



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS ET SERVICES BANCAIRES
BANQUE DE L'ORME - PROFESSIONNELS & ASSOCIATIONS

AU 1^{ER} JANVIER 2026

**BANQUE
DE L'ORME**



SAUVEGARDE ET RETOURNEMENT DES ENTREPRISES



**CAISSE D'ÉPARGNE
ILE-DE-FRANCE**

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires en vigueur au 01/01/2026 et appliqués à la clientèle des Professionnels et Associations gérée par la Banque de l'Orme⁽¹⁾, banque judiciaire de la Caisse d'Epargne Ile-de-France.

La Caisse d'Epargne a, depuis toujours, fondé ses relations avec vous et tous ses clients sur la confiance et la transparence. C'est pourquoi, lors de toute ouverture de compte nous vous remettons une Convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés.

Les experts de La Banque de l'Orme⁽¹⁾ Ile-de-France sont spécialisés dans les procédures collectives. Ils accompagnent les entreprises et les professionnels en difficulté pour les orienter vers une solution adaptée. Les prestations sont assurées par une équipe de professionnels 100 % dédiés à cette activité. Ils font appel à leurs compétences techniques et juridiques, ainsi qu'à leurs capacités d'écoute et d'analyse.

De la période de sauvegarde ou de redressement judiciaire au plan de continuation, vous bénéficiez de la solidité de la Caisse d'Epargne Ile-de-France, acteur majeur de l'économie régionale.

En vous remerciant de votre confiance.

**Retrouvez l'ensemble de nos conditions tarifaires
sur le site Internet :**

[www.caisse-epargne.fr/ile-de-france/\(2\)](http://www.caisse-epargne.fr/ile-de-france/(2))

(Caisse d'Epargne Ile-de-France)

Nota : les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées à tout moment, dans les conditions prévues par la réglementation, selon l'évolution de la réglementation et des conditions de marché. Les prix sont exprimés hors taxe.

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 01/10/2025).

(1) Banque de l'Orme est une marque déposée par BPCE SA, utilisée par la Caisse d'Epargne Ile-de-France pour sa clientèle d'entreprises en difficulté, sous plan ou sous administration provisoire. Caisse d'Epargne Ile-de-France, 26/28, rue Neuve Tolbiac - CS 91344 - 75633 Paris Cedex 13. Banque Coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital : 2 375 000 000 euros - 382 900 942 RCS Paris. Siège social : 19 rue du Louvre 75001 Paris - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 005 200.

(2) Coût de la connexion Internet selon votre opérateur.

SOMMAIRE

1 LE COMPTE COURANT

La vie du compte	6
Les comptes en devises	6
Les frais et commissions de mouvement	6
Les autres frais et services	7
Les opérations juridiques et fiscales	7
La location de coffre-fort	7
Les dates de valeur	7
Les oppositions	8
La recherche de document(s)	8

2 LES IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Les commissions d'intervention	8
Les incidents liés aux chèques	8
Les incidents liés aux prélèvements et effets	9
Les opérations particulières	9

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Les espèces	10
Les chèques	11
Les cartes de paiement	11
La carte de retrait	12
Les paiements par carte	12
Les opérations sur carte	12
Les autres services carte	12
Les virements	13
Les prélèvements	14
Les effets de commerce	15
Les services SEPAMAIL	15

4 LES ASSURANCES

Les assurances	16
--------------------------	----

5 LA BANQUE À DISTANCE

CE net Comptes	17
PulCEo Connect	17
Service Gestion des Factures	18
La sécurisation des opérations en ligne	20

6 EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)

CE net Remises	21
CE net EDI (EBICS)	21
PulCEo	21
PulCEo Administrateur Judiciaire	21
Les autres prestations	21

7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

La monétique	22
Les terminaux de paiement électronique (TPE)	22
Tap To Pay	22
Le paiement pour la location de biens et services (PLBS)	23
CE Boost Pay Business	23
Oney Proxi	23
L'e-commerce	24

8 LES SERVICES EXTRA-BANCAIRES

JEDECLARE.COM	26
iPaidThat	26

9 LE FINANCEMENT

Le financement bancaire court terme	27
Le financement des investissements	27
L'assurance des emprunteurs	29
Les cautions et garanties	29

10 L'INGÉNIERIE SOCIALE

L'ingénierie sociale	31
--------------------------------	----

11 LES PLACEMENTS FINANCIERS

Les opérations sur compte-titres ordinaires	32
Les parts sociales	32
Les droits de garde	33
Les autres tarifs	33
Les transferts de compte-titres	34

12 L'ÉPARGNE

Le compte excédent professionnels	35
Les autres comptes et livrets d'épargne	35
Les autres frais et services	35

13 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Les opérations de change	36
Les opérations de paiement	36
Les opérations d'encaissement	37

14 LE LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

Le lexique des termes utilisés	38
--	----

15 LES NUMÉROS ET INFORMATIONS UTILES

Carte bancaire	41
Monétique commerçants	41
Assurances	41
Nos partenaires	42

16 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION RÉSOUDRE UN LITIGE

Exprimer une réclamation	43
Votre recours en médiation	44

1 LE COMPTE COURANT

> LA VIE DU COMPTE

- Ouverture de compte courant 50 €
- Domilis Pro **Gratuit**

DÉFINITION : Domilis Pro

Service gratuit d'aide à la mobilité bancaire pour le changement de domiciliation de virements SEPA/prélèvements SEPA.

Relevés de compte selon périodicité	Au format papier	Au format électronique ⁽¹⁾
Mensuelle	Gratuit	Gratuit
Hebdomadaire	13,10 €/trim	4,90 €/trim
Bi-mensuelle	5,10 €/trim	1,90 €/trim
Décadaire	8,80 €/trim	3,30 €/trim
Journalière	54,70 €/trim	20,30 €/trim
Intraday	20 €/mois	20 €/mois

- Clôture de compte courant 100 €

> LES COMPTES EN DEVISES⁽²⁾

- Ouverture de compte 50 €
- Frais de tenue de compte clientèle des Professionnels 27 €/mois
- Frais de tenue de compte clientèle des Associations 15 €/mois
- Envoi de relevés (périodicité mensuelle) **Gratuit**
- Clôture de compte 100 €

> LES FRAIS ET COMMISSIONS DE MOUVEMENT

- Frais de tenue de compte courant Professionnels 27 €/mois
- Frais de tenue de compte courant Associations 15 €/mois
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312 -19 du Code Monétaire et Financier). Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte inactif est plafonné par arrêté ministériel **30 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Frais de recherche d'adresse inconnue, PND (Pli Non Distribué) 24 €/acte **TVA**
- Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable :
 - Personnes morales (hors Associations) 92 €/an
 - Associations 50 €/an
- Commission de mouvement **0,20 %, min 6,63 €/mois**

BON À SAVOIR

Commission de mouvement : elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte courant sur le mois. Ne sont pas pris en compte les montants débiteurs générés par la Caisse d'Epargne (remboursement d'emprunt, agios...) ainsi que les virements internes de compte à compte.

Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable : prélevés une fois par an, ces frais rémunèrent l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.



1 LE COMPTE COURANT

> LES AUTRES FRAIS ET SERVICES

- Édition R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne) **Gratuit**
- Echelle d'intérêts sur demande spécifique 15 €
- Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes 120 € **TVA**
- Compte Française des Jeux 50 €
- Compte PMU (Paris Mutuel Urbain) 50 €

> LES OPÉRATIONS JURIDIQUES ET FISCALES **TVA**

- Attestation fiscale 60 €
- Attestation de compte séquestre "article 55" 20 €
- Attestation de non fusion de compte 20 €
- Révocation de procuration 45 €

> LA LOCATION DE COFFRE-FORT⁽¹⁾ **TVA**

- Frais de location de coffre-fort (selon contenance) De 65 à 180 €/an
 - Extension de garanties De 75 à 250 €/an
- selon le niveau de garanties choisi
Frais réels par ouverture
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs)..... Frais réels par ouverture

> LES DATES DE VALEUR

- Remise de chèque(s) compensable(s) en France **J + 1 ouvré⁽²⁾**
- Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir Conditions Générales de la Convention de Compte Courant)
- Chèque émis **J - 1**
- Virement reçu **J**
- Virement émis **J**
- Prélèvement reçu **J**
- Prélèvement émis **J**
- Versement d'espèces, dépôt au guichet **J**
- Retrait d'espèces **J**
- Paiement par carte bancaire
 - Débit immédiat **J**
 - Débit différé :
 - > Date d'arrêté de compte **Le dernier jour du mois**
 - > Date de valeur **Le 4 du mois suivant**
 - > Date de débit des factures **Le 4 du mois suivant**
- Remise d'effet à l'encaissement (E = date d'échéance) **E + 4 calendaires⁽³⁾**
- Remise d'effet à l'escompte **J + 1 calendaire⁽³⁾**

J : date de comptabilisation.

(1) Sous réserve de commercialisation dans votre agence.

(2) 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).

(3) Un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés, allant du 1^{er} janvier jusqu'au 31 décembre.

(1) Sous réserve d'activation du service "Relevés en ligne".

(2) Sous réserve de commercialisation dans votre agence.

1

LE COMPTE COURANT

➤ LES OPPOSITIONS

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire.....**Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux.....**Gratuit**
- Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur**13 €/chèque**
- Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur.....**22,50 €/chéquier**

➤ LA RECHERCHE DE DOCUMENT(S)

- Frais de recherche de document(s) de moins d'un an **15 € TVA**
- Frais de recherche de document(s) de plus d'un an **25 € TVA**
- Recherches multiples pouvant donner lieu à la délivrance d'une attestation **Sur devis TVA**
- Photocopie de chèque de moins d'un an **14,40 €/chèque**
- Photocopie de chèque de plus d'un an..... **17,50 €/chèque**

2 LES IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



➤ LES COMMISSIONS D'INTERVENTION

- Frais par opération.....**8,75 € (plafond 43,75 €/jour)**

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 inexacts, absence ou insuffisance de provision...).

