



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES DES DÉCIDEURS EN RÉGION

Au 1^{er} janvier 2026

Entreprises | Économie sociale & institutionnels | Logement social & économie mixte
Collectivités & institutionnels locaux | Immobilier professionnel



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Normandie

Les prix sont exprimés hors taxe.

La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations sont soumises à la TVA.

TVA Lorsque ce sigle est affiché, 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^{er} janvier 2026).

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle de la Banque des Décideurs en Région vigueur au 01/01/2026.

**Retrouvez l'ensemble
de nos conditions tarifaires sur le site Internet :
www.caisse-epargne.fr**

SOMMAIRE



1 BANQUE AU QUOTIDIEN



1.1. Compte courant et services associés	06
1.2. Banque à distance & échanges de données informatisées	08
1.3. Gestion de trésorerie	13
1.4. Opérations de paiement et d'encaissement	13
1.5. Dates de valeur (jours ouvrés) ..	20
1.6. Instruments de paiements	20
1.7. Solutions d'encaissement	22

2 LES FINANCEMENTS



2.1. Cycle d'exploitation	25
2.2. Engagements par signature	27
2.3. Financement des investissements	27
2.4. Financement des opérations immobilières	29
2.5. Financement locatif	29
2.6. Couverture de taux	30

3 LES PLACEMENTS



3.1. Épargne bancaire	31
3.2. Épargne financière	32

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



4.1. Ingénierie sociale	35
4.2. Offre COFACE	37
4.3. Ingénierie financière	37
4.4. Ingénierie immobilière	37
4.5. Neobusiness	38
4.6. Banque de l'Orme	38
4.7. Ingénierie environnementale	38
4.8. Banquier du dirigeant	38
4.9. Conseil aux entreprises et institutionnels	38

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



5.1. Tenue de compte	39
5.2. À destination de l'étranger - import	39
5.3. En provenance de l'étranger - export	41
5.4. Financements à l'international ..	42
5.5. Échanges de données informatisées	42
5.6. Opérations de change	43
5.7. Offre Coface	43
5.8. Offre d'accompagnement à l'International	43
5.9. Frais annexes	43

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



6.1. Recherche de document.....	44
6.2. Opérations juridiques et fiscales.....	44
6.3. Location de coffre-fort.....	44
6.4. Jedecclare.com.....	44
6.5. Cybersécurité.....	44
6.6. Green.....	44

7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



7.1. Commission d'intervention	45
7.2. Les incidents liés aux chèques.....	45
7.3. Les incidents liés aux prélèvements et effets.....	45
7.4. Les incidents liés à la carte bancaire.....	46
7.5. Autres incidents.....	46
7.6. Oppositions.....	46

8 LEXIQUE



Lexique	47
---------------	----

9 LES NUMÉROS UTILES



9.1. Centre de relation clientèle	51
9.2. Carte bancaire.....	51
9.3. Monétique commerçants.....	51

10 RÉSOUDRE UN LITIGE



10.1. Procédure de réclamation.....	52
10.2. Procédure de médiation.....	52
10.3. Pour toute information complémentaire.....	53



> 1.1. COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en euros (facturation trimestrielle)
 - Entreprises et Immobilier Professionnels **31,00 €/mois**
 - Associations Gestionnaires **18,00 €/mois**
 - Organismes de Logement Social et Economie mixte **22,00 €/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) **30,00 €/an⁽¹⁾**
- Rémunération de compte **Nous consulter⁽²⁾**
 - Abonnement au service de rémunération du compte **40,80 €/trimestre**
- Commission de mouvement
 - Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs **Maximum 0,20%/trimestre (en fonction de flux confiés)**
 - Minimum de perception **25,00 €/trimestre**
- Commission de fusion de comptes
 - Commission de mise en place **Nous consulter**
 - Commission par compte et par arrêté **10,50 €/trimestre**
- Service Digital Box **Gratuit⁽³⁾**

Service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.
- Relevés de compte selon périodicité et format (facturation trimestrielle)

	Format électronique ⁽⁴⁾	Format papier
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Relevé mensuel supplémentaire	50% du relevé papier/an	16,50 €/an
Relevés bimensuels	50% du relevé papier/an	20,48 €/an
Relevés décennaires	50% du relevé papier/an	31,29 €/an
Relevés hebdomadaires	50% du relevé papier/an	49,14 €/an
Relevés journaliers	50% du relevé papier/an	205,28 €/an

- Autres prestations
 - Frais d'ouverture de compte courant **Gratuit**
 - Frais de clôture de compte courant **Jusqu'à 210,00 €/clôture**
 - Facture trimestrielle **Gratuit**
 - Édition d'un relevé de compte au guichet **5,00 €/édition**
 - Édition d'un relevé de coordonnées bancaires (BIC/IBAN) **Gratuit**
 - Échelle de valeurs (calcul d'intérêts détaillé) **à partir de 8,20 €/échelle**
 - Échelle de valeurs (calcul d'intérêts détaillé) - demande ponctuelle **21,00 €/échelle**
 - Convention de compte-courant à destination des Régies de recette **Nous consulter**

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

(2) Sous condition d'acceptation. Le taux de rémunération sera convenu sous la forme d'un taux nominal brut annuel applicable dès le 1^{er} euro de solde créditeur ; les intérêts générés sont soumis à fiscalité. Le coût du service ne saurait excéder la rémunération issue de ce dernier.

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

(4) Sous réserve de la souscription au service « Digital Box ».

- Convention séquestre	1 % min. (de la somme déposée en séquestre)
- Retrait-dépannage dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)	4,75 €/retrait
- Récapitulatif annuel de frais	Gratuit
- Information annuelle aux commissaires aux comptes :	
- Pour la clientèle Grands Comptes (CA > 15 M€ ou budget > 15 M€)	250,00 € TVA
- Pour les autres clientèles	160,00 € TVA
- Délivrance d'attestations diverses sur compte courant	Nous consulter
■ Mobilité bancaire	
- Domilis Pro	Gratuit

BON À SAVOIR :

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

■ Frais de recherche d'adresse inconnue PND : pli non distribué	50,00 €/recherche
■ Frais d'actualisation du dossier administratif, juridique et comptable	

BON À SAVOIR :

Frais d'actualisation du dossier administratif, juridique et comptable : commission annuelle rémunérant l'actualisation du dossier client. Elle rémunère l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.

Pour un chiffre d'affaires ou un budget annuel

- Inférieur 1,5 M€	À partir de 160,00 €/an
- Entre 1,5 M€ et inférieur 5 M€	À partir de 320,00 €/an
- Entre 5 M€ et inférieur 15 M€	À partir de 580,00 €/an
- Entre 15 M€ et inférieur 40 M€	À partir de 890,00 €/an
- Supérieur à 40 M€	À partir de 1 250,00 €/an

SERVICES BANCAIRES DE BASE **Gratuit**

Services bancaires définis à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte. Conditions d'accès définies dans le cadre de l'article L.312-1 du code monétaire et financier.

- 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.
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte.
- La réalisation des opérations de caisse.
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires.
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de l'organisme teneur de compte.

1

BANQUE AU QUOTIDIEN

- Les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance.
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte.
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opération sur internet et les 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.

OFFRE QUI N'EST PLUS COMMERCIALISÉE

Forfait Associatis (Associations Gestionnaires) **34,00€/mois**

- Compte courant
- Service chéquier
- Frais de fonctionnement de compte
- Relevés décennaires
- CE net Comptes
- Assurance des Moyens de paiement Association
- Protection Juridique
- Service rémunération (dès le 1^{er} € jusqu'à 10 000,00 € (taux annuel actuariel brut disponible en agence))

> 1.2. BANQUE À DISTANCE & ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

BANQUE À DISTANCE

Service de Banque à Distance sur Internet pour les Mandataires Judiciaires à la Protection des personnes.



BON À SAVOIR :

Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, l'offre de Banque à Distance Caisse d'Épargne permet de consulter et gérer les opérations bancaires simples au quotidien⁽¹⁾.

- Vous accédez aux principales informations relatives à vos comptes et aux produits et services détenus,
- Vous réalisez en quelques clics vos opérations bancaires,
- Vous habilitiez certains de vos collaborateurs à l'utilisation de l'espace et définissez pour chacun d'eux, les droits d'utilisation dont ils disposent,
- Vous bénéficiez de moyens d'authentification renforcés pour réaliser certaines opérations.

L'espace de banque à distance est accessible depuis le portail www.caisse-epargne.fr et depuis l'application mobile et disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.



- CE net Comptes
 - Frais de mise en place de l'abonnement **Nous consulter TVA**
 - Abonnement Banque à distance permettant de disposer uniquement d'une habilitation 3DS pour réaliser des paiements par carte sur internet **Gratuit**
 - Abonnement Banque à distance permettant de consulter vos comptes et d'effectuer des virements sur internet **24,00 €/mois**
 - Option bourse **Gratuit**
 - Option Banque à Distance unique pour les groupes **Nous consulter**

(1) La gestion des comptes en ligne ne recouvre pas le marché Secteur Public (à l'exception des conventions de compte à destination des régies de recettes).

- Frais d'intervention (gestion des utilisateurs et habilitations, import des destinations en masse)..... **Nous consulter TVA**
- Demande d'ajout de RIB (en agence ou par téléphone)..... **Gratuit**
- Édition d'un relevé de coordonnées bancaires **Gratuit**
- Frais de modification du contrat d'abonnement..... **À partir de 8,00 €**
- Service Gestion de factures **TVA**
Service complet de gestion comptable et financière en ligne pour les entreprises, incluant un service de facturation électronique.
- Offre de base **Inclus⁽¹⁾**
- CE net Secteur Public
- Abonnement **Gratuit**
- Webprotexion

DÉFINITION :

Service de Banque à Distance sur Internet pour les Mandataires Judiciaires à la Protection des personnes.

- Abonnement **Gratuit**
- Demande d'ajout de RIB (en agence ou par téléphone)..... **Gratuit**
- Lecteur de carte à puce (conditions d'accès protégées) **18,00 €/lecteur TVA**
- Souscription de carte Secur@ccès **12,00 €/an TVA**
- PULCEO Connect..... **9,00 € 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 est un service accessible par internet. Il fonctionne sans EDI et donc sans abonnement EBICS.

- Abonnement **Nous consulter TVA**
- Gestion du risque commercial **Nous consulter TVA**
- CE net Remises⁽²⁾

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 qui inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

- Frais de mise en place du service **À partir de 150,00 € TVA**
- Frais de modification sur l'abonnement **À partir de 10,00 € TVA**

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

(1) L'offre de base est incluse dans votre abonnement CE net

(2) Intègre les fonctionnalités du service CE net Comptes.

1

BANQUE AU QUOTIDIEN

- Service de remise d'ordres
 - Abonnement : dépôt de remises et suivi des ordres avec confirmation par signature électronique, récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires et des impayés **À partir de 56,00 €/mois***
- Service de saisie d'opérations et de remise d'ordres
 - Abonnement : saisie d'opérations et dépôt de remises, suivi des ordres et confirmation par signature électronique, récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de comptes et des relevés de mobilité bancaire, gestion des habilitations des utilisateurs **À partir de 56,00 €/mois***
- Service de gestion de mandats dans CE Net Remise..... **Nous consulter**
- Service Gestion de factures..... **Nous consulter TVA**

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

- Offre de base **Inclus**
- Option Basique **Nous consulter**
- Option Essentiel **Nous consulter**
- Option Pro **Nous consulter**
- Option Pro+ **Nous consulter**

Au-delà du nombre de factures et des autres limites inclus dans l'offre de base ou les options :

- 10 € HT seront facturés par lot de 20 factures supplémentaires pour l'offre de base et l'option Basique, et 20 € HT par lot de 50 factures supplémentaires pour les options 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.
- l'accès à l'application de gestion des frais professionnels est facturé 5€ HT par collaborateur supplémentaire

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

BON À SAVOIR :

Souscription à la carte de services de gestion de compte et d'échanges de données informatisées.
À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur, vous pouvez par une connexion EBICS ou SWIFT mise en place par la Caisse d'Épargne, télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

■ PULCEO

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).

