



AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021 - MISE À JOUR LE 30 AVRIL 2021

---

# CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES

# AUX PROFESSIONNELS

ET ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ

---



CAISSE D'ÉPARGNE  
GRAND EST EUROPE



Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des Professionnels et Associations de proximité en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

La Caisse d'Épargne a, depuis toujours, fondé ses relations avec vous et tous ses clients sur la confiance et la transparence :

- Lors de toute ouverture de compte, nous vous remettons une Convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. Dans le cas où celle-ci ne vous aurait pas encore été remise, vous pouvez vous la procurer dans votre agence Caisse d'Épargne ou sur notre site internet.
- Nous vous laissons le choix de souscrire tous les produits et services de votre compte courant dans le cadre d'une offre groupée de services ou à l'unité.

Votre agence Caisse d'Épargne se tient à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire, vous conseiller sur les services les mieux adaptés à vos attentes.

**Retrouvez l'ensemble  
de nos conditions tarifaires  
sur le site Internet :  
[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)\***

Nota : les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées en fonction de l'évolution de la réglementation et des conditions de marché. Les prix sont exprimés hors taxes.

Lorsque figure le sigle **TVA** la prestation est soumise à la TVA. Dans ce cas, au montant des frais, commissions et taux exprimés en hors taxes, s'ajoute, lorsqu'elle est due, la TVA au taux de 20 % (taux en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021).

\* Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet.

# SOMMAIRE

## 1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES TVA



Artisan/Commerçant - «Libre Convergence» .....	6
Profession Libérale - «Labelis» .....	6
Franchisé - «Franchise & Vous» .....	6
Agriculteur/Viticulteur - «Vivilis» .....	6
Profession Libérale de Santé - «Labelis Santé» .....	6
Auto-Entrepreneur .....	7
SCI (société civile immobilière) .....	7
Associations .....	7
Services Bancaires de Base .....	8

## 2 INSTRUMENTS DE PAIEMENTS



Cotisation Carte (hors offres groupées de services) .....	9
Les opérations par carte .....	9
Les opérations sur carte .....	10
Les chèques .....	10

## 3 LE COMPTE COURANT



La vie du compte .....	11
Les frais et commissions .....	11
Les opérations en espèces/ remise de valeurs .....	12
Les virements SEPA .....	12
Les prélèvements SEPA .....	13
Services SEPAmail .....	14
Les opérations sur le compte .....	14
Les effets de commerce .....	15
Les autres services .....	15
Les dates de valeur .....	15
Les oppositions .....	16
Les incidents de fonctionnement .....	16

## 4 LES ASSURANCES



Les assurances .....	18
----------------------	----

## 5 LA BANQUE À DISTANCE



Direct Ecureuil Internet Pro .....	19
AlertEcureuil Pro .....	19
Sécurisation des opérations en ligne .....	19

## 6 CE NET EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)



CE Net Remises .....	20
CE Net EDI .....	20
Virement SEPA télétransmis .....	21
Prélèvements SEPA télétransmis .....	21
Remise des effets de commerce télétransmis .....	21
Pulceo .....	21

## 7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



La monétique .....	22
CE boost Fid .....	22
Paiement N fois sans frais .....	22
E-commerce .....	22

## 8 FINANCEMENT



Financement bancaire court terme .....	23
Cautions et garanties .....	23
Financement des investissements .....	24

## 9 L'INGÉNIERIE SOCIALE



L'ingénierie sociale..... 27

## 10 COMPTE-TITRES



Les valeurs mobilières..... 28

## 11 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Les virements internationaux..... 29

Les opérations d'encaissement..... 29

## 12 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



Lexique des termes utilisés.....31

## 13 LES NUMÉROS UTILES ..... 34



Service Carte Business..... 34

Carte bancaire..... 34

Assistance technique monétique ..... 34

Assurance ..... 34

## 14 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOUDRE UN LITIGE



Votre Caisse d'Épargne :  
votre interlocuteur privilégié ..... 35

Votre recours en médiation : votre  
dernier recours en cas de litige..... 35

# 1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES <sup>TVA</sup>



## DÉFINITION : L'offre groupée de services

Votre offre groupée de services (ou forfait) vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte professionnel : une carte de paiement internationale, non perception de frais de tenue de compte, assurance des moyens de paiements, gestion à distance de vos comptes, dépôt sécurisé de vos recettes, avantages tarifaires sur d'autres prestations...

## > ARTISAN/COMMERÇANT - «Libre Convergence» PROFESSION LIBÉRALE - «Labelis» - FRANCHISÉ - «Franchise & Vous» AGRICULTEUR/VITICULTEUR - «Agrilis»

### > Offre incluant

- sur option une carte au choix : Visa Business à débit immédiat ou différé, Visa Gold Business à débit immédiat ou différé, Visa Platinum Business
- Service chéquier
- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus <sup>(1)</sup>
- Assurance Sécurexpress
- Direct Ecureuil Internet Pro
- Frais de tenue de compte

### Prix cumulés des composantes à l'unité des forfaits Libre Convergence, Labelis, Franchise & Vous et Agrilis

- Sans carte ..... 28,60 € TTC/mois soit 28,14 € HT/mois
- Avec Visa Business à débit immédiat ou différé ..... 32,77 € TTC/mois soit 32,31 € HT/mois
- Avec Visa Gold Business à débit immédiat ou différé ..... 39,60 € TTC/mois soit 39,14 € HT/mois
- Avec Visa Platinum Business ..... 47,18 € TTC/mois soit 46,72 € HT/mois

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LIBRE CONVERGENCE, LABELIS, FRANCHISE & VOUS ET AGRILIS.

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	24,00 € TTC/mois soit 23,54 € HT/mois	28,30 € TTC/mois soit 27,54 € HT/mois	-
Débit différé	24,10 € TTC/mois soit 23,64 € HT/mois	28,30 € TTC/mois soit 27,54 € HT/mois	32,10 € TTC/mois soit 31,64 € HT/mois
Sans carte	24,00 € TTC/mois soit 23,54 € HT/mois		

## > PROFESSION LIBÉRALE DE SANTÉ - «Labelis Santé»

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LABELIS SANTÉ

- Forfait Labelis Santé ..... **Nous consulter**

**TVA** Certains services inclus dans les offres groupées de services peuvent être soumis à TVA.

(1) Contrat de BPCE Assurances, Société Anonyme au capital de 61.996.212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n° B 350 663 860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France, 75641 Paris, Cedex 13. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales, particulières ou notices d'information.

## > AUTO-ENTREPRENEUR

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION AUTO-ENTREPRENEUR

■ Forfait Auto-Entrepreneur .....	11,50 €/mois
.....	soit 138 €/an

#### > Prix des composantes du forfait souscrites à l'unité

- Service chéquier .....	Gratuit
- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus <sup>(1)</sup> .....	20,30 €/an
- Direct Ecureuil Internet Pro .....	84,00 €/an
- Frais de tenue de compte .....	212,00 €/an
<b>Prix cumulé des composantes à l'unité du forfait Auto-Entrepreneur .....</b>	<b>316,30 €/an</b>

## > SCI (SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE)

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION SCI

■ Forfait SCI .....	11,00 €/mois
.....	soit 132,00 €/an

#### > Prix des composantes du forfait souscrites à l'unité

- Exonération des commissions de mouvement .....	Gratuit
- Service chéquier .....	Gratuit
- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus <sup>(1)</sup> .....	20,30 €/an
- Direct Ecureuil Internet Pro .....	84,00 €/an
- Frais de tenue de compte .....	124,00 €/an
<b>Prix cumulé des composantes à l'unité du forfait SCI .....</b>	<b>228,30 €/an</b>

## > ASSOCIATIONS

■ Bouquet Liberté Association .....	6,30 €/mois (sans carte)
- avec la carte de retrait Associatis .....	7,40 €/mois
- avec la carte VISA Electron Association* ou la carte VISA Business Associatis .....	8,40 €/mois
- avec la carte VISA Business à débit immédiat .....	9,50 €/mois
■ Forfait service Association (sans carte) .....	3,60 €/mois
■ Forfait ASSOCIATIS sans carte de retrait <sup>(2)</sup> .....	4,00 €/mois
.....	soit 48,00 €/an

\* Arrêt de commercialisation de la carte VISA Electron Association au 30 avril 2021.

