

## OFFRE PUMPKIN BY CFCAL

**En raison de l'épidémie de Covid-19, la tarification ne s'appliquera qu'à partir du 01/09/2020. Avant cette date, l'ensemble des services associés au compte et à la carte Pumpkin by CFCAL seront gratuits.**

*Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1<sup>er</sup>, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.*

*Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-1-1 A du COMOFI et l'offre groupée de service la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées à un compte de paiement.*

*Vous trouverez ce document d'information tarifaire sur le site [pumpkin-app.com](http://pumpkin-app.com).*

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE COMPTE

---

### Ouverture, transformation, clôture

---

- Ouverture de compte..... **Gratuit**
- Clôture de compte..... **Gratuit**
- Service d'aide à la mobilité bancaire..... **Gratuit**

### Relevés de compte

---

- Mise à la disposition d'un relevé de compte mensuel accessible via l'espace client ..... **Gratuit**
- Demande de recherche (relevé, opération)..... **Gratuit**

### Tenue de compte

---

- Frais de tenue de compte..... **2 € / mois**

### Service en Agence

---

- Service..... **Non fourni**

## BANQUE À DISTANCE

---

### Gestion du compte via l'espace client

---

- Utilisation des services de banque à distance..... **Gratuit**
- Alertes sur la situation du compte..... **Gratuit**

## MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

---

### Carte

---

- Cotisation carte à autorisation systématique..... **Gratuit**
- Paiements et retraits par carte en euros et en devises
  - Paiement par carte ..... **Gratuit**
  - Frais par retrait d'espèces à un DAB..... **Gratuit**

**les 2 premiers retraits par mois  
puis 1€ /retrait à partir du 3<sup>ème</sup> retrait dans le mois**
- Paramétrage de la carte ..... **Gratuit**
  - Blocage ou déblocage des paiements par carte à distance (internet ou téléphone)
  - Blocage ou déblocage des paiements et retraits par carte à l'étranger
  - Blocage ou déblocage du paiement sans contact
  - Modification des plafonds de la carte
- Demande de rappel du code PIN..... **Gratuit**
- Remplacement de carte avant échéance ..... **10 €**
- Recherche fondée suite à une contestation d'opération carte ..... **Gratuit**
- Recherche non fondée suite à une contestation d'opération carte..... **50 €**

### Virements

---

- Virements en euros et en zone SEPA
  - Virement émis ..... **Gratuit**
  - Virement réceptionné..... **Gratuit**
  - Mise en place d'un virement permanent..... **Gratuit**

### Prélèvements zone SEPA

---

- Paiement de prélèvement..... **Gratuit**
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement ..... **Gratuit**
- Recherche non fondée suite à une contestation de prélèvement..... **50 €**

### Chèques

---

- Service..... **Non proposé**

### Autres

---

- Alimentation du compte par carte bancaire ..... **Gratuit**
- Transactions entre particuliers..... **Gratuit**

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

---

### Commission d'intervention

---

- Frais de commission d'intervention..... **8 € / incident  
dans la limite de 80 € / mois**

### Opérations particulières

---

- Frais par saisie administrative à tiers détenteur ..... **10% du montant dû au Trésor Public avec un maximum de 50 €**
- Frais par avis à tiers détenteur ..... **10% du montant dû avec un maximum de 50 €**

### Incidents de paiement

---

- Rejet d'un virement (virement non exécuté pour défaut de provision) ..... **Gratuit**
- Rejet de prélèvement pour défaut de provision ..... **10 €**

## OFFRE GROUPEE DE SERVICES

---

Si vous êtes en situation de fragilité financière (au sens de l'article L. 312-4-3 du Code monétaire et financier), vous pouvez bénéficier de l'intégralité des services liés au compte et à la carte Pumpkin by CFCAL, aux conditions financières du présent document, exception faite de certains frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte qui sont plafonnés à 20 € par mois et 200 € par an. Ces frais sont les suivants:

- commissions d'intervention ;
- frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;

Les commissions d'intervention sont par ailleurs plafonnées à 4 € par opération et 20 € par mois

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

---

### Découverts

---

- Service..... **Non autorisé**

### Crédits à la consommation

---

- Service..... **Non proposé**

### Crédits immobiliers

---

- Service..... **Non proposé**

### Cautions émises par la banque

---

- Service..... **Non proposé**

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

---

- Service..... **Non proposé**

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

---

### Assurance

---

- Garanties d'assurance et d'assistance associées à la carte Pumpkin By CFCAL..... **Gratuit**  
*Voir détail dans la notice disponible dans l'application*

### Prévoyance

---

- Service..... **Non proposé**

## RÉSOLUDRE UN LITIGE

---

### Contacteur un conseiller

---

- Le service client est disponible du lundi au vendredi de 9h à 22h et le samedi du 10h à 20h.  
Pour le contacter par email :

**carte@pumpkin-app.com**

ou par courrier :

**Pumpkin  
Service Clients Pumpkin  
1 rue de Metz  
75010 Paris**

### Adresser une réclamation

---

- Pour toute demande portant sur la bonne exécution du contrat et le traitement d'une réclamation, l'Utilisateur peut contacter le service clientèle de la Banque par courrier adressé à :

**CFCAL  
Service Réclamations Pumpkin  
1 rue du Dôme – BP 102  
67003 STRASBOURG CEDEX**

ou par e-mail :

**reclamation.pumpkin@cfc-cal-banque.fr**

### Saisir le médiateur

---

- En dernier recours, en cas de désaccord avec la réponse ou la solution apportée par le CFCAL, il est possible de saisir le médiateur auprès du Crédit Mutuel ARKEA. Il est joignable par internet sur le site <https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr>, ou par courrier (en lettre simple ou en LR/AR, à votre convenance) à l'adresse suivante :

**M. le Médiateur, 29808 BREST Cedex 9**