(1) Sous réserve de disponibilité.

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

- Service facture électronique⁽¹⁾
- Abonnement au service (exprimé par mois) **Nous consulter TVA**
- Frais de traitement par signature électronique d'un devis **Nous consulter TVA**
- Service de signature électronique des mandats de prélèvement SEPA
- Abonnement au service (exprimé par mois) **10,00 € TVA**
- Frais de traitement par demande de signature électronique d'un mandat **0,70 € TVA**
- Option rapprochement automatique des écritures prévisionnelles **15,00 €/mois TVA**
- Option propositions d'équilibrages des soldes des comptes **15,00 €/mois TVA**
- Gestion du risque commercial **Nous consulter**
- Frais de mise en place du service **À partir de 500,00 € TVA**
- Abonnement PULCEO.FR incluant une banque tierce **43,00 € TVA**
- Option par banque supplémentaire **10,00 € TVA**
- Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaire, PULCEO mobile élargi, ...) **10,00 €/option TVA**
- **EBICS**
- Frais de mise en place du service **À partir de 150,00 € TVA**
- Sens aller/retour : Client/Banque - Banque/Client
- Transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR.
- **CE net EDI**
- Abonnement mensuel CE net EDI (EBICS T ou TS confirmation par certificat électronique) **À partir de 59,00 €/mois* TVA**
- Frais de mise en place du service CE net EDI **À partir de 150,00 € TVA**
- Frais de modification sur l'abonnement **À partir de 10,00 €**
- **SWIFTNet**
- Frais de mise en place du service **Nous consulter TVA**
- Abonnement mensuel SWIFTNet FileAct **Nous consulter TVA**
- **Autres prestations**
- Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte **Nous consulter**
- Relevés :
 - Relevé intraday (format camt052 ou MT942) **Nous consulter**
 - Relevé de frais (format camt86) **Nous consulter TVA**
 - Format CFONB, xml, PDF **Nous consulter**
 - Format MT940 **Nous consulter**
 - Accès multiple tout protocole **Nous consulter**
 - Abonnement experts comptables rapatriement des relevés de comptes **Nous consulter TVA**
 - Services complémentaires **Nous consulter**
 - Suivi SWIFT GPI **5,00 €/mois TVA**
 - Représentation automatique des impayés⁽¹⁾ **Nous consulter TVA**

(1) Sous réserve de disponibilité.



SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE

BON À SAVOIR :

Les solutions de sécurisation garantissent votre identité lors de la réalisation d'opérations sur Internet et facilitent vos échanges dématérialisés au quotidien. Elles permettent notamment de sécuriser vos opérations sur les différents canaux de banque à distance Caisse d'Épargne (EBICS, CE net) en apportant une authentification forte et/ou en apposant une signature électronique.

- Certificat électronique Certiceo : référence RGS 2 étoiles⁽¹⁾ et au règlement européen eIDAS⁽²⁾, ce certificat est accepté par la plupart des établissements bancaires français et est également reconnu pour les télé-procédures administratives.
- Lecteur de carte CAP associe à la carte d'authentification Secur@cces : solution déconnectée ne nécessitant aucune installation sur votre poste informatique.
- Secur'Pass est une solution d'authentification forte pour sécuriser vos opérations en ligne depuis votre application mobile⁽³⁾.

■ Secur'Pass	Gratuit
■ Certificat électronique	
- Abonnement Certiceo certificat électronique (valable 3 ans)	180,00 € TVA
- Abonnement Certiceo certificat électronique multiple	Nous consulter TVA
■ Certificat dans le Cloud ⁽¹⁾	Nous consulter TVA
■ Authentification forte par clé FIDO 2	Nous consulter TVA
- Certificat 3 Skey	Nous consulter TVA
■ Authentification secur@ccès et lecteur CAP	
- Lecteur CAP (conditions d'accès protégées)	18,00 € TVA
- Carte secur@ccès	12,00 €/an TVA
- Frais d'opposition de la carte secur@ccès par la banque	Gratuit
- Frais de refabrication carte secur@ccès ⁽⁴⁾	Prix de la carte TVA
- Frais de demande de réédition de code confidentiel	8,30 € TVA

(1) RGS : Référentiel Général de Sécurité.

(2) Réglementation européenne sur les services de confiance (UE 910/2014).

(3) Sous réserve d'éligibilité.

(4) Frais en cas de remplacement (suite à une perte ou une destruction) ou d'ajout.

> 1.3. GESTION DE TRÉSORERIE

CENTRALISATION DES RECETTES

■ Integral Cash Recette..... **Nous consulter**

DÉFINITION :

Integral Cash Recette vous permet de centraliser automatiquement les recettes de vos établissements implantés sur l'ensemble du territoire en un point unique. Cette offre vous dispense d'ouvrir des comptes bancaires dans les autres Caisses d'Epargne et vous permet d'identifier l'origine des dépôts, grâce à une référence que vous aurez vous-même choisie pour chaque établissement remettant.

CENTRALISATION DE TRÉSORERIE

■ Integral Cash Pooling **Nous consulter** **TVA**

DÉFINITION :

- **Integral Cash Pooling Physique** : vous permet de centraliser votre trésorerie, à partir des comptes ouverts dans différentes Caisses d'Epargne, avec des mouvements de fonds sur un compte unique et, ainsi, d'optimiser sa rentabilité.
- **Integral Cash Pooling Notionnel** : vous permet de réduire vos frais financiers par le biais d'une échelle d'intérêts fusionnée réalisée sur l'ensemble des comptes de votre Groupe ouverts dans différentes Caisses d'Epargne, sans transfert effectif de fonds.

■ TRESEO **Nous consulter** **TVA**

DÉFINITION :

- **Cash Pooling Groupe** : vous permet de centraliser votre trésorerie, à partir des comptes ouverts dans différents établissements du Groupe BPCE et de banques tierces, avec des mouvements de fonds sur un compte unique et, ainsi, d'optimiser sa rentabilité.

> 1.4. OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

DÉFINITIONS : les virements

- **Virements euros de compte à compte** : transferts de fonds entre 2 comptes ouverts au nom de la même personne morale dans la Caisse d'Epargne.
- **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 dans les COM. Le délai de traitement est de 1 jour entre le moment de réception de l'ordre et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire.
- **Virements SEPA Jour** : virements SEPA dont la date d'exécution, le moment de réception de la remise en Caisse d'Epargne et la date d'échange vers la banque destinataire sont effectués le même jour J.
- **Virements SEPA spéciaux** : virements SEPA ayant pour objet le règlement de salaires, URSSAF ou TVA, échangés en interbancaire au plus tôt en fonction de la date d'exécution et du moment de réception de la remise en J.
- **Virements euros tiers urgent UE** : transferts de fonds en euros vers une banque de l'Union européenne, le jour de la réception de l'ordre sous conditions du respect de l'heure limite définie par la Caisse d'Epargne.
- **Virements de trésorerie euros UE** : tout virement d'équilibrage en France et en euros en faveur du Client ou d'une filiale adhérente et résidente en France ou dans l'Union européenne, au débit des comptes tenus dans les livres de la banque et au crédit des comptes intra-groupe prédéterminés, échangé en J (J= jour d'exécution demandé).

DÉFINITIONS : les virements (suite)

- **Le moment de réception** correspond au jour ouvrable de réception par la Caisse d'Épargne de l'ensemble des éléments suivants : fichier d'ordres correct, provision en compte, date exécution souhaitée, et confirmation de l'ordre par signature électronique ou à défaut de la télécopie de confirmation de l'ordre.
- **La date d'exécution** souhaitée correspond à la date de traitement de l'ordre par la banque souhaitée par le donneur d'ordre, sous condition que cette date corresponde à un jour ouvrable.

DÉFINITIONS : les prélèvements SEPA

- **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 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.
- **Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B** 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.

BON À SAVOIR : JOUR OUVRÉ ET JOUR OUVRABLE

J = jour étant obligatoirement un jour ouvré bancaire indiqué dans le fichier et correspondant à la date d'exécution pour les opérations de virement SEPA et à la date d'échéance souhaitée pour les opérations de prélèvements.

Jour ouvré bancaire : jour d'ouverture des systèmes d'échanges interbancaires. Toutefois, si le moment de réception de la remise sur la plate-forme EDI, la date d'exécution ou la date d'échéance n'est pas un jour ouvrable, ou si l'heure limite telle que définie par la Caisse d'Épargne est dépassée, la remise est réputée avoir été reçue le jour ouvrable suivant (excepté pour les virements de trésorerie).

Jour ouvrable : jour où la Caisse d'Épargne ou la banque du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement. Du lundi au vendredi ou, pour les opérations réalisées au guichet ou nécessitant une confirmation manuelle, les jours d'ouverture de l'agence, sous réserve des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations de paiement.

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Chèques

- Paiement d'un chèque **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque..... **14,50 € l'unité**
- Retrait-dépannage avec un chéquier dans une autre Caisse d'Epargne
(opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Epargne domiciliatrice) **4,75 €**

■ Retraits d'espèces

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque **Gratuit**

• En euros

Frais par retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique de billets (DAB) d'un autre établissement)

	DAB	Guichet
Dans un établissement du réseau Caisse d'Epargne	Gratuit	Gratuit
Dans un autre établissement (frais par opération pour les opérations facturées) : - Avec une carte Visa Business ou Visa Business à contrôle de solde - Avec une carte Visa Gold Business ou Platinum	Gratuit	6,34 €

• En devises

	DAB	Guichet
Commission fixe par acte	3,23 €	3,23 €
Commission proportionnelle	2,90 %	2,90 %

■ Paiements par carte

- En euros dans un pays de la zone euro..... **Gratuit**
- En devises ou en euros hors zone euro :
 - Commission proportionnelle en plus de la commission de change **2,90 %**
 - Commission fixe **0,70 €/paiement**

■ Virements

	Centre d'Affaires/ téléphone	Banque à distance ⁽¹⁾	Télétransmission
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA classique occasionnel vers une autre banque	5,25 €*	0,23 €*⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	0,23 €*⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾
Virement SEPA instantané vers une autre banque	5,25 €*	0,23 €*⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾	0,23 €*
Virement SEPA jour	-	-	0,50 €*
Virement spécial (URSSAF, TVA...)	-	-	0,23 €*
Virement SEPA Tutelle	-	-	0,23 €*
Virement tiers urgent	16,00 €*	-	10,00 €*
Virement SCT Accéléré	0,50 €*	-	0,50 €*
Virement SEPA permanent vers une autre banque (mise en place)	Gratuit	Gratuit	-
Virement SEPA permanent vers une autre banque (par virement)	1,80 €*	1,80 €*⁽²⁾	-
Virement SEPA permanent vers une autre banque (modification/suppression)	Gratuit	Gratuit	-
Émission virement de trésorerie (VSOT) télétransmis par remise	-	-	10,00 €*
Virement de trésorerie France et Union Européenne	16,00 €*	-	10,00 €*
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	16,00 €*	-	-
Annulation/modification d'une opération/remise avant traitement	16,00 €*	-	-

* Par opération

(1) Opération unitaire ou groupée reçue en utilisant les API DSP2.

(2) Gratuit avec Webprotexion.

(3) Les virements transmis via des « Prestataires Initiateurs de Services de Paiements » s'adosseront à la tarification du Virement SEPA classique occasionnel selon l'offre CE net souscrite par le client (CE net Compte, CE net Remises ou CE net EDI).

(4) Les ordres de virements saisis de manière multiple, en liste ou groupée, s'adosseront à la tarification du Virement SEPA classique occasionnel selon l'offre CE net.