(1) Contrat de BPCE Assurances, Société Anonyme au capital de 61.996.212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n° B 350 663 860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France, 75641 Paris, Cedex 13. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales, particulières ou notices d'information.

(2) Arrêt de commercialisation.

- Forfait ASSOCIATIS avec la carte de retrait Associatis <sup>(1)</sup> ..... **5,50 €/mois**  
 ..... **soit 66 €/an**  
 ..... option Protection juridique<sup>(2)</sup> surcoût de **5,00 €/mois**
  
- Forfait ASSOCIATIS avec la carte VISA Electron Association<sup>(2)</sup> ..... **6,50 €/mois**  
 ..... **soit 78 €/an**  
 ..... option Protection juridique<sup>(3)</sup> surcoût de **5,00 €/mois**

## > SERVICES BANCAIRES DE BASE

Offre conforme à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier pris en application de l'article L.312-1 du même code relatif au droit au compte

- Services bancaires de base comprenant : ..... **Gratuit**
  - L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
  - Un changement d'adresse par an
  - La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
  - La domiciliation de virements bancaires
  - L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
  - La réalisation des opérations de caisse
  - L'encaissement de chèques et de virements bancaires SEPA
  - Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
  - Les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire, de type SEPA ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance.
  - Des moyens de consultation à distance du solde du compte (Direct Ecureuil Pro)
  - Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retraits d'espèces dans l'Union européenne dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise
  - Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

(1) Arrêt de commercialisation depuis le 28 juillet 2015.

(2) Arrêt de commercialisation de la carte VISA Electron Association au 30 avril 2021.

(3) Contrat de BPCE Assurances, Société Anonyme au capital de 61.996.212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n° B 350 663 860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 88 avenue de France, 75641 Paris, Cedex 13. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales, particulières ou notices d'information.



# 2 INSTRUMENTS DE PAIEMENTS



## > COTISATION CARTE (HORS OFFRES GROUPÉES DE SERVICES)

### CARTES DE PAIEMENT

Carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business	Visa Electron Association*	Visa Business Associatis	Visa Business à contrôle de solde systématique
Débit immédiat	51,00 €/an	133,00 €/an	–	37,00 €/an	37,00 €/an	37,00 €/an
Débit différé	51,00 €/an	133,00 €/an	224,00 €/an	–	–	–

- Carte de retrait Associatis ..... 22,00 €/an
- Service E-carte bleue ..... 12,00 €/an

## > LES OPÉRATIONS PAR CARTE

### RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE

#### > En euros dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans l'Union européenne

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets ou en agence sans émission de chèque des Caisses d'Épargne ..... **Gratuit**
- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets des autres banques
  - Avec une carte comprise dans un forfait de services jusqu'à 3 retraits par mois ..... **Gratuit**
  - à partir du 4<sup>e</sup> retrait dans le mois ..... **1,00 €/retrait**
  - Avec une carte non comprise dans un forfait de services à partir du 2<sup>e</sup> retrait par mois ..... **1,00 €/retrait**

#### > En devises

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (par transaction)
  - commission proportionnelle ..... **2,90 %**
  - commission fixe ..... **3,25 €**
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (par transaction)
  - commission proportionnelle ..... **2,90 %**
  - commission fixe ..... **6,25 €**

### PAIEMENTS PAR CARTE

#### > En euros dans la zone euro ..... **Gratuit**

#### > En devises (par transaction)

- commission proportionnelle ..... **2,90 %**
- commission fixe ..... **0,50 €**
- maximum de perception ..... **6,75 €/transaction**

\* Arrêt de commercialisation au 30 avril 2021.

## > LES OPÉRATIONS SUR CARTE

- Refabrication de carte avant échéance ..... 15,00 €
- Modification plafond de paiement carte ou renouvellement plafond..... 10,00 €
- Réédition du code confidentiel carte..... 9,00 €
- Remise carte en agence ..... **Gratuit**
- Traitement exceptionnel des cartes commandées en urgence..... 55,00 €
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ou pour usage abusif par le titulaire ..... **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux ..... **Gratuit**

## > LES CHÈQUES

- Frais de remise de chèque et carte en agence..... **Gratuit**
- Frais de destruction de chéquier ou de carte en cas de non-retrait  
dans les 2 mois suivants la mise à disposition ..... 7,50 €/opération
- Frais d'envoi de chéquier :
  - envoi par courrier simple..... **Tarif postal**
  - envoi en lettre suivie ..... 2,90 €/envoi
  - envoi par recommandé avec A/R..... 6,65 €/envoi
- Frais d'émission d'un chèque de banque ..... 12,50 €

# 3 LE COMPTE COURANT



## > LA VIE DU COMPTE

- Ouverture de compte courant ..... **Gratuit**
- Domilis Pro ..... **Gratuit**

**DÉFINITION : Domilis Pro** est un service d'aide à la mobilité bancaire pour le changement de domiciliation de virements SEPA/prélèvements SEPA.

- Relevés de compte au format papier selon périodicité
  - mensuelle ..... **Gratuit**
  - hebdomadaire ..... **5,60 €/trimestre**
  - bimensuelle ..... **7,95 €/trimestre**
  - décadaire ..... **8,40 €/trimestre**
  - journalière ..... **56,00 €/trimestre**
  - édition de relevé de compte au guichet ..... **2,10 €/relevé**
- Option relevé de compte numérique ..... **Gratuit**
- Clôture de compte courant ou de forfait ..... **Gratuit**

## > LES FRAIS ET COMMISSIONS

- Frais de tenue de compte (hors offre groupée de services) ..... **53,00 €/trimestre**
- Frais de tenue de compte SCI (hors offre groupée de services) ..... **31,00 €/trimestre**
- Frais de tenue de compte Associations de Proximité (hors offre groupée de services) ..... **4,00 €/trimestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif <sup>(1)</sup> (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) ... **30 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Frais d'actualisation administrative du dossier juridique et comptable ..... **95,00 €/an**

### BON À SAVOIR

**Frais d'actualisation administrative du dossier juridique et comptable :** dans le cadre réglementaire de la connaissance client et du dispositif de notation interne de l'établissement, frais inhérents à la gestion, à la fiabilisation et à l'actualisation des données administratives, juridiques, comptables et financières du client.

- Commission de mouvement ..... **0,12 % avec un minimum de 10 €**
- Commission de mouvement Associations de proximité ..... **0,04 %**

### BON À SAVOIR

**Commission de mouvement :** elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte courant sur le trimestre. Sont exonérés tous les montants débiteurs générés par la Caisse d'Épargne (remboursement d'emprunt, agios, ...) ainsi que les virements internes de compte à compte.

- Commission sur le plus fort découvert ..... **0,10 %**  
*La commission du plus fort découvert est calculée sur le plus fort découvert en valeur de chaque mois.*
- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client) ..... **3 %**
- Commission d'immobilisation ..... **2,50 %**  
*La commission d'immobilisation est calculée sur le solde moyen débiteur de la période, perçue uniquement si le compte est débiteur en permanence au cours du trimestre.*

(1) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte inactif est plafonné par arrêté ministériel.

