



VOUS ÊTRE **UTILE**

ENJOY

FOIRE AUX QUESTIONS

 GROUPE BPCE



CAISSE D'ÉPARGNE



La FAQ client recense les questions les plus fréquentes sur les 5 thèmes suivants :

1. Ouverture de compte pour les nouveaux clients
2. Ouverture de compte pour les clients Caisse d'Epargne
3. Offre Enjoy
4. Application mobile
5. Moyens de contact

1. OUVERTURE DE COMPTE POUR LES PROSPECTS (1/3)

Quelles sont les conditions requises pour souscrire une offre Enjoy ?

Pour souscrire une offre Enjoy auprès de la Caisse d'Epargne, vous devez remplir les conditions suivantes :

- être âgé de plus de 18 ans au moment de la souscription
- être titulaire d'un compte bancaire ou d'un Livret dans une banque de l'Espace Économique Européen (sous réserve qu'elle puisse vous délivrer un RIB/IBAN). Ceci est une obligation réglementaire liée à l'ouverture d'un compte à distance : en effet, pour activer le compte Enjoy chez Caisse d'Epargne, vous devrez effectuer un virement de **20€ minimum** depuis ce compte
- souscrire ce compte pour des besoins non professionnels

Il n'y a aucune condition de revenus minimum pour ouvrir un compte.

Si vous ne remplissez pas les conditions ci-dessus, vous pouvez vous rendre dans une agence Caisse d'Epargne afin d'étudier ensemble une offre adaptée à votre besoin et situation

Comment souscrire à l'offre ENJOY ?

L'offre Enjoy de la Caisse d'Epargne peut être souscrite uniquement en ligne en cliquant sur le lien suivant <https://www.caisse-epargne.fr/enjoy>

Il faut compter quelques minutes pour ouvrir un compte en ligne dès lors que vous disposez de l'ensemble des pièces justificatives requises.

Un conseiller prendra ensuite contact avec vous dans les 48h en moyenne (hors week-end et jours fériés) pour valider votre demande d'ouverture de compte et vous envoyer vos identifiants ainsi que l'IBAN associé au compte.

Est-elle également disponible pour les comptes joints ?

L'offre n'est pas proposée aux titulaires d'un compte joint.

1. OUVERTURE DE COMPTE POUR LES PROSPECTS (1/3)

Quels sont les documents à fournir pour l'ouverture en ligne de mon compte bancaire ?

Faut-il effectuer un 1er versement pour ouvrir mon compte ?

En vue de l'ouverture du compte, vous devrez vous munir des pièces justificatives suivantes :

- Une première pièce d'identité au choix parmi celles listées ci-après et en cours de validité : Carte d'identité (recto et verso), Passeport (pages avec photo et signature), titre de séjour (recto et verso)
- Un justificatif d'identité complémentaire au choix parmi ceux listés ci-après, (ce justificatif d'identité ne doit pas être identique au premier): Carte d'identité (recto et verso), Passeport (pages avec photo et signature), titre de séjour (recto et verso), permis de conduire, livret de famille, extrait d'acte de naissance
- Un justificatif de revenu
- Un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois au choix parmi ceux listés ci-après: facture d'énergie, facture de téléphone, quittance de loyer ou attestation d'hébergement
- Un RIB de votre compte bancaire, ou d'un livret ouvert dans l'Espace Economique Européen

Pour activer votre compte de dépôt à la Caisse d'Epargne, il vous faudra effectuer un premier versement de **20 €** provenant d'un compte ouvert dans une banque de l'Espace Économique Européen.

1. OUVERTURE DE COMPTE POUR LES PROSPECTS (3/3)

Est-elle également disponible pour les comptes professionnels ?

L'offre n'est proposée qu'aux particuliers n'agissant pas pour des besoins professionnels .
Si vous souhaitez ouvrir un compte pour des besoins professionnels, vous pouvez vous rapprocher d'une agence Caisse d'Epargne afin d'étudier l'offre adaptée à vos besoins.

Sous quel délai le compte de dépôt peut-il être ouvert ?

Votre demande d'ouverture de compte sera étudiée dès réception de votre dossier. Nos équipes prendront ensuite contact avec vous après 48h en moyenne (hors week-end et jours fériés) pour compléter votre dossier.

Nous vous communiquerons vos accès à la banque à distance: l'identifiant par email et le mot de passe par SMS.

Pour que vous puissiez utiliser votre nouveau compte Caisse d'Epargne, vous devrez effectuer un virement de **20€ minimum** sur votre nouveau compte. Après le versement, vous pourrez finaliser la souscription en signant le contrat Enjoy.

Enfin, votre Carte Bancaire sera envoyée par courrier recommandé sous 8 à 10 jours après la signature du contrat.

Je n'arrive pas à souscrire en ligne. Quelqu'un peut-il m'aider ?

Pour toute question sur le parcours de souscription, un numéro de téléphone est à votre disposition en cliquant sur le lien suivant : **03 87 39 32 69**

2. OUVERTURE DE COMPTE POUR LES CLIENTS CAISSE D'ÉPARGNE

Je suis déjà client Caisse d'Epargne, puis-je ouvrir un compte de dépôt auprès de l'agence Enjoy ?