■ Prélèvements SEPA

	Centre d'Affaires/ téléphone	Banque à distance
Païement d'un prélèvement	Gratuit	Gratuit
Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE	Gratuit	Gratuit
Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	12,00 €* 	Gratuit
Modification/annulation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	12,00 €* 	Gratuit
Mise en place du service de contrôle des paiements de prélèvement SEPA sur liste de mandats SEPA autorisés (liste blanche) et liste de mandats SEPA non autorisés (liste noire) :	15,50 €* 	-
- Enregistrement d'un mandat SEPA dans une liste	15,50 €* 	-
- Modification/annulation d'un mandat dans une liste	15,50 €* 	-
Autorisation de prélèvement B2B (enregistrement, suppression, modification ou annulation du consentement sur mandat B2B) ⁽¹⁾	12,00 €* 	Gratuit

■ Contestation/Opposition sur prélèvement

	Centre d'Affaires/Banque à distance
Retrait de consentement d'un mandat de prélèvement SEPA	15,50 €*
Refus de tout prélèvement SEPA	15,50 €*
Révocation ou contestation d'une échéance de prélèvement avant ou après échéance	15,50 €*
Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée	31,00 €* TVA

■ Autres frais sur prélèvement

	Centre d'Affaires/Télétransmission
Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA	31,00 €*

■ Effets de commerce

- Frais pour accord de paiement hors convention de « Paiement Sauf Désaccord »
par support papier **16,00 €**
- Frais pour accord de paiement hors convention de « Paiement Sauf Désaccord »
via Internet..... **Gratuit**
- Effet domicilié non avisé..... **18,80 €/effet**
- Bon à payer ponctuel, par effet..... **Gratuit**

*Par opération.

(1) Dès lors que le début du prélèvement est intervenu, le débiteur n'a plus la possibilité de demander le remboursement du prélèvement pour lequel il a donné son consentement.

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

- Remises d'espèces en agence : Service dépôt Securexpress ⁽¹⁾ toutes options
- Dépôt express et sécurisé de la recette professionnelle ⁽²⁾⁽³⁾
 - Avec assurance ⁽⁴⁾ recette-dépôt **51,00 €/an (prélevé au trimestre)**
 - Sans assurance recette-dépôt **31,00 €/an (prélevé au trimestre)**
 - Carte de dépôt Securexpress supplémentaire ou refabrication **8,00 €**
 - Frais d'opposition sur carte Securexpress **Gratuit**
- Remise d'espèces hors agence
 - Service de ramassage des fonds **Sur devis**
- Chèques
 - Remise de chèque(s) compensable en France **Gratuit**
Date de valeur = J + 1 ouvré ⁽⁵⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant)
- Télécollecte de chèques
 - Télécollecte images chèques **Nous consulter**

TLMC **Nous consulter**

DÉFINITION :

La Télétransmission de Lignes Magnétiques Chèques (TLMC) permet d'automatiser l'encaissement des chèques tout en simplifiant les remises en banque par l'envoi des fichiers d'images-chèques via la solution EDI du client (CE net Comptes, Remises, EDI, EBICS, SWIFT, etc. format CFONB) en complément des remises physiques.

CHPR **Nous consulter**

DÉFINITION :

La télécollecte CHPR (Check Protocol) permet d'automatiser l'encaissement des chèques tout en simplifiant les remises en banque par l'envoi des fichiers d'images-chèques via L'éditeur-lecteur de chèques (couplé au TPE) en complément des remises physiques.

- Virements
 - Réception d'un virement SEPA occasionnel ou permanent **Gratuit**
 - Réception de virement de trésorerie euro zone euro **Gratuit**
 - Réception de virements instantanés **Gratuit**
- Prélèvements SEPA/TIP SEPA
 - Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA) **48,00 € TVA**
 - Demande ICS des syndicats de copropriétaires **Nous consulter TVA**

	Télétransmission
Émission de prélèvement SEPA CORE	0,27 €*
Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	0,35 €*
Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé	13,00 €*

* Par opération

1) Securexpress est un contrat de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. SA au capital de 61 996 212 euros. Siège social : 88, avenue de France 75641 Paris Cedex 13, immatriculé au RCS Paris n° B 350 663 860.

(2) L'assurance n'est pas soumise à TVA.

(3) Selon conditions, limites et exclusions prévues dans les documents contractuels en vigueur.

(4) Contrat de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. Selon conditions, limites et exclusions prévues dans les documents contractuels en vigueur.

(5) 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).

■ Interventions et demandes particulières

- Frais sur annulation ou modification d'une remise ou opération avant traitement.....**Nous consulter**
- Frais sur annulation suite à une opération émise à tort avant date d'échéance ...**16,00 €/opération**
- Frais sur reversement suite à une opération émise à tort.....**16,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur) ...**13,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises (B2B) (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance) ...**13,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises (B2B) pour contestation débiteur en procédure exceptionnelle ...**21,00 €/opération**
- Prélèvement remis à l'encaissement revenu impayé pour motif sans provision....**13,00 €/opération**
- Frais sur recherche de preuve auprès du créancier pour contestation sur prélèvement non autorisé sans restitution du mandat valide par le créancier**31,00 €/opération TVA**

■ Télèrglement

- Frais de rejet suite à l'émission de télérglements**13,00 €/opération**

■ Titre interbancaire de paiement SEPA (TIP SEPA)

- Frais de rejet reçus suite à l'émission d'un TIP SEPA**13,00 €/opération**

■ Effets de commerce

	Support papier	Télétransmis
Frais par remise	6,00 €/remise	-
Remise d'effets confirmée par signature électronique	-	Gratuit
Frais par effet	3,80 €/effet	0,45 €/effet
Majoration de commission de service sur effet < 305,00 €	3,80 €/effet	-

• Autres

- Effet restitué.....**18,80 €/effet**
- Acceptation, modification, prorogation.....**18,80 €/effet**
- Réclamation.....**18,80 €/effet**
- Avis de sort.....**18,80 €/effet**
- Effet remis à l'encaissement revenu impayé**18,80 €/effet**
- Changement de domiciliation**18,80 €/effet**
- Autres opérations.....**18,80 €/effet**

■ Services SEPAmail DIAMOND

- Frais de raccordement DIAMOND à l'API⁽¹⁾**Nous consulter TVA**
- Commission à l'opération Diamond (mode Saas⁽²⁾ ou API⁽¹⁾)
 - Demande de vérification d'un IBAN français
 - Service «High».....**0,50 € TVA**
 - Service «Low».....**0,35 € TVA**
 - Demande de vérification d'un IBAN établissement étranger adhérent Sepamail
 - Service «High».....**0,50 € TVA**
 - Service «Low».....**0,35 € TVA**

(1) Une API est une application programming interface ou «interface de programmation d'application».

(2) Le Software as a Service (SaaS), ou Logiciel en tant que Service en Français, est un modèle de distribution de logiciel au sein duquel un fournisseur héberge les applications et les rend disponibles pour ses clients par l'intermédiaire d'internet.



> 1.5. DATES DE VALEUR (JOURS OUVRÉS)

La date de valeur est la date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios).

	Crédit	Débit
Espèces	J	J
Chèques compensables en France*	J + 1*	J
Chèques de banque	J + 1*	J
Effets de commerce	Échéance + 4J calendaires**	J-1 calendaire**
Remise d'effet de commerce à l'escompte	R***+ 1J calendaire	-

> 1.6. INSTRUMENTS DE PAIEMENTS

CHÈQUES

- Lettres-chèques..... **Nous consulter**
- Délivrance de chéquier en agence/centre d'affaires..... **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier..... **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulières)..... **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier ou de carnet de remises de chèques

Pour des raisons de sécurité, les chèquiers sont envoyés aux clients en recommandé.

	Frais d'envoi automatique à domicile	Frais d'envoi à domicile
Envoi en recommandé avec AR	Gratuit	10,00 €/unité

- Frais de destruction d'un chéquier non retiré dans les 2 mois suivant la mise à disposition en agence **8,00 €**
- Fabrication de lettres-chèques..... **Nous consulter**
- Chèques sécurisés
 - Contrôle de la banque de lettres-chèques ou chèques à la demande du client..... **Nous consulter**

CARTES

Particulièrement adaptée aux besoins spécifiques de chaque marché, notre gamme de cartes bancaires répond à l'ensemble de vos besoins pour vos paiements au quotidien.

- Cotisations cartes (hors offres groupées de services)

	Débit immédiat	Débit différé
Carte Visa Business	52,00 €/an	52,00 €/an
Carte Visa Gold Business	147,00 €/an	147,00 €/an
Carte Visa Platinum	-	244,00 €/an

- Carte de retrait Associatis..... **20,00 €/an**
- Service e-Cartes..... **14,40 €/an**
- Carte Visa Business à contrôle de solde systématique **33,00 €/an**
- Carte Visa Business à contrôle de solde systématique (souscription uniquement dans le cadre de l'offre « services bancaires de base »)..... **Gratuit**

* 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). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte-courant).

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

*** R = remise.

■ Opérations diverses

- Refabrication de carte avant échéance	Tarif de la carte
- Renouvellement, réédition, réactivation de code confidentiel	8,30 €
- Envoi de carte bancaire en recommandé avec AR (ajustable selon frais postaux).....	10,00 €/envoi
- Mise en place d'un plafond temporaire retrait espèces ou paiement ⁽¹⁾	9,16 €
- Frais de destruction de carte en cas de non retrait dans les 2 mois suivant la mise à disposition en agence.....	8,00 €

CARTE ACHAT PUBLIC..... Nous consulter

BON À SAVOIR :

L'offre de services Carte Achat Public est une solution globale permettant aux entités publiques d'optimiser et de rationaliser le règlement des commandes publiques par l'utilisation de cartes bancaires dédiées. L'offre respecte les règles de la comptabilité publique.

CARTE CORPORATE..... Nous consulter

BON À SAVOIR :

L'offre de services Carte Corporate optimise la gestion des frais professionnels des entreprises et entités publiques comme privées, et ceux des collaborateurs de manière simple et efficace.

ASSURANCES

BON À SAVOIR :

L'assurance moyens de paiement « Pro Plus »⁽²⁾⁽³⁾ 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 « Pro Plus » ⁽²⁾⁽³⁾	20,30 €/an/compte
■ Assurance moyens de paiement des Associations et organismes à but non lucratif ⁽²⁾⁽³⁾	16,30 €/an/compte

(1) Sous réserve d'acceptation de la mise en place du plafond par votre Caisse d'Épargne.

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

(3) Contrat de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. SA au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 350 663 860, ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris. Selon conditions, limites et exclusions prévues dans les documents contractuels en vigueur.



> 1.7. SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT⁽¹⁾

SP PLUS (SERVICE DE SÉCURISATION DES ORDRES DE PAIEMENT EFFECTUÉS À DISTANCE)

BON À SAVOIR :

SP Plus est une gamme de solutions simples et sur-mesure pour développer vos encaissements sécurisés en ligne, en toute confiance.

■ Frais de mise en service TVA	
- SP PLUS.....	150,00 €
- JePaieEnLigne	150,00 €
- Jepaieenligne EXPRESS.....	50,00 €
■ Abonnement mensuel TVA	
- SP PLUS.....	15,00 €
- JePaieEnLigne	15,00 €
- Jepaieenligne EXPRESS.....	5,00 €
■ Frais liés aux transactions	
- De 1 à 2 000 transactions/mois.....	0,13 €/transaction
- À partir de 2 001 transactions/mois.....	Nous consulter
- Commission monétique sur paiement	Nous consulter
- Frais de traitement sur impayés cartes bancaires.....	Nous consulter
■ Options SP Plus TVA	
- Oney	Nous consulter
- Les schèmes internationaux UPI, DFS, JCB	Nous consulter
- Les cartes Titres Restaurant et les cartes Chèque-Vacances Connect	Nous consulter
- Apple Pay ⁽¹⁾	Nous consulter
- Google Pay ⁽¹⁾	Nous consulter
- Click To Pay ⁽¹⁾	Nous consulter
- Wero ⁽¹⁾	Nous consulter
PAYPLUG⁽²⁾	Nous consulter

BON À SAVOIR :

Développez votre activité sur Internet avec Payplug.