➤ LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour)⁽¹⁾..... **10 €**
- Frais pour chèque payé en période d'interdiction bancaire **20 €**
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques..... **25 €**
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :
 - Pour un chèque inférieur ou égal à 50 €..... **21,25 €⁽²⁾**
 - Pour un chèque supérieur à 50 €..... **41,25 €⁽²⁾**

Frais dans la limite d'un plafond journalier de 100 €

Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non-paiement, le blocage de la provision pour régularisation, la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.

(1) En cas de paiement du chèque ou du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du chèque ou du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans le forfait de frais de rejet.

(2) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

2

LES IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

➤ LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS

- Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour)⁽¹⁾..... **10 €**
 - Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA) rejeté pour défaut de provision⁽²⁾ :
 - Prélèvement inférieur à 20 €..... **Montant de l'opération**
 - Prélèvement supérieur ou égal à 20 €..... **11,25 €⁽³⁾**
- Frais dans la limite d'un plafond journalier de 40 €
- Le forfait de frais de rejet de prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA) comprend : les frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision, les frais de lettre d'information sur le refus d'exécution d'opérations de paiement et tous les autres frais perçus par la banque à l'exception de la commission d'intervention qui est prélevée séparément.
- Incidents sur effet :
 - Impayé sur effet à l'encaissement (hors récupération des frais de protêts éventuels) **18 €**
 - Paiement d'un effet sur compte insuffisamment provisionné **18 €**
 - Frais de rejet sur traite ou effet à payer **20 €**

➤ LES OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de lettre d'information pour compte courant débiteur non autorisé **10 €**
- Frais par saisie-attribution (ou par saisie conservatoire)..... **120 €**
- Frais par saisie administrative
 - à tiers détenteur..... **10 % du montant de la créance dans la limite d'un plafond de 100 €**

BON À SAVOIR

La lettre d'information pour compte débiteur non autorisé est adressée au titulaire d'un compte qui présente une situation débitrice irrégulière pour au moins l'une des raisons suivantes :

- le titulaire ne dispose d'aucune autorisation de découvert,
- son autorisation de découvert est utilisée pendant plus de 30 jours consécutifs,
- le montant du solde débiteur dépasse l'autorisation de découvert accordée.

Le constat d'une telle situation déclenche, par titulaire, un courrier d'information de la situation débitrice irrégulière de son compte en lui demandant de la régulariser. Si le compte n'est pas redevenu créditeur, ou si le solde débiteur n'est pas revenu dans la limite autorisée, un second courrier d'information pourra lui être adressé dans un délai minimum d'au moins 10 jours suivant le premier envoi. Il peut y avoir plusieurs situations débitrices irrégulières dans un même mois donnant lieu, pour chacune, à l'envoi de ces courriers.

(1) En cas de paiement du chèque ou du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du chèque ou du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans le forfait de frais de rejet.

(2) Les frais de rejet ainsi que la commission d'intervention liée à cet incident ne sont pas facturés si la banque est en mesure d'identifier qu'il s'agit d'une représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision. À défaut, ces frais (incluant frais de rejet et commission d'intervention) seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

(3) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT



> LES ESPÈCES

RETRAITS D'ESPÈCES EN EUROS AU GUICHET

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque **Gratuit**
- Retrait d'espèces avec une carte à usage unique
 - Dans l'agence de domiciliation :
 - > Clients non titulaires d'une carte bancaire **Gratuit**
 - > Clients titulaires d'une carte bancaire non valide ou dont le plafond de retrait est dépassé **Gratuit**
 - > Clients titulaires d'une carte bancaire dont le plafond de retrait n'est pas atteint **5 €/retrait**
 - Hors agence de domiciliation en Caisse d'Epargne Ile-de-France **5 €/retrait**
 - Dans une autre Caisse d'Epargne **5 €/retrait**

RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE EN EUROS (CAS DE RETRAIT EN EUROS DANS LA ZONE EURO À UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS - DAB)

- Au DAB dans un établissement du réseau Caisse d'Epargne **Gratuit**
- Au DAB dans un autre établissement
 - Avec une carte Visa Gold Business ou Visa Platinum Business ou Visa Corporate ou Visa Gold Corporate **Gratuit**
 - Avec une carte de retrait Associatis, une carte Visa Business ou une carte Visa Business à contrôle de solde systématique **1 €/retrait** (à partir du 4^e retrait par mois)

RETRAITS D'ESPÈCES EN DEVICES⁽¹⁾

	DAB	Guichet
Commission fixe par acte	3,20 €	6,25 €
Commission proportionnelle	2,80 %	2,80 %

REMISES D'ESPÈCES EN AGENCE

- Service dépôt Sécurexpress toutes options
- Dépôt express et sécurisé de la recette professionnelle
 - Adhésion au service **51 €/an**
 - Cotisation 1^{re} carte de dépôt Sécurexpress **Gratuit**
 - Carte de dépôt Sécurexpress supplémentaire ou refabrication **8,10 €/an**
- Dépôt d'espèces au guichet ou au DAB de la Caisse d'Epargne
 - Jusqu'à 500 000 € sur une année glissante **Gratuit**
 - Au-delà de 500 000 € sur une année glissante **Nous consulter**
- Offre fiduciaire (solution de prise en charge des dépôts d'espèces dans le local client, proposée en partenariat avec des transporteurs de fonds) **Sur devis**
- Traitement des écarts de comptage **16,50 €/remise**
- Gestion monnaie métallique **Nous consulter**
- Livraison et/ou collecte d'espèces (billets et/ou pièces) **Sur devis**

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES CHÈQUES

- Délivrance de chéquier par la Banque de l'Orme **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulière) **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque délivré par la Banque de l'Orme **14,50 €**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non-retrait dans les 2 mois suivant la mise à disposition **7,50 €/destruction**
- Frais d'envoi de chéquier
 - Envoi par lettre recommandée **7,65 €/envoi**
 - Envoi par courrier simple⁽¹⁾ **Gratuit**
 - Envoi à l'international **Nous consulter**
- Paiement d'un chèque **Gratuit**

CHÈQUES REMIS

- Remise de chèque(s) compensable en France **Gratuit**
- Date de valeur = J+1 ouvré⁽²⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir Conditions Générales de la Convention de Compte Courant).
- Télécollecte images chèques **Nous consulter**

DÉFINITION : 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'Epargne vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Caisse d'Epargne peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, conformément aux Conditions Générales de la Convention de Compte Courant.

> LES CARTES DE PAIEMENT

COTISATION CARTES DESTINÉES AUX PROFESSIONNELS

Carte de paiement internationale	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business	Visa Business à contrôle de solde systématique
Débit immédiat	65 €/an	150 €/an		65 €/an
Débit différé	65 €/an	150 €/an	252 €/an	

COTISATION CARTES DESTINÉES AUX ASSOCIATIONS

Carte de paiement internationale	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Business à contrôle de solde systématique
Débit immédiat	65 €/an	150 €/an	65 €/an
Débit différé	65 €/an	150 €/an	

(1) Sous réserve de la disponibilité du service.

(2) 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).

(1) La commission de change est prélevée en sus des frais indiqués ci-dessous selon le cours en vigueur.

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LA CARTE DE RETRAIT

COTISATION CARTE DESTINÉE AUX ASSOCIATIONS

Carte de retrait Associatis	
Retraits seuls	20,30 €/an

> LES PAIEMENTS PAR CARTE

- En euros dans un pays de la zone Euro**Gratuit**
- En devises ou en euros hors zone Euro⁽¹⁾ :
 - Commission fixe**1€/paiement**
 - Commission proportionnelle au montant payé par carte**2,80 %**

> LES OPÉRATIONS SUR CARTE

- Frais d'envoi de carte en pli recommandé avec AR à votre demande**7,65 €/envoi**
- Frais d'envoi de carte à l'international à votre demande**9 €/envoi**
- Refabrication de la carte avant échéance.....**11,80 €**
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement⁽²⁾
 - Par la Banque de l'Orme.....**18,60 €/opération**
 - Sur Internet ou applications mobiles⁽³⁾⁽⁴⁾.....**Gratuit**
- Réédition du code confidentiel carte en agence.....**8,50 €**
- Consultation du code confidentiel de la carte depuis l'application mobile⁽⁴⁾**Gratuit**

> LES AUTRES SERVICES CARTE

- Service e-Cartes⁽⁴⁾ (paiement sécurisé sur Internet, service disponible depuis l'application mobile⁽⁴⁾)**13,75 €/an**
- Enrôlement de la carte Visa dans Apple Pay⁽⁵⁾, Samsung Pay⁽⁵⁾, Garmin Pay⁽⁵⁾, SwatchPAY!⁽⁵⁾ et Google Pay⁽⁵⁾⁽⁶⁾**Gratuit**

(1) La commission de change est prélevée en sus des frais indiqués ci-dessous selon le cours en vigueur.

(2) Sous réserve d'acceptation et d'éligibilité.

(3) Sous réserve de disponibilité du service.

(4) Sous réserve d'être abonné au service de banque à distance de votre banque et d'être équipé de Sécur'Pass ou Sécur'Pass Pro ou, dans le cas où c'est votre entreprise qui est abonnée, d'avoir accès à l'espace de banque à distance de votre entreprise, d'avoir téléchargé la dernière version de l'application mobile Caisse d'Epargne et d'avoir activé Sécur'Pass Pro pour CE net.

(5) Services accessibles pour les porteurs de cartes Visa Business à contrôle de solde systématique, Visa Business, Visa Gold Business, Visa Platinum Business, et sous réserve de leur commercialisation pour les cartes Visa Corporate et Visa Gold Corporate.

(6) Sous réserve de commercialisation.