# 3 LE COMPTE COURANT

- Frais de recherche de documents
  - frais forfaitaires de recherche de documents de moins de 1 an ..... **18,00 €**
  - frais forfaitaires de recherche de documents de plus de 1 an ..... **24,00 €**
  - puis par document fourni ..... **8,00 €**
  - recherche complexe ..... **Nous consulter**

## > LES OPÉRATIONS EN ESPÈCES / REMISES DE VALEURS

- Versement d'espèces (hors prestations particulières) ..... **Gratuit**
- Dépôts en monnaie métallique, minimum 20 € (hors Sécur'express) ..... **1,50 %**
- Frais de traitement des écarts de comptage ..... **7,00 €**
- Recherche de preuve sur écart de comptage ..... **selon devis**
- Ramassage sur site ..... **Nous consulter**

## > LES VIREMENTS SEPA

VIREMENTS SEPA ÉMIS (AU DÉBIT DU COMPTE)	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>
Virement émis vers un compte Caisse d'Épargne Grand Est Europe : - occasionnel - permanent	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>
Mise en place d'un virement occasionnel vers un autre établissement bancaire <i>(frais par virement occasionnel automatisable émis dans l'UE)</i>	<b>3,90 €</b>	<b>Gratuit</b>
Mise en place d'un virement permanent vers un autre établissement bancaire	<b>1,65€ / virement</b>	<b>Gratuit</b>
Virement SEPA télétransmis (SCT)	<b>Voir catégorie EDI<sup>(2)</sup></b>	
Demande de retour de fonds sur virement émis à tort après émission	<b>15,50 €</b>	-
Demande de retour de fonds sur liste de virement « papier » émis à tort	<b>15,50 €</b>	-
Virement SEPA immédiat (demande avant 14h, virement crédité dans la journée)	<b>21,00 €</b>	-
Virements multiples, prise en charge liste papier	<b>20,00 €</b>	-

VIREMENTS SEPA REÇUS (AU CRÉDIT DU COMPTE)	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>
Virement reçu d'un compte Caisse d'Épargne	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Virement reçu d'un autre établissement bancaire	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>

### DÉFINITION : Virements SEPA

Transferts de fonds en euros entre deux comptes bancaires situés dans l'espace SEPA ou entre un compte situé en France et un compte situé notamment dans les Collectivités d'outre-mer. Le délai de traitement est de 1 jour entre le moment de réception de l'ordre de virement et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire (+ 1 jour supplémentaire si virement papier).

(1) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Internet Pro.

(2) Les échanges de données informatisées.

## > LES PRÉLÈVEMENTS SEPA

PRÉLÈVEMENTS SEPA REÇUS CORE	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>
Mise en place d'un mandat de prélèvement	<b>Gratuit</b>	-
Paielement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Service de gestion des créanciers (ajout/modification) : - Autorisés : liste blanche - Non autorisés : liste noire	<b>15,50 €</b> <b>Gratuit</b>	- -
Contestation d'un ou plusieurs prélèvements avant échéance	<b>Gratuit</b>	-
Copie de mandat (si contestation non fondée)	<b>31,00 €/</b> <b>opération</b>	-
Opposition tout prélèvement	<b>30,80 €/</b> <b>opération</b>	-

### PRÉLÈVEMENTS SEPA INTERENTREPRISES REÇUS (B2B)

Mise en place et enregistrement d'un consentement sur mandat de prélèvement interentreprises	<b>10,00 €</b>	-
Modification/retrait de consentement sur mandat prélèvement SEPA	<b>10,00 €</b>	-
Paielement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>

### PRÉLÈVEMENTS ÉMIS CORE ET B2B

Demande d'ICS	<b>40,00 €</b>	-
Émission d'un prélèvement SEPA CORE unitaire	<b>5,00 €</b>	-
Mise en place d'un échéancier de prélèvement SEPA CORE	<b>16,50 €</b>	-
Réception d'une remise de prélèvement SEPA émise par Télétransmission	<b>Voir catégorie EDI<sup>(2)</sup></b>	
Rejet sur prélèvement SEPA émis revenu impayé	<b>5,00 €</b>	-
Rejets sur prélèvement SEPA émis revenu impayé par télétransmission	<b>Voir catégorie EDI<sup>(2)</sup></b>	
Relevé de prélèvement impayé	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Demande de copie de mandat (CORE)	<b>31,00 €</b>	-

#### **DÉFINITION : Le prélèvement SEPA (ou prélèvement SEPA CORE)**

Le prélèvement SEPA est un prélèvement en euros initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat. Les comptes du créancier et du débiteur sont tenus dans des banques situées dans la zone SEPA. Il peut donc être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de la zone SEPA. Le prélèvement SEPA peut être ponctuel ou récurrent. Le prélèvement SEPA s'appuie sur un formulaire unique de mandat, mis à disposition par le créancier et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné au créancier afin de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

(1) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Internet Pro, CE net Comptes.

(2) Les échanges de données informatisées.

# 3 LE COMPTE COURANT

## DÉFINITION : Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B

Il est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. Le débiteur du créancier signe un mandat de prélèvement SEPA interentreprises qu'il doit obligatoirement faire enregistrer auprès de sa banque. À réception du premier prélèvement SEPA B2B, la banque du débiteur s'assure du consentement de son client ainsi que de la validité du mandat. À réception des prélèvements suivants, elle vérifie la cohérence des données du mandat avec les données enregistrées et avec les données de l'opération reçues de la banque du créancier. Dès lors que le débit du prélèvement est intervenu, le débiteur n'a plus la possibilité de demander le remboursement du prélèvement pour lequel il a donné son consentement.

## > SERVICES SEPAMAIL

### SERVICES SEPAMAIL

- Demande de règlement ..... **Nous consulter**
  - Abonnement au service
  - Demande de règlement
- Vérification de coordonnées bancaires..... **Nous consulter**
  - Abonnement au service
  - Demande de vérification
- Service d'aide à la mobilité bancaire ..... **Nous consulter**
  - Abonnement au service
  - Restitution des modifications de coordonnées bancaires

## > LES OPÉRATIONS SUR LE COMPTE

- Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)..... **5,00 €**

## > LES EFFETS DE COMMERCE

### TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE (REMISE À L'ENCAISSEMENT ET À L'ESCOMPTE)

- Frais de remise de bordereau papier ..... **11,10 €**
- Frais de traitement des effets papier ..... **6,60 €**
- Commission sur interventions diverses sur effet (prorogation, réclamation, changement de RIB, changement de montant) ..... **18,70 € par effet**

### RETOUR D'UN EFFET REMIS À L'ENCAISSEMENT

- Paiement d'effet ..... **Gratuit**
- Opposition sur effet à payer ..... **18,70 €**
- Effet remis à l'encaissement revenu impayé ..... **21,40 €**

## > LES AUTRES SERVICES

■ Édition R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne) .....	<b>Gratuit</b>
■ Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes .....	<b>120,00 € TVA</b>
■ Compte Française des Jeux .....	<b>Gratuit</b>
■ Compte PMU (Paris Mutuel Urbain) .....	<b>Gratuit</b>
■ Attestations diverses .....	<b>19,00 €/attestation</b>

## > LES DATES DE VALEUR

■ Remise de chèque(s) .....	<b>Gratuit</b>
Remise de chèque(s) compensable en France : date de valeur = J + 1 ouvré <sup>(1)</sup> (J : date de comptabilisation)	
■ Délais d'encaissement ou d'indisponibilité sur remise de chèque	
- Lieu de dépôt : en CEGEE .....	<b>21 jours calendaires maximum<sup>(2)</sup></b>
- Lieu de dépôt : hors CEGEE .....	<b>30 jours calendaires maximum<sup>(2)</sup></b>
■ Chèque émis .....	<b>J-1</b>
■ Virement reçu .....	<b>J</b>
■ Virement émis, avis de prélèvement émis .....	<b>J</b>
■ Versement d'espèces, dépôt/retrait au guichet .....	<b>J</b>
■ Paiement par carte bancaire	
- débit immédiat .....	<b>J</b>
- débit différé .....	<b>J</b>
■ Remise d'effet à l'encaissement .....	<b>J + 4 calendaires<sup>(2)</sup></b>
■ Remise d'effet à l'escompte .....	<b>J + 1 calendaire<sup>(2)</sup></b>
■ Remise d'effet après échéance .....	<b>J + 11 calendaires<sup>(2)</sup></b>

## > LES OPPOSITIONS

■ Frais d'opposition chèque par l'émetteur .....	<b>16,00 €</b>
■ Frais d'opposition chéquier par l'émetteur .....	<b>26,00 €</b>

## > LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

(JR : jour de réception au centre de traitement des cartes bancaires).