Une solution simplifiée pour encaisser les paiements par carte en ligne de vos clients. Un service de la société PayPlug, proposé par la Caisse d'Epargne.

■ Option PayLater ⁽³⁾	Nous consulter
--	----------------

(1) Sous réserve de commercialisation et d'être titulaire d'un contrat d'acceptation vente à distance sécurisée.

(2) Service de la société Payplug, proposé par la Caisse d'Epargne. PayPlug ENTERPRISE SAS, société par actions simplifiée au capital de 32 425 914,10 €, 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.

(3) Le paiement garanti en 3 ou 4 fois de Oney est disponible dans le cadre de la souscription d'une Offre Premium ou Pro de PayPlug. Le e-commerçant conclut un contrat avec Oney pour bénéficier de ce service. Oney Bank SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 Croix - RCS Lille Métropole 546 380 197 - N°ORIAS : 07 023 261 - www.orias.fr. PayPlug SAS, société par actions simplifiée au capital de 275 565,50 €, et immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 751 658 881.

IZ E-COMMERCE⁽¹⁾

BON À SAVOIR :

Développez votre activité sur Internet.

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.

ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE D'ACCEPTATION

■ Le contrat monétique accepteur

- Ouverture/clôture de dossier **Gratuit**
- Taux de commission **Nous consulter**
- Relevé annuel des frais d'encaissement cartes (RAFEC) **Gratuit**
- Relevé mensuel des frais d'encaissement cartes (RMFEC) **Gratuit**

BON À SAVOIR :

Caisse d'Épargne propose une gamme complète de contrats monétiques accepteurs en proximité et en vente à distance sécurisée. N'hésitez pas à demander conseil auprès de votre chargé de clientèle spécialisé.

■ Location de terminaux de paiement électronique (TPE)

BON À SAVOIR :

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

- Terminal filaire (raccordé au réseau téléphonique) **Tarif selon équipement TVA**
- Terminal de paiement électronique **Tarif selon équipement TVA**
- Prestations associées ou complémentaires
 - Solution d'édition/lecture de chèques **Nous consulter TVA**
 - Frais d'ouverture de dossier chèque **De 30,00 € à 150,00 € selon équipement TVA**
 - Frais de chargement logiciel spécifique **À partir de 30,00 €/logiciel TVA**
 - Frais de rupture de contrat de location TPE **Conditions contractuelles TVA**
 - Frais pour non restitution terminal/Équipement hors d'usage **Selon équipement TVA**
 - Commission monétique sur paiement **Nous consulter**
 - Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire **Gratuit**
 - Relevé d'édition monétique hebdomadaire **Nous consulter**
 - Relevé d'édition monétique journalier **Nous consulter**

(1) IZ E-commerce propose par Caisse d'Épargne, service de la société 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, France.



- Frais de traitement des impayés cartes bancaires **Nous consulter**
- Frais sur contrats inactifs **30,00 €/an**

PAIEMENT « N FOIS » AVEC ONEY⁽¹⁾ **Nous consulter**

PAIEMENT « DCC » AVEC PLANET PAYMENT⁽²⁾ **Nous consulter**

Paiement « DCC » est un service de change dynamique au point de vente.

TAP TO PAY **Nous consulter**

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

PAIEMENT POUR LA LOCATION DE BIENS ET SERVICES **Nous consulter** **TVA**

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.

HEOH ⁽³⁾

- L'offre Heoh de Heoh PAYMENTS propose différentes solutions pour faciliter la collecte de dons via des bornes, TPE, ... ainsi que pour encaisser des pourboires depuis un terminal de paiement **Nous consulter**

AUTRES SERVICES D'ENCAISSEMENT PAR VIREMENT

- Solution Bridge⁽⁴⁾⁽⁵⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Bridge, une solution d'initiation de paiement par virement pour le règlement des factures et des hauts paniers d'achat.

- Service de génération d'IBAN virtuels **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Un IBAN virtuel est un numéro de référence construit sous la forme d'un IBAN français que le client attribue à un de ses débiteurs et à destination duquel ce débiteur va effectuer des virements.

(1) Paiement « N Fois », service de la société ONEY BANK, proposé par la Caisse d'Epargne. ONEY BANK, Société anonyme au capital de 51 286 585 euros, dont le siège social est à Croix (59170), 34 avenue de Flandre, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 546 380 197.

(2) Planet DCC, service de la société Planet Payment France, proposé par la Caisse d'Epargne. Planet Payment France Société par actions simplifiée au capital de 380 000 euros, ayant son siège social 1 Terrasse Bellini 92919 Paris La Défense Cedex, immatriculée sous le numéro 377 627 641 RCS Nanterre.

(3) Services Heoh de Heoh Payments proposés par Caisse d'Epargne. HEOH PAYMENTS, société par actions simplifiée au capital de 750 374 €. Siège social : 5 rue du Chevalier Saint Georges, 75008 Paris, immatriculée sous le numéro 838 460 962 au RCS Paris, agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (l'ACPR) en qualité d'établissement de paiement sous le numéro interbancaire (CIB) 11568, figurant sur la liste des établissements de paiement agréés consultable sur le registre REGAFI tenu par l'ACPR (www.regafi.fr) (« l'Etablissement de Paiement »).

(4) La solution Bridge est éditée par Perspectiveev, proposée par Caisse d'Epargne. Bridge société par actions simplifiée au capital de 759 916,80 €, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 529 196 313, dont le siège social est 4, rue de la pierre levée, 75011 Paris. Perspectiveev est agréée en qualité d'établissement de paiement par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), sous le numéro 16918, afin d'effectuer les services d'initiation de paiement et d'information sur les comptes.

2 LES FINANCEMENTS



> 2.1. CYCLE D'EXPLOITATION

FRAIS DE DOSSIER EN % DU MONTANT DE L'ENGAGEMENT (CRÉATION ET RENOUELEMENT DU CONCOURS)

- Hors financement des opérations immobilières (pro. Immobilier)..... **1,00 % min. (340 €/dossier)**
- Entreprises..... **Nous consulter**
- Économie sociale..... **Nous consulter**

DÉCOUVERT

- Découvert autorisé
 - Frais de mise en place..... **1,00 %/an**
 - Minimum..... **340,00 €/dossier**
 - Frais de dossier au renouvellement de la ligne..... **1,00 %/an**
 - Minimum..... **340,00 €/dossier**

- Taux d'intérêt⁽¹⁾

Taux d'intérêt conventionnel indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert

Taux d'intérêt en fonction du montant du découvert autorisé

- Commission d'engagement..... **1,00 %**

Commission calculée **lors de la mise en place du crédit** en appliquant un % sur le montant du découvert autorisé. Elle est perçue **annuellement ou trimestriellement**.

- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client)..... **5,25 % maximum**

- Découvert non autorisé

- Taux d'intérêt⁽²⁾..... **Taux fixé conformément à la législation en vigueur**

- Commission de non-utilisation (calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé de l'autorisation de découvert, perçue à chaque arrêté trimestriel)..... **0,50 % à 1,00 %**

COMMISSIONS⁽³⁾

- Commission sur le plus fort découvert..... **0,160 %/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..... **1,75 % maximum**

Commission prélevée au titre d'un solde débiteur permanent sur la période d'arrêt. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres débiteurs de la période.

ESCOMPTE⁽⁴⁾

- Frais de dossier..... **1,00 % min. (340,00 €)**

- Taux d'intérêt⁽⁵⁾..... **Nous consulter**

- Minimum d'intérêts perçus..... **10,00 €/effet**

- Commission de non utilisation applicable à la différence entre le montant de l'autorisation d'escompte accordée et le montant de l'escompte utilisé constaté quotidiennement (payable à chaque arrêté trimestriel)..... **0,50 % à 1,00 %**

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

(2) Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte courant, par application du taux trimestriel en vigueur à la date du découvert non autorisé.

(3) Perçus sur le solde débiteur du compte courant en cas de découvert autorisé et non autorisé.

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

(5) Dans le cas où l'indice de référence serait inférieur à zéro, il sera alors considéré comme étant égal à zéro.



2 LES FINANCEMENTS

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

BON À SAVOIR :

La loi Dailly vous permet de céder vos créances professionnelles à la Caisse d'Epargne, soit pour effectuer une opération d'escompte, soit à titre de garantie, et de bénéficier dans les meilleurs délais d'un financement adossé à vos créances commerciales.

■ Frais de convention cadre (mise en place).....	100,00 €
■ Commission de bordereau.....	20,00 €
■ Commission de notification ou main levée/courrier	16,50 €
■ Commission par créance cédée	11,00 €
■ Commission de renouvellement ou prorogation	16,50 €
■ Commission d'envoi à l'acceptation	17,00 €
■ Taux de cession-escompte Dailly ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Commission de mise en impayé.....	23,00 €
GESTION DU POSTE CLIENTS	Nous consulter

BON À SAVOIR : financement de vos factures

La Caisse d'Epargne 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.

■ Affacturage FACTUREA : pour assurer, financer et gérer votre poste client	Nous consulter
- Commission de financement.....	Nous consulter TVA
- Commission d'affacturage	Nous consulter TVA
■ Flash Factures : Solution de financement en ligne de la facture	Nous consulter
■ Offre d'assurance-crédit (EASYLINER ET TRADELINER) : pour protéger vos créances clients contre le risque d'impayés sur vos opérations domestiques et internationales	Nous consulter
■ Offre de renseignement commercial et recouvrement VISIONDEV : pour connaître et suivre en ligne la santé financière de vos clients et prospects (sous réserve de disponibilité de l'offre).....	Nous consulter TVA

LIGNES DE TRÉSORERIE INTERACTIVES LTI (RÉSERVÉ AU SECTEUR PUBLIC)	Nous consulter
■ Taux.....	Taux personnalisé
■ Commission d'engagement.....	Nous consulter
■ Commission de gestion	Nous consulter
■ Commission de mouvement.....	Nous consulter
■ Commission de non-utilisation	Nous consulter
FINANCEMENT DES STOCKS	Nous consulter

(1) Dans le cas où l'indice de référence serait inférieur à zéro, il sera alors considéré comme étant égal à zéro.

> 2.2. ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE

CAUTIONS BANCAIRES ET GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE

- Frais d'établissement d'une ligne de caution..... **1,00 % du montant cautionné min. (315,00 €)**
- Commission d'engagement annuelle..... **Nous consulter**
- Avenant à la caution bancaire (modification de l'acte d'origine)..... **105,00 €**
- Mainlevée ou dénonciation d'engagement par signature..... **105,00 €**
- Cautions diverses (cautions de marché, accises, agro-alimentaire, douane, professions réglementées...)..... **Nous consulter**

> 2.3. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

FRAIS DE MISE EN PLACE

- Frais de dossier crédit
 - Prêt moyen-long terme
 - Secteur Public..... **1,00 % min. (550,00 €)**
 - Logement social..... **1,00 % min. (550,00 €)**
 - Entreprises..... **1,00 % min. (550,00 €)**
 - Économie sociale..... **1,00 % min. (550,00 €)**
- Commission annuelle d'engagement
 - Prêt moyen-long terme..... **Nous consulter**

PRÊT À IMPACT

- Offre avec un taux d'intérêt indexé sur la performance extra-financière..... **Nous consulter**

NUMAIRC

- Solution de financement en ligne réservée au Secteur Public..... **Tarification en ligne sur www.caisse-epargne.fr/souscrire/prest-collectivites⁽¹⁾**

AUTRES OPÉRATIONS

- Réédition du tableau d'amortissement..... **52,50 €/crédit**
- Commission de non utilisation..... **Nous consulter**
- Simulation de décompte de remboursement anticipé..... **52,50 €/crédit**
- Indemnité de remboursement anticipé..... **Selon contrat**
- Indemnité de réaménagement..... **Selon contrat**
- Intérêts de retard sur échéance de prêt..... **Selon contrat**
- Changement de numéro de compte de prélèvement..... **52,50 €/crédit**
- Délégation de loyers ou de contrat d'assurance (par acte)..... **Nous consulter**
- Avenant simple (date de prélèvement, arbitrage de valeurs données en garantie, réduction de durée, mainlevée avec garanties...)..... **Nous consulter**
- Avenant complexe (changement d'emprunteur, désolidarisation, transfert de prêt sur un autre objet)..... **Nous consulter**
- Frais d'avenant (substitution d'assurance ou de garanties)..... **Nous consulter**
- Attestations diverses sur crédit en cours..... **Nous consulter**
- Frais de mise en place de fusion juridique :
 - Fusion simple..... **à partir de 150,00 €**
 - Fusion complexe..... **à partir de 300,00 €**

(1) Coût de connexion selon votre opérateur.