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES VIREMENTS

VIREMENTS SEPA ÉMIS

	Par la Banque de l'Orme	sur Internet ⁽¹⁾	Par Télétransmission ⁽²⁾
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA occasionnel vers une autre Caisse d'Epargne	Gratuit	Gratuit	0,20 €/virement
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	3,65 €/virement	Gratuit	0,20 €/virement
Virement SEPA instantané occasionnel	3,65 €/virement	Gratuit	
Virement SEPA jour (avant 11h30, effectué dans la journée)			0,40 €/virement
Virement spécial (URSSAF, TVA...)			0,40 €/virement
Virement tiers urgent (avant 14h, effectué dans la journée)	13,90 €/virement		8 €/virement
Virement SEPA SCT accéléré			0,40 €/virement
Virement trésorerie VSOT			8 €/virement
Virement SEPA permanent vers une autre banque	2,55 €/virement	Gratuit	
Virement SEPA permanent vers une autre banque (modification/suppression)	Gratuit	Gratuit	
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	12 €/virement		12 €/virement
Virement émis rejeté (compte clos ou RIB erroné)	5 €/virement		Gratuit

VIREMENTS REÇUS

- Réception d'un virement SEPA occasionnel ou permanent.....**Gratuit**
- Réception d'un virement instantané.....**Gratuit**
- Réception de virement de trésorerie Euro en provenance de la zone Euro**Gratuit**
- Rejet de virement(s) reçu(s)**18 €/virement**

(1) Services de banque à distance : CE net Comptes.

(2) Échanges de données informatisées (dans le cadre de CE net Remises ou CE net EDI).

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES PRÉLÈVEMENTS

- Frais de recherche sur contestation non justifiée d'un mandat de prélèvement SEPA 21 € TVA

PRÉLÈVEMENTS SEPA/TIP SEPA REÇUS

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.

DÉFINITION : Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B

Il est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. 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 auprès du débiteur. 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.

	Par la Banque de l'Orme	Sur Internet ⁽¹⁾	Par Télétransmission ⁽²⁾
Paiement d'un prélèvement	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE	Gratuit		Gratuit
Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation d'un prélèvement en montant ou en périodicité de prélèvement	15,25 €/ligne		
Service de gestion des créanciers (ajout/modification)			
- Autorisés : liste blanche	15,25 €/ligne		
- Non autorisés : liste noire	15,25 €/ligne		
Retrait de consentement d'un mandat de prélèvement SEPA	12 €		Gratuit
Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	12 €	Gratuit	Gratuit
Annulation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	5 €		Gratuit

(1) Services de banque à distance : CE net Comptes.

(2) Échanges de données informatisées (dans le cadre de CE net Remises ou CE net EDI).

3 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

PRÉLÈVEMENTS SEPA ÉMIS

- Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA) 50 € TVA

	Par la Banque de l'Orme	Sur Internet ⁽¹⁾	Par Télétransmission ⁽²⁾
Émission de prélèvement SEPA CORE unitaire	3,30 €/prélèvement		0,22 €/prélèvement
Mise en place échéancier de prélèvements SEPA CORE : - Frais de mise en place - Frais par prélèvement émis	10 € 0,30 €/prélèvement		
Frais de modification/suppression d'un échéancier	Gratuit	Gratuit	
Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) occasionnel			0,22 €/prélèvement
Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique			Gratuit
Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé	5 €/prélèvement		5 €/prélèvement

> LES EFFETS DE COMMERCE

TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE AU DÉBIT DU COMPTE

- Bon à payer :
 - avec la convention de paiement sauf désaccord Gratuit
 - sans la convention de paiement 20 € par bon à payer
- Avis de sort 20 € par effet

TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE À L'ENCAISSEMENT OU À L'ESCOMPTE

- Effet remis - support papier :
 - Frais par remise 14 €/remise
 - Frais par effet 6 €/effet
- Effet remis - Télétransmis :
 - Remise d'effets confirmée par fax Gratuit
 - Remise d'effets confirmée par signature électronique Gratuit
 - Frais par effet 0,50 €/effet
- Autres :
 - Effet prorogé, réclamé, non domicilié, restitué, changement de domiciliation, recherche de domiciliation 20,50 €

> LES SERVICES SEPAMAIL Nous consulter TVA

(1) Services de banque à distance : CE net Comptes.

(2) Échanges de données informatisées (dans le cadre de CE net Remises ou CE net EDI).

4 LES ASSURANCES



- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus^{*(1)(2)} **20,30 €/an**

DÉFINITION : Offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement

L'assurance Moyens de Paiement Pro Plus⁽¹⁾⁽²⁾ 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.

- Assurance Moyens de Paiement Associations^{*(1)(2)} **16,30 €/an**
- Sécurexpress Assurance^{*(1)(2)} **27,40 €/an**
- Protection et Assistance Juridique Associatis^{*(3)} **5 €/mois**
- Assurance juridique et protection juridique des membres du bureau pour les Associations.
- IARD
 - Assurance Multirisque Professionnelle⁽²⁾⁽⁴⁾ **Sur devis**
 - Assurance Auto des Professionnels⁽²⁾⁽⁴⁾ **Sur devis**
- PRÉVOYANCE
 - Prévoyance Pro⁽²⁾⁽⁵⁾ **Nous consulter**
 - Contrat d'assurance qui garantit les revenus du dirigeant salarié ou du TNS en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité et le versement d'un capital⁽⁶⁾ en cas de décès suite à un accident ou une maladie.
 - Protection Homme Clé⁽²⁾⁽⁶⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
 - Contrat d'assurance qui garantit le versement d'un capital pour aider à préserver l'avenir de l'entreprise après la disparition du dirigeant, d'un associé ou collaborateur important.
- RETRAITE
 - Millevie PER⁽²⁾⁽⁸⁾ (Plan d'Épargne Retraite Individuel) **Nous consulter**
- SANTÉ
 - Garanties Santé Côté Pro⁽²⁾⁽⁹⁾ (Complémentaire santé individuelle) **Nous consulter**
 - Assurance Complémentaire Santé Salariés⁽²⁾⁽¹⁰⁾ **Nous consulter**
 - Complémentaire santé collective mise en place en tant qu'employeur dans le cadre de la loi ANI.
- Télésurveillance⁽¹¹⁾ **Nous consulter**

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.

* Prix TTC.

- (1) Assurance Moyens de Paiement Pro Plus, Assurance Moyens de Paiement Associations et Sécurexpress Assurance sont des contrats assurés par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (2) Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.
- (3) Protection et Assistance Juridique Associatis est un contrat de Covéa Protection Juridique, entreprise régie par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (4) Assurance Multirisque Professionnelle et Assurance Auto des Professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, entreprise régie par le Code des assurances. Les prestations d'assistance sont assurées par BPCE IARD, entreprise régie par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (5) Prévoyance Pro et Protection Homme Clé sont des contrats assurés par BPCE Vie et BPCE Prévoyance, entreprises régies par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (6) Dans le cadre du dispositif Madelin, le versement se fera obligatoirement sous forme de rente.
- (7) Sous réserve de commercialisation.
- (8) Millevie PER est un contrat d'assurance vie multi-support libellé en euros et en unités de compte souscrit par l'APERP, association régie par la Loi du 1^{er} juillet 1901, auprès de BPCE Vie, entreprise régie par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (9) Garanties Santé Côté Pro est un contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances. Les prestations d'assistance du contrat Garanties Santé Côté Pro sont mises en œuvre par IMA Assurances, entreprise régie par le Code des assurances (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (10) Complémentaire Santé Salariés est un contrat assuré par Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française (cf. mentions légales complètes, page 42).
- (11) Prestation assurée par VERISURE (cf. mentions légales complètes, page 42).

5 LA BANQUE À DISTANCE



> CE NET COMPTES

DÉFINITION : CE net Comptes

CE net Comptes est un service de banque à distance (par Internet) complet permettant la consultation et 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, ce service 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.

BON À SAVOIR

Consultez et gérez vos comptes également depuis votre smartphone sur notre site mobile www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾ ou sur l'appli CE net Pros (si vous êtes équipé du service CE net). Cette appli est accessible sur iPhone® ou sur Android .

Digital Box : service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.

- Frais de mise en place du service **20 € TVA**
- Abonnement à des services de banque à distance permettant de consulter vos comptes sur Internet :
 - CE net Comptes **5 €/mois⁽²⁾**
 - Service Digital Box **Gratuit⁽²⁾**
 - Service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.
 - Option gestion de portefeuille en bourse⁽³⁾ **Gratuit⁽²⁾**

> PULCEO CONNECT TVA

BON À SAVOIR

PulCEo Connect permet l'agrégation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie multi-comptes, à travers le service d'initiation de virements (sous réserve de disponibilité). PulCEo Connect fonctionne sur un site Internet⁽¹⁾ et une application mobile dédiés. Il peut aussi être accessible via CE net ou Pulceo pour les clients équipés de ces services.

- Abonnement **9 €/mois**
- Option Ellipsphère (gestion du risque commercial) **10 €/mois**

(1) Coût de connexion Internet selon opérateur.

(2) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

(3) Cotisation en complément de l'abonnement de Banque à Distance choisi.

> SERVICE GESTION DE FACTURES⁽¹⁾ TVA



BON À SAVOIR

Le service Gestion de factures facilite le passage à la facturation électronique et permet de préparer la comptabilité d'une activité professionnelle. Ce service est accessible via CE net Comptes ou CE net Remises. Pour souscrire le service, les clients doivent être équipés de l'un de ces services de banque à distance.



■ Découverte	Gratuit
■ Basique	18 €/mois
■ Essentiel	33 €/mois
■ Pro	79 €/mois
■ Pro+	199 €/mois

	Découverte 20 factures incluses ⁽²⁾	Basique 60 factures incluses ⁽²⁾	Essentiel 100 factures incluses ⁽²⁾	Pro 200 factures incluses ⁽²⁾	Pro+ 500 factures incluses ⁽²⁾
FACTURATION CLIENT					
Création des devis, factures clients	✓	✓	✓	✓	✓
Relances et programmation de factures	✓	✓	✓	✓	✓
Rapport des ventes	X	✓	✓	✓	✓
Encaissements clients via lien de paiement joint à vos factures ⁽³⁾	X	X	✓	✓	✓
FACTURES FOURNISSEURS					
Import et collecte automatisés des factures fournisseurs	✓	✓	✓	✓	✓
Planification et exécution des virements fournisseurs ⁽³⁾	✓	✓	✓	✓	✓

X Service non disponible.
✓ Service offert en standard.