(1) : remise de chèques compensable en France : date de valeur).

(J : date de comptabilisation).

(1) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

(2) Un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés, allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

# 3 LE COMPTE COURANT

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour).....	10,50 €
■ Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour).....	10,50 €
■ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (courrier 1 et 2), envoi simple.....	10,50 €
■ Troisième courrier compte débiteur non autorisé, envoi recommandé.....	15,00 €
■ Commission d'intervention .....	9,95 € (plafond 39,80 €/jour)
■ Frais par saisie attribution, ou frais par saisie conservatoire.....	100,00 €
■ Frais par saisie administrative à tiers détenteur (SAT).....	10 % du montant de la saisie maximum, plafond fixé 100,00 € <sup>(1)</sup>

## DÉFINITION : Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte courant nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :	
- frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plate-forme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)	
- frais de dossier	
- les frais de rejet de chèque	
- frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire	
- frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction	
- déclaration Banque de France	
- frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire	
- délivrance d'un certificat de non-paiement	
- blocage de provision	
- frais de mainlevée de l'interdiction bancaire	
- pour un chèque < ou égal à 50,00 €.....	20,05 € <sup>(2)</sup>
- pour un chèque > à 50,00 €.....	40,05 € <sup>(2)</sup>

(1) Ces frais ne sont pas soumis à TVA.

(2) La commission d'intervention sera prélevée en plus.



(dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)

- Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télévirement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision :

- prélèvement < à 20,00 € ..... **Montant de l'opération**  
(les frais ne peuvent excéder le montant du prélèvement)

- prélèvement > ou égal à 20,00 € ..... **10,05 €<sup>(1)</sup>**  
(dans la limite d'un plafond journalier unique de 40,00 €)

- Mise en interdiction bancaire par un autre établissement ..... **25,30 €**
- Chèque payé en période d'interdiction bancaire par un autre établissement ..... **25,30 €**

(1) La commission d'intervention sera prélevée en plus.

# 4 LES ASSURANCES



- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement <sup>(1)(7)</sup> ..... **20,30 €/an**

## DEFINITION : L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus

L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service. Elle est incluse dans la cotisation de votre forfait professionnel.

- Service Sécurexpress <sup>(1)(7)</sup> **TVA**
  - Adhésion ..... **13,10 €/trimestre**
  - Sécurexpress Assurance ..... **27,40 €/an**
  - 1<sup>ère</sup> carte Sécurexpress ..... **Gratuit**
  - Carte Sécurexpress supplémentaire ..... **6,90 €/an**
- IARD
  - Assurance Multirisque Professionnelle <sup>(2)(7)</sup> ..... **Nous consulter**
  - Assurance Auto des Professionnels <sup>(2)(7)</sup> ..... **Nous consulter**
- PRÉVOYANCE
  - Assurance Complémentaire Santé Salariés <sup>(3)(7)</sup> ..... **Nous consulter**
  - Protection de l'Activité Professionnelle (PAP) <sup>(4)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
(contrat d'assurance qui garantit les conséquences financières liées l'arrêt total ou temporaire d'activité du fait d'un dommage matériel atteignant le local professionnel ou de l'incapacité de la ou des personnes clés suite à un accident ou une maladie)
  - Pack Pro-T-G (offres entrant dans le cadre de la loi Madelin) ..... **Nous consulter**  
(Garantie Prévoyance Pro <sup>(5)(7)</sup>/Garantie Santé Côté Pro <sup>(4)(7)</sup>/Millevie PER <sup>(6)(7)</sup>)

## BON À SAVOIR

Bénéficiez de l'expertise de nos partenaires de l'assurance pour protéger vos salariés par une couverture Santé Collective qui s'adapte à vos besoins et à votre budget.

\* Sous réserve de commercialisation par votre Caisse d'Épargne.

(1) Assurance Moyens de Paiement et Sécurexpress Assurance, sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.

(2) L'assurance Multirisque Professionnelle et l'Assurance Auto des professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances.

(3) Assurance Complémentaire Santé Salariés est un contrat assuré par Macif-Mutualité, mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et adhérent à la Mutualité Française.

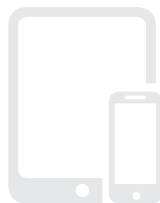
(4) Protection de l'Activité Professionnelle et Garanties Santé Côté Pro sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

(5) Garantie Prévoyance Pro est un contrat assuré par BPCE Vie et BPCE Prévoyance, entreprises régies par le code des assurances.

(6) Millevie PER est un contrat d'assurance vie souscrit par l'association APER, auprès de BPCE Vie, entreprise régie par le code des Assurances.

(7) Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

# 5 LA BANQUE À DISTANCE



## > DIRECT ECUREUIL INTERNET PRO

### DÉFINITION : Direct Ecureuil Pro

Direct Ecureuil Pro est un service de banque à distance (par Internet) complet permettant la gestion de vos comptes en ligne 7 jours sur 7, 24h sur 24 depuis un ordinateur connecté à Internet.

Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, c'est l'outil indispensable pour faciliter vos opérations bancaires au quotidien avec votre Caisse d'Épargne.

- Vous accédez aux principales informations relatives à vos comptes ainsi qu'à certains de vos crédits.
- Vous réalisez en quelques clics les principales opérations bancaires nécessaires à votre gestion au quotidien.
- Vous habilitiez certains de vos collaborateurs à l'utilisation de votre espace en ligne et définissez pour chacun d'eux les droits d'utilisation dont ils disposent.

- Abonnement à des services de banque à distance (hors offre groupée de services) :  
Direct Ecureuil Internet Pro ..... **7,50 €/mois**  
Direct Ecureuil Internet Pro unique (accès à tous les comptes d'un groupe) <sup>(1)</sup> ..... **39,60 €/trimestre**

## > ALERTECUREUIL PRO

- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS :
  - Forfait mensuel (dans la limite de 40 SMS) ..... **5,00 €**
  - SMS supplémentaire (coût par SMS) ..... **0,20 €**
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par mails :
  - Forfait mensuel (nombre illimité de mails) ..... **5,00 €**

## > SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE **TVA**

- Carte Secur@cces ..... **10,00 €/an**
- Recommande de carte Secur@cces ..... **7,10 €**
- Premier Lecteur CAP ..... **Gratuit**
  - à partir du deuxième lecteur ..... **10,00 €/lecteur**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte Secur@cces par la banque ..... **8,00 €**
- Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans) ..... **180,00 €**
- Certificat électronique 3SKey par token USB NG Pro (valable 3 ans) ..... **100,00 €**

### **BON À SAVOIR**

Le Certificat Électronique est un gage de sécurité supplémentaire pour vos opérations en ligne. Il vous permet notamment sur Direct Ecureuil Internet Pro de saisir de nouveaux RIB, afin d'effectuer des virements sans avoir à contacter votre Agence.

(1) Sous réserve de commercialisation, merci de consulter votre conseiller.

# 6 CE NET EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)



## DÉFINITION : Le système d'échanges de données informatisées (EDI)

Le système d'échanges de données informatisées permet, grâce à votre connexion Internet, avec la Caisse d'Épargne, la saisie de vos opérations, la gestion et le suivi des ordres en ligne, en toute sécurité, à tout moment et sans vous déplacer.