2 LES FINANCEMENTS

ASSURANCE DES EMPRUNTEURS⁽¹⁾ Nous consulter

L'assurance des emprunteurs permet de sécuriser votre activité en assurant vos emprunts.

En souscrivant cette assurance lors de la mise en place du crédit, vous garantisiez la prise en charge de tout ou partie du capital restant dû ou des échéances en cas d'aléa de santé des emprunteurs et/ou des cautions.

GARANTIES SUR PRÊTS

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

■ Prise de garanties société de caution mutuelle.....	Nous consulter
■ Gage sur véhicule automobile.....	220,00 €
■ Nantissement de parts sociales de SCI.....	790,00 €
■ Nantissement de parts sociales hors SCI ou d'actions de sociétés non cotées.....	790,00 €
■ Nantissement de compte-titres ou de contrat d'assurance réseau Caisse d'Epargne en unités de compte.....	Gratuit
■ Nantissement de compte-titres ou de contrat d'assurance-vie hors Caisse d'Epargne en unités de compte.....	460,00 €
■ Nantissement de fonds de commerce.....	790,00 €
■ Frais de renouvellement de nantissement.....	à partir de 250,00 €
■ Gage sans dépossession de bien(s) meuble(s) corporel(s).....	300,00 €
■ Nantissement de marché public et autres garanties.....	Nous consulter
■ Remise de quittance subrogative (% du capital restant dû).....	Nous consulter
■ Promesse d'affectation hypothécaire.....	Nous consulter
■ Hypothèque fluviale, maritime, aérienne.....	160,00 €
■ Mainlevée totale ou partielle Garantie Bpifrance, CEGC.....	Gratuit
■ Mainlevée totale ou partielle d'hypothèque, nantissement de fonds de commerce, de gage sans dépossession, de parts sociales, de compte titres, d'assurance vie hors réseau, autres garanties.....	100,00 €
■ Frais de publication légale.....	Nous consulter
■ Convention de blocage de compte-courant associé.....	Nous consulter
■ Engagement de non cession de parts.....	Nous consulter
■ Cession de somme d'argent à titre de garantie (anciennement Gage-Espèces).....	Nous consulter
■ Délégation de la police d'assurance « homme-clé ».....	Nous consulter
■ Délégation de la police d'assurance décès/incapacité et/ou incapacité de travail.....	165,00 €
■ Délégation de loyers.....	Nous consulter
■ Fiducie sûreté.....	Nous consulter

(1) L'Assurance des Emprunteurs est un contrat de BPCE Vie et CNP Assurances, entreprises régies par le Code des assurances. BPCE VIE : société anonyme au capital de 161 469 776 euros - 349 004 341 RCS Paris. CNP Assurances société anonyme au capital de 686 618 477 euros entièrement libéré - 341 737 062 RCS Paris. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

➤ 2.4. FINANCEMENT DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

FINANCEMENTS

- Honoraires de montage ou d'arrangement (frais de dossier) **0,25 % min. 1 575,00 €**
- Commission d'engagement sur autorisation de crédit par trimestre **0,50 % à 1,00 % min. 750,00 €**
(Calculée en % annuel du montant de l'ouverture de crédit autorisé)
- Frais de renouvellement, prorogation, augmentation de concours **Nous consulter**
(Frais prélevés lors du renouvellement, de la prorogation ou de l'augmentation d'un concours, facturés en % du montant du concours)
- Frais de modification contractuelle **Nous consulter**
- Financements moyen long terme **Nous consulter**
- Édition d'un tableau d'amortissement suite à un remboursement anticipé partiel **52,50 €/unité**

CAUTIONS IMMOBILIÈRES

- Garanties Financières d'Achèvement (GFA)
 - GFA (en % du CA TTC) **1,00 %**
 - GFA VRD⁽¹⁾ (en % de l'assiette de la caution) **Nous consulter**
- Engagements par signature (en % de l'assiette de la caution) **Nous consulter**

AUTRES SERVICES DU CRÉDIT

- Frais de visite de chantier **Nous consulter**
- Frais d'estimation de bien **Nous consulter**

COMPTE RÉSERVATAIRE

- Ouverture et gestion de compte réservataire **Nous consulter**

➤ 2.5. FINANCEMENT LOCATIF

CRÉDIT BAIL IMMOBILIER **TVA**

- Frais de dossier **Nous consulter**
- Commission d'engagement **Nous consulter**

CRÉDIT BAIL MOBILIER **TVA**

- Frais de dossier (montant HT du matériel) **2,00 % min. 50,00 €**
- Publicité légale crédit-bail location
 - Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social **23,00 €**
- Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant de financement) **250,00 €**
- Annulation ou modification d'assurance **50,00 €**
- Mainlevée d'opposition :
 - Contrat de crédit-bail couvert par notre assurance groupe **Gratuit**
 - Contrat de crédit-bail non couvert par notre assurance groupe **50,00 €**
- Gestion d'un sinistre matériel :
 - Contrat de crédit bail couvert par notre assurance groupe **Gratuit**
 - Contrat de crédit bail non couvert par notre assurance groupe **150,00 €**

(1) Voirie, Réseau, Divers.



2 LES FINANCEMENTS

Gestion d'un sinistre à la personne :

- Contrat de crédit bail couvert par notre assurance groupe	Gratuit
- Contrat de crédit bail non couvert par notre assurance groupe	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 ⁽¹⁾	35,00 €
■ Modification de la date d'échéancement (hors intérêts intercalaires)	50,00 €
■ Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement ⁽²⁾	50,00 €
■ Changement de mode de règlement	
- De chèque ou virement à prélèvement	Gratuit
- De prélèvement à chèque	250,00 €
- De prélèvement à virement	250,00 €
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet ⁽¹⁾⁽³⁾	50,00 € (1^{re} demande gratuite)
■ Attestations diverses (crédit d'impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire ⁽¹⁾	50,00 €
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes...)	150,00 €
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽¹⁾	250,00 €
■ Modification du plan de remboursement	250,00 €
■ Modification ou mainlevée de garantie ⁽¹⁾	250,00 €
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous-location (changement d'actionnariat, de gérant, d'assuré) ⁽¹⁾	250,00 €
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽¹⁾	250,00 €
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire	50,00 €

LEASE BACK **Nous consulter** **TVA**

LOCATION LONGUE DURÉE **Nous consulter** **TVA**

UNE OFFRE DE FINANCEMENT DES VENTES EN LOCATION

FINANCIÈRE PROPOSÉE PAR NOTRE FILIALE SIMPEL **Nous consulter**

> 2.6. COUVERTURE DE TAUX

INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME **Nous consulter**

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

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

(3) Gratuit pour les actes initiés sur l'Espace client.

3 LES PLACEMENTS



BON À SAVOIR :

Votre chargé d'affaires se tient à votre disposition pour vous aider à choisir les solutions de placement les mieux adaptées à vos besoins.



> 3.1. ÉPARGNE BANCAIRE⁽¹⁾

COMPTES À TERME

■ CAT à taux fixe.....	Nous consulter
■ CAT à taux progressif.....	Nous consulter
■ CAT à taux révisable ⁽¹⁾	Nous consulter
■ CAT Vert.....	Nous consulter
■ CAT Captio 2, 3, 4 et 5 ans.....	Nous consulter

LIVRET A..... Taux réglementaire

CSL RÉGIONAL..... Taux variable

SERVICES ASSOCIÉS À L'ÉPARGNE BANCAIRE

■ Relevé de compte multiproduits (hors compte de dépôt)	
- Trimestriel, semestriel ou annuel.....	Gratuit
- À partir du 5e relevé par an.....	1,35€/relevé supplémentaire
■ Retrait d'espèces sur compte d'épargne dans une autre Caisse d'Épargne	
- Délivrance et mise à disposition d'un accréditif.....	Gratuit
- Retrait avec accréditif ⁽²⁾	Gratuit
■ Frais de tenue et de gestion de compte inactif ⁽¹⁾ (compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier).....	30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte ⁽²⁾

CSL ASSOCIATIS/CSL LOGEMENT SOCIAL..... Nous consulter

- **Frais** de tenue de compte sur livret (CSL) inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier⁽³⁾)..... 30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte⁽⁴⁾

BONS DE CAISSE..... Nous consulter

EMPRUNTS BPCE..... Nous consulter

PARTS SOCIALES..... Nous consulter

AUTRE PRESTATION

■ Attestation sur produit d'épargne sur demande client..... 19,00 €

(1) Sous réserve de disponibilité.

(2) Ne concerne que le Livret A.

(3) Compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier.

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



➤ 3.2. PLACEMENTS FINANCIERS

Caisse d'Épargne, distributeur non indépendant, n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un ou plusieurs producteurs et n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de produits et services sur le marché car elle travaille principalement avec des entreprises du Groupe BPCE. À ce titre, Caisse d'Épargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire. Caisse d'Épargne 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 un objectif notamment d'améliorer la qualité du service fourni au client.

Retrouver la définition des frais dans le Glossaire des frais des placements financiers : [glossaire-sur-les-frais-des-placements-financiers-octobre-2023.pdf](#)

FRAIS PONCTUELS

FRAIS PONCTUELS LIÉS AU SERVICE

- Ouverture de compte-titres **Gratuit**
- Transfert de compte-titres ordinaires vers un autre établissement
du réseau Caisse d'Épargne **Gratuit**
- Transfert de compte-titres ordinaires vers une autre banque **121,25 € TVA**
- Clôture de compte-titres **Gratuit**
- Frais sur ordre d'achat ou de vente de valeurs non cotées **Nous consulter TVA**

FRAIS RÉCURRENTS

FRAIS RÉCURRENTS LIÉS AU SERVICE

DROITS DE GARDE (SUR LA BASE D'UNE VALORISATION AU 31/12) **TVA**

- Titres hors groupe BPCE **TVA**
 - Frais fixe par ligne **3,87 €/an**
 - Commission fixe titres non cotés par ligne **20,83 €**
 - Commission proportionnelle sur encours du portefeuille
 - De 0 à 50 000 € **0,33 %/an**
 - De 50 001 € à 100 000 € **0,25 %/an**
 - Au-delà de 100 000 € **0,17 %/an**
 - Minimum de perception/compte **30,00 €/an**
 - Maximum de perception/compte **262,50 €/an**
- Titres du groupe BPCE **TVA**
 - Sur emprunts groupe BPCE **Gratuit**
 - Sur titres du groupe BPCE hors emprunts groupe BPCE **26,67 €/an**
 - Comptes sans position au 31/12 de l'année écoulée **25,00 €/an**
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte inactif au sens
de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) **Application des droits de garde
dans la limite de 30,00 €/an (montant plafonné par arrêté ministériel) TVA**

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.

FRAIS RÉCURRENTS LIÉS AU PRODUIT

■ Organismes de Placement Collectif (OPC)

Frais de gestion	Se référer au Document d'Information Clé (DIC)
------------------	--

TARIFICATION APPLICABLE AUX PARTS SOCIALES

- Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales, quel que soit le support de détention **Gratuit**

TARIFICATION APPLICABLE AUX CONTRATS DE CAPITALISATION

Les frais relatifs aux différents contrats sont indiqués dans les bulletins d'adhésion, les notices remis aux clients ou les documents d'informations clés (DIC). Les établissements perçoivent une commission de distribution laquelle est également mentionnée dans les documents contractuels et réglementaires auxquels le client peut avoir accès.