(1) Coût de connexion Internet selon opérateur.

(2) Volume mensuel de factures d'achats et de ventes. Au-delà du nombre de factures inclus dans les offres, un surplus de 10 € HT sera facturé par lot de 20 factures supplémentaires pour les offres Découverte et Basique, et un surplus de 20 € HT pour 50 factures pour les offres Essentiel, Pro et Pro+. Ces lots sont valables uniquement pour le mois en cours et ne peuvent pas être reportés au mois suivant. L'ajout d'une banque externe est facturé 5 € HT par banque supplémentaire. Un accès supplémentaire à l'application "Notes de Frais" est facturé 5 € HT par utilisateur supplémentaire.

(3) Les fonctionnalités "Synchronisation des comptes externes", "Lien d'encaissement client" et "Paiement fournisseur" disponibles dans le service Gestion de Factures, s'appuient sur les services d'information sur les comptes et d'initiation de paiement de Perspecteev (sous le nom de Bridge), ainsi que sur le service d'information sur les comptes de Powens, fournis par ces deux établissements de paiement aux clients des Caisses d'Epargne.

Perspecteev, SAS au capital social de 759 916,80 euros, immatriculée au RCS de Paris, sous le numéro 529 196 313. Siège social : 4 rue de la Pierre Levée - 75011 Paris. Powens, SAS au capital social de 38 674,20 euros, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 749 867 206. Siège social : 84 rue Beaubourg - 75003 Paris. Perspecteev et Powens sont des établissements de paiement agréés en France, contrôlés et supervisés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

	Découverte 20 factures incluses ⁽¹⁾	Basique 60 factures incluses ⁽¹⁾	Essentiel 100 factures incluses ⁽¹⁾	Pro 200 factures incluses ⁽¹⁾	Pro+ 500 factures incluses ⁽¹⁾
PRÉ-COMPTABILITÉ					
Rapprochement bancaire assisté	✓	✓	✓	✓	✓
Gestion et export de vos documents et écritures vers les logiciels comptables	✓	✓	✓	✓	✓
Synchronisation de vos comptes bancaires ⁽²⁾	Comptes professionnels détenus dans votre Banque ⁽¹⁾	Comptes professionnels détenus dans votre Banque ⁽¹⁾	Comptes professionnels détenus dans votre Banque + les comptes professionnels détenus auprès d'1 banque externe ⁽¹⁾	Comptes professionnels détenus dans votre Banque + les comptes professionnels détenus auprès de 2 banques externes ⁽¹⁾	Comptes professionnels détenus dans votre Banque + les comptes professionnels détenus auprès de vos autres banques externes ⁽¹⁾
Pour le Comptable : accès externalisé à l'espace Gestion de Factures	✓	✓	✓	✓	✓
SUIVI FINANCIER & TRÉSORERIE					
Suivi de trésorerie sur la base des factures à encaisser et à payer	X	✓	✓	✓	✓
Suivi des échéances clients et fournisseurs	X	X	✓	✓	✓
Anticipation de la TVA	X	X	✓	✓	✓
Élaboration de tableaux prévisionnels de trésorerie personnalisés	X	X	X	✓	✓
NOTES DE FRAIS					
Application dédiée aux notes de frais	1 utilisateur ⁽¹⁾	1 utilisateur ⁽¹⁾	2 utilisateurs ⁽¹⁾	5 utilisateurs ⁽¹⁾	25 utilisateurs ⁽¹⁾

X Service non disponible.
✓ Service offert en standard.

(1) Volume mensuel de factures d'achats et de ventes. Au-delà du nombre de factures inclus dans les offres, un surplus de 10 € HT sera facturé par lot de 20 factures supplémentaires pour les offres Découverte et Basique, et un surplus de 20 € HT pour 50 factures pour les offres Essentiel, Pro et Pro+. Ces lots sont valables uniquement pour le mois en cours et ne peuvent pas être reportés au mois suivant. L'ajout d'une banque externe est facturé 5 € HT par banque supplémentaire. Un accès supplémentaire à l'application "Notes de Frais" est facturé 5 € HT par utilisateur supplémentaire.

(2) Les fonctionnalités "Synchronisation des comptes externes", "Lien d'encaissement client" et "Paiement fournisseur" disponibles dans le service Gestion de Factures, s'appuient sur les services d'information sur les comptes et d'initiation de paiement de Perspecteev (sous le nom de Bridge), ainsi que sur le service d'information sur les comptes de Powens, fournis par ces deux établissements de paiement aux clients des Caisses d'Epargne.

Perspecteev, SAS au capital social de 759 916,80 euros, immatriculée au RCS de Paris, sous le numéro 529 196 313. Siège social : 4 rue de la Pierre Levée - 75011 Paris. Powens, SAS au capital social de 38 674,20 euros, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 749 867 206. Siège social : 84 rue Beaubourg - 75003 Paris. Perspecteev et Powens sont des établissements de paiement agréés en France, contrôlés et supervisés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

5 LA BANQUE À DISTANCE

> LA SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL) TVA

■ Carte Secur@ccès	10 €/an
■ Réédition du code confidentiel de carte Secur@ccès	8 €
■ Lecteur CAP	Gratuit
■ Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans)	80 €/an
■ Certificat électronique 3 Skey	100 €
■ SOL par lecteur CAP	Gratuit
■ SOL par SMS	Gratuit
■ Sécur'Pass Pro	Gratuit

BON À SAVOIR

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

DÉFINITIONS :



Carte Secur@ccès

Carte d'authentification Secur@ccès, avec son code confidentiel, qui doit être utilisée avec un lecteur CAP.



Lecteur CAP

Permet de sécuriser la réalisation de vos opérations sur les espaces banque à distance Caisse d'Épargne et lors d'un achat sur Internet en apportant une authentification forte ou en apposant une signature électronique avec le lecteur dans lequel vous insérez votre carte Secur@ccès ou votre carte bancaire à usage Professionnel.

Certificat électronique Certiceo

Solution d'identité numérique qualifiée EIDAS qui permet de sécuriser vos échanges sur Internet en apportant une authentification forte ou en apposant une signature électronique. Le certificat électronique est délivré sur clé USB.

Sécur'Pass Pro (CE net)

Service gratuit d'authentification forte qui sécurise vos paiements par carte bancaire sur Internet et les opérations sensibles que vous effectuez régulièrement sur l'espace de banque à distance (virements, ajout de bénéficiaires de virement, signature électronique de vos contrats/remises) sur ordinateur ou sur les applications mobiles Caisse d'Épargne. Sécur'Pass Pro sécurise aussi les opérations que vos collaborateurs effectuent.

(1) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

6 EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)

DÉFINITION : Services de gestion de compte via échanges de données informatisées

À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur ou accessible sur Internet, vous pouvez par une connexion EBICS ou SWIFT mise en place par la Caisse d'Épargne, télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

> CE NET REMISES

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 net Remises mais également la récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires, des relevés de comptes, des relevés de mobilité bancaire et des impayés et la gestion des habilitations des utilisateurs. Cette solution inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

■ Frais de mise en place du service	30 €	TVA
■ Abonnement (souscrit à partir du 01/07/2022 ⁽¹⁾)	50 €/mois	
■ Abonnement (souscrit avant le 01/07/2022 ⁽¹⁾)		
- Sens aller	20 €/mois	
- Sens retour	30 €/mois	
- Sens aller & retour	45 €/mois	
■ Avenant (ajout société, modification utilisateurs/droits...)	10 €/avenant	TVA

> CE NET EDI (EBICS)

■ Frais de mise en place du service	50 €	TVA
■ Abonnement (EBICS T / EBICS TS) (souscrit à partir du 01/07/2022 ⁽¹⁾)	60 €/mois	
■ Abonnement (EBICS T / EBICS TS) (souscrit avant le 01/07/2022 ⁽¹⁾)		
- Sens aller	20 €/mois	
- Sens retour	30 €/mois	
- Sens aller & retour	45 €/mois	
■ Avenant (ajout société, modification utilisateurs/droits...)	10 €/avenant	TVA

> 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).

■ Frais de mise en place du service (à distance)	À partir de 300 €	
■ Abonnement PulCEO.fr incluant deux banques	À partir de 40 €/mois	
- Ajout de banque supplémentaire	À partir de 10 €/mois	
- Signature électronique des mandats :		
> Abonnement	10 €/mois	
> Frais par acte	0,70 €/mandat	
- Équilibrage des soldes	15 €/mois	
- Rapprochement automatique des écritures prévisionnelles	15 €/mois	
- Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PulCEO Mobile élargi, Diamond...)	Nous consulter	

> PULCEO ADMINISTRATEUR JUDICIAIRE TVA

BON À SAVOIR : Via le protocole EBICS (CE Net EDI), PulCEO Administrateur Judiciaire permet de gérer quotidiennement la signature de vos opérations bancaires par l'administrateur judiciaire lorsque ce dernier est désigné avec une mission d'assistance ou d'administration provisoire.

