



AU 1^{ER} JANVIER 2021

CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES
ENTREPRISES, ÉCONOMIE SOCIALE
& INSTITUTIONNELS, SECTEUR PUBLIC,
LOGEMENT SOCIAL & ÉCONOMIE MIXTE,
IMMOBILIER PROFESSIONNEL



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des entreprises, de l'économie sociale & institutionnels, du secteur public, du logement social & économie mixte et de l'immobilier professionnel.


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

Lors de toute ouverture de compte, nous vous remettons une convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. Dans le cas où celle-ci ne vous aurait pas encore été remise, vous pouvez vous la procurer dans votre agence Caisse d'Épargne.

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

**Retrouvez l'ensemble
de nos conditions tarifaires
sur le site Internet :
www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾**

Nota : Notre établissement n'a pas opté pour le régime de la TVA pour ce qui concerne les opérations bancaires.

Les tarifs dans ce document sont exprimés hors taxe (HT). Les commissions et tarifs lorsqu'ils sont soumis à la TVA sont exprimés en euros TTC au taux normal en vigueur en France et sont signalés par le sigle 

(1) Coût selon votre opérateur et/ou fournisseur d'accès.

SOMMAIRE

1 LA GESTION COURANTE

- Compte courant et services associés... 4
- Relevés de compte selon 4
périodicité et format
- Services Bancaires de Base..... 5
- Dates de valeur (jours ouvrés) 6
- Instruments de paiement..... 6

2 LA BANQUE AU QUOTIDIEN

- Banque à distance..... 8
- Opérations de retrait et de paiement..... 10
- Opérations d'encaissement 12
- Solutions d'encaissement 13
en proximité
- Solutions d'encaissement 14
en ligne

3 FINANCEMENTS

- Financement du cycle d'exploitation... 15
- Financement des investissements 16
- Autres services liés aux crédits 16
- Crédit management..... 17
- Affacturage..... 17

4 ÉPARGNE ET PLACEMENTS

- Comptes titres..... 18
- Droits de garde et tenue de compte... 18
- Ordres de bourse (achat et vente)..... 18
- Épargne..... 18

5 ASSURANCES ET INGENIERIE SOCIALE

- Santé collective 19
- Responsabilité civile du dirigeant..... 19
- Assurance homme clé 19
- Ingénierie sociale 19

6 COMMERCE INTERNATIONAL

- Opérations de change 20
- Opérations au débit..... 20
- Opérations au crédit 21
- Opérations documentaires..... 21
- Financement des opérations..... 23
à l'international
- Garanties internationales et 23
Stand By
- Frais annexes 24
- Autres services..... 24

7 INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

8 PROCÉDURES DE SAUVEGARDE ET REDRESSEMENT JUDICIAIRE

9 LEXIQUE - GLOSSAIRE

10 VOS RELATIONS AVEC LA CAISSE D'ÉPARGNE

1 LA GESTION COURANTE



> COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

TENUE DE COMPTE

■ Ouverture de compte.....	Gratuit
■ Clôture de compte.....	Gratuit
■ Commission de tenue de compte ●	
- Clients Entreprises & Immobilier Professionnel.....	80,00 €/trimestre
- Clients Économie Sociale et Institutionnels	40,00 €/trimestre
- Clients Logement Social et Économie Mixte	65,00 €/trimestre
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif ⁽¹⁾ ●	30,00 €/an
■ Commission de mouvement	
- Clients Entreprises, Immobilier Professionnel,	0,25% maximum
Logement Social et Économie Mixte	minimum 30,00 €/trimestre
- Clients Économie Sociale et Institutionnels.....	0,10% maximum
	minimum 20,00 €/trimestre

BON À SAVOIR

La commission de mouvement, perçue à la fin de chaque période d'arrêt de votre compte, s'applique au montant des flux débiteurs liés à votre activité commerciale. Elle représente la partie proportionnelle de la prestation de gestion administrative et comptable liée à la tenue de compte.

BON À SAVOIR

La tarification est identique quelque soit la devise du compte (€ ou devise). Pour les comptes en devise, la tarification est prélevée dans la devise du compte.

> RELEVÉS DE COMPTE SELON PÉRIODICITÉ ET FORMAT

	Format numérique	Format papier
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Relevés décadaires	3,00 €/trimestre	9,10 €/trimestre
Relevés hebdomadaires	5,05 €/trimestre	13,10 €/trimestre
Relevés journaliers	29,30 €/trimestre	63,60 €/trimestre
Édition d'un relevé de compte au guichet		3,80 €/unité
Duplicata envoyé par courrier		4,50 €/relevé

■ Services divers	
- Édition d'un relevé de coordonnées bancaires	Gratuit
- Récapitulatif annuel de frais	Gratuit

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

- Informations comptables des Commissaires aux Comptes :
 - Clients Entreprises, Immobilier Professionnel **144,00 €/demande** TVA
 - Logement Social et Économie Mixte
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels **102,00 €/demande** TVA
- Frais de recherche de document **17,50 €/unité**

ACTUALISATION DU DOSSIER CLIENT

Notamment dans sa situation juridique, administrative, fiscale, comptable et financière.

- Clients Entreprises
 - Chiffre d'affaires inférieur ou égal à 5 millions d'euros **250,00 €/an** TVA
 - Chiffre d'affaires compris entre 5 et 15 millions d'euros **450,00 €/an** TVA
 - Chiffre d'affaires compris entre 15 et 50 millions d'euros **900,00 €/an** TVA
 - Chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros..... **1 250,00 €/an** TVA
- Clients Économie Sociale et Institutionnels, Economie Mixte et Logement Social, Secteur Public, Immobilier Professionnel **Gratuit**
- Mise à jour du dossier client..... **500,00 €/opération** TVA
(fusion, absorption, cession de parts, TUP...)
spécifique
- Courrier recommandé de demande de document..... **20,00 €/courrier** TVA
(après 2 relances – frais postaux compris)

➤ SERVICES BANCAIRES DE BASE **Gratuit**

Services définis à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte :
Ce service comprend :

- 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 SEPA,
- Fourniture mensuelle d'un mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires SEPA,
- Les paiements par prélèvement SEPA, Titre Interbancaire de Paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte,
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de billets de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes,
- Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes permettant notamment le paiement d'opération sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne,
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.
- La réalisation des opérations de caisse,

1

LA GESTION COURANTE

> DATES DE VALEUR ◦ (JOURS OUVRÉS)

REMISES DE CHÈQUES

- Remises de chèques compensables en France..... **J+1 ouvré⁽¹⁾**
- Délai d'encaissement des chèques⁽²⁾..... **Jusqu'à 15 jours ouvrés**