TARIFICATION APPLICABLE À LA GESTION SOUS MANDAT

Droit d'entrée et de sortie	Votre Caisse d'Épargne perçoit des droits d'entrée sur des OPC hors groupe.
Commissions de mouvement	Votre Caisse d'Épargne perçoit des commissions de mouvement.
Commissions de gestion rétrocédées par le gérant	80% des commissions de gestion perçues par le gérant sont rétrocédées à la Caisse d'Épargne en tant que distributeur du mandat.
Droits de garde	Votre Caisse d'Épargne perçoit des droits de garde.

Les commissions de mouvement désignent les frais perçus par le gérant ou des parties liées à l'occasion d'opérations d'achat ou de vente portant sur le portefeuille d'un mandat de gestion.

Avertissement :

Votre attention est attirée sur les liens capitalistiques existant entre le gérant VEGA IS et votre Caisse d'Épargne, établissement distributeur, qui pourraient faire émerger de potentiels conflits d'intérêts. Le schéma de rémunération établi entre votre Caisse d'Épargne, distributeur et teneur de compte d'une part, et VEGA IS, gérant sous mandat, d'autre part, peut renforcer l'incitation du gérant sous mandat à accroître le taux de rotation des portefeuilles pour le compte du groupe.

BON À SAVOIR :

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

3

LES PLACEMENTS

OPÉRATIONS DIVERSES

Gestion de trésorerie

- Placement automatisé de trésorerie
 - Intégral Cash Trésorerie **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Intégral Cash Trésorerie place de manière automatique vos excédents de trésorerie par souscription/rachat quotidiens d'OPC monétaires.

Analyse de portefeuille « Portfolio Clarity »

- Pour analyser la rentabilité et la diversification de votre portefeuille **Gratuit**

Gestion de compte titres

- Relevé trimestriel **Gratuit**
- Édition et envoi de l'imprimé fiscal unique (IFU) **Gratuit**
- Duplicata de l'imprimé fiscal unique (IFU) **16,96 € TVA**
- Demande de LEI (Legal Entity Identifier) **Nous consulter TVA**
- Frais de recherche sur titres (hors comptes inactifs) :
 - Standard moins de 1 an **12,75 € TVA**
 - Standard plus de 1 an **25,83 € TVA**
- Autres recherches **Nous consulter TVA**

- Prestation relevés portefeuille titres grands investissements Nous consulter TVA**

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne met à votre disposition ses équipes spécialisées et s'appuie aussi sur les équipes multi-expertises du Groupe BPCE pour vous offrir une gamme complète de services d'ingénierie et d'assurance.

> 4.1. INGÉNIERIE SOCIALE ET AUTRES ASSURANCES

L'offre Ingénierie Sociale et Assurances de la Caisse d'Épargne repose sur une combinaison de dispositifs complémentaires permettant à une entreprise ou une structure, d'apporter des outils de motivation et fidélisation aux salariés, de préparer la retraite et d'assurer la pérennité de l'entreprise.

- Epargne Salariale (Plan d'Épargne Entreprise (PEE), Plan d'Épargne Retraite Collectif (PERCOL), Intéressement) Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERO)..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Les offres BOX OFFICE, Primissime, PERCOL&CO PERO et Intéressement de la Caisse d'Épargne sont de vrais leviers de motivation et fidélisation des collaborateurs. Si l'intéressement permet l'amélioration de la performance, le PEE et PER Collectif en sont le réceptacle et permettent aux collaborateurs de se constituer une épargne à moyen terme (PEE), et/ou une épargne-retraite (PERCOL) en contrepartie d'un risque de perte en capital. L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux pour les employeurs et les salariés.

- Titres de services **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Les offres Titres de services Swile, proposées par la Caisse d'Épargne sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs des secteurs privé et public (titres-restaurants) et permettent de les valoriser (titres cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

- Titre-Restaurant «Swile»⁽¹⁾ (carte)..... **Nous consulter**
- Titre Cadeau «Swile»⁽¹⁾ (carte)..... **Nous consulter**
- Indemnités de Fin de Carrière/Indemnités de Licenciement⁽²⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Le dispositif IFC (Indemnités de Fin de Carrière)/IL (Indemnités de Licenciement) permet une meilleure gestion des provisions qui relèvent d'une obligation légale (versement de l'indemnité lors du départ à la retraite).

(1) Services fournis par Swile et distribué par la Caisse d'Épargne. Swile, société par actions simplifiée au capital social de 90 402,50 euros, est immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 824 012 173. Siège social : @7center, Immeuble L'Altis, Bâtiment A, 561 rue Georges Melies – 34000 Montpellier. N°TVA intra communautaire : FR67824012173.

(2) « Indemnités de Fin de Carrière » et « Indemnités de Licenciement » sont des contrats de ARIAL CNP ASSURANCES. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 10 848 004,80 €. Siège social : 32, avenue Emile Zola 59370 Mons-en-Baroeul. 410 241 657 RCS Lille Métropole. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.



4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE

■ Assurance santé collective⁽¹⁾ **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.

■ Protection Homme Clé⁽²⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

En cas de décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie de la personne assurée, le contrat Protection Homme Clé⁽³⁾ garantit le versement d'un capital⁽⁴⁾ prédéfini à l'entreprise pour atténuer les répercussions de cette absence. Il permet par exemple d'engager les dépenses de recrutement et de formation d'un remplaçant, de faire appel à la sous-traitance, de conserver la confiance des clients, fournisseurs et investisseurs, de préserver la trésorerie.

■ Assurance Responsabilité des Dirigeants⁽³⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Les assurances Responsabilité Civile des Dirigeants d'Entreprise (RCDE) et Responsabilité Civile des Dirigeants d'Association (RCDA) permettent de protéger les dirigeants des conséquences pécuniaires de leur mise en cause personnelle au civil et au pénal pour manquement à leurs obligations légales et réglementaires ou en cas de faute de gestion.

■ Assurances pour la protection de l'activité des acteurs économiques publics et privés **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

WTW France⁽⁵⁾, partenaire Caisse d'Epargne, vous propose des solutions d'assurances différentes selon vos besoins : Dommages aux biens, Responsabilité civile & Protection juridique, Flotte automobile, Construction/réfection de bâtiments, Assistance Mission/Individuelle Accident, Marchandises transportées, Gestion du cyber risque, Fraudes.

(1) Assurance Santé collective est un contrat de 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. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(2) Protection Homme Clé est un contrat de BPCE VIE, entreprises régies par le code des assurances. BPCE Vie, société anonyme au capital de 161 469 776 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 349 004 341 RCS Paris. BPCE Prévoyance, société anonyme au capital de 13 042 257,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 352 259 717 RCS Paris. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(3) Assurance RCDE et RCDA sont des contrats d'AIG Europe SA Compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social : 350 Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Succursale pour la France : Tour CBX, 1 passerelle des reflets 92400 Courbevoie Adresse Postale : Tour CBX, 1 passerelle des reflets CS 60234 92913 Paris la Défense Cedex. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(4) Willis Towers Watson France Société de courtage d'assurance et de réassurance. Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S Nanterre. N° FR 61311248637 - Siège social : Tour Hekla – 52, avenue du Général de Gaulle – 92800 Puteaux. Tél : 01 41 43 50 00. Télécopie : 01 41 43 55 55. [https://www.wtwco.com/fr-FR/Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 \(http://www.orias.fr\)](https://www.wtwco.com/fr-FR/Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (http://www.orias.fr)). Willis Towers Watson France est soumis au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

> 4.2. OFFRE COFACE Nous consulter

BON À SAVOIR :

En partenariat avec Coface, Caisse d'Épargne propose des solutions adaptées à la sécurisation de votre poste clients.

> 4.3. INGÉNIERIE FINANCIÈRE

- Opérations de couverture de risque
 - Couverture de risque de taux
Nous vous proposons en partenariat avec Natixis d'accéder à une large gamme de produits vous permettant de vous prémunir contre les variations de taux d'intérêt. **Nous consulter**
 - Couverture de risque de change
Une large gamme de produits en partenariat avec Natixis vous permettant de vous prémunir contre les risques liés aux variations du taux de change et donc de sécuriser vos transactions. **Nous consulter**
 - Couverture de risque de matière première
Votre domaine d'activité est l'achat, la transformation ou la vente des principales matières premières ? Vous souhaitez vous protéger contre une variation des prix ? La Caisse d'Épargne et Natixis proposent des solutions pour vous prémunir des variations de cours et ainsi sécuriser la rentabilité de votre activité. **Nous consulter**
- Opérations financières **Nous consulter**
 - Montage de financement structuré (LBO ...), transmission d'entreprises **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Caisse d'Épargne accompagne les acteurs publics et privés dans leur recherche d'aides et de subventions mobilisables. Nous proposons une offre qui combine des services digitaux innovants et l'accompagnement des experts de Finances & Territoires, une société du Groupe BPCE. Grâce à notre plateforme numérique, il est possible d'effectuer des recherches personnalisées de manière autonome, d'accéder à une base documentaire complète et de bénéficier d'un soutien expert, le tout dans le but de maximiser les aides obtenues, qu'elles soient publiques ou privées.

> 4.4. INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

- Immobilier professionnel **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Une équipe dédiée aux promoteurs, constructeurs, aménageurs, lotisseurs, marchands de biens et investisseurs vous accompagne dans la mise en oeuvre de vos opérations immobilières et le financement adapté à chacun de vos projets.

- Offre Copropriétés **Nous consulter**

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne propose aux syndicats comme aux syndicats de copropriétaires une offre répondant aux nouvelles dispositions de la loi ALUR et permettant de faciliter la gestion des comptes et le traitement des opérations courantes ainsi que des solutions de financement destinées aux copropriétés (préfinancement des subventions, prêts collectifs...).



■ Offres Réservataires **Nous consulter**



BON À SAVOIR :

Promoteurs immobiliers, la Caisse d'Épargne met à votre disposition un compte unique spécial, dit « compte réservataires ». Ce compte est destiné à la domiciliation des dépôts de garanties des réservataires dans le cadre de la pré-commercialisation, puis la commercialisation de vos programmes.



> 4.5. NEOBUSINESS

Caisse d'Épargne accompagne les entreprises innovantes dans leur croissance avec des solutions dédiées sur l'ensemble du territoire.

> 4.6. BANQUE DE L'ORME

La Banque de l'Orme est une marque déposée par BPCE SA utilisée par la Caisse d'Épargne pour sa clientèle d'entreprises en difficulté, sous plan ou sous administration provisoire. Voir plaquette tarifaire dédiée.

> 4.7. INGÉNIERIE ENVIRONNEMENTALE

La Caisse d'Épargne accompagne votre démarche environnementale et vos projets d'efficacité énergétique en liaison avec nos partenaires et filiales spécialisés du groupe (financements de projets liés aux énergies renouvelables et prêts bonifiés).

> 4.8. BANQUIER DU DIRIGEANT

La Caisse d'Épargne intervient sur l'ensemble des étapes clés de la vie des dirigeants et de leur entreprise. Pour répondre aux besoins en conseil exprimés par ces dirigeants, la Caisse d'Épargne intègre dans son approche une démarche à 360° qui prend en compte l'ensemble des paramètres personnels et professionnels.

> 4.9. CONSEIL AUX ENTREPRISES ET INSTITUTIONNELS

■ BPCE Partenaire Conseil propose une offre de conseil pour accompagner les enjeux de développement et de performance des dirigeants. Elle est spécialisée dans l'efficacité et la durabilité aux bornes de l'organisation, l'optimisation des coûts et des ressources, le changement d'échelle et la croissance **Nous consulter**

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



> 5.1. TENUE DE COMPTE

COMPTES EN DEVISES (MONTANT PRÉLEVÉ DANS LA DEVISE)

■ Frais de tenue de compte en devises tous marchés	30,00 €/mois
■ Commission de mouvement	
- Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre	Maximum 0,20 %/trimestre (en fonction des flux confiés)
- Minimum de perception	25,00 €/trimestre

BON À SAVOIR :

Abonnement Portail Trade : pour accéder à la gestion en ligne de vos opérations de Trade Finance (remises documentaires import/export, crédits documentaires Import/export et garanties internationales).