## > CE NET REMISES

Solution d'envoi de fichiers de virements, prélèvements, TIP SEPA, effets de commerce et de téléchargement de relevés **par Internet**

- Ouverture du service ..... **30,00 € TVA**
- Abonnement incluant CE net Comptes, la saisie, le dépôt (virements, LCR, prélèvements) et la signature de remises d'ordres (1<sup>er</sup> lecteur CAP gratuit)..... **23,00 €/mois**
- Options supplémentaires (tarifications venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE net Remises)
  - Service de gestion de mandats, pour 300 mandats ..... **18,00 € HT/mois TVA**
  - Au-delà : ..... **Nous consulter**
  - CE net Comptes Filiales..... **5,00 €/mois TVA**

### BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne met à votre disposition la saisie en ligne et la transmission de fichier sur notre solution Internet CE Remises qui inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

## > CE NET EDI

### DÉFINITION : Souscription à la carte de services de gestion de compte et d'échanges de données informatisées.

Le système d'échanges de données informatisées permet, grâce à votre connexion Internet, avec la Caisse d'Épargne, la saisie de vos opérations, la gestion et le suivi des ordres en ligne, en toute sécurité, à tout moment et sans vous déplacer.

- Frais de mise en place du service..... **70,00 € TVA**

### EBICS

- Sens aller : Client/Banque (Transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR)
  - Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par certificat électronique..... **à partir de 25,00 €/mois\***
  - Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par signature électronique..... **à partir de 25,00 €/mois\***
- Sens retour Banque/Client (Réception de relevés de comptes, d'impayés et d'opérations)
  - Abonnement mensuel EBICS (profil T) ..... **à partir de 30,00 €/mois\***
- Options à la carte (tarifications venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE net EDI)
  - E-saisie ..... **13,00 €/mois**
  - E-transfert..... **10,00 €/mois**
  - Service de gestion de mandats, pour 300 mandats ..... **18,00 €/mois TVA**
  - Au-delà ..... **Nous consulter TVA**
  - CE net Comptes Filiales<sup>(1)</sup> (surcoût)..... **5,00 €/mois**

\* En fonction du nombre de remises ou de relevés restitués.

(1) Nécessité d'un mandat accordé à l'abonné.

## > VIREMENT SEPA TÉLÉTRANSMIS<sup>(1)</sup> (par opération)

■ Virement SEPA .....	0,21 €
■ Virement SEPA Jour .....	0,45 €
■ Virement SEPA Spécial .....	0,45 €
■ Virement TRÉSORERIE en euros .....	7,50 €
■ Virement TIERS URGENT .....	7,90 €
■ Virement INTERNATIONAL .....	8,10 €
.....	<b>+ commission de change</b>
■ Frais sur remise de virement(s) confirmée par fax .....	<b>5,00 € /remise</b>

## > PRÉLÈVEMENTS SEPA TÉLÉTRANSMIS<sup>(1)</sup> (PAR OPÉRATION)

■ Prélèvement SEPA CORE télétransmis pour encaissement .....	0,30 €
■ Prélèvement SEPA B2B télétransmis pour encaissement .....	0,35 €
■ TIP SEPA télétransmis .....	0,30 €
■ Prélèvement / TIP SEPA remis à l'encaissement et revenu impayé .....	5,00 €
■ Frais sur remise de prélèvement(s)/TIP SEPA confirmée par fax .....	<b>5,00 € /remise</b>

## > REMISE DES EFFETS DE COMMERCE TÉLÉTRANSMIS

■ Effet remis à l'encaissement .....	0,41 € /effet
■ Frais sur remise de LCR confirmée par fax .....	5,00 € /remise
■ Frais d'acceptation, prorogation, réclamation, modification, avis de sort .....	18,70 € /prestation
■ Frais d'impayé (sur remise), effet rejeté (sur retour) .....	18,70 €

## > PULCEO **TVA**

### **BON À SAVOIR**

PulCEo est une gamme de solutions multi-bancaires en ligne pour la consultation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie et d'opérations bancaires. L'offre PulCEo.fr implique un abonnement CE Net EDI (EBICS). L'offre PulCEo Connect permet la gestion de trésorerie et l'agrégation de comptes sans abonnement EBICS (sous réserve de disponibilité)

■ Frais de mise en place du service (à distance) .....	<b>À partir de 200,00 €</b>
■ Frais d'installation sur site .....	<b>550,00 € la demi-journée</b>
■ Abonnement PulCEo.fr incluant deux banques .....	<b>À partir de 40,00 €/mois</b>
■ - Option par banque supplémentaire .....	<b>À partir de 10,00 €/mois</b>
- Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PulCEo Mobile élargi, Diamond, ...)	<b>Nous consulter</b>
■ PULCEO Connect (sous réserve de disponibilité) .....	<b>Nous consulter</b>

(1) Cf définitions pages 12 et 13.

# 7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



## > LA MONÉTIQUE

### BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne vous propose une gamme complète de terminaux de paiement électroniques en location, performants et au meilleur prix, avec un service inclus de maintenance et d'assistance téléphonique. N'hésitez pas à demander conseil auprès de votre Conseiller Professionnel. Les prix indiqués intègrent la fourniture du matériel, la livraison, l'installation et la maintenance de l'équipement sur le territoire français.

■ Terminaux de Paiement Electronique (TPE) .....	<b>Nous consulter</b>
■ Contrat monétique inactif depuis plus de 12 mois.....	<b>15,00 €</b>
■ Frais de traitement des impayés carte .....	<b>66,00 €</b>
■ Traitement manuel des facturettes.....	<b>100,00 €</b>
■ Indemnité pour non restitution de TPE et TPE santé <sup>(1)</sup>	
- 1 <sup>ère</sup> année.....	<b>350,00 €</b>
- 2 <sup>ème</sup> année.....	<b>250,00 €</b>
- 3 <sup>ème</sup> année.....	<b>90,00 €</b>
- 4 <sup>ème</sup> année et au-delà .....	<b>30,00 €</b>

## > CE BOOST FID

**DÉFINITION :** Solution de fidélisation de la clientèle du Professionnel.

■ CE boost FID .....	<b>Nous consulter</b>
----------------------	-----------------------

## > PAIEMENT N FOIS SANS FRAIS

### BON À SAVOIR

Offrez plus de souplesse à vos clients en leur proposant de régler en 3 ou 4 fois sans frais.

■ Droits d'entrée .....	<b>Nous consulter</b>
■ Commission pour paiement en 3 fois .....	<b>3,00% /sommes différées</b>
■ Commission pour paiement en 4 fois .....	<b>3,30% /sommes différées</b>

## > E-COMMERCE **TVA**

■ IZ e-commerce <sup>(2)</sup> .....	<b>Nous consulter</b>
■ Inscription	
- SP PLUS .....	<b>150,00 €</b>
- SP PLUS Pro Expert.....	<b>250,00 €</b>
- Je paie en ligne.....	<b>150,00 €</b>
- PAYPLUG .....	<b>Nous consulter</b>
■ Abonnement mensuel	
- SP PLUS .....	<b>15,00 €</b>
- SP PLUS Pro Expert.....	<b>30,00 €</b>
- Je paie en ligne.....	<b>15,00 €</b>

(1) L'indemnité est calculée selon la durée du contrat déjà écoulée depuis la signature initiale.

(2) IZ-e-commerce est une offre du partenaire de la Caisse d'Épargne, Trenta Axome, nécessitant un abonnement à Shopify. Société Trenta, nom commercial Axome - RCS Saint-Etienne 330 502 189 - Siège social : 30 rue Agricul Perdiguer 42000 Saint-Etienne. Shopify est une plateforme accessible à distance permettant de créer des boutiques en ligne. Shopify Inc., entreprise canadienne enregistrée au TSX et NYSE - N° d'enregistrement : 426160-7 - Siège social : 150 rue Elgin, Suite 800, Ottawa, Ontario K2P 1L4, Canada.