REMISES D'EFFETS

- À l'encaissement..... **J+2 ouvrés⁽¹⁾**

> INSTRUMENTS DE PAIEMENT

CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence..... **Gratuit**
- Frais d'envoi⁽³⁾ de chéquier par voie postale (courrier simple)..... **2,45 €/envoi**
- Frais d'envoi⁽³⁾ de chéquier par voie postale (courrier recommandé)..... **8,00 €/envoi**
- Frais d'émission d'un chèque de banque sur compte courant..... **13,00 €/opération**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait dans les deux mois..... **8,20 €/opération**

CARTES

BON À SAVOIR

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
 - Carte Associatis (carte de retrait aux distributeurs du réseau Caisse d'Épargne réservée à notre clientèle Économie Sociale)..... **20,00 €/an**
 - Carte Visa Business à débit immédiat ou différé..... **49,00 €/an**
 - Carte Visa Gold Business à débit immédiat ou différé..... **135,00 €/an**
 - Carte Visa Platinum Business à débit différé..... **220,00 €/an**
- Opérations diverses sur cartes
 - Opposition sur carte pour perte, vol, usage frauduleux ou abusif (blocage)..... **Gratuit**
 - Refabrication de carte avant échéance (suite à détérioration, perte, vol/usage frauduleux, modification d'état civil)..... **15,00 €/opération**
 - Réédition/réactivation de code confidentiel..... **9,00 €/opération**
 - Mise en place d'un plafond exceptionnel (retrait distributeur ou paiement)..... **12,60 €/opération**
 - Frais d'envoi⁽³⁾ de la carte par voie postale (courrier simple)..... **2,45 €/envoi**
 - Frais d'envoi⁽³⁾ de la carte par voie postale (courrier recommandé)..... **9,00 €/envoi**
 - Frais d'envoi⁽³⁾ de carte et/ou de code confidentiel en tarif express..... **50,00 €/envoi**

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

(2) Délai nécessaire pour recouvrer, par la Caisse d'Épargne, le montant du chèque auprès de la banque tirée. La Caisse d'Épargne peut être amenée à accepter le rejet de chèques au-delà des délais d'encaissement et ce en application des normes interbancaires émises par le CFONB.

(3) Selon évolution des tarifs pratiqués par La Poste.



GLOBAL AFFAIRES

BON À SAVOIR

L'offre de services Global Affaires optimise la gestion des frais professionnels des entreprises/structures et ceux des collaborateurs de manière simple et efficace.

■ Abonnement	
- Abonnement entreprise/structure Global Affaires	150,00 €/an
- Abonnement maison mère Global Affaires	100,00 €/an
■ Cotisations	
- Cotisation carte Visa Silver	50,00 €/an
- Cotisation carte Visa Gold	120,00 €/an
■ Services optionnels	Nous consulter
■ Opposition sur carte pour perte, vol.....	14,00 €/opération
■ Opposition sur carte pour usage abusif.....	37,00 €/opération
■ Refabrication de carte avant échéance (suite à détérioration, perte, vol/usage frauduleux, modification d'état civil)	9,50 €/opération
■ Réédition/réactivation de code confidentiel.....	7,00 €/opération
■ Mise en place d'un plafond exceptionnel.....	31,00 €/opération

CARTE ACHAT PUBLIC (service réservé à notre clientèle du Secteur Public)

BON À SAVOIR

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

■ Ouverture de dossier Carte Achat Public	Nous consulter
■ Cotisations mensuelles au forfait	
- Cotisation 1 carte	30,00 €/mois
- Cotisation 2 cartes	32,00 €/mois
- Cotisation 3 cartes	34,00 €/mois
- Cotisation 4 cartes	36,00 €/mois
■ Abonnement "e-cap.fr" (portail web dédié)	150,00 €/an

BON À SAVOIR

e-cap.fr est un site d'administration des cartes, de référencement des fournisseurs, de consultation et de suivi des encours et du compte technique, validation/contestation des opérations, relevés d'opérations, gestion des alertes,....

■ Commission sur flux	Nous consulter
Applicable au montant des transactions réalisées par carte	
■ Autres prestations	Nous consulter

2 LA BANQUE AU QUOTIDIEN



> BANQUE À DISTANCE⁽¹⁾

BANQUE EN LIGNE

BON À SAVOIR

Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, l'offre banque à distance Caisse d'Épargne permet de consulter et gérer les opérations bancaires simples au quotidien (la gestion des comptes en ligne ne concerne pas le secteur public).

- 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 disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.

- CE Net Comptes (un lecteur CAP gratuit et 1^{ère} carte Secur@ccès gratuite la 1^{ère} année)
 - Abonnement mensuel
 - Clients Entreprises et Immobilier Professionnel..... **10,00 €/mois**
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels, Logement social et Économie mixte..... **6,00 €/mois**
 - Option groupes
 - Clients Entreprises et Immobilier Professionnel..... **5,00 €/entreprise/mois**
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels, Logement social et Économie mixte..... **3,00 €/structure/mois**
 - Option bourse **Gratuit**
 - Service Instant Payment..... **Nous consulter**
- Clients Secteur Public (Direct Ecureuil Internet Secteur Public) **Gratuit**
- Clients mandataires judiciaires à la protection des personnes (WEBPROTEXION avec Sol Pro Sms) **Gratuit**

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. CE Net Remises intègre les fonctionnalités de CE Net Comptes.

- CE Net Remises (un lecteur CAP gratuit et 1^{ère} carte Secur@ccès gratuite la 1^{ère} année)
 - Frais de mise en place du service (défini dans le contrat en fonction **à partir de 50,00 €** de la complexité du contrat)
 - Abonnement mensuel
 - Clients Entreprises et Immobilier Professionnel..... **30,00 €/mois**
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels, Logement social et Économie mixte..... **27,00 €/mois**
 - Option groupes
 - Clients Entreprises et Immobilier Professionnel..... **5,00 €/entreprise/mois**
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels, Logement social et Économie mixte..... **3,00 €/structure/mois**
 - Option gestion base de mandats de prélèvements..... **8,00 €/mois**
 - Option e-transfert (dépôts de fichiers de virements et prélèvements) **Gratuit**
 - Option e-saisie (saisie en ligne) **Gratuit**
 - Clients Secteur Public..... **Nous consulter**

(1) Hors coût fournisseur d'accès internet.

ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne vous propose une souscription à la carte de services de gestion de compte et d'échanges de données informatisées. A 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. Avec la solution en ligne PulCEO vous pourrez gérer et piloter vos flux multi-banques et multi-sociétés via le protocole EBICS.