GARANTIES INTERNATIONALES Nous consulter

■ Commission d'engagement (par trimestre indivisible, calculée en % du montant et perçue trimestriellement d'avance)	Nous consulter
■ Supplément en cas de garantie indirecte (hors frais du correspondant)	125,00 €
■ Mise en jeu de la garantie	0,15% flat min. 150,00 €
■ Frais de modification supplémentaire	100,00 €
■ Frais d'étude projet de garantie	Min. 100,00 €

> 5.2. À DESTINATION DE L'ÉTRANGER - IMPORT

CARTES

Se reporter à la page 19 pour les paiements et retraits en euros et en devises.

ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

Dans l'EEE (Espace économique européen) en euros, complet, avec un BIC et un IBAN, frais partagés.

■ Virement PAPIER	
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN	5,25 €/opération
■ Virement TÉLÉTRANSMIS	
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN	0,23 €/opération

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

Autres virements : en euros dans l'EEE, incomplet ou frais non partagés, hors EEE (quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays).

	Virement papier / Virement télétransmis
a) Commission proportionnelle	0,10 %
- Minimum de perception	17,00 €
b) Commission de change si virement en devises	0,05 %
- Minimum de perception	15,00 €
Minimum de perception si devises (a + b)	31,60 €



DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX TRANSFERTS

- Opérations en euros ou dans une autre devise de l'EEE
 - Virement émis avec ou sans change **J = date de débit en compte**
- Autres opérations
 - Transfert **J (date d'émission) - 1**

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

- a) Commission de services **0,10 %**
 - Minimum de perception **13,52 €**
- b) Commission de change si chèque en devises **0,05 %**
 - Minimum de perception **14,60 €**
 - Minimum de perception si devises (a + b) **28,12 €**

FRAIS RÉCLAMÉS PAR CORRESPONDANT ÉTRANGER **6,00 €**

REMISES LIBRES IMPORT

- Commission d'acceptation **60,00 €**
- Commission de relance **60,00 €**
- Commission de modification **30,00 €**
- Commission de clôture **50,00 €**
- Frais d'impayé **60,00 €**

REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission d'acceptation **60,00 €**
- Commission de relance **60,00 €**
- Commission de modification **40,00 €**
- Commission de clôture **50,00 €**
- Frais d'impayé **60,00 €**

CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission d'ouverture/trimestre indivisible **0,25 % min. (120,00 €)**
- Commission de prorogation ou augmentation
du montant/trimestre indivisible **0,25 % min. (120,00 €)**
- Commission de modification (autre que prorogation ou augmentation de montant) **105,00 €**
- Commission d'utilisation/examen/levée de documents **0,13 % flat min. (115,00 €)**
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/mois indivisible **0,10 % min. (100,00 €)**
- Frais supplémentaire d'étude/rédaction de projet **85,00 €**
- Frais d'irrégularité⁽¹⁾ (à la charge de l'exportateur) **115,00 €**
- Émission d'une cession bancaire **Nous consulter**
- Frais de bon de cession **80,00 €**

GARANTIES INTERNATIONALES ET STAND-BY LETTERS OF CREDIT (SBLC'S) IMPORT (ÉMISES)

- Commission d'ouverture/trimestre indivisible (montant, durée) **0,25 % min. (115,00 €)**
- Commission de prorogation ou augmentation du montant **0,25 % min. (115,00 €)**
- Commission de modification autre que prorogation
ou augmentation du montant **0,25 % min. (115,00 €)**
- Commission de paiement/mise en jeu (flat) **0,15 % min. (110,00 €)**
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet ou traduction **85,00 €**
- Frais supplémentaire d'acte urgent/majoration **50,00 €**

➤ 5.3. EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER - EXPORT

RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA

Virements en euros zone SEPA d'un montant ≤ 50 000 € avec un BIC et un IBAN, et frais partagés.

- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN **Gratuit**

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

Virements en euros hors zone SEPA, en devises quel que soit le pays.

	Virement papier / Virement télétransmis
a) Frais par virement	0,10 %
- Minimum de perception	17,00 €
b) Commission de change si virement en devises	0,05 %
- Minimum de perception	15,00 €
Minimum de perception si devises (a + b)	31,60 €

- Attestation virement international **Nous consulter**

DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX RAPATRIEMENTS

- Opérations en euros ou dans une autre devise de l'EEE
 - Rapatriement sans change **J = date de réception des fonds**
 - Rapatriement avec change **J + 2 (délai de change)**
- Autres opérations
 - Rapatriement **J + 2 (délai de change)**

(1) Différence constatée entre l'ouverture de lettre de crédit et les documents fournis.



FRAIS RÉCLAMÉS PAR CORRESPONDANT ÉTRANGER 6,00 €

FRAIS SUPPLÉMENTAIRES DE CORRECTION (HORS SEPA) 15,50 €

**CYCLE D'EXPLOITATION MOBILISATION DES CRÉANCES
NÉES SUR L'ÉTRANGER** Nous consulter

ENCAISSEMENTS (EFFETS) LIBRES EXPORT

- Commission de présentation 21,00 €
- Commission d'encaissement 0,15 % min. (25,00 €) et max. (100,00 €)
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort...) 40,00 €

REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

- Commission d'encaissement/papier 0,21 % min. (100,00 €)
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort...) 40,00 €

FORFAIT CRÉDITS DOCUMENTAIRES EXPORTS < 100 K€

Les forfaits comprennent : notification ou confirmation, une modification, une utilisation et des frais annexes (hors commission de transfert de crédit)

- Crédit documentaire notifié < ou = à 100 K€ 320,00 €
- Crédit documentaire confirmé < 50 K€ 420,00 €
- Crédit documentaire confirmé entre 50 K€ et 100K€ 550,00 €
- Modification supplémentaire 60,00 €
- Utilisation supplémentaire 100,00 €/utilisation supplémentaire

CRÉDIT DOCUMENTAIRE EXPORT > 100 K€ Nous consulter

- Frais de pré-vérification 200,00 €

STAND-BY LETTERS OF CREDIT (SBLC'S) EXPORT (REÇUES) Nous consulter

> 5.4. FINANCEMENTS À L'INTERNATIONAL

MCNE (MOBILISATION DE CRÉANCE NÉE À L'ÉTRANGER) Nous consulter

AVANCES EN DEVISES Nous consulter

- Commission de mise en place 1,00 % min. (300,00 €)

> 5.5. ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

- Réception de MT101 en provenance de banques tierces
 - Abonnement mensuel Nous consulter
 - Envoi de MT940 vers des banques tierces Nous consulter
 - Abonnement mensuel par compte Nous consulter
 - Par compte supplémentaire Nous consulter

> 5.6. OPÉRATIONS DE CHANGE

- Abonnement Click'n Trade (outil de gestion en ligne des opérations de change)..... **Nous consulter**

CHANGE AU COMPTANT

- Commission de change..... **0,05 % min. (15,00 €)**
- Frais de mise en place..... **40,00 €**

CHANGE À TERME ET CHANGE À TERME PRÉAVIS +..... Nous consulter

SWAP DE CHANGE Nous consulter

INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME DE CHANGE Nous consulter

> 5.7. OFFRE COFACE **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

En partenariat avec Coface, Caisse d'Épargne propose des solutions adaptées à la sécurisation de votre poste clients.

> 5.8. OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT À L'INTERNATIONAL **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne à travers ses Partenaires Pramex et Globalians vous accompagne pour vos projets de développement à l'international (création de filiale, sourcing, ressources humaines...).

> 5.9. FRAIS ANNEXES

- Frais de courrier..... **20,00 € TVA**
- Frais de courrier express..... **60,00 € TVA**
- Frais de Swift..... **35,00 € TVA**
- Frais de pré-vérification **200,00 € TVA**

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



> 6.1. RECHERCHE DE DOCUMENT

- Frais de recherche simple⁽¹⁾ (document de moins d'un an), dont photocopie de chèque **15,30 € la 1^{ère} opération TVA**
puis 5,00 €/opération supplémentaire comprise dans la même demande
- Frais de recherche complexe⁽¹⁾ (document de plus d'un an) dont photocopie de chèque **31,00 € la 1^{ère} opération**
puis 5,00 €/opération supplémentaire comprise dans la même demande
- Recherche complexe sur demande du client **Sur devis TVA**
- Frais de recherche de preuve d'un mandat SEPA **31,00 € TVA**

> 6.2. OPÉRATIONS JURIDIQUES ET FISCALES

- Frais de relance sur information trimestrielle **43,00 € TVA**
- Frais de relance pour non respect des informations contractuelles **43,00 € TVA**
- Frais de relance pour non remise de documents comptables et fiscaux **50,00 € TVA**
- Frais de gestion pour retour de courrier avec adresse inconnue **16,20 € TVA**

> 6.3. LOCATION DE COFFRE-FORT

- Frais de location de coffre-fort selon contenance **Min. 100,00 €/an TVA**
Plafond maximal de dépôts garantis : 30 000 €, sauf dispositions contraires
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) **Frais réels/ouverture TVA**

> 6.4. 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 **Nous consulter TVA**

> 6.5. CYBERSÉCURITÉ

- Mailinblack⁽³⁾ **Nous consulter**
- Des solutions de protection d'emails (frauduleux, spams...) et de sensibilisation des salariés proposées par notre partenaire Mailinblack afin de réduire les risques de subir une attaque informatique.

> 6.6. GREEN⁽⁴⁾

- SAMI⁽⁵⁾ & Naldeo⁽⁶⁾ (évaluation carbone) **Nous consulter**
 - Economie d'Energie (économies d'énergie et subvention des travaux) **Nous consulter**
 - OPERA Energie⁽⁷⁾ (courtage en fourniture d'énergie) **Nous consulter**
- Des solutions proposées par nos partenaires sur le green offrent une large gamme de solutions durables.

(1) Exonéré de TVA hormis quand cela se rapporte à un compte titres.

(2) SAS IPT TECHNOLOGIE «IPaidThat» service proposé par la Caisse d'Epargne. SAS IPT TECHNOLOGIE «IPaidThat», société par actions simplifiées au capital social de 2 246,82 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes, sous le numéro 829 997 451, dont le siège social est situé Avenue d'Aphasis - Espace Performance - 35760 Saint Grégoire, FRANCE.

(3) MAILINBLACK, service proposé par la Caisse d'Epargne. MAILINBLACK, société par actions simplifiée au capital social de 200 000 euros, immatriculée au RCS de Marseille sous le numéro 449 002 104, dont le siège social est situé 4 Place Sadi Carnot, 13002 Marseille, représentée par la société BLACK ANGEL.

(4) Vert.

(5) CLIMATE PLUS, service proposé par la Caisse d'Epargne. SAS au capital de 54 523 euros, immatriculée au RCS de Nanterre, n°882 641 160. Siège social : 120 rue Jean Jaurès, 92300, Levallois-Perret.

(6) LE GROUPE NALDEO, service proposé par la Caisse d'Epargne. SAS au capital de 2 353 250 euros - RCS de Lyon 789783461 - Siège social : Cours Lafayette 69003 Lyon.

(7) Opéra Energie, service proposé par la Caisse d'Epargne. SAS au capital de 138 144,60 euros - RCS de Lyon 808 096 119 - Siège social : 27 rue de la Villette 69003 Lyon.



7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



> 7.1. COMMISSION D'INTERVENTION

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

■ Commission d'intervention	17,00 €/opération
- Dans la limite d'un plafond journalier de.....	102,00 €

> 7.2. LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour) ⁽¹⁾	8,00 €
■ 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 plateforme 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 TVA	
- 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 €	13,00 €/rejet⁽²⁾
- Pour un chèque > à 50,00 €	33,00 €/rejet⁽²⁾
(dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)	
■ Frais pour chèque payé en période d'interdiction bancaire	20,00 €
■ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	25,00 €

> 7.3. LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS⁽³⁾

■ Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour) ⁽¹⁾	8,00 €
■ Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision comprenant :	
- 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	

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

(3) 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.