# 8 FINANCEMENT



## > FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

### DÉCOUVERT

- Frais liés au financement court terme (découvert, escompte commercial, Dailly)
  - Frais étude de dossier ..... 1 %/an  
(création et renouvellement) ..... **minimum de 75,00 €/dossier**  
..... **maximum de 760,00 €/dossier**
- Frais de dénonciation de découvert ..... **10,00 €**

### MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

- Commission de bordereau ..... **18,00 €**
- Traitement de facture cédée ..... **10,00 €**
- Commission par notification ..... **22,00 €**
- Frais d'incident de paiement de la créance ..... **25,00 €**
- Frais de modification de la créance (prorogation, identification, interventions diverses) ..... **22,00 €**
- Cession de créance à titre d'escompte ..... **Nous consulter**

### AFFACTURAGE

#### > *Gestion du poste clients*

La Caisse d'Épargne vous propose des solutions adaptées à la gestion et à la sécurisation de votre poste clients : ciblage de nouveaux prospects, informations sur la santé financière de vos clients, prospects ou fournisseurs en France ou à l'international, assurance contre le risque d'impayés.

- Offre d'information commerciale ..... **Nous consulter**
- Offre d'assurance-crédit ..... **Nous consulter**

## > CAUTIONS ET GARANTIES

### CAUTIONS BANCAIRES DONNÉES (CAUTIONS FISCALES, LOYER, ...)

- Engagement par signature - frais d'acte ..... 1 %  
..... **avec un minimum de 85,00 €**
- Commission d'engagement annuel ..... **1,5 à 3,00 %**
- Frais d'annulation de mainlevée, de modification, de dénonciation ..... **84,00 €**

### GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE (ACCISES, CAUTIONS AGRO-ALIMENTAIRES, DOUANES, MARCHÉS ET PROFESSIONS RÉGLEMENTÉES, ...)

- Engagement par signature - frais d'acte ..... 0,5 %  
..... **avec un minimum de 125,00 €**
- Commission d'engagement annuel ..... **1,5 à 3,5 %**
- Frais d'annulation de mainlevée, de modification, de dénonciation ..... **84,00 €**

# 8

## FINANCEMENT

### > FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

#### FRAIS LIÉS AU FINANCEMENT MOYEN ET LONG TERME

■ Frais d'étude de dossier .....	1 %
..... avec un minimum de 150,00 €	
..... sauf Crédit Express minimum 100,00 €	
■ Frais de demande de décompte de remboursement anticipé .....	57,00 €
■ Indemnités de remboursement anticipé .....	selon contrat
■ Duplicata de tableau d'amortissement .....	25,50 €
■ Duplicata de contrat de prêt .....	28,50 €
■ Avenant de changement de date utile ou de compte de prélèvement .....	28,50 €
■ Autre avenant	
- pour un prêt entré en amortissement : 1% du capital restant dû avec un minimum de .....	280,00 €
- pour un prêt non entré en amortissement : 1,5% du capital restant dû avec un minimum de .....	320,00 €
■ Frais d'annulation de prêt après rédaction du contrat .....	150,00 €
■ Lettre de relance ou rappel sur échéance en retard .....	17,00 €

#### CRÉDIT-BAIL MOBILIER **TVA**

■ Frais de dossiers .....	2 % du montant du prix H.T.
..... du matériel avec un minimum de 50,00 €	
■ Publicité légale crédit-bail / Location (greffe du tribunal de Commerce) .....	23,00 €
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social	
■ Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant du financement) .....	250,00 €
■ Lettres d'information aux cautions .....	35,00 €
■ Annulation ou modification d'assurance .....	50,00 €
■ Mainlevée d'opposition - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> .....	Gratuit
■ Mainlevée d'opposition - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> .....	50,00 €
■ Gestion d'un sinistre matériel - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> .....	Gratuit
■ Gestion d'un sinistre matériel - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> .....	150,00 €
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> .....	Gratuit
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> .....	50,00 €
■ Réédition de documents (contrats, échéanciers...) .....	50,00 €
■ Changement d'adresse postale y compris NPAI .....	35,00 €
■ Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren) .....	35,00 €
■ Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat) .....	50,00 €



■ Radiation de publicité ou de gage <sup>(1)</sup> .....	<b>35,00 €</b>
■ Modification de la date d'échéancement (hors intérêt intercalaire).....	<b>50,00 €</b>
■ Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement <sup>(2)</sup> .....	<b>50,00 €</b>
■ Changement du mode de règlement <sup>(1)</sup> .....	de chèque ou virement à prélèvement : <b>Gratuit</b>
.....	de prélèvement à chèque : <b>250 €</b>
.....	de prélèvement à virement : <b>250 €</b>
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet <sup>(1)</sup> .....	<b>50,00 €</b> (1 <sup>er</sup> gratuit)
■ Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire <sup>(1)</sup> .....	<b>50,00 €</b>
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes...).....	<b>150,00 €</b>
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire <sup>(1)</sup> .....	<b>250,00 €</b>
■ Modification du plan de remboursement <sup>(1)</sup> .....	<b>250,00 €</b>
■ Modification ou mainlevée de garantie <sup>(1)</sup> .....	<b>250,00 €</b>
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous location (changement d'actionnariat, de gérant, d'assuré) <sup>(1)</sup> .....	<b>250,00 €</b>
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat <sup>(1)</sup> .....	<b>250,00 €</b>
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire.....	<b>50,00 €</b>

**LE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER ET LA LOCATION LONGUE DURÉE** ..... **Nous consulter**

(1) Sous réserve d'acceptation de l'opération.

(2) Hors frais éventuels facturés par votre établissement bancaire ou postal.

# 8

## FINANCEMENT

### FRAIS LIÉS AUX GARANTIES

■ Frais de dossier d'ouverture de crédit hypothécaire .....	<b>170,00 €</b>
■ Mainlevée totale ou partielle de garantie ou transfert d'hypothèque à augmenter des frais d'enregistrement le cas échéant.....	<b>160,00 €</b>
■ Nantissement de comptes titres, livrets, Compte Excédent Pro, compte à terme, assurance réseau.....	<b>125,00 €</b>
■ Nantissement valeurs mobilières, livrets, compte à terme, assurance hors Groupe Caisse d'Épargne.....	<b>420,00 €</b>
■ Nantissement de fonds de commerce, de parts sociales, Sociétés Civiles, SARL, SNC, EURL, SCI, actions de sociétés non cotées .....	<b>425,00 €</b>
- en cas de contrat avec promesse préalable au nantissement .....	<b>500,00 €</b>
■ Nantissement de matériel et d'outillage.....	<b>395,00 €/acte</b>
■ Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé.....	<b>152,00 €</b>
■ Frais de délégation d'assurance <sup>(1)</sup> .....	<b>120,00 €</b>
■ Frais de prise de gage de véhicule .....	<b>245,00 €/acte</b>
■ Blocage de compte courant d'associé.....	<b>125,00 €</b>
■ Information annuelle des cautions par garant et par dossier dans la limite d'un plafond de 84€.....	<b>42,00 €/lettre</b>
■ Frais d'huissier .....	<b>frais réels</b>
■ Garantie délivrée par une personne morale .....	<b>85,00 €</b>
■ Frais de renouvellement de garantie .....	<b>42,00 €</b>
■ Ouverture compte de dépôt séquestre, avec émission d'acte .....	<b>90,00 €</b>

(1) Cette tarification ne s'applique pas aux crédits soumis à la loi Immo.

# 9 L'INGÉNIERIE SOCIALE



## BON À SAVOIR

L'offre Ingénierie Sociale de la Caisse d'Épargne repose sur une combinaison de dispositifs complémentaires permettant au dirigeant de défiscaliser sur le plan personnel et professionnel tout en motivant et fidélisant ses salariés.

### ■ Épargne Salariale (PEI<sup>(1)</sup>, PER COLi<sup>(1)</sup>, Intéressement)

Les offres BOX OFFICE et ES-PL (Épargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Épargne sont de vrais leviers de défiscalisation.