- CE Net EDI (un lecteur CAP gratuit et 1^{ère} carte Secur@ccès gratuite la 1^{ère} année)
 - Frais de mise en place du service (défini dans le contrat) à partir de 50,00 € en fonction de la complexité du contrat
 - Abonnement mensuel⁽¹⁾ 50,00 €/mois
 - Option EBICS T (signature électronique disjointe via CE Net Remises) **Gratuit**
 - Option EBICS TS (signature électronique jointe) **Gratuit**
 - Option groupes
 - Clients Entreprises et Immobilier Professionnel 5,00 €/entreprise/mois
 - Clients Économie Sociale et Institutionnels, Logement social et Économie mixte 3,00 €/structure/mois
 - Clients Secteur Public Nous consulter
- Autres protocoles de communication (SwiftNet, FIN, FileAct, Pe Sit) Nous consulter
- Autres prestations
 - Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte Nous consulter
 - Relevés format CFONB, xml, et MT940 Nous consulter
- PulCEO Nous consulter
- Service de dématérialisation des relevés **Gratuit**
(Clients détenteurs de CE Net Comptes ou CE Net Remises ou CE Net EDI)
- Ouverture de compte de cantonnement et de compte de règlement Nous consulter
(Offre réservée aux clients EME⁽²⁾, EP⁽³⁾, EE⁽⁴⁾)

SÉCURISATION DES OPÉRATIONS SUR INTERNET

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 en apportant une authentification forte et/ou en apposant une signature électronique.

- Certificat électronique Certiceo : référencé RGS 2 étoiles⁽⁵⁾, ce certificat est accepté par la plupart des établissements bancaires français et est également reconnu pour les télé-procédures administratives.
- Lecteur de carte CAP associé à la carte d'authentification Secur@ccès : solution déconnectée ne nécessitant aucune installation sur votre poste informatique.

- Certificat électronique Certiceo
 - Abonnement CERTICEO (certificat valable pour 3 ans) 216,00 € 

(1) L'abonnement intègre les sens aller Client/Banque (transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR) et retour Banque/Client (réception de relevés de comptes, d'impayés et d'opérations).

(2) EME : Etablissement de Monnaie Electronique tel que défini aux articles L526-30 et L526-32 du Code Monétaire et Financier.

(3) EP : Etablissement de Paiement tel que défini à l'article L522-17 du Code Monétaire et Financier.

(4) EE : Etablissement exempté d'agrément tel que défini aux articles L521-3, L521-5 et L525-6 du Code Monétaire et Financier.

(5) RGS : le Référentiel Général de Sécurité est le cadre réglementaire permettant d'instaurer la confiance dans les échanges au sein de l'administration et avec les citoyens.

2 LA BANQUE AU QUOTIDIEN

- Sécurisation des opérations en ligne par lecteur CAP
 - Un lecteur CAP gratuit et 1^{ère} carte Secur@ccès gratuite la 1^{ère} année pour toute souscription de CE Net Comptes, CE Net Remises ou CE Net EDI
 - Clients mandataires judiciaires à la protection des personnes, **Nous consulter**
 - Détenteurs de WEBPROTEXION
 - Lecteur CAP **7,00 €** TVA
 - Carte Secur@ccès **12,00 €/an** TVA
 - Frais d'opposition (blocage) de la carte Secur@ccès par la banque **Gratuit**
 - Frais de refabrication carte Secur@ccès **12,00 €** TVA
 - Frais de demande de réédition de code confidentiel **9,00 €** TVA

➤ OPÉRATIONS DE RETRAIT ET PAIEMENT

ESPÈCES

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

CHÈQUES

- Émission de chèque **Gratuit**
- Émission de lettre chèque **Nous consulter**
- Frais d'opposition sur chèque(s) par l'émetteur **17,70 €/opération**
- Frais d'opposition sur chéquier(s) par l'émetteur **27,10 €/opération**

CARTES

- Retrait d'espèces par carte en euro dans la zone Euro
 - Frais par retrait au distributeur automatique de billets de la Caisse d'Épargne **Gratuit**
 - Frais par retrait au distributeur automatique de billets d'une autre banque **Gratuit**
- Retraits en devises
 - Frais par retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'autres banques :
 - Commission proportionnelle **2,90%**
 - Commission fixe **3,25 €/opération**
 - Frais par retrait d'espèces aux guichets agence d'autres banques :
 - Commission proportionnelle **2,90%**
 - Commission fixe **6,25 €/opération**

Les retraits réalisés en euro au Kosovo et au Monténégro sont considérés comme étant des opérations en devises et sont donc soumis aux frais s'y référant. Aucune commission de retrait n'est prélevée pour les transactions réalisées dans les pays (Suède et Roumanie) dont la monnaie est la Couronne Suédoise et le LEU Roumain.

- Paiements par carte
 - Paiement par carte en euros dans un pays de la zone Euro **Gratuit**
 - Paiement par carte en devises ou en euros hors zone Euro (par transaction)
 - Commission proportionnelle **2,90 %/opération**
 - Commission fixe **0,25 €/opération**
 - Maximum de perception **6,25 €/opération**

Les paiements réalisés en euro au Kosovo et au Monténégro sont considérés comme étant des opérations en devises et sont donc soumis aux frais s'y référant. Aucune commission de paiement n'est prélevée pour les transactions réalisées dans les pays (Suède et Roumanie) dont la monnaie est la Couronne Suédoise et le LEU Roumain.

Les paiements par carte sur des sites internet domiciliés à l'étranger (hors zone euro) sont également considérés comme étant des opérations en devises et sont donc soumis aux frais s'y référant.

VIREMENTS

DÉFINITION : 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'Épargne.
- 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'Épargne et la date d'échange vers la banque destinataire sont effectués le même jour 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'Épargne.
- 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).
- 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.

	Centre d'Affaires	Banque à distance (via CE Net Comptes ou CE Net Remises)	Télétransmission (via CE Net EDI)
Virement de compte à compte intra-titulaire ⁽¹⁾	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA Tutelle	Gratuit	Gratuit⁽²⁾	Gratuit
Virement SEPA occasionnel	6,00 €	0,21 €	0,21 €
Virement SEPA jour		0,45 €⁽³⁾	0,45 €
Virement SEPA permanent			
- mise en place (échancier)	7,50 €	Gratuit	
- par virement	1,50 €	0,21 €	
- modification / suppression	7,50 €	Gratuit	
Virement de trésorerie	22,00 €	7,50 €⁽³⁾	7,50 €
Virement tiers urgent		8,50 €⁽³⁾	8,50 €
Remise de virements confirmée par signature électronique (par lecteur CAP ou certificat électronique)		Gratuit	Gratuit
Remise de virements confirmée par fax ou mail (par remise)		5,00 €⁽³⁾	5,00 €
Frais d'ajout, de modification et de suppression de RIB externe réalisé en agence	25,00 €		
Réception de MT101 en provenance de banques tierces			Nous consulter
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	12,00 €		12,00 €

(1) Comptes intra-titulaire : comptes d'un même titulaire (même SIREN) à la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

(2) Gratuit avec Webprotexion

(3) Opération possible avec CE Net Remises

2 LA BANQUE AU QUOTIDIEN

PRÉLÈVEMENTS SEPA (REÇUS)

DÉFINITION : 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. A réception du premier prélèvement SEPA B2B, la banque du débiteur s'assure du consentement de son client ainsi que de la validité du mandat. A 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.