7

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

- Prélèvement inférieur à 20,00 €	Montant de l'opération⁽²⁾
- Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 €	3,00 €⁽²⁾
- Frais dans la limite d'un plafond de	40,00 €/jour
■ Rejet d'un effet pour défaut de provision ⁽²⁾	18,80 €

> 7.4. LES INCIDENTS LIÉS À LA CARTE BANCAIRE

■ Frais impayé carte bancaire coût lié au traitement des acceptations carte bancaire revenus impayés	Nous consulter
■ Frais d'information préalable pour opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire	Gratuit
■ Frais d'ouverture d'un dossier de surveillance suite à un incident de paiement par carte	20,00 €

> 7.5. AUTRES INCIDENTS

■ Frais de lettre d'information pour compte-courant débiteur non autorisé 1 ^{re} lettre	8,00 €
■ Frais de lettre d'information pour compte-courant débiteur non autorisé 2 ^e lettre	15,00 €
■ Frais par prélèvement, TIP, virement ou télévirement rejeté pour un autre motif que le défaut de provision	13,00 €
■ Frais par saisie administrative à tiers détenteur ⁽¹⁾	10 % du montant dû au Trésor Public dans la limite de 83,33 € HT
■ Frais par saisie-attribution, frais par saisie conservatoire ⁽¹⁾	120,00 €
■ Frais de rejet d'effet (LCR/BAO) pour défaut de provision	18,80 €/effet
■ Courrier de mise en demeure hors compte débiteur ou prêt en impayé	20,66 €/courier

> 7.6. OPPOSITIONS

■ Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur	16,40 €
■ Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur	24,80 €
■ Frais pour contestation abusive sur paiement par chèque	Gratuit
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux	Gratuit
■ Frais d'opposition sur la carte pour usage abusif	Gratuit
■ Opposition tout prélèvement	15,50 €/opération
■ Frais pour contestation abusive sur opération carte	15,50 €/opération

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

(2) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément (voir définition et tarification page 45).

8 LEXIQUE



AUTORISATION DE DÉCOUVERT OU FACILITÉ DE DÉCOUVERT

Contrat de crédit en vertu duquel la Caisse d'Épargne autorise expressément le client emprunteur, à disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant de ce dernier.

BIC/IBAN

Le BIC (Bank Identifier Code) et l'IBAN (Internal Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international (et notamment européen dans le cas de l'IBAN). Ceux-ci sont indispensables pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger.

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

Un certificat électronique est une carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique ou non-physique. Le certificat numérique ou électronique est un lien entre l'entité physique et l'entité numérique (virtuel). L'autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique.

COMMISSION DE MOUVEMENT

Commission calculée en appliquant un % sur tous les mouvements débiteurs commerciaux. 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 DE PLUS FORT DÉCOUVERT

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 pour chacun des mois consécutifs de la période séparant deux arrêts, en prenant en compte le plus fort découvert du mois.

COMMISSION D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT

Commission prélevée au titre d'un solde débiteur permanent sur la période d'arrêt. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres débiteurs de la période.

COMMISSION DE DÉPASSEMENT DE DÉCOUVERT

Commission prélevée lorsque le solde débiteur en valeur a dépassé le montant de l'autorisation de découvert ou lorsqu'il existe un solde débiteur en l'absence de toute autorisation de découvert.

COMMISSION D'INTERVENTION

Somme perçue par la Caisse d'Épargne en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...).

COMMISSION D'ENGAGEMENT

Commission calculée en appliquant un % sur le montant de découvert autorisé. Elle est perçue d'avance à la mise en place du découvert autorisé puis à chaque date d'anniversaire.

COMMISSION DE NON UTILISATION

Commission calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé de l'autorisation de découvert. Elle est perçue à chaque arrêté trimestriel.

COMPTE INACTIF

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

- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toute nature 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 titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés,

- 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.

DÉPASSEMENT

Découvert tacitement accepté en vertu duquel la Caisse d'Epargne autorise le client, emprunteur, à disposer de fonds qui dépassent le solde de son compte courant ou de l'autorisation de découvert convenue.

DSP

Directive sur les Services de Paiement ; transposée en droit français, elle fournit le cadre législatif et réglementaire applicable aux moyens de paiement.

EDI

Échange de Données Informatisées.

FRAIS DE TENUE DE COMPTE

Somme perçue par la Caisse d'Epargne pour rémunérer la tenue de compte.

INCIDENT DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple : dépassement de découvert autorisé).

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

Portefeuille dont les fonds sont placés en valeurs mobilières ou autres instruments financiers. Dénomination dorénavant restreinte aux fonds conformes à la directive européenne UCITS.

REJET DE CHÈQUE

Refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.

RICE

Le RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne) ou RIB (Relevé d'Identité Bancaire) permet l'identification de votre compte notamment pour des opérations de virement ou prélèvement sur celui-ci.

SWIFT NET

Réseau privé sécurisé pour les échanges de communication bancaires.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

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'Epargne conformément aux articles R 313-1 à R 313-5 du code monétaire et financier. Exemple d'un calcul de TEG, mentionné à titre purement indicatif pour un découvert autorisé d'une 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 EURO - ZONE SEPA

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.

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,
- la Principauté de Monaco et la République de Saint-Marin,
- le Royaume-Uni.

En ce qui concerne la France, les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), de même que les territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin, Jersey, Guernesey et Île de Man font partie de l'espace SEPA.

LEXIQUE SEPA

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.

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).

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

LISTE BLANCHE

Vous donnez instruction à la Caisse d'Épargne de ne payer sur votre compte que les prélèvements SEPA, émis par un (ou plusieurs) créancier(s) et concernant le(s) mandat(s) que vous lui désignez. Vous bénéficiez de la limitation de montant et de périodicité pour tout prélèvement SEPA émis par un (ou plusieurs) créancier(s) mandat(s) que vous lui désignez.

Tout prélèvement émis par un créancier ou un mandat que vous ne lui avez pas désigné est rejeté par la Caisse d'Épargne.

LISTE NOIRE

Vous donnez instruction à votre Caisse d'Épargne de bloquer tout prélèvement SEPA provenant d'un (ou plusieurs) créancier(s) et concernant le(s) mandat(s) que vous lui indiquez. Tout prélèvement SEPA émis par un créancier que vous avez désigné se présentant au débit de votre compte de dépôt est rejeté par la Caisse d'Épargne.

Si vous souhaitez qu'un créancier puisse de nouveau prélever, il vous faut lever l'opposition sur ce créancier en agence Caisse d'Épargne et signer un nouveau mandat avec lui.

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 retrait du consentement à l'opération de paiement ou de révocation de l'ordre de paiement.

8

LEXIQUE

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.

RÉCLAMATION

Demande formulée par le débiteur à son créancier en vue de résoudre à l'amiable un différend relatif au contrat sous-jacent ou au mandat de prélèvement SEPA.

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 définitivement 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.

R-TRANSACTIONS

Traitement d'exception relatif à une opération. La liste des R-Transactions est la suivante :

- **révocation** : demande émise par le créancier pour annuler une opération qu'il n'aurait pas dû présenter à sa banque et qui n'a pas encore été mise en circulation dans le système d'échange,
- **demande d'annulation** : demande émise par la banque du créancier avant règlement pour annuler une opération qui a été mise en circulation dans le système d'échange,
- **rejet** : renvoi d'une opération, avant règlement interbancaire (échéance), à l'initiative de la banque du débiteur,

- **refus** : refus d'une opération, avant règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du débiteur donnant lieu à un « rejet » par la banque du débiteur. Cette action est assimilée à un « rejet » au niveau interbancaire,
- **reversement** : annulation, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du créancier ou de sa banque d'une opération qui n'aurait pas dû être réglée,
- **retour** : renvoi d'une opération, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative de la banque du débiteur,
- **demande de remboursement** : contestation d'une opération de la part du débiteur, dans les 8 semaines après la date d'échéance sans avoir à justifier le motif et suivant les 8 semaines dans un délai de 13 mois pour opération non autorisée. Le renvoi de l'opération par la banque du débiteur est assimilé à un « retour ».

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 CoMPensation REtail. Le prélèvement SEPA CORE est adapté à toutes les clientèles.

9 LES NUMÉROS UTILES



> 9.1. CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

ASSISTANCE TECHNIQUE :

> 9.2. CARTE BANCAIRE

Pour toute perte, 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 Service gratuit + prix appel

> 9.3. 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, télécollecte 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 carte bancaire, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)

Du lundi au samedi de 9h à 18h.



10 RÉSOUDRE UN LITIGE



➤ 10.1 PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

EN CAS DE DIFFICULTÉ SUR LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE, votre Centre d'Affaires se tient à votre disposition pour vous informer ou prendre en compte une réclamation. Adressez vous à lui pour toute demande relative aux produits et services proposés à la clientèle.

Vous pouvez également transmettre une réclamation écrite, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre Centre d'Affaires ne vous convient pas, à :

Caisse d'Épargne Normandie - Service Relations Clientèle
BP854 76235 Bois-Guillaume cedex
<https://www.caisse-epargne.fr/normandie/>

■ Délais de traitement

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 mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant 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 : assurances.groupebpce.com - rubrique : [reclamation-et-mediation](#)

➤ 10.2. PROCÉDURE DE MÉDIATION

Si la réponse que vous avez reçue ne vous satisfait pas ou en l'absence de réponse à votre réclamation dans les délais, indiqués ci-dessus, 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.

■ MÉDIATEUR DE L'AMF

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers (CTO, obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres, etc⁽¹⁾. . . Vous pouvez le saisir de préférence par Internet via le formulaire électronique que vous trouverez sur le site internet amf-france.org/le-mediateur bouton «Saisir le médiateur».

(1) Cf. article L. 621-19 al.1 extrait du COMOFI et charte de la Médiation de l'AMF disponible sur le site Internet de l'AMF : www.amf-france.org (coût selon fournisseur d'accès internet).

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :
Médiateur de l'AMF - Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
<http://www.amf-france.org>
ou en scannant le QR code



■ MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

La Médiation du crédit aux entreprises est un service **gratuit**, rapide et confidentiel pour aider toutes les entreprises (créateurs, chefs d'entreprise, artisans, commerçants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés relatives à l'obtention, le maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance crédit. Vous pouvez saisir la Médiation du crédit en remplissant un dossier de médiation en ligne sur le site https://mediateur-credit.banque-france.fr/*

Le Médiateur départemental du crédit vous contactera dans les 48 heures qui suivent.

■ MÉDIATION DE L'ASSURANCE

Pour les litiges portant exclusivement sur l'exécution d'un contrat d'assurance, le souscripteur peut formuler une demande d'informations ou une réclamation auprès de son assureur.

Si malgré les efforts de l'assureur pour le satisfaire, le souscripteur reste mécontent de la décision, il pourra demander **gratuitement** un avis au Médiateur de l'Assurance :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09.

La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site https://www.mediation-assurance.org*) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.

EN DERNIER RECOURS, vous pouvez saisir le Tribunal compétent sis dans le ressort du siège social de la Caisse d'Épargne Normandie.

> 10.3. POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Contactez votre Chargé d'Affaires ou consultez notre site internet :

www.caisse-epargne.fr/normandie/*

* Coût selon opérateur téléphonique et/ou fournisseur d'accès Internet.



Pour accéder à nos dossiers conseils tarification
et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur :
www.caisse-epargne.fr



Caisse d'Épargne et de Prévoyance Normandie - Banque coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital social de 520 000 000 Euros - Siège social : 151 rue d'Uelzen - 76230 Bois-Guillaume - R.C.S. Rouen 384 353 413 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 919. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_01QNHQ délivré par l'ADEME. Crédit photos : Getty Images - Droits Réservés. EdEp.2510.00832.