Si vous êtes client en agence, vous pouvez initier la demande auprès de votre conseiller. L'agence Enjoy prendra ensuite le relais et vous appellera dans les 24h pour vous expliquer l'offre ainsi que les prochaines étapes.

Si vous êtes client Mon Banquier en Ligne (MBL), vous pouvez appeler votre plateforme MBL afin d'initier votre demande de souscription à l'offre Enjoy. Le téléconseiller enverra ensuite, sur votre messagerie sécurisée accessible depuis votre espace sécurisé de banque à distance (Direct Ecureuil Internet), l'ensemble des documents à signer pour procéder au changement d'offre et d'agence.

Je suis déjà client Caisse d'Epargne, quels sont les documents à fournir ?

Vous n'aurez aucun document à fournir sauf si votre dossier client n'est pas complet (dans ce cas les pièces manquantes vous seront demandées). Si votre dossier est complet, vous devrez simplement signer les documents qui vous seront envoyés via votre messagerie sécurisée accessible depuis votre espace sécurisé de banque à distance (Direct Ecureuil Internet). Le dossier doit contenir une auto-certification valide et vraisemblable.

3. OFFRE ENJOY (1/2)

Y-a-t-il des frais au-delà du prix de l'offre ?

Le prix de l'offre Enjoy est de 2€/mois. L'offre comprend le compte, la carte, l'accès aux conseillers Enjoy et les services suivants : <https://www.caisse-epargne.fr/offre-enjoy>

Les produits, services et opérations non compris dans cette offre peuvent être facturés en plus. Par exemple : à partir du 4ème retrait déplacé, frais de retrait hors zone €, opérations courantes réalisées auprès d'un téléconseiller Enjoy (gratuites en ligne), des frais d'incidents éventuels, ... Vous pouvez consulter la brochure tarifaire en cliquant sur le lien suivant : <https://www.caisse-epargne.fr/grand-est-europe/tarifs-informations-reglementaires>

Quel est le type de carte bancaire mise à disposition ?

La carte Enjoy est une carte Visa Classic à contrôle de solde : cela signifie qu'elle vérifie, en plus des plafonds de paiement, le solde du compte avant d'autoriser le paiement de l'opération (sauf dans certains péages et parkings). Ainsi, si le compte est approvisionné, la transaction est acceptée par le terminal de paiement. A l'inverse, la transaction sera refusée si le solde du compte n'est pas suffisamment approvisionné pour permettre le paiement ou que les plafonds de paiement sont atteints. Les plafonds sont de 1200€ / 30 jours pour les paiements et de 300€ / 7 jours pour les retraits.

Est-il possible d'augmenter le plafond de la carte ?

Il est possible d'augmenter son plafond en toute autonomie, de manière temporaire (30 jours consécutifs) et sans frais jusqu'à 1500€ depuis le site internet ou votre application.

A quels moments est-il possible de joindre un téléconseiller Enjoy ?

Vos conseillers Enjoy sont disponibles en du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, le samedi de 9h à 12h.

3. OFFRE ENJOY (2/2)

Quand et comment vais-je recevoir ma Carte Bancaire ?

Vous recevrez votre Carte Bancaire à domicile par courrier recommandé sous 8 à 10 jours après signature de votre contrat Enjoy.

Puis-je effectuer des retraits partout en France ?

Oui, il est possible d'effectuer des retraits partout en France. L'offre comprend des retraits gratuits au sein du réseau Caisse d'Epargne et 3 retraits gratuits dans les autres banques.

Quels sont les frais associés aux retraits et paiements à l'étranger ?

En zone euro, l'offre comprend 3 retraits déplacés par mois.
Hors zone euro, aucun retrait n'est inclus : vous aurez la possibilité de souscrire le service « options internationales ». Les paiements seront soumis à une commission. Vous pouvez consulter le détail en cliquant sur le lien suivant : <https://www.caisse-epargne.fr/grand-est-europe/tarifs-informations-reglementaires>

Aurai-je accès à l'intégralité des offres Caisse d'Epargne ?
(épargne, assurance, crédit, etc.)

Comme pour tout client, la Caisse d'Epargne propose des offres de crédit immobilier et à la consommation, assurances-vie, épargne, assurances, etc. Nous serons toujours en mesure de vous proposer une large gamme de solutions adaptées à vos besoins.

Aurais-je toujours accès à l'agence ?

L'accès à l'agence est limité à l'espace libre service pour vos dépôts de chèques et d'espèces.

4. APPLICATION MOBILE

Comment télécharger mon application ?

Vous pourrez télécharger votre application sur:

- Apple Store : l'application "BANXO – Caisse d'Epargne"
- Android : l'application « Banque - Caisse d'Epargne"

Quelles sont les fonctionnalités dont je disposerai sur mon mobile ?

Grâce à votre application, vous pourrez:

- Accéder à votre espace client
- Payer par mobile via les solutions agréées par la Caisse d'Epargne
- Accéder à vos e-documents

5. MOYENS DE CONTACT



- Adresse email générique : enjoy@cegee.caisse-epargne.fr
- Téléphone : 03 87 39 32 69
- Horaires : 9h/12h – 14h-17h du mardi au vendredi, 9h-12h le samedi
- Adresse postale : Agence ENJOY
CS 70014
54002 Nancy Cedex