- Frais pour paiement d'un prélèvement SEPA CORE ou..... **Gratuit**
SEPA interentreprise (B2B)
- Frais de mise en place, modification, annulation d'un consentement **10,00 €/opération**
sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)
- Contestation/Opposition sur prélèvement reçu
 - Opposition sur un ou plusieurs prélèvements avant la **12,00 €/prélèvement**
date d'échéance (à la charge du débiteur)
 - Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour..... **20,00 €/opération**
contestation sur prélèvement après la date d'échéance,
s'avérant non justifiée (à la charge du débiteur)

EFFETS DE COMMERCE

- Frais pour paiement d'un effet émis par le client **Gratuit**
- Frais pour rejet d'effet pour motif technique **Gratuit**
- Frais pour rejet d'effet pour autre motif ou contestation de créance **18,00 €/effet**
- Frais pour bon à payer manuel **21,00 €/opération**

> OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

ESPÈCES

- Remise d'espèces hors agence
- Service de ramassage de fonds..... **Nous consulter (sur devis)**

CHÈQUES

- Remises de chèques au guichet **Gratuit**
- Télécollecte Image Chèques (via CE Net Remises, CE Net EDI **Nous consulter**
ou éditeur de lettre-chèque)

VIREMENTS

- Réception d'un virement SEPA **Gratuit**



PRÉLÈVEMENTS SEPA (ÉMIS)

- Frais d'attribution d'un ICS (Identifiant Créancier SEPA)
 - Demande d'attribution unitaire, modification, suppression..... **40,00 €/opération**
 - Demande d'attribution en masse (par fichiers)..... **120,00 €/fichier**
- Frais de mise en place du service de contrôle des paiements de prélèvement SEPA sur liste de mandats SEPA autorisés et liste de mandats SEPA non autorisés :
 - Frais d'enregistrement d'un ICS SEPA dans une liste..... **12,00 €**
 - Frais de modification/annulation d'un ICS dans une liste..... **12,00 €**
- Télétransmis⁽¹⁾
 - Frais par prélèvement SEPA télétransmis..... **0,35 €/opération**
 - Frais par prélèvement SEPA interentreprises (B2B) télétransmis..... **0,35 €/opération**
 - Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique..... **Gratuit**
 - Frais sur remise de prélèvements télétransmis confirmée par fax ou par mail..... **5,00 €/remise**
- Interventions et demandes particulières
Prélèvements - frais à la charge du créancier :
 - Frais par prélèvement SEPA CORE et interentreprises (B2B) revenu impayé..... **7,00 €**
 - Reversement émis à la demande du créancier suite à l'émission à tort de prélèvement(s) SEPA..... **12,00 €/prélèvement maximum 500,00 €**
 - Frais sur recherche de preuve auprès du créancier pour contestation sur opération de prélèvement après la date d'échéance, s'avérant justifiée..... **20,00 €/opération**

EFFETS DE COMMERCE

- Support papier
 - Frais par bordereau de remise..... **8,00 €**
 - Frais par effet ou billet financier remis..... **4,60 €**
- Télétransmis⁽¹⁾
 - Frais par bordereau de remise..... **4,50 €**
 - Frais sur remise d'effets télétransmis confirmée par fax ou mail..... **5,00 €/remise**
 - Frais par effet remis..... **0,45 €**
- Opérations sur effet de commerce remis à l'encaissement
 - Frais pour effet impayé, prorogé, modifié ou réclamé, changement de domiciliation..... **17,00 €/effet**
 - Frais pour remboursement anticipé de billet financier..... **17,00 €/billet**

➤ SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT EN PROXIMITÉ ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE D'ACCEPTATION (paiement en proximité)

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne vous propose une gamme complète de terminaux de paiements 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.

- Location de terminal de paiement **TVA**..... **Nous consulter**
- Commission sur encaissements cartes bancaires (contrat d'acceptation)..... **Nous consulter**

(1) via CE Net Remises ou CE Net EDI.

> SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT EN LIGNE

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne met à votre disposition une gamme complète de solutions d'encaissement e-commerce simples, sécurisées et adaptées à vos besoins, vous permettant de gérer et développer vos encaissements en ligne, en toute confiance.

SOLUTION D'ENCAISSEMENT E-COMMERCE SP PLUS

■ Frais de mise en service	180,00 €	TVA
■ Abonnement mensuel	24,00 €	TVA
■ Coût par transaction ⁽¹⁾	0,18 €	
■ Autres options associées au service SP PLUS ⁽²⁾	Nous consulter	

AUTRES SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT E-COMMERCE

■ PayPlug	Nous consulter
■ DalenYs ⁽³⁾	Nous consulter

ESPACE ASSO

■ Offre Entraînement		
- Abonnement mensuel (sans engagement)	Gratuit	
- Frais de transactions	3% ⁽⁴⁾	
■ Offre Performance		
- Abonnement mensuel (engagement sur 12 mois) ⁽⁵⁾	12,00 €/mois	TVA
- Frais de transactions	entre 2 et 3% ⁽⁴⁾	

BON À SAVOIR

Espace Asso⁽⁴⁾ est un bouquet de services en ligne dédié aux associations pour leur faciliter la gestion administrative au quotidien, disponible 7j/7, 24h/24. Vous pouvez y gérer vos encaissements, vos évènements, les inscriptions de vos adhérents, la création de campagnes de dons et proposer à vos clients le paiement en plusieurs fois.

(1) Commissions monétiques en sus.

(2) Certaines options peuvent être soumises à TVA et d'autres non.

(3) Sous réserve de commercialisation.

(4) Frais de transactions prélevés sur le montant des encaissements (paiements effectués par carte bancaire via la plateforme Espace Asso).

Dans l'offre Performance, les frais de transactions sont dégressifs à partir de 20 000 € d'encaissement.

(5) Tarif préférentiel réservé aux clients Caisse d'Épargne (code promotion à demander à votre chargé d'affaires).

3 FINANCEMENTS



➤ FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION⁽¹⁾

BON À SAVOIR

Le décompte des intérêts débiteurs - agios est calculé sur la base de 365 jours (ou 366 jours, si année bissextile). Lorsque le taux débiteur est calculé à partir d'un indice auquel s'ajoute une marge, il est convenu que dans l'hypothèse où l'indice ci-dessus serait inférieur à zéro, cet indice sera alors réputé égal à zéro.
Applicable aux concours suivants : découvert, escompte commercial, escompte de billet financier, mobilisation de créances professionnelles, engagement par signature. Les frais de dossier sont calculés sur la base du montant du financement.

