

## Edito

**B**anquier de proximité au service des projets des acteurs régionaux, le Crédit Maritime Bretagne-Normandie démontre en ce contexte économique chahuté, l'efficacité et la solidité du modèle mutualiste, basé sur le sociétariat.

Découvrez dans ce numéro les nouveaux engagements que nous prenons vis-à-vis de vous, afin d'améliorer votre satisfaction.

Bonne lecture.

Bonnes nouvelles  
pour votre épargne

**Profitez de la hausse des taux de l'épargne, avec les livrets Crédit Maritime.**

Voici les nouvelles conditions en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> août 2011 pour :

- Livret A - Livret Développement Durable : 2,25 %
- Livret Épargne Populaire : 2,75 %
- Compte Épargne Logement : 1,50 % (hors prime)
- Livret M : 3,28 %



Et depuis le 1<sup>er</sup> septembre :

- Livret Plus : 2,60 %
- Livret Jeune Pêcheur : 2,00 %
- Compte sur Livret : 1,40 %
- Livret P'tit Mousse : 3,05 %
- Livret Jeune : 3,05 %

Retour sur  
l'enquête de satisfaction 2011

**Vous avez été nombreux à répondre à notre enquête 2011<sup>1</sup>. Comme nous nous y étions engagés, en voici les principaux résultats.**

L'enquête 2011 avait pour but d'évaluer votre satisfaction, de connaître vos attentes, et d'apporter ensuite les améliorations nécessaires, et nous remercions les personnes qui ont pris le temps d'y répondre.

82 % des répondants ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits de leur relation avec le Crédit Maritime. Ils apprécient particulièrement nos valeurs de proximité et d'accueil, et mettent en avant l'écoute et la disponibilité de leur conseiller.

Pour moi,  
ma banque s'engage

> Votre conseiller est joignable directement par téléphone sans l'intermédiaire d'une plateforme

Découvrez nos 5 engagements en agences, et sur notre site Internet [www.creditmaritime-bretagne-normandie.fr](http://www.creditmaritime-bretagne-normandie.fr)

PARTENAIRE OFFICIEL

DES FEMMES ET DES HOMMES D'ABORD

CRÉDIT MARITIME

A contrario, ils expriment le besoin de donner plus d'autonomie de décision aux agences, et de diminuer le rythme de changement des conseillers.

Et puis 78 % des sondés affirment lire les informations qui leur sont adressées avec les relevés de comptes, ce qui laisserait à penser que la lettre Littorale est devenue un rendez-vous régulier pour ses lecteurs.

Afin de répondre à toutes ces attentes, le Crédit Maritime Bretagne-Normandie a décidé de mettre en œuvre une série d'engagements Clients bâtis avec des sociétaires et des salariés. Découvrez-les en agence ou sur notre site internet.

Cyberplus arrive  
sur smartphones et  
tablettes numériques

A partir du 17 octobre, consultez vos comptes et réalisez vos opérations bancaires sur iPhone®, iPad® et téléphones Android® grâce aux applications Cyberplus pour mobiles.

Vous n'êtes pas encore abonné(e) à Cyberplus ? Votre conseiller Crédit Maritime est à votre disposition pour étudier avec vous la formule d'abonnement la plus adaptée à vos besoins.



<sup>1</sup>Questionnaire adressé par courrier entre le 15/12/2010 et le 26/02/2011, complété par 2000 clients du Crédit Maritime Bretagne-Normandie

## Toujours plus de transparence dans l'utilisation de vos services bancaires

Conformément aux engagements pris par la profession bancaire fin 2010, nous mettons à votre disposition depuis quelques semaines de nouvelles informations, notamment au travers de votre relevé de compte. Découvrez ces évolutions.

### > Autorisations de découvert


Le montant de votre autorisation de découvert en vigueur figure désormais sur la dernière page de votre relevé de compte mensuel, ainsi que le taux débiteur servant de référence au calcul des agios.

Le TAEG indicatif est également calculé, conformément à l'annexe à l'article R.313-1 du code de la consommation, sur la base d'une utilisation constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours ou sur la durée totale du découvert si cette dernière est déterminée.

Nous vous rappelons que vous avez la possibilité, à tout moment, de demander à votre Conseiller Crédit Maritime d'étudier l'adaptation du montant de votre autorisation de découvert à votre situation, quelles qu'en soient les modalités, à la hausse comme à la baisse.