■ Frais de mise en place du service	Gratuit	
■ Abonnement PulCEO Administrateur Judiciaire	40 €/mois	

> LES AUTRES PRESTATIONS

■ Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte	Nous consulter	
■ Relevés intraday	20 €/mois/abonnement	
■ Relevés de frais bancaires (CAMT 086)	5 €/mois/compte	
■ Relevés format CFONB, XML et format MT940	Nous consulter	
■ Accès multiple tout protocole	Nous consulter	
■ Tracker SWIFT GPI (suivi des virements internationaux)	5 €/mois	
■ Services complémentaires	Nous consulter	

(1) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



> LA MONÉTIQUE

■ Commission monétique sur paiement	Nous consulter
■ Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire	Gratuit
■ Edition ou duplicata carte de domiciliation	10 € TVA
■ Frais de traitement des impayés cartes bancaires :	
- Par opération traitée par le schéma "CB"	21 €
- Par opération traitée par les autres schémas	45 €
■ Frais sur contrat inactif	35 €/an
■ Relevé Annuel de Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC)	Gratuit
■ Relevé Mensuel de Frais d'Encaissement Cartes (RMFEC)	Gratuit
■ Frais de réédition d'un Récapitulatif Annuel ou Mensuel des Frais d'Encaissement Cartes	6 €
■ Frais de recherche sur historique de télécollecte, sur erreur de montant et sur erreur non fondée	De 13 à 65 € TVA

> LES TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

BON À SAVOIR

La Caisse d'Epargne vous propose une gamme complète de terminaux de paiement électronique 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 préparation, la livraison et la maintenance du terminal sur le territoire français.

■ Location de TPE couvrant l'ensemble des besoins des commerçants	À partir de 19,90 € ⁽¹⁾ TVA
Durée d'engagement 12 mois, 24 mois ou 48 mois.	
■ Installation de logiciels spécifiques	À partir de 15 € TVA
■ Frais de dossier	50 € TVA
■ Indemnités applicables dans le cadre d'un contrat de location (résiliation anticipée, non restitution de matériel, échange, équipement hors d'usage)	Nous consulter TVA

> TAP TO PAY TVA

L'encaissement en sans contact depuis un smartphone. Sous réserve de compatibilité de votre smartphone, voir conditions. Tap to Pay nécessite une connexion Internet⁽²⁾ et l'application Tap to Pay Caisse d'Epargne.

■ Abonnement	4,90 €/mois
■ Commission monétique carte réseau	1,25 %
■ Commission monétique carte UE	1,25 %
■ Commission monétique cartes commerciales	2,50 %
■ Commission monétique cartes étrangères	2,50 %
■ Coût fixe par transaction	0,15 %

(1) Pour les contrats TPE souscrits à compter du 31/01/2024.

(2) Coût de connexion Internet selon opérateur.

7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

> LE PAIEMENT POUR LA LOCATION DE BIENS ET SERVICES (PLBS)

Nous consulter

BON À SAVOIR

L'offre monétique Accepteurs PLBS (Paiement pour la Location de Biens et Services) est une solution d'acceptation permettant de réaliser des demandes de pré-autorisation pour la location de biens ou de services.

> CE BOOST PAY BUSINESS⁽¹⁾ TVA

DÉFINITION : CE boost PAY Business

Système d'encaissement tout-en-un pour simplifier l'activité du commerçant avec un unique équipement qui réunit un TPE et un logiciel de caisse digitale. Solution à découvrir sur www.ce-boost-pay-fr.

■ Abonnement CE boost Pay Business	À partir de 65,50 €/mois
- Caisse AddicTill (conçue pour tous types de commerce)	
- Caisse Beauté (dédiée au secteur de la beauté)	
■ Frais de dossier, modalité de sortie du contrat	Nous consulter
■ Durée d'engagement	48 mois

> ONEY PROXI⁽²⁾

BON À SAVOIR

Offrez plus de souplesse à vos clients en leur proposant de régler par carte bancaire en 3 ou 4 fois, avec ou sans frais.

■ Paiement en 3 ou 4 fois (% du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire réparti entre le client et le commerçant)	Nous consulter
■ Paiement en 3 ou 4 fois sans frais (% du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire pris en charge uniquement par le commerçant)	Nous consulter

(1) CE boost Pay Business est une offre de BPCE Payment Services, société anonyme au capital de 53 559 264 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 345 155 337, dont le siège social est situé 7 promenade Germaine Sablon 75013 Paris.

(2) L'offre de paiement en 3x 4x, est une offre de Oney Bank proposée par la Caisse d'Epargne. Ce service est souscrit par le professionnel directement auprès de Oney Bank. Offre de financement sans assurance avec apport obligatoire, réservée aux particuliers et valable pour tout achat de 100 € à 3000 €. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Oney Bank - SA au capital de 71 801 205 € - 34 Avenue de Flandre 59170 Croix - 546 380 197 RCS Lille Métropole - n° Orias 07 023 261 www.orias.fr.

7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

> L'E-COMMERCE TVA

- IZ e-commerce⁽¹⁾ Nous consulter

DÉFINITION : IZ e-commerce

Avec l'offre IZ e-commerce de Regicom, partenaire de la Caisse d'Épargne, bénéficiez des conseils de spécialistes de la création de sites internet et spécialistes de la visibilité en ligne et sur les réseaux sociaux, pour développer votre activité.

- Inscription
 - SP PLUS Pro..... 150 €
 - SP PLUS Pro Expert..... 250 €
 - Jepaieenligne EXPRESS..... 50 €

DÉFINITION : Jepaieenligne EXPRESS

Jepaieenligne EXPRESS est une application vous permettant d'encaisser des transactions directement depuis votre Smartphone, votre tablette ou votre TPE Premium (cf. supra⁽²⁾).

- Abonnement mensuel
 - PAYPLUG⁽³⁾..... Nous consulter
 - SP PLUS Pro..... 15 €
 - SP PLUS Pro Expert..... 30 €
 - Jepaieenligne EXPRESS..... 5 €

	SP Plus Pro	SP Plus Pro Expert	Jepaieenligne EXPRESS
CANAL DE VENTE			
Site WEB marchand	✓	✓	X
VAD (téléphone, courrier, fax, e-mail)	5 €/mois*	5 €/mois*	X
Paiement par lien incluant le contrat VADS (SMS, e-mail...)	X	5 €/mois*	✓
Formulaire de collecte de données hébergé par SP PLUS	X	X	10 €/mois*
MOYEN DE PAIEMENT			
Cartes bancaires, Visa, MasterCard, eCB	0,13 €/transaction	0,13 €/transaction	0,13 €/transaction
Cartes privatives :	0,13 €/transaction	0,13 €/transaction	0,13 €/transaction
American Express, Paypal, Cetelem	5 €/mois*	✓	5 €/mois*

X Service non disponible.
 ✓ Service offert en standard.
 * Service en option.

(1) Service de Regicom, nom commercial Regicom Webformance, SASU au capital de 5 000 000 € - RCS Nanterre n° 525 312 294 - Siège social : 36-40 rue Raspail, 92300 Levallois-Perret.

(2) Coût de connexion Internet selon opérateur.

(3) Service d'encaissement de la société Payplug Enterprise, proposé par la Caisse d'Épargne. Payplug Enterprise, société par actions simplifiée au capital de 34 444 886,11 € et immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 443 222 682. Siège social : 110 avenue de France, 75013 Paris. Établissement de paiement agréé en France par l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

7 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

	SP Plus Pro	SP Plus Pro Expert	Jepaieenligne EXPRESS
TYPOLOGIE DE PAIEMENT			
Paiement à la commande	✓	✓	✓
Paiement à la livraison	✓	✓	✓
Paiement différé	✓	✓	✓
Paiement fractionné	✓	✓	X
Gestion compte client (abonnement et/ou identifiant)	15 €/mois*	15 €/mois*	X
Paiement par lien	X	5 €/mois*	✓
BACK-OFFICE DE GESTION DES PAIEMENTS			
Mode interface sécurisé	✓	✓	✓
Mode WEB services	X	500 €* 500 €/mois	X
AIDE À LA DÉCISION (MODULE DE RISQUE)			
Module d'aide à la décision : niveau 1	15 €/mois*	✓	X
Module d'aide à la décision : niveau 2	X	10 €/mois*	X
REPORTING			
E-mail de confirmation de paiement au commerçant	✓	✓	✓
Fichier reporting transactions et opérations	10 €/mois*	✓	X
Rapprochement bancaire visuel			
Rapprochement bancaire visuel et par fichier	X	25 €/mois*	X
Rapprochement impayés visuel et par fichier			
SERVICES ADDITIONNELS			
Insertion d'un logo (page paiement et e-mail de confirmation)	✓	✓	✓
E-mail de confirmation de paiement à l'internaute	✓	✓	✓
Pages de paiement en multilingues	✓	✓	✓
Affichage montant en multidevises	X	✓	✓
MODALITÉS DE FACTURATION SPÉCIFIQUE			
Service saisonnier	10 €/mois*	10 €/mois*	X

X Service non disponible.
 ✓ Service offert en standard.
 * Service en option.

8 LES SERVICES EXTRA-BANCAIRES



> JEDECLARE.COM

Solution d'échange de données par télétransmission permettant la télécollecte de liasses fiscales et la télétransmission de relevés de compte avec les Experts comptables adhérents.

■ Frais d'adhésion au service.....**Gratuit TVA**

> IPAIDTHAT⁽¹⁾

Service complet de gestion comptable et financière en ligne pour les entrepreneurs, incluant un service de facturation électronique.

Nous consulter

9 LE FINANCEMENT⁽¹⁾



> LE FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

LE DÉCOUVERT

■ Autorisation de découvert :

- Frais de dossier sur autorisation de découvert **1 % du montant de l'autorisation de découvert (min 150 €)**

- Frais de renouvellement de l'autorisation de découvert. ... **3 % du montant de l'autorisation de découvert (min 200 €)**

- Taux d'intérêt⁽²⁾ **Taux de base CE⁽³⁾ + 6 % l'an**

- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client) **+ 5 % du taux négocié dans la limite du taux réglementaire⁽⁴⁾**

■ Découvert non autorisé

- Taux d'intérêt⁽²⁾ **Taux de base CE⁽³⁾ + 6 % l'an**

LES COMMISSIONS⁽⁵⁾

■ Commission sur le plus fort découvert **0,20 % maximum/trimestre**
Commission calculée en appliquant un pourcentage sur le plus grand solde débiteur en valeur de chaque mois. Perçue à chaque arrêté, trimestriel par défaut, elle est calculée chacun des mois consécutifs de la période séparant deux arrêts, en prenant en compte le plus fort découvert du mois.