TAUX D'INTÉRÊT ET FRAIS DE DOSSIER

■ Taux d'intérêt	Nous consulter
■ Frais de dossier ⁽²⁾	1,00 %
(mise en place, modification)	minimum 300,00 €

DÉCOUVERT

■ Commission d'engagement payable d'avance trimestriellement	1,00 %
■ Commission de non utilisation	Nous consulter
■ Commission du plus fort découvert (calculée en % sur le plus grand solde débiteur en valeur de chaque mois, prélèvement trimestriel)	0,10 %
■ Commission de dépassement (calcul et prélèvement trimestriel)	3,50 %
■ Commission d'immobilisation (calcul et prélèvement trimestriel)	1,00 %
■ Intérêts débiteurs sans autorisation (prélevés par trimestre)	Taux du seuil de l'usure

ESCOMPTE COMMERCIAL ET ESCOMPTE DE BILLET FINANCIER

■ Commission d'engagement payable d'avance annuellement	1,00 %
■ Nombre minimum de jours pour le calcul des intérêts	10 jours
■ Perception minimum d'intérêts par effet	6,00 €
■ Commission de non utilisation (billets financiers)	Nous consulter

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

■ Commission d'engagement payable d'avance annuellement	1,00 %
■ Frais par acte de cession (bordereau)	20,00 €/opération
■ Frais par créance cédée	17,00 €/opération
■ Frais de notification avec ou sans acceptation	32,70 €/opération
■ Frais pour incident de paiement de la créance	60,00 €/opération
■ Frais de prorogation, modification, réclamation	30,00 €/opération

LIGNE DE TRESORERIE INTERACTIVE (LTI) Nous consulter

(Offre réservée aux clients du Secteur Public)

(1) Hors opérations des Professionnels de l'Immobilier.

(2) Les frais sont dus en cas d'annulation du contrat de prêt ou d'avenant.

3 FINANCEMENTS

ENGAGEMENT PAR SIGNATURE

Les frais sont calculés sur le montant de l'engagement

■ Commission de risque payable d'avance annuellement.....	2%	minimum 100,00 €
■ Frais de dossier sur acte simple : caution de marché,..... caution de loyer, aval, avenant	1%	minimum 60,00 €
■ Frais de dossier sur acte spécifique : caution fiscale, judiciaire, douane, Agrimer, ONF, fournisseurs, etc.	1%	minimum 120,00 €
■ Frais de dossier sur garantie de passif	1%	minimum 350,00 €

➤ FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS⁽¹⁾

TAUX D'INTÉRÊT ET FRAIS DE DOSSIER DES CRÉDITS MOYEN LONG TERME

■ Taux d'intérêt.....	Nous consulter	
■ Frais de dossier (calculés sur le montant du financement) ⁽²⁾		
- Entreprises, Logement Social et Économie Mixte	1 %	minimum 400,00 €
- Économie Sociale et Institutionnels	1%	minimum 200,00 €
- Secteur Public Territorial	0,10 %	minimum 200,00 €
■ Opérations spécifiques ENR (énergies renouvelables).....	Nous consulter	
■ Financement Très Long Terme..... (Offre réservée aux clients du Secteur Public et du Logement Social)	Nous consulter	

CRÉDIT BAIL MOBILIER, LOCATION LONGUE DURÉE **Nous consulter**

CRÉDIT BAIL IMMOBILIER..... **Nous consulter**

➤ AUTRES SERVICES LIÉS AUX CRÉDITS

GARANTIES

■ Frais d'acte et de garantie perçus lors de la mise en place ou du renouvellement (frais reel en sus) :		
- Hypothèque, PPD, caution personne physique ou morale, nantissement de compte, cession Daillly		90,00 €/acte
- Gage de véhicule, nantissement de matériel et warrants		175,00 €/acte
- Gage sur flotte de véhicules, matériels multiples et chaîne de production		Nous consulter
■ Nantissement de Fonds de Commerce, d'actions ou de parts.....		350,00 €/acte
sociales de société, hypothèque fluviale, aérienne et maritime (frais réels en sus)		
■ Nantissement de valeurs donné en garantie d'un contrat de prêt (frais réels en sus)		
- Valeurs Caisse d'Épargne		100,00 €/acte
- Autres valeurs (hors parts sociales Caisse d'Épargne)		150,00 €/acte

(1) Hors opérations des Professionnels de l'Immobilier.

(2) Les frais sont dus en cas d'annulation du contrat de prêt ou d'avenant.



■ Information annuelle aux donneurs de cautions.....	35,00 €
(par caution, par crédit et par an), à la charge de l'emprunteur	maximum 105,00 €
■ Frais de relance sur justificatif de garantie non fourni.....	26,00 €
■ Opérations spécifiques ENR (énergies renouvelables).....	Nous consulter
■ Convention inter-crédanciers (dans le cas d'un prêt octroyé par plusieurs établissements bancaires)	300,00 €

ASSURANCES

■ Délégation d'assurance décès invalidité.....	250,00 €/assuré
■ Modification d'assurance vers organismes extérieurs.....	350,00 €/assuré

REMBOURSEMENT ANTICIPÉ ET MAINLEVÉE DE GARANTIE

■ Demande de décompte de remboursement de prêt.....	50,00 €
■ Mainlevée d'hypothèque (frais réels en sus).....	100,00 €/acte
■ Mainlevée de nantissement (frais réels en sus)	
- Valeurs Caisse d'Épargne.....	100,00 €/acte
- Autres valeurs.....	100,00 €/acte
■ Autres mainlevées (frais réels en sus).....	100,00 €/acte

AVENANTS

■ Modification du quantième ou du compte de prélèvement ⁽¹⁾	2% du capital restant dû minimum 50,00 €
■ Modification de taux, report d'échéance, modification d'une garantie ou de l'emprunteur, restructuration, réaménagement (frais réels en sus) ⁽¹⁾⁽²⁾	2% du capital restant dû minimum 200,00 €

DUPLICATAS, ATTESTATIONS ET DIVERS

■ Duplicata d'un contrat.....	26,00 €/duplicata
■ Duplicata d'un tableau d'amortissement.....	26,00 €/duplicata
■ Délivrance d'une attestation.....	26,00 €/attestation
■ Récapitulatif des versements effectués.....	50,00 €/récapitulatif
■ Frais de relance échéance impayée.....	19,00 €/opération

➤ **CRÉDIT MANAGEMENT**..... **Nous consulter**

➤ **AFFACTURAGE**..... **Nous consulter**

(1) Les frais sont dus en cas d'annulation du contrat de prêt ou d'avenant.

(2) Pour tout avenant nécessitant une modification d'assurance vers organismes extérieurs, la tarification de la modification d'assurance est due en sus des frais d'avenant.