Le PEI et PER COLi en sont le réceptacle et permettent au dirigeant\*, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou leur retraite (PER COLi). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants. .... **Nous consulter**

### ■ Titres de services (Titres restaurant, CESU préfinancé, Titres cadeaux)

Les offres Titres de services de la Caisse d'Épargne sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs (Titre restaurant, CESU préfinancé) et permettent de les valoriser (Titre Cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

Le dirigeant (avec ou sans salarié) bénéficie également, à titre personnel, du CESU préfinancé. .... **Nous consulter**

\* Les dispositifs d'épargne salariale profitent aux chefs d'entreprise et dirigeants non-salariés employant habituellement entre 1 à 250 salariés (en plus d'eux-mêmes), selon les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

(1) PEI : Plan d'Épargne Interentreprises, PER COLi : Plan d'Épargne Retraite Collectif Interentreprises.

# 10 COMPTE-TITRES



## > LES VALEURS MOBILIÈRES

### COMMISSION DE GESTION ANNUELLE T.T.C. :

- Compte-titres composé uniquement de valeurs émises par les Caisse d'Épargne, forfait ..... **30,00 €/an**
- Autres commissions et divers : se reporter aux conditions tarifaires applicables aux opérations de la clientèle des particuliers

# 11 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



## > LES VIREMENTS INTERNATIONAUX

### VIREMENTS ÉMIS VERS L'ÉTRANGER

- Vers l'EEE (Espace Economique Européen) en euros d'un montant ≤ 50 000 € et virement SEPA<sup>(1)</sup> (quel que soit le montant)
  - Frais par virement automatisable avec BIC<sup>(1)</sup>/IBAN<sup>(1)</sup>..... **3,90 €**
  - Frais par virement automatisable avec BIC<sup>(1)</sup>/IBAN<sup>(1)</sup> télétransmis ..... **0,18 €**
- Autres virements : en euros dans l'EEE > 50 000 €, hors EEE (quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays)

#### VIREMENTS PAPIER

- Frais par virement..... **1 ‰**  
minimum de perception ..... **13,00 €**
- Commission de change ..... **0,50 ‰**  
minimum de perception ..... **13,00 €**
- Frais supplémentaires de correction (coordonnées bancaires manquantes ou erronées) **18,00 €**

#### VIREMENTS TÉLÉTRANSMIS

- Frais par virement..... **8,10 €**
- Commission de change (si devise)..... **0,50 ‰**  
minimum de perception ..... **13,00 €**
- Frais supplémentaires de correction (coordonnées bancaires manquantes ou erronées) **18,00 €**

### VIREMENTS REÇUS DE L'ÉTRANGER

- En provenance de l'EEE en euros d'un montant ≤ 50 000 € et virement SEPA<sup>(1)</sup> (quel que soit le montant)
  - Frais par virement automatisable avec BIC<sup>(1)</sup>/IBAN<sup>(1)</sup>..... **Gratuit**
- Autres virements : en euros dans l'EEE > 50 000 €, virement hors EEE (quel que soit le montant), ou virements en devises (quelque soit le pays)
  - Frais par virement ..... **1 ‰**  
minimum de perception ..... **13,00 €**
  - Frais de commission de change ..... **0,50 ‰**  
minimum de perception ..... **13,00 €**

### DIVERS

- Demande de confirmation d'émission d'un transfert ..... **5,50 €**
- Avis de sort sur message SWIFT ..... **30,00 €**
- Frais de correspondant bancaire (hors Espace Economique Européen)..... **18,00 €**
- Complémentation ou intervention sur transfert ..... **15,50 €**

(1) Cf définition page 12.

# 11

## LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

### PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER <sup>(1)</sup>

■ En euros	
- Commission de service (partie proportionnelle) .....	1 ‰
minimum de perception .....	13,00 €
■ En devises	
- Commission de service .....	1 ‰
minimum de perception .....	13,00 €
- Commission de change .....	0,5 ‰
minimum de perception .....	13,00 €

### ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER <sup>(1)</sup>

■ En euros	
- Commission de service (hors frais éventuels correspondant étranger) .....	1 ‰
minimum de perception .....	13,00 €/chèque
■ En devises	
- Commission de service .....	1 ‰
minimum de perception .....	13,00 €/chèque
- Commission de change .....	0,5 ‰
minimum de perception .....	13,00 €/chèque
■ Frais du correspondant .....	18,00 €/chèque
■ Encaissement de chèque étranger en Crédit Après Encaissement (CAE)	
Forfait à rajouter aux tarifs en Crédit Sauf Bonne Fin (SBF) .....	52,00 €/chèque
■ Chèque étranger remis à l'encaissement impayé .....	43,00 €
■ Encaissement de chèque TOM .....	20,16 €

(1) Disponibilité des fonds :

- remise chèque en euros payable dans l'U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 8 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence.
- remise chèque en euros ou devises payable hors U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 14 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence.
- remise chèque en euros ou devises payable à l'étranger en « Crédit Après Encaissement » : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Épargne.

# 12 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



## ARRÊTÉ DE COMPTE

La Caisse d'Épargne établit un arrêté de compte trimestriel (ou ticket d'agios) à la fin de chaque période, qui reprend notamment :

- les intérêts débiteurs,
- les commissions,
- les frais éventuels,
- le TEG.

## AUTORISATION DE DÉCOUVERT

L'autorisation de découvert permet au client de rendre débiteur le solde de son compte jusqu'à un montant maximal accordé par la banque et pendant une durée définie dans le contrat. Cette solution est donc plus particulièrement adaptée à certains cycles d'exploitation plus longs et à certaines activités générant des besoins de trésorerie plus récurrents.

## BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

Codification internationale sur 8 ou 11 caractères alpha numériques, attribuée par l'ISO (Organisation pour la Standardisation Internationale) et servant à identifier un établissement financier ou non financier.

## CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

Le mandat de prélèvement SEPA cesse d'être valide et devient donc caduc lorsqu'aucune opération s'y référant n'a été exécutée depuis 36 mois.

## CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « DAILY »

La cession de créance professionnelle « Dailly » correspond à la cession de certaines créances (factures émises sur un ou plusieurs clients) à la banque via un bordereau. Après traitement, la banque octroie un crédit en contrepartie de ces factures par exemple sous la forme d'une ligne de crédit sur un compte spécifique dédié, ou d'un découvert autorisé garanti par les créances (cession à titre de garantie). Elle peut aussi faire l'avance de la créance cédée avant sa date d'échéance (cession à titre d'escompte).

## COMPTE INACTIF

Un compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- 1) le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les

comptes courants et de 5 ans pour les comptes d'instruments financiers, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés ;

- 2) le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

## CONTESTATION

Demande formulée par le débiteur à sa banque afin d'obtenir le remboursement d'une ou plusieurs opérations de prélèvement SEPA déjà exécutée(s).

## CRÉDIT COURT TERME

Le crédit court terme est un prêt destiné à répondre à des situations spécifiques générant des décalages de trésorerie plus importants (liés à un accroissement ponctuel de l'activité, au financement d'un actif) ou plus longs (en raison d'un cycle d'exploitation atypique, saisonnier ou international...).

## DATES DE VALEUR

La date de valeur est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte ; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios). La date de l'opération et la date de valeur peuvent donc être différentes.

## DEI PRO

Direct Ecureuil Internet Pro : votre compte en direct, partout, 24h/24 et 7j/7. Consultez vos comptes, effectuez la plupart de vos opérations courantes sur internet, par téléphone ou depuis votre mobile en toute sécurité.

## DÉLAI D'ENCAISSEMENT

La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Caisse d'Épargne vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondante au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Caisse d'Épargne peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, conformément aux conditions générales de la convention de compte courant.

# 12

## LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

### **EPC (EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL/CONSEIL EUROPÉEN DES PAIEMENTS)**

Instance créée en 2002 par les établissements de crédit européens et des associations professionnelles. Il est chargé de définir les moyens de paiement en Europe et les infrastructures afférentes.

