nombre de Points nécessaires égal au double du montant emprunté) quelle que soit la durée  
- en option 1 (nombre de Points nécessaires égal au montant emprunté) sur une durée de 12 mois.

## Indemnités de remboursement Anticipé

Lorsque le montant du remboursement anticipé est supérieur à 10 000€ sur une période de 12 mois consécutifs, la CASDEN se réserve le droit d'exiger une indemnité qui ne peut dépasser 1% du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin de contrat de crédit est supérieur à un an. Si le délai ne dépasse pas un an, l'indemnité ne peut dépasser 0,5% du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé.

## Frais de modularité

Pour les prêts Consommation suivants : personnel, auto, travaux, Optizen, Alter Ego émis à compter du 15 mars 2000<sup>(4)</sup> : gratuit (2 modulations possibles)

<sup>(4)</sup>Sous réserve de l'accord de la CASDEN Banque Populaire et du respect des conditions fixées par le contrat de crédit. La modulation entraîne une modification de la durée de prêt et de son coût total.

## B) Crédits immobiliers

### Frais de dossier de prêt

#### Prêts Immobiliers à taux fixe

- |  |       |
|--|-------|
| - Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: | 270 € |
| - Pour les prêts d'une durée > à 84 mois :     | 390 € |

#### Prêts Immobiliers Fidélité

- |  |       |
|--|-------|
| - Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: | 270 € |
| - Pour les prêts d'une durée > à 84 mois :     | 390 € |

#### Prêts Alter Ego Immobilier

- |  |       |
|--|-------|
| - Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: | 270 € |
| - Pour les prêts d'une durée > à 84 mois :     | 390 € |

#### Prêt Relais

270 €

#### Prêt Relais Alter Ego

270 €

# Conditions tarifaires applicables aux particuliers

## Prêt de Restructuration Immobilier

- Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: 270 €
- Pour les prêts d'une durée > à 84 mois : 390 €

## Prêt Substitutif Immobilier

- Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: 270 €
- Pour les prêts d'une durée > à 84 mois : 390 €

## Prêt de Consolidation Immobilier

- Pour les prêts d'une durée < ou = à 84 mois: 270 €
- Pour les prêts d'une durée > à 84 mois : 390 €

## Taux débiteur

[Nous consulter](#)

## Indemnités de remboursement anticipé

Montant des frais de remboursement anticipé correspondant à un semestre d'intérêts sur le capital remboursé par anticipation au taux moyen du prêt dans la limite de 3% du capital restant dû avant le remboursement.

## Frais de modularité

- ⇒ **Pour les prêts immobiliers modulables** suivants : Prêt Immobilier à taux fixe, Prêt Immobilier Substitutif, Prêt Alter Ego Immobilier
- Pour les prêts émis avant le 15 mars 2000<sup>(5)</sup> : **50€**
  - Pour les prêts émis à compter du 15 mars 2000<sup>(5)</sup> : **les deux premières modulations sont gratuites. Au-delà, 50€ par modulation accordée.**

<sup>(5)</sup> Sous réserve de l'accord de la CASDEN Banque Populaire et du respect des conditions générales du contrat de crédit. La modulation entraîne une modification de la durée de prêt et de son coût total.

## C) Autres opérations sur le crédit immobilier

Attestation d'intérêts	<b>Gratuit</b>
Attestation de fin de prêt	<b>Gratuit</b>
Duplicata du tableau d'amortissement	<b>20 €</b>
Décompte de remboursement anticipé	<b>Gratuit</b>
Frais de renégociation de taux (sans palier)	<b>500 €</b>
Frais de renégociation de taux (prêts avec plusieurs paliers)	<b>750 €</b>
Désolidarisation	<b>450 €</b>
Prorogation de prêt relais avant terme	<b>300 €</b>
Prorogation de prêt relais échu	<b>Gratuit</b>
Changement de la date d'échéance	<b>20 €</b>
Report d'échéance	<b>30 €</b>
Changement du compte de prélèvement	<b>Gratuit</b>
Lettre d'information annuelle aux cautions	<b>Gratuit</b>
Mainlevée de garantie	<b>Gratuit</b>

## **IV-) EPARGNE BANCAIRE**

Dépôt Solidarité CASDEN : **Gratuit** – pas de frais de gestion

Compte-Sur-Livret CASDEN : **Gratuit** – pas de frais de gestion

## **V-) SUCCESSION**

Frais de traitement d'un dossier de succession : **Gratuit**

## VI-) RESOUDRE UN LITIGE

La CASDEN met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

Malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des incompréhensions peuvent toutefois survenir.

3 niveaux de recours successifs existent.

### 1. En premier lieu, vous pouvez contacter :

- Soit un conseiller CASDEN par téléphone : au 01 64 80 64 80 (Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 - heures métropole)
- Soit un conseiller par e-mail : sur [casden.fr](https://casden.fr), sur le bouton « Aide et Contacts » Sélectionnez la rubrique "RECLAMATION" et cliquez sur formulaire de contact
- Soit pour toute demande concernant votre compte Epargne CASDEN, l'agence de votre Banque Partenaire<sup>(6)</sup>

### 2. En cas d'insatisfaction persistante, vous pouvez contacter :

- Soit le service Réclamations de la CASDEN :
  - Par e-mail : sur [casden.fr](https://casden.fr), cliquez sur le bouton « Aide et Contacts » Sélectionnez la rubrique "RECLAMATION" puis ouvrir le volet « Si le différent persiste, je contacte la Direction Satisfaction Sociétaires et Qualité »
  - Par courrier envoyé à l'adresse suivante : CASDEN Banque Populaire – Service CASDEN Réclamations – CS 20819 Champs-sur-Marne – 77447 Marne-la-Vallée Cedex 2.
- Soit, pour toute demande concernant votre compte Épargne CASDEN, le service relation clientèle ou réclamations de votre Banque Partenaire<sup>(6)</sup>

# Conditions tarifaires applicables aux particuliers

La CASDEN s'efforce de vous répondre sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la CASDEN s'engage à accuser réception de votre réclamation sous dix ouvrables et à vous transmettre une réponse dans un délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

**3. En dernier recours**, si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée ou en absence de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement :

- Soit, pour toute demande concernant votre compte Épargne CASDEN, le médiateur de votre Banque Partenaire<sup>(6)</sup> :
- Soit le médiateur de la CASDEN auprès de la FNBP
  - par **lettre** envoyée à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur de la consommation auprès de la **FNBP** - 76/78 Avenue de France 75013 PARIS,
  - sur son **site internet** : <https://www.mediateur-fnbp.fr>

Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou service en ligne, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extra-judiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

<sup>(6)</sup>En cas de difficultés ou désaccord dans le cadre de la relation « TSMT » et pour une demande concernant votre compte épargne CASDEN (comptes « Dépôt Solidarité » ou « Compte Sur Livret »), vous pouvez obtenir les coordonnées du service compétent de votre Banque Partenaire en Nouvelle Calédonie ou Polynésie Française (Banque Calédonienne d'Investissement, Société Générale Calédonienne de Banque, Banque de Polynésie, Banque SOCREDO) ou de son médiateur, en consultant la rubrique « Résoudre un litige » de la plaquette tarifaire de votre Banque Partenaire.

La relation Tout Sous le Même Toit (TSMT) signifie l'adhésion à la CASDEN Banque Populaire et l'ouverture et la gestion des comptes en Banque Partenaire.