4 ÉPARGNE ET PLACEMENTS



➤ COMPTE TITRES

- Ouverture de Compte Titres **Gratuit**
- Clôture de Compte Titres **Gratuit**
- Relevé de compte trimestriel **Gratuit**

➤ DROITS DE GARDE ET TENUE DE COMPTE

BON À SAVOIR

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre Compte Titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Les droits de garde 2020 sont calculés sur la valeur des titres arrêtée au 31/12/2020 et seront prélevés en début d'année 2021.

- Portefeuille composé uniquement de valeurs du réseau Caisse d'Épargne **26,00 €/an** TVA
- Portefeuille composé de valeurs autres établissements
 - Commission proportionnelle (valeurs au 31/12/2020) **0,25%** TVA
 - Commission fixe par ligne **4,30 €/an** TVA
- minimum 39,00 €/an** TVA
- maximum 290,00 €/an** TVA
- Frais de participation de tenue de Compte Titres applicables aux comptes présentant un solde nul au 31/12/2020 **24,00 €/an** TVA
- Frais de tenue et de gestion de Compte Titres inactif⁽¹⁾ **Application des droits de garde (cf. ci-dessus)**

➤ ORDRES DE BOURSE (ACHAT ET VENTE)

	En agence	Par Internet ⁽²⁾
Minimum de perception	17,50 €	8,00 €
Taux de courtage	1,50 %	0,50 %
Commission fixe par ligne	Gratuit	Gratuit
Ordre non exécuté	11,10 €	Gratuit
Ordre annulé	11,30 €	Gratuit

BON À SAVOIR

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient de vous reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Caisse d'Épargne vous fournit.

Vous pouvez recevoir sur simple demande des précisions sur la rémunération de la Caisse d'Épargne perçue à ce titre.

➤ ÉPARGNE

- Comptes à terme, certificats de dépôt **Nous consulter**
- Frais de tenue de compte sur livret inactif⁽³⁾ **30,00 €/an**
- Épargne financière **Nous consulter**

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

(2) Hors coût fournisseur d'accès internet

(3) Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif est plafonné par arrêté ministériel. Cette tarification ne s'applique pas aux comptes d'épargne réglementée.

5 ASSURANCES ET INGENIERIE SOCIALE



- **SANTÉ COLLECTIVE** **Nous consulter**
- **RESPONSABILITÉ CIVILE DU DIRIGEANT** **Nous consulter**
- **ASSURANCE HOMME CLÉ** **Nous consulter**
- **INGÉNIERIE SOCIALE** **Nous consulter**
(Titres de service, épargne salariale, épargne retraite et prévoyance)

BON À SAVOIR

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

6 COMMERCE INTERNATIONAL



> OPÉRATIONS DE CHANGE

BON À SAVOIR

Vous souhaitez réaliser vous-même vos opérations de change en quelques clics ? Avec Click'N Trade, le site de la Caisse d'Épargne entièrement dédié au change, vous passez vos ordres et consultez les cours de change en temps réel.

■ Commission de change (achat ou vente de devises)	
- Commission de change - contre-valeur ≤ 75 000 €	0,050 %
	minimum 17,00 €
- Commission de change - contre-valeur > 75 000 €	
- 1 ^{ère} tranche : contre-valeur de 0 à 75 000 €	0,050 %
- 2 ^{ème} tranche : contre-valeur au-delà de 75 000 €	0,025 %
■ Frais de mise en place change à Terme ⁽¹⁾	30,00 €
■ Frais de mise en place change à Terme À Préavis Plus ⁽¹⁾	50,00 €
■ Frais de modification, prorogation, levée anticipée sur opération de change	30,00 €

BON À SAVOIR

Le change à Terme À Préavis Plus répondra à vos besoins si vous souhaitez figer votre cours de change tout en bénéficiant de souplesse sur la date et les montants échangés. Vous mettez en place une enveloppe de devises dans laquelle vous puisez au fur et à mesure de vos besoins.

> OPÉRATIONS AU DÉBIT VIREMENT INTERNATIONAL⁽²⁾

BON À SAVOIR

Virement émis dans une devise autre que l'euro quel que soit le pays destinataire ou virement émis vers un pays situé hors de la zone SEPA quelle que soit la devise.

■ Virements papier	
- Commission de service	0,10 %
	minimum 25,00 €
	maximum 80,00 €
■ Virements télétransmis	
- Commission de service	0,10 %
	minimum 20,00 €
	maximum 60,00 €
■ Accessoire	
- Commission pour virement émis tous frais au donneur d'ordre	25,00 €
(frais en sus de la commission de service sur virement)	

(1) Commission de change en sus.

(2) Application de la commission de change en sus dans le cas d'opérations libellées dans une devise nécessitant une conversion.

PAIEMENT D'UN CHÈQUE OU D'UN EFFET DE COMMERCE (REMISE LIBRE) PAYABLE À L'ÉTRANGER EN EUROS OU EN DEVICES⁽¹⁾

■ Commission de présentation.....	45,00 €
■ Commission de service.....	0,15%
	minimum 45,00 €
■ Autres commissions (prorogations, avis de sort...)	45,00 €
■ Commission d'impayé / frais d'irrégularités.....	0,05%
	minimum 45,00 €

> OPÉRATIONS AU CRÉDIT VIREMENT INTERNATIONAL⁽¹⁾

■ Commission de service.....	0,10 %
	minimum 25,00 €
	maximum 80,00 €

ENCAISSEMENT D'UN EFFET DE COMMERCE (REMISE LIBRE) PAYABLE À L'ÉTRANGER EN EUROS OU EN DEVICES^{(1) (2)}

■ Commission de présentation.....	45,00 €
■ Commission de service.....	0,13%
	minimum 45,00 €

ENCAISSEMENT D'UN CHÈQUE PAYABLE À L'ÉTRANGER EN EUROS OU DEVICES^{(1) (2)}

■ Commission de service.....	0,10%
	Minimum chèque sauf bonne fin⁽³⁾ : 35,00 €
	Minimum chèque crédité après encaissement⁽⁴⁾ : 80,00 €
■ Impayé sur chèque étranger.....	0,05%
	minimum 50,00 €

> OPÉRATIONS DOCUMENTAIRES

BON À SAVOIR

Portail Trade vous permet de suivre toutes vos transactions et opérations documentaires en temps réel et de bénéficier d'une tarification avantageuse :

- Vous optimisez vos transactions internationales en ligne. Grâce à cet outil Internet sécurisé, vous gérez vos opérations documentaires import et vous suivez leur déroulement.
- Vous sauvegardez vos modèles de dossiers, et vous pouvez également retrouver tout votre historique grâce à un reporting complet. Avec ses rapports personnalisés, le service dédié de la Caisse d'Épargne reste l'outil d'optimisation idéal pour toutes vos opérations documentaires sur Internet.

Pour plus de renseignements, consultez votre chargé d'affaires.

(1) Application de la commission de change en sus dans le cas d'opérations libellées dans une devise nécessitant une conversion.