### **ESCOMPTE**

L'escompte permet d'obtenir le paiement par la banque d'un effet de commerce (lettre de change, billet à ordre) avant sa date d'échéance, dans les limites d'un plafond (ligne d'escompte) autorisé par la banque et sous réserve de son acceptation de l'effet. La banque est remboursée par le paiement de l'effet, à son échéance, par le client. On parle de tireur pour l'émetteur de l'effet (fournisseur) sur un de ses clients (le débiteur, aussi appelé le tiré).

### **IBAN**

International Bank Account Number, identifiant international de compte bancaire. En France, l'IBAN va remplacer nos traditionnels RIB.

### **ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)**

Identifiant désignant de façon unique un créancier émetteur d'ordres de prélèvement SEPA.

### **MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA**

Mandat par lequel le débiteur, d'une part, autorise un créancier à émettre des prélèvements SEPA payables sur son compte, et d'autre part, autorise sa banque à débiter son compte du montant des prélèvements présentés par le créancier mentionné sur le mandat.

### **OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS**

Instruction donnée par le débiteur à sa banque de ne pas payer un ou plusieurs prélèvements à venir. Le code monétaire et financier utilise aussi les termes de révocation de l'ordre de paiement.

### **PRÉLÈVEMENT SEPA INTERENTREPRISES (OU SEPA B2B)**

Prélèvement destiné aux professionnels souhaitant se faire régler tout ou partie de leurs transactions selon des conditions particulières.

### **PRÉ-NOTIFICATION**

Information donnée par le créancier à son débiteur sur la créance objet du prélèvement ; l'information peut se faire par tout moyen (avis, échéance, facture) dans un délai de 14 jours calendaires minimum avant la date d'échéance du prélèvement.

### **RÉCURRENT**

Se dit d'un prélèvement répétitif. Définit également un type de paiement caractérisé par une série de prélèvements effectués au titre d'un mandat.

### **RETRAIT DE CONSENTEMENT OU RÉSILIATION D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA**

Décision du débiteur, notifiée au créancier, par laquelle il met fin à l'autorisation donnée au créancier d'émettre des ordres de prélèvements SEPA et à l'autorisation antérieurement donnée à sa banque de débiter son compte du montant des ordres présentés, figurant sur le formulaire unique de mandat remis par le débiteur à son créancier.

### **RIB**

Codification permettant, en France, d'identifier les coordonnées bancaires d'un client (nom du titulaire du compte, nom de la banque, code établissement, code guichet, numéro de compte et clé de contrôle).

### **RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)**

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

### **SCT**

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

### **SDD**

SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

■ SDD B2B : SEPA Direct Debit Business to Business.

Le prélèvement SEPA B2B, optionnel, est dédié exclusivement aux paiements entre entreprises, professionnels et associations.

■ SDD CORE : SEPA Direct Debit CORE.

Le prélèvement SEPA CORE est adapté à toutes les clientèles.





# 13 LES NUMÉROS UTILES



## > CENTRE DE RELATIONS CLIENTÈLE

### ↳ ASSISTANCE TECHNIQUE :

**3241** Service gratuit + prix appel

## > CARTE BANCAIRE

Pour toute perte ou vol de votre carte bancaire, avertissez immédiatement votre agence Caisse d'Épargne ou contactez le Centre d'Opposition Caisse d'Épargne.

### ↳ PERTE/VOL :

**09 69 36 39 39** Service gratuit + prix appel

Ou sur Direct Écureuil Pro par internet - [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)<sup>(1)</sup>

Ou depuis votre Smartphone, iPhone®

App Store sur [www.m.caisse-epargne.fr](http://www.m.caisse-epargne.fr)<sup>(1)</sup>

## > MONÉTIQUE COMMERÇANTS

Pour toute aide, contactez votre Assistance Caisse d'Épargne.

### ↳ TECHNIQUE (TPE) :

Du lundi au samedi de 8h à 20h

**09 69 39 16 17** Service gratuit + prix appel

(Commande de consommable, télécopie et questions administratives, appels techniques pour TPE non maintenu par NPS)

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

### ↳ SAV :

**0 825 888 613** Service gratuit + prix appel

(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)

Du lundi au samedi de 9h à 18h.

### ↳ INTELLIO SANTÉ :

(du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30)

#### Service commercial :

**02 43 78 07 08** Service gratuit + prix appel

#### Service technique :

**02 43 78 30 48** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [sav@groupe-sephira.fr](mailto:sav@groupe-sephira.fr)<sup>(1)</sup>

(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

### ↳ INTELLIO TAXI : Service commercial :

**02 43 78 07 08** Service gratuit + prix appel

#### service technique :

**02 43 72 54 94** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [sav@groupe-sephira.fr](mailto:sav@groupe-sephira.fr)<sup>(1)</sup>

(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

**0 800 216 543** Service & appel gratuits

Contact mail : [contactweb@saficard.com](mailto:contactweb@saficard.com)<sup>(1)</sup>

(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)

Du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 18h

### ↳ DILIZI - Assistante :

**09 69 32 49 91** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [support@dilizi.fr](mailto:support@dilizi.fr)<sup>(1)</sup>

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

### ↳ CENTRE D'AUTORISATIONS : - 7/7J - 24H/24H

**0 825 898 989** Service 0,15 €/min + prix appel

## > ASSURANCES

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les Assurances distribuées par la Caisse d'Épargne.

### ↳ ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE :

**09 69 36 45 45** Service gratuit + prix appel

POUR LES CONTRATS : **Protection de l'Activité Professionnelle, Garantie Prévoyance Pro, Garanties Santé Côté Pro, Garantie Retraite Pro.**

### ↳ ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE :

**09 69 36 28 37** Service gratuit + prix appel

POUR LES CONTRATS : **Assurance Auto, multirisque et responsabilité civile.**

(1) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès Internet.

# 14 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOLUERE UN LITIGE



## >VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute.

- En cas d'insatisfaction ou de désaccord,  **votre conseiller en agence/e-agence est le premier interlocuteur pour répondre à votre réclamation.**

Si la réponse ou solution qui vous a été apportée ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au Service Relations Clientèle.

PAR COURRIER	PAR INTERNET	PAR TÉLÉPHONE
Caisse d'Épargne Grand Est Europe Service Relations Clientèle 5, Parvis des Droits de l'Homme 57000 Metz	<a href="http://www.caisse-epargne.fr">www.caisse-epargne.fr</a> <sup>(1)</sup> (région Grand Est Europe) rubrique « Numéros utiles » - « Service Relations Clientèle »	09 69 36 27 38 <sup>(2)</sup>

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la Caisse d'Épargne vous répondra dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation.

Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

## >VOTRE RECOURS EN MÉDIATION : VOTRE DERNIER RECOURS EN CAS DE LITIGE

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence et du Service Relations Clientèle, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation et/ou conditions de médiation disponibles sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

- **Le médiateur du crédit aux entreprises** (entreprises, créateurs, chef d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou relatives aux fonds propres.

### PAR INTERNET (contact dans les 48h)

Dossier à remplir en ligne sur le site : [www.mediateurducredit.fr](http://www.mediateurducredit.fr)<sup>(1)</sup>

**Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers** pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPCVM, CSPI et OPC), l'information des investisseurs, exécution des ordres (délais, contenu), des problèmes de tenue des comptes titres.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
<a href="http://www.amf-france.org">http://www.amf-france.org</a> <sup>(1)</sup>	Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

## PLUS D'INFORMATIONS

[www.caisse-epargne.fr/professionnels](http://www.caisse-epargne.fr/professionnels)<sup>(1)</sup>

Document non contractuel et sous réserve de commercialisation des produits et services dans votre Caisse d'Épargne.

(1) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet.

(2) Appel non surtaxé. Coût selon votre opérateur.

Pour accéder à nos dossiers conseils tarification  
et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur :  
**[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)**<sup>(1)</sup>



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**GRAND EST EUROPE**

(1) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet.