■ Commission d'immobilisation..... **1 % maximum**
Commission prélevée au titre d'un solde débiteur permanent sur la période d'arrêté. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres débiteurs de la période.

L'ESCOMPTE⁽⁶⁾

■ Frais de dossier **Nous consulter**

■ Taux d'intérêt..... **Calculé en référence au taux de base Caisse d'Epargne⁽³⁾ et appliqué sur le montant nominal de l'effet avec un décompte prorata temporis**

■ Montant minimum des intérêts perçus pour escompte **7 €**

■ Nombre minimum de jours d'escompte pour le calcul des intérêts **10 jours ouvrés**

LES AUTRES OPÉRATIONS

■ Récapitulatif annuel des frais relatifs aux produits de financement à court terme **Gratuit**

L'AFFACTURAGE

■ Contrat d'affacturage⁽⁷⁾..... **Nous consulter**

■ FlashFactures⁽⁷⁾..... **4,95 % du montant financé des factures confiées**

Offre de financement à la facture, FlashFactures vous permet d'obtenir en avance le règlement de vos factures B to B. Simple, rapide, digitale et sans engagement, notre solution a été pensée pour vos besoins ponctuels de financement.

> LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

LES CRÉDITS MOYEN ET LONG TERME

■ Frais de dossier (en % sur le capital emprunté)

- Concours Moyen et Long Terme..... **Nous consulter**

- Ligne de crédit pré-acceptée⁽⁸⁾ **Nous consulter**

(1) Service de la SAS IPT TECHNOLOGIE "iPaidThat", société par actions simplifiée au capital social de 2 246,82 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes, sous le numéro 829 997 451, dont le siège social est situé Avenue d'Alphais – Espace Performance, 35760 Saint Grégoire, France.

(1) Après étude de votre dossier par la Caisse d'Epargne et sous réserve de son acceptation.

(2) Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte courant.

(3) Taux de base Caisse d'Epargne : 6,60 % au 01/09/2022.

(4) Taux d'usure disponible sur le site www.banque-france.fr, rubrique "Statistiques".

(5) Perçues sur le solde débiteur du compte courant en cas d'autorisation de découvert et de découvert non autorisé.

(6) Intérêts de l'escompte calculés en fonction du taux d'intérêt, de la durée et du montant des effets escomptés.

(7) Offre proposée par BPCE Factor, établissement de crédit agréé en France par l'ACPR (cf. mentions légales complètes, page 42).

(8) Sous réserve de commercialisation.

9

LE FINANCEMENT⁽¹⁾

LE CRÉDIT-BAIL MOBILIER **TVA**

S'ajoutent éventuellement tous les droits d'enregistrement, tous les frais d'inscription initiale, de modification et de renouvellement, de signification et tous les frais dus à la radiation.

CRÉDIT-BAIL MOBILIER - CONDITIONS ET TARIFS DES ACTES DE GESTION		
TYPE D'ACTES	PRIX HT (hors forfait SAV)	FORFAIT SAV 2,50 € HT/mois
Frais de dossiers	2 % du montant du prix HT du matériel avec un minimum de 200 € HT	Non inclus
Frais de prise d'inscription au Greffe	30 €	Non inclus
Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant du financement)	300 €	Non inclus
Frais d'annulation assurance - Parcours non finalisé par le client	50 €	Non inclus
Gestion de subventions	250 €	Non inclus
Annulation ou modification d'assurance	50 €	INCLUS
Mainlevée d'opposition	50 €	INCLUS
Gestion d'un sinistre matériel	200 €	INCLUS
Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité)	150 €	INCLUS
Rédition de documents hors espace client (contrats, échéanciers...)	50 €	INCLUS
Changement d'adresse postale y compris NPAI	50 €	INCLUS
Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren)	50 €	INCLUS
Radiation de publicité ou de gage ⁽²⁾	50 €	INCLUS
Modification de la date d'échéancement (hors intérêt intercalaire)	100 €	INCLUS (hors intérêt intercalaire)
Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement ⁽³⁾	50 €	Non inclus
Changement du mode de règlement - Hors prélèvement ⁽²⁾	50 € par échéance (chèque ou virement)	Non inclus
Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet - Hors espace client ⁽²⁾	50 €	INCLUS
Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire ⁽²⁾	50 €	INCLUS
Renseignements recherchés pour un tiers (expert comptable, commissaire aux comptes...)	150 €	INCLUS
Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽²⁾	300 €	Non inclus
Modification du plan de remboursement ⁽²⁾	300 €	Non inclus
Modification ou mainlevée de garantie ⁽²⁾	250 €	INCLUS

(1) Après étude de votre dossier par la Caisse d'Epargne et sous réserve de son acceptation.

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

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

9

LE FINANCEMENT⁽¹⁾

CRÉDIT-BAIL MOBILIER - CONDITIONS ET TARIFS DES ACTES DE GESTION (SUITE)		
TYPE D'ACTES	PRIX HT (hors forfait SAV)	FORFAIT SAV 2,50 € HT/mois
Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽²⁾	300 €	Non inclus
Frais de dossier de recouvrement - Moratoire	250 €	Non inclus
Frais de représentation sur impayés	20 €	Non inclus
Taux d'intérêt de retard	1 % par mois commencé	Non inclus
Indemnité forfaitaire	40 €	Non inclus
Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire	50 €	Non inclus

LE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER **Nous consulter**

LA LOCATION LONGUE DURÉE **Sur devis**

LES AUTRES OPÉRATIONS

- Réédition de tableau d'amortissement **19,95 €**
- Décompte de remboursement anticipé **25 €**
- Désolidarisation de prêt entre co-emprunteurs/dénonciation d'engagement de caution **355,25 €**

> L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS⁽³⁾

- Le coût de l'assurance emprunteur(s) dépend principalement de l'âge de l'assuré, de son état de santé et de la durée du crédit⁽⁴⁾ **Nous consulter**

> LES CAUTIONS ET GARANTIES

LES GARANTIES ÉMISES PAR LA CAISSE D'ÉPARGNE : CAUTIONS BANCAIRES, GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE

- Mise en place
 - Frais de dossier - Acte standard de la Caisse d'Epargne **100 €**
 - Frais de dossier - Acte sur mesure⁽⁵⁾ **Nous consulter**
 - Commission de risque **2 %/an⁽⁶⁾ (min 100 €/trim)**
- Commission pour aval de traite **2 %/an⁽⁷⁾ (min 100 €/trim)**
- Mainlevée totale ou partielle **55 €**

(1) Après étude de votre dossier par la Caisse d'Epargne et sous réserve de son acceptation.

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

(3) Contrat assuré par BPCE Vie et CNP Assurances, entreprises régies par le Code des assurances.

(4) Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(5) Après prise en compte des modifications demandées par le client.

(6) Du montant cautionné.

(7) Du montant de la traite.

9

LE FINANCEMENT⁽¹⁾

LES FRAIS DE GARANTIES

S'y ajoutent éventuellement tous les droits d'enregistrement, tous les frais d'inscription initiale, de modification et de renouvellement, de signification et tous les frais dus à la radiation.

- Nantissement de parts sociales hors Caisse d'Epargne/actions de sociétés non cotées **Nous consulter**
- Nantissement de compte-titres **Nous consulter**
- Nantissement ou délégation contrats d'assurance vie autres établissements..... **Nous consulter**
- Nantissement de fonds de commerce sous seing privé **Nous consulter**
- Prise de gage **Nous consulter**
- Blocage de compte courant d'associé..... **Nous consulter**
- Mainlevée de garantie réelle totale ou partielle
(avec ou sans remboursement de prêt) **95 € + frais réels**

(1) Après étude de votre dossier par la Caisse d'Epargne et sous réserve de son acceptation.

10

L'INGÉNIERIE SOCIALE



BON À SAVOIR

L'offre Ingénierie Sociale de la Caisse d'Epargne 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.



L'ÉPARGNE SALARIALE (PEI⁽¹⁾, PERCOL-I⁽¹⁾, INTÉRESSEMENT)

- Les offres BOX OFFICE et ES-PL (Epargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Epargne sont de vrais leviers de défiscalisation. Le PEI et PERCOL-I en sont le réceptacle et permettent au dirigeant⁽²⁾, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou leur retraite (PERCOL-I). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants..... **Nous consulter**

L'INTÉRESSEMENT

- L'Intéressement est un dispositif qui associe les salariés à la performance et/ou aux résultats de l'entreprise avec la possibilité d'intégrer en option des critères extra-financiers "RSE" **Nous consulter**

LE PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE OBLIGATOIRE (PERo)

- Le dispositif Plan d'Epargne Retraite Obligatoire (PER Obligatoire) permet à vos salariés de se constituer une épargne supplémentaire pour la retraite, grâce à des versements obligatoires de l'entreprise et du salarié, si le règlement le prévoit **Nous consulter**

LES TITRES DE SERVICES "SWILE"⁽³⁾

- Titre-Restaurant "Swile" (carte) **Nous consulter**
- Titre Cadeau "Swile" (carte)..... **Nous consulter**

(1) PEI : Plan d'Epargne Interentreprises, PERCOL-I : Plan d'Épargne Retraite Collectif Interentreprises.

(2) 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.

(3) Services fournis par Swile et distribué par Caisse d'Epargne et Swile, société par actions simplifiée au capital social de 90 199,30 euros et immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 824 012 173. Siège social : @7center, Immeuble L'Altis, Bâtiment A, 561 rue Georges Meliès - 34000 Montpellier. N°TVA intracommunautaire : FR67824012173.

11 LES PLACEMENTS FINANCIERS



➤ LES OPÉRATIONS SUR COMPTE-TITRES ORDINAIRE (MONTANT PAR OPÉRATION, SAUF INDICATION CONTRAIRE)

Outre les frais et tarifs mentionnés ci-dessous, le client est redevable de façon générale de tous frais, honoraires, impôts et taxes occasionnés par l'ouverture, le fonctionnement, la clôture du compte ou par la souscription d'un produit ou service.