(2) Les frais supplémentaires éventuels facturés par les correspondants étrangers sont refacturés au réel.

(3) Chèque Sauf Bonne Fin (SBF) : crédit immédiat au compte du bénéficiaire dès réception du chèque (dans le cas d'un impayé de la banque émettrice, le chèque sera débité).

(4) Chèque crédité après encaissement (CAE) : crédit ferme et définitif après réception des fonds de la banque de l'émetteur.

6 COMMERCE INTERNATIONAL

CRÉDIT DOCUMENTAIRE IMPORT

■ Commission d'ouverture.....	0,25 %
	minimum 150,00 €
■ Commission de modification	
- Modification portant sur le montant ou la durée	0,25 %
	minimum 150,00 €
- Modification portant sur d'autres éléments que le montant ou la durée (forfait)	150,00 €
■ Commission d'utilisation.....	0,125 %
	minimum 150,00 €
■ Commission d'acceptation ou de paiement différé par mois indivisible	0,0833 %
	minimum 150,00 €
■ Supplément montage spécifique.....	Nous consulter
■ Frais d'irrégularité	150,00 €

CRÉDIT DOCUMENTAIRE EXPORT

Crédits documentaires export < 100 000 € - Forfaits

Ces forfaits comprennent : notification/confirmation, plus une modification, plus une utilisation, plus les frais annexes (hors commission de transfert de crédit).

■ Crédit documentaire export notifié	320,00 €
inférieur ou égal à 100 000 €	
■ Crédit documentaire export confirmé.....	370,00 €
inférieur à 50 000 €	
■ Crédit documentaire export confirmé	500,00 €
de 50 000 à 100 000 €	
■ Modification supplémentaire	60,00 €
■ Utilisation supplémentaire.....	100,00 €

Crédits documentaires export > 100 000 € - Tarification unitaire

■ Commissions de notification (montant ≤ 1,5 millions d'euros)	0,10 %
	minimum 110,00 €
■ Commissions de notification (montant > 1,5 millions d'euros).....	0,05 %
	minimum 110,00 €
■ Commission de modification	100,00 €
■ Commission de levée de documents.....	0,15 %
	minimum 135,00 €
■ Commission d'encaissement.....	0,10 %
	minimum 70,00 €
■ Frais d'intervention à la demande.....	90,00 €
■ Commission de transfert.....	0,125 %
	minimum 120,00 €
■ Commission de paiement sur transfert	0,0625 %
	minimum 110,00 €



- Commission de confirmation..... **Nous consulter**
minimum 350,00 €
- Commission d'acceptation ou de paiement différé..... **Nous consulter**
minimum 350,00 €

REMISE DOCUMENTAIRE IMPORT

- Commission de paiement **0,20%**
minimum 65,00 €
- Commission d'utilisation..... **45,00 €**
- Autres commissions : acceptation, prorogation, **45,00 €**
avis de sort, présentation supplémentaire
- Commission d'impayé **0,05%**
minimum 45,00 €

REMISE DOCUMENTAIRE EXPORT

- Commission de paiement..... **0,20%**
minimum 65,00 €
- Autres commissions : acceptation, prorogation, **45,00 €**
avis de sort, présentation supplémentaire, impayé

FRAIS DIVERS

- Frais de télécopie **23,50 €**
- Frais de courrier simple..... **16,30 €**
- Frais de courrier express **57,50 €**

> FINANCEMENT DES OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

- MOBILISATION CRÉANCES NÉES SUR L'ÉTRANGER** **Nous consulter**
- AVANCES EN DEVICES** **Nous consulter**

> GARANTIES INTERNATIONALES ET STAND BY

GARANTIES INTERNATIONALES

- Frais liés à l'émission de la garantie ou caution **Nous consulter**

LETTRE DE CRÉDIT STAND BY IMPORT

- Commission d'ouverture..... **0,25%**
minimum 150,00 €
- Commission de modification (montant, durée) **0,25%**
minimum 150,00 €
- Commission de modification (autres motifs)..... **150,00 €**
- Commission de paiement..... **0,15%**
minimum 150,00 €
- Frais d'acte complexe..... **Nous consulter**

6 COMMERCE INTERNATIONAL

LETTRE DE CRÉDIT STAND BY EXPORT

■ Commission de notification (montant ≤ 1,5 millions d'euros).....	0,15%
	minimum 150,00 €
■ Commission de notification (montant > 1,5 millions d'euros).....	0,10%
	minimum 150,00 €
■ Commission de modification.....	150,00 €
■ Commission d'encaissement.....	0,15%
	minimum 150,00 €
■ Frais d'acte complexe.....	Nous consulter

> FRAIS ANNEXES

- Frais de courrier	10,00 €
- Frais de courrier express	30,00 €
- Frais de Swift.....	30,00 €

> AUTRES SERVICES

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT À L'INTERNATIONAL **Nous consulter**

CONNECTOR (recommandation donnée ou reçue d'une banque partenaire)..... **Nous consulter**

7 INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



COMMISSION D'INTERVENTION

DÉFINITION : Commission d'intervention

C'est la somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.

■ Par opération	9,00 €
	Plafond 27,00 €/jour

SAISIE ET SAISIE ADMINISTRATIVE À TIERS DÉTENTEURS

■ Frais par acte de saisie ⁽¹⁾ (hors comptable public)	126,00 €/acte
■ Frais par acte de saisie administrative à tiers détenteur ⁽²⁾	10 % du montant dû au Trésor Public maximum 100,00 €

Les frais sont calculés sur le montant de l'opposition

COURRIER SUITE À INCIDENT

■ Frais de lettre ⁽³⁾ d'information pour compte débiteur non autorisé	13,00 €
(envoi simple)	
■ Frais de lettre ⁽³⁾ de relance pour compte débiteur non autorisé	13,00 €
(envoi simple)	
■ Frais de lettre ⁽³⁾ de relance pour compte débiteur non autorisé	16,50 €
(envoi recommandé)	

REJET DE CHÈQUE

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ⁽⁴⁾	12,10 € /opération
---	--------------------

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :

Les frais de dossier, les frais de chèque impayé, les frais de lettre d'injonction au titulaire et au co-titulaire, les frais d'envoi en recommandé (AR) de la lettre d'injonction, les frais de la déclaration Banque de France, les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire, les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire, les frais de blocage de provision pour régularisation, les frais de délivrance du certificat de non-paiement.

- Par chèque inférieur ou égal à 50 euros	21,00 € ⁽⁵⁾
- Par chèque supérieur à 50 euros	41,00 € ⁽⁵⁾
- Plafond journalier	100,00 €

Émission d'un chèque sans provision (conséquences) :

BON À SAVOIR

Le rejet d'un chèque sans provision entraîne une interdiction d'émettre des chèques, pour une durée de 5 ans, sur tous les comptes détenus dans toutes les banques. Il est néanmoins possible à tout moment pendant cette période de régulariser sa situation pour lever l'interdiction.