### > Total mensuel des frais bancaires

En plus du relevé annuel des frais que nous vous adressons chaque mois de janvier, nous faisons désormais figurer le **total mensuel des frais bancaires** en fin de relevé de compte, dans la rubrique «Récapitulatif des frais et services bancaires».

Ce total reprend l'ensemble des commissions marquées du pictogramme  à l'intérieur de votre relevé.

Vous connaissez ainsi à tout moment et en toute transparence le coût de nos services.

1208	COMMISSION RETRAIT CARTE	AAJREHY	12/08	12/08	4,56
1708	COTIS.OCEANE	0010077	16/08	16/08	5,74
2408	COMMISSION RETRAIT CARTE	AUD7NEF	24/08	24/08	4,56

Participez à la réduction de l'utilisation du papier en choisissant les relevés électroniques, disponibles depuis votre agence en ligne sur Cyberplus.

### > Alertes sur comptes

Vous souhaitez être alerté(e) de la réalisation d'une opération, ou en cas de découvert sur votre compte ?

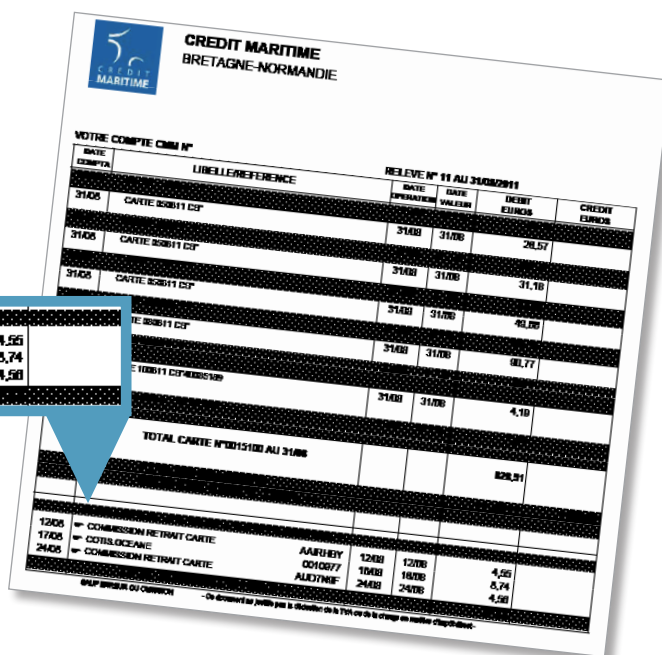
Vous pouvez choisir, grâce au service « Mes alertes » sous Cyberplus, de recevoir un SMS<sup>1</sup> ou un courriel<sup>1</sup> d'information. Il vous suffit de quelques clics pour bénéficier de ce service.

Vous préférez rester maître de vos consultations ? Consultez votre solde, votre encours de carte bancaire et vos cinq dernières opérations en un seul SMS au 6 11 10<sup>2</sup> grâce aux codes d'accès figurant sur votre relevé de compte. Et ce, sans abonnement.

Pour en savoir plus sur ces services, contactez votre Conseiller Crédit Maritime habituel.

<sup>1</sup> 0,20 € TTC par alerte déclenchée

<sup>2</sup> 0,35 € TTC par envoi + prix d'un SMS



Relevé de compte mensuel de Crédit Maritime Bretagne-Normandie. Le document est un relevé de compte pour le compte CMI N° 1111111111, daté du 31/08/2011. Il présente un tableau de transactions avec les colonnes : DATE, LIBELLE/REFERENCE, DATE OPERATION, TAUX, VALEUR, DEBIT, CREDIT, et CREDIT EURO. Les transactions sont classées par date décroissante. Une section 'TOTAL CARTE N°12081208 AU 31/08' est visible. En bas du relevé, un récapitulatif des commissions est présenté :

1208	COMMISSION RETRAIT CARTE	AAJREHY	12/08	12/08	4,56
1708	COTIS.OCEANE	0010077	16/08	16/08	5,74
2408	COMMISSION RETRAIT CARTE	AUD7NEF	24/08	24/08	4,56

## Caisse Régionale de Crédit Maritime Mutuel de Bretagne-Normandie

Société Coopérative à capital variable - RCS Rennes B 775 577 745  
Siège social : ZAC Atalante Champeaux - 2 rue Pierre-Joseph Colin 35000 RENNES  
Société en courtage d'assurance, immatriculée au registre des intermédiaires d'assurances sous le n° 07 005 787. Crédit Photos : Fotolia.com. Document non contractuel.  
Directeur de la publication : Patrick Dufour - Responsable de la rédaction : Philippe Guerneq