- Ouverture d'un compte d'instruments financiers **Gratuit**
- Clôture d'un compte d'instruments financiers **Gratuit**

LES ACHATS ET LES VENTES D'INSTRUMENTS FINANCIERS

LES FRAIS SUR ORDRE DE BOURSE ACTIONS⁽¹⁾/OBLIGATIONS/OPCVM/FIA

La facturation des ordres de bourse dépend principalement de la place sur laquelle les titres sont négociés, du montant de l'ordre et du mode de transmission choisi.

- Opération ferme sur le marché au comptant
 - Par Internet **0,50 %⁽²⁾, min 7,90 €**
 - Par téléphone (Direct Ecureuil - téléconseiller) **1,15 %⁽²⁾, min 10,90 €**
 - Par la Banque de l'Orme **1,45 %⁽²⁾, min 15,90 €**
- Frais achats/ventes actions ou obligations sur bourses étrangères (taux de courtage - minimum de perception) **Nous consulter**
- Ordre annulé ou non exécuté **Gratuit**
- OPCVM/FIA⁽³⁾⁽⁴⁾⁽⁵⁾
 - Souscription OPCVM/FIA du réseau Caisse d'Epargne **Nous consulter**
 - Souscription OPCVM/FIA autres réseaux **31 € + frais d'émetteur**
 - Rachat OPCVM/FIA réseau Caisse d'Epargne hors FCP garanti ou à promesse **Gratuit**
 - Rachat avant échéance de FCP garanti ou à promesse **Nous consulter**
 - Rachat avant échéance de FCP non garantis **Nous consulter**
 - Autres instruments financiers **Nous consulter**

➤ LES PARTS SOCIALES

- Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales, quel que soit le support de détention (compte dédié, CTO...) **Gratuit**

(1) Hors fiscalité éventuellement applicable en sus.

(2) Commission proportionnelle au montant de la transaction.

(3) Organisme de Placements Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM) / Fonds d'Investissement Alternatifs (FIA) : Une partie des frais de souscription et de gestion des OPCVM/FIA peut être reversée à la Caisse d'Epargne au titre de son activité de conseil en investissement et de placement.

(4) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

(5) Les droits d'entrées et de sorties sont variables selon les OPC figurant sur le Document d'Information Clé (DIC).

11 LES PLACEMENTS FINANCIERS

➤ LES DROITS DE GARDE TVA

		Commission proportionnelle appliquée sur la valorisation du portefeuille sur la base d'un arrêté au 30/06 et au 31/12 et prélevée semestriellement			Commission fixe par ligne du portefeuille (en supplément de la commission proportionnelle)
		Taux	Minimum de Perception	Maximum de Perception	
Portefeuille composé uniquement de valeurs Groupe	jusqu'à 1 500 €		4,06 €/semestre	4,06 €/semestre	
	au-delà de 1 500 €		11,68 €/semestre	11,68 €/semestre	
Portefeuille mixte composé de valeurs Groupe et/ou d'autres valeurs	jusqu'à 30 000 €	0,25 %/semestre	25 €/an		3,50 €/semestre
	de 30 001 € à 99 999 €	0,15 %/semestre			
	à partir de 100 000 €	0,08 %/semestre			
Portefeuille sans valeur inscrite			8,50 €/semestre	8,50 €/semestre	

- Portefeuille composé uniquement de Parts Sociales **Gratuit**
- Portefeuille composé uniquement de valeurs du réseau Caisse d'Epargne **Gratuit**
- Frais de tenue et de gestion de compte d'instruments financiers inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312 -19 du Code Monétaire et Financier)⁽¹⁾. Application des droits de garde (cf. tableau ci-dessus).

BON À SAVOIR

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Ils sont prélevés en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres de l'année précédente arrêtée au 31/12.

- Opérations sur valeurs étrangères **Nous consulter**

➤ LES AUTRES TARIFS

- Attestation de plus-values (sur IFU) **Gratuit**
- Édition Imprimé Fiscal Unique (IFU) **Gratuit**
- Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique (IFU) **17,75 € TVA**
- Relevé ponctuel de portefeuille **8,10 € TVA**
- Relevé de compte-titres moyenné **50,75 € TVA**
- Titres non cotés compte-titres ordinaire
 - Frais d'ouverture **203 €**
 - Frais de gestion de dossier (opération sur titre, détachement, dividendes...) **75 €/acte TVA**
 - Frais de transaction **1,20 % du montant de la transaction**
- Gestion sous mandat **Nous consulter TVA**

(1) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

11

LES PLACEMENTS FINANCIERS

➤ LES TRANSFERTS DE COMPTE-TITRES **TVA**

- Transfert total ou partiel de compte-titres
 - Vers un autre établissement du réseau Caisse d'Epargne **Gratuit**
 - Vers un autre établissement
 - > commission fixe **130 €**
 - > commission par ligne..... **7 €**

BON À SAVOIR

Pour obtenir une information complète et détaillée sur les coûts et frais, il convient de se reporter aux documents réglementaires et aux informations pré-contractuelles, propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Caisse d'Epargne fournit au client. Le client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de la Caisse d'Epargne perçue à ce titre.

La Caisse d'Epargne propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue du catalogue de produits et services des entités du groupe BPCE. À ce titre, la Caisse d'Epargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

La Caisse d'Epargne peut bénéficier d'avantages non monétaires suivants : la formation des conseillers, la fourniture d'informations relatives aux instruments financiers, la participation à une conférence, la mise à disposition d'outils, etc. Ces avantages ont pour objectif notamment d'améliorer la qualité du service fourni au client.

12

L'ÉPARGNE



➤ LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS⁽¹⁾

DÉFINITION : Compte excédent Professionnels

Solution particulièrement adaptée si vous souhaitez faire fructifier de manière sécurisée vos excédents de trésorerie tout en restant libre de vos retraits.

Le calcul des intérêts est quotidien. La fréquence de versement des intérêts est définie dans le contrat de souscription (versement mensuel ou trimestriel).

- Ouverture **Gratuit**

➤ LES AUTRES COMPTES ET LIVRETS D'ÉPARGNE

- Ouverture de :
 - Livret A⁽²⁾ **Gratuit**
 - Livret B⁽³⁾ **Gratuit**
 - Compte sur Livret Associatis⁽³⁾ **Gratuit**
 - Compte à Terme **Gratuit**

➤ LES AUTRES FRAIS ET SERVICES

- Frais de tenue et de gestion de compte épargne inactif⁽⁴⁾ (compte inactif au sens de l'article L312-19 du Code Monétaire et Financier)..... **30 €/an**
- Relevé de livret d'épargne multiproduits papier ou électronique
 - Périodicité annuelle **Gratuit**
 - Autres périodicités **1,45 €/relevé supplémentaire**

(1) Réservé uniquement aux Professionnels.

(2) Réservé uniquement aux Associations et Syndicats de copropriété.

(3) Réservé uniquement aux personnes morales sans but lucratif.

(4) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif (Livret B, Compte sur Livret Associatis) est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du plafond réglementaire.

13 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



➤ LES OPÉRATIONS DE CHANGE

LE CHANGE MANUEL - ACHAT/VENTE DE DEVISES⁽¹⁾

- Commission de change Cours en vigueur
- Commission de service 3 %⁽²⁾, min 5 €

LE CHANGE SCRIPTURAL (POUR LES COMPTES EN DEVISES)

- Commission de change 0,05%⁽²⁾
- Minimum de perception 15 €

➤ LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- Frais par virement occasionnel incomplet (Coordonnées manquantes ou erronées) 28 €
- Frais d'intervention (demande de retour de fonds, d'avis de sort, de correction) 28 €
- Frais pour correction de date de valeur pour un virement international 28 €
- Confirmation d'émission de virement 19 €

L'ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA⁽³⁾

	Par la Banque de l'Orme / Par téléphone	Par télétransmission ⁽⁴⁾
Frais par virement en euros :		
Commission proportionnelle ⁽⁵⁾	0,10 %	0,10 % jusqu'à 75 000 € 0,05 % au-delà de 75 000 €
Minimum de perception	23 €	12 €
Maximum de perception		150 €
Frais de correspondant	25 €	25 €
Frais par virement en devises :		
Commission proportionnelle ⁽⁵⁾	0,10 %	0,10 % jusqu'à 75 000 € 0,05 % au-delà de 75 000 €
Minimum de perception	23 €	12 €
Maximum de perception		150 €
Commission de change ⁽⁵⁾	0,05 %	0,05 %
Minimum de perception	10 €	10 €
Frais de correspondant	25 €	25 €

LE SUIVI DES VIREMENTS INTERNATIONAUX TVA

- Tracker SWIFT GPI 5 €/mois

LE PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

- En euros
 - Commission de service 0,10 %⁽²⁾
 - Minimum de perception 30 €

(1) Sous réserve de disponibilité des fonds.

(2) Du montant du chèque ou de l'opération.

(3) SEPA : voir la définition en page 39.

(4) Échanges de données informatisées.

(5) De la contrevaletur euro du montant du virement.

13 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

LE CHÈQUE DE BANQUE EN DEVISES

- Frais d'émission d'un chèque de banque en devises (quel que soit le pays) :
 - Commission proportionnelle 0,10 %⁽¹⁾
 - Minimum de perception 30 €
 - Commission de change (en supplément) 0,05 %⁽¹⁾
 - Minimum de perception 15 €

➤ LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

LES VIREMENTS NON SEPA REÇUS DE L'ÉTRANGER

Virement en devises ou en provenance d'un pays hors zone SEPA⁽²⁾

- Frais par virement⁽³⁾ 15 €
- Commission de change 0,05 %⁽⁴⁾
 - minimum de perception 15 €
- Frais d'intervention (demande de rejet de fonds, d'avis de sort) 28 €
- Confirmation de réception de virement 19 €
- Code BIC/IBAN ou coordonnées bancaires absentes ou incorrectes 28 €

BON À SAVOIR

La commission de change est perçue à chaque opération de virement (émis ou reçu) en devises ou chèques (émis ou reçus) en devises nécessitant l'achat ou la vente des devises. La commission de change s'applique proportionnellement au montant de la transaction.