(1) La saisie concerne la saisie-attribution, la saisie conservatoire, la saisie de valeurs mobilières, etc.

(2) Saisie notifiée par les comptables publics.

(3) Selon évolution des tarifs pratiqués par La Poste.

(4) Cette information vous permet de régulariser votre situation et vous évite une interdiction d'émettre des chèques. Ces frais sont appliqués dès lors que le chèque n'est pas rejeté. Si le chèque est finalement rejeté, cette tarification est comprise dans le forfait de rejet de chèque par chèque rejeté pour défaut de provision.

(5) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention prélevée séparément.

7

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

- Frais suite à notification signalée par la Banque..... **29,80 €**
de France d'une interdiction d'émettre des chèques
(mise en interdiction bancaire par un autre établissement)

REJET DE PRÉLÈVEMENT

- Frais par prélèvement impayé pour absence de provision suffisante :
 - Prélèvement impayé d'un montant **Montant du prélèvement**
inférieur ou égal à 20,00 €
 - Prélèvement impayé d'un montant **11,00 €⁽¹⁾**
supérieur à 20,00 €

REJET D'EFFET DE COMMERCE

- Frais par effet de commerce impayé pour absence..... **18,00 €**
de provision suffisante

REJET D'UNE ÉCHÉANCE DE PRÊT

- Frais par échéance de prêt (absence de provision suffisante)..... **78,50 €**

OPPOSITION (BLOCAGE) DE LA CARTE PAR LA BANQUE

- Frais d'ouverture de dossier de surveillance suite à un incident **17,20 € /opération**
de paiement par carte sans inscription à la Banque de France
- Frais pour déclaration à la Banque de France..... **37,40 €**
d'une décision de retrait de carte bancaire

IMPAYÉ SUR VENTE À DISTANCE

- Frais d'intervention sur impayés cartes bancaires en vente **70,00 €/intervention**
à distance

(1) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention prélevée séparément.

8 PROCÉDURES DE SAUVEGARDE ET REDRESSEMENT JUDICIAIRE⁽¹⁾



GESTION COURANTE

■ Ouverture de compte	30,00 €	
■ Clôture de compte ⁽²⁾	100,00 €	
■ Commission de tenue de compte	30,00 €/mois	
■ Commission de mouvement	0,25% maximum	
- Clients Economie Sociale et Institutionnels	minimum 20,00 €/trimestre	
- Clients Entreprises, Immobilier Professionnel, Économie Mixte minimum	minimum 30,00 €/trimestre	
■ Actualisation du dossier client ⁽³⁾		
- Clients Entreprises, Economie Mixte, Immobilier Professionnel :		
. Chiffre d'affaires inférieur ou égal à 5 millions d'euro	250,00 €/an	TVA
. Chiffre d'affaires compris entre 5 et 15 millions d'euros	450,00 €/an	TVA
. Chiffre d'affaires compris entre 15 et 50 millions d'euros	900,00 €/an	TVA
- Chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros	1 250,00 €/an	TVA
- Clients Économie sociale et Institutionnels	175,00 €/an	TVA
■ Frais de recherche de document	30,00 €/unité	

BANQUE À DISTANCE⁽⁴⁾

■ Abonnement CE Net Remises	30,00 €/mois
-----------------------------------	---------------------

EFFETS DE COMMERCE

■ Frais par bordereau de remise d'effet papier	14,00 €/remise
■ Frais par effet remis télétransmis	0,90 €/effet
■ Frais pour effet remis à l'encaissement impayé, prorogé, modifié ou réclamé, changement de domiciliation	25,00 €/effet
■ Frais par effet émis impayé pour absence de provision suffisante	40,00 €/effet

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

■ Frais par acte de cession (bordereau)	35,00 €/opération
---	--------------------------

DÉCOUVERT

■ Commission du plus fort découvert ⁽⁵⁾	0,20%
--	--------------

(1) Tarification spécifique applicable aux clients placés en procédure de sauvegarde de justice ou de redressement judiciaire.

(2) Tarification applicable à tout compte ouvert après la procédure de sauvegarde de justice ou de redressement judiciaire.

(3) Notamment dans sa situation juridique, administrative, fiscale, comptable et financière.

(4) Hors coût fournisseur d'accès internet.

(5) Commission calculée en % sur le plus grand solde débiteur en valeur de chaque mois, prélèvement trimestriel.

9 LEXIQUE - GLOSSAIRE



ARRÊTÉ DE COMPTE : la Caisse d'Épargne établit un arrêté de compte trimestriel (ou ticket d'agios) à la fin de chaque période, qui reprend notamment : les intérêts débiteurs, les commissions, les frais éventuels, le TEG.

AUTORISATION DE DÉCOUVERT 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. Cette solution est donc plus particulièrement adaptée à certains cycles d'exploitation plus longs et à certaines activités générant des besoins de trésorerie plus récurrents.

BIC/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.

BPI FRANCE : Banque Publique d'Investissement.

CEGC : Compagnie Européenne de Garanties et Cautions.

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.

CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « DAILY » : la cession de créances professionnelles « Daily » correspond à la cession de certaines créances (factures émises sur un ou plusieurs clients) à la banque via un bordereau. Après traitement, la banque octroie un crédit en contrepartie de ces factures par exemple sous la forme d'une ligne de crédit sur un compte spécifique dédié, ou d'un découvert autorisé garanti par les créances (cession à titre de garantie).

Elle peut aussi faire l'avance de la créance cédée avant sa date d'échéance (cession à titre d'escompte).

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

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

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 DE TENUE DE COMPTE : somme perçue par la Caisse d'Épargne pour rémunérer la tenue de compte.

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 D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT : commission prélevée au titre d'un solde débiteur permanent sur la période d'arrêté. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres débiteurs de la période.

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...).

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.

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

DÉPASSEMENT : découvert tacitement accepté en vertu duquel la Caisse d'Épargne 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.

EPC (EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL/CONSEIL EUROPÉEN DES PAIEMENTS) : instance créée en 2002 par les établissements de crédit européens et des associations professionnelles. Il est chargé de définir les moyens de paiement en Europe et les infrastructures y afférentes.

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

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.

REJET DE PRÉLÈVEMENT : refus de paiement d'un prélèvement par la banque ou l'établissement de paiement du fait généralement d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client. On parle également de refus d'exécution par la banque ou l'établissement de paiement.

RICE : le RICE (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) 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'Épargne 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.

Pays Union Européenne zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

Pays Union européenne zone non euro : Bulgarie, Lettonie, Danemark, Hongrie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Suède.

Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Islande, Norvège, Liechtenstein, Suisse, Monaco et Saint-Marin.

SEPA concerne également la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint Barthélemy, et Saint Martin (partie française) qui