Le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction.

L'ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne Ile-de-France n'accepte plus les remises de chèques étrangers en euros et en devises. Pour vos encaissements étrangers, nous vous recommandons d'utiliser le virement ou le prélèvement SEPA⁽²⁾, le virement international ou encore votre contrat monétique, le cas échéant. Renseignez-vous en agence.

(1) Du montant du chèque.

(2) SEPA : voir la définition en page 39.

(3) Ces frais n'intègrent pas la commission de change. Elle sera tarifée séparément.

(4) De la contrevaletur euro du montant du virement.

14 LE 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.

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.

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 sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios).

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 y 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).

ESPACE SEPA

Sont membres de l'espace SEPA :

- les 27 États membres de l'Union Européenne,
- les quatre États membres de l'Association Européenne de libre-échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse,
- les principautés d'Andorre et de Monaco, la République de Saint-Marin et l'état de la Cité du Vatican,
- le Royaume-Uni,
- l'Albanie, la Moldavie, le Monténégro et la Macédoine du nord.

Les départements et régions d'outre-mer de la France (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), de même que les territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie

14 LE LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

française de Saint-Martin, Jersey, Guernesey et Île de Man font partie de l'espace SEPA.

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.

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.

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.

SEPA

L'espace unique des paiements en euros : Single Euro Payments Area (SEPA) désigne l'espace dans lequel, depuis janvier 2008, tous les acteurs économiques (personnes physiques, personnes morales, institutions) peuvent effectuer et recevoir des paiements en euros, quel que soit le pays de la zone SEPA dans lequel ils se trouvent, aux mêmes conditions de qualité, de délai et de tarification. SEPA émane d'une volonté de la Communauté Européenne de créer un espace harmonisé des paiements.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

Articles R314-1 et suivants du Code de la consommation

Le TEG est un taux représentatif du coût total du crédit, exprimé en pourcentage annuel du montant du crédit consenti.

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Épargne conformément aux articles R314 -1 et suivants du Code de la consommation. Exemple d'un calcul de TEG, mentionné à titre purement indicatif pour un découvert autorisé d'une

14

LE LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

durée indéterminée de 10 000 euros :

- en supposant une utilisation constante et intégrale du découvert sur une durée maximale d'une année de 365 jours,
- avec un taux d'intérêt fixe indicatif de 5,00 %,
- des frais de dossier de 100 euros (1 % du montant du découvert), une commission d'engagement de 100 euros (1% du montant du découvert).

Soit un TEG Indicatif de 7,00 % l'an.

ZONE EEE (ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN), COMPOSÉ DES PAYS SUIVANTS :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.

15

LES NUMÉROS ET INFORMATIONS UTILES



La Caisse d'Épargne met à votre disposition des accès directs non surtaxés aux services suivants :

➤ CARTE BANCAIRE

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

PERTE/VOL/UTILISATION FRAUDULEUSE :

09 69 36 39 39⁽¹⁾

OU sur Direct Ecureuil Pro par Internet

[^{\(2\)}](http://www.caisse-epargne.fr)

OU depuis votre Smartphone, iPhone®

sur [^{\(2\)}](http://www.m.caisse-epargne.fr)

➤ MONÉTIQUE COMMERÇANTS

SAV TPE

Assistance téléphonique du lundi au samedi, de 8h à 20h (appels techniques, renseignements, télécollectes) :

■ **TPE (hors Premium) : 09 69 39 16 17⁽¹⁾**

■ **TPE Premium et CE Boost Pay Business :
09 69 36 05 86⁽¹⁾**

SAFICARD : 0 800 216 543⁽¹⁾

■ **Contact e-mail : [^{\(2\)}](mailto:adv@saficard.com)**

(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

ASSISTANCE SP PLUS / JEPAIENLIGNE :

09 69 37 80 30⁽¹⁾

CENTRE D'AUTORISATIONS :

0 825 898 989⁽³⁾

7/7j et 24h/24h

➤ 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 28 37⁽¹⁾

Pour les contrats : Protection de l'Activité Professionnelle, Garanties Santé Côté Pro, Assurance Complémentaire Santé Salarié, Assurance Multirisque Professionnelle, Assurance Auto des professionnels, Assurance Moyens de Paiement Pro Plus et Sécurexpress Assurance.

(1) Appel non surtaxé, coût selon opérateur.

(2) Coût de connexion Internet selon opérateur.

(3) 0,15 €/min + coût selon opérateur.

➤ NOS PARTENAIRES

BPCE ASSURANCES IARD

Société anonyme au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon 75013 Paris. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME.

BPCE FACTOR

Établissement de crédit agréé en France par l'ACPR – Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris. BPCE FACTOR, dans le cadre de ses activités bancaires et financières, est soumis au Code Monétaire et Financier. Adhérent à l'ASF – Association Françaises des Sociétés Financières, organisation professionnelle qui représente les principales sociétés financières installées en France. Société anonyme à Conseil d'Administration au capital de 19 915 600 euros – 379 160 070 RCS Paris.

BPCE IARD

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 euros entièrement versé. 401 380 472 RCS NIORT. Siège Social : Chaban 79180 CHAURAY. Adresse : Chauray, BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09. Entreprise régie par le Code des assurances.

BPCE VIE

Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 349 004 341 RCS Paris. Siège social : 7, Promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

APIVIA MACIF MUTUELLE

APIVIA MACIF MUTUELLE, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 Paris Cedex 15.



COVÉA PROTECTION JURIDIQUE

Société anonyme, au capital de 88 077 090,60 euros – RCS Le Mans 442 935 227 – APE 6512Z. Siège social : 33, rue de Sydney - 72045 Le Mans Cedex 2 – Entreprise régie par le Code des assurances.

IMA ASSURANCES

Société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632.

IMA GIE

Groupement d'intérêt économique au capital de 3 547 170 euros. Siège social : 118, avenue de Paris - 79033 Niort Cedex 9.

MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE

Société d'assurance mutuelle à cotisations variables – Entreprise régie par le Code des assurances – Siège social : 2 et 4 rue de Pied-de-Fond - 79000 Niort.

VERISURE

Société par actions simplifiée au capital de 1 085 736 euros – Siège social : 1 place du Général de Gaulle – 92160 ANTONY – RCS 345 006 027 – N° de TVA : FR60 345 006 027 – Société titulaire de l'autorisation d'exercer n° AUT-092-2118-07-20190361822 délivrée par le Conseil National des Activités de Sécurité le 17/07/2019. Article L. 612-14 du Code de la sécurité intérieure : "L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient".



➤ EXPRIMER UNE RÉCLAMATION

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 Chargé d'Affaires Banque de l'Orme est votre interlocuteur privilégié pour répondre à votre réclamation.**
- Vous pouvez également écrire au Service Relations Clientèle, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

PAR ÉCRIT
Caisse d'Epargne Ile-de-France Service Relations Clientèle 26-28 rue Neuve Tolbiac CS 91344 75633 PARIS Cedex 13

- Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si la réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai qui n'excèdera pas deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).
- Concernant les réclamations liées aux services de paiement (opérations par carte bancaire, virement, prélèvement...), la Caisse d'Epargne Ile-de-France 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.

CAS PARTICULIER

Si votre réclamation porte sur l'exécution d'un contrat d'assurance et non sa commercialisation, vous pouvez écrire au service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site : <https://www.assurances.groupebpce.com/reclamation-et-mediation/>

➤ VOTRE RECOURS EN MÉDIATION

Si la réponse que vous avez reçue ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse dans les délais indiqués ci-dessus, vous pouvez saisir **gratuitement** un médiateur compétent sur son site Internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de votre réclamation auprès de la Caisse d'Épargne Ile-de-France, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez.


- **La Médiation du crédit aux entreprises** pour les difficultés relatives à l'obtention, au maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance-crédit.

Service gratuit, rapide et confidentiel qui vient en aide aux entreprises, créateurs, chefs d'entreprise, artisans, commerçants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...

PAR INTERNET (contact dans les 48h par le Médiateur départemental du crédit)

Dossier à remplir en ligne sur le site : <https://mediateur-credit.banque-france.fr>⁽¹⁾

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

PAR INTERNET	PAR COURRIER
<p>De préférence par Internet⁽¹⁾ via le formulaire électronique que vous trouverez sur le site : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur (bouton "Saisir le médiateur") ou en scannant le QR Code ci-dessous :</p> 	<p>Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02</p>

- **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges des entrepreneurs individuels, TPE, PME, portant exclusivement sur l'exécution d'un contrat d'assurance, si vous restez mécontent de la décision de l'assureur malgré ses efforts pour vous satisfaire.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.mediation-assurance.org ⁽¹⁾	Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

(1) Coût de connexion Internet selon opérateur.

NOTES

NOTES

Dotted lines for writing notes.

Dotted lines for writing notes.

VOTRE RELATION AVEC LA BANQUE DE L'ORME

VOTRE CHARGÉ D'AFFAIRES

Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur les services de la Banque de l'Orme, votre Chargé d'Affaires Banque de l'Orme se tient à votre disposition :

- Par téléphone : 01 85 56 61 60*
- Par e-mail : agence.911-banquedelorme@ceidf.caisse-epargne.fr**

Plus d'informations

www.caisse-epargne.fr/ile-de-france/

Coût de connexion Internet selon votre opérateur.



CAISSE D'ÉPARGNE
ILE-DE-FRANCE

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Ile-de-France – 26/28 rue Neuve Tolbiac – CS 91344 – 75633 PARIS CEDEX 13 – Banque Coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier – Société Anonyme à Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance – Capital de 2 375 000 000 euros – 382 900 942 RCS Paris – Siège social : 19 rue du Louvre - 75001 Paris – Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 005 200 – www.orias.fr.
Identifiant unique REP Emballages Ménagers et Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE - SIRET 493 455 042).

Crédit photo : @Getty Images.

Réf. 139-BR-01/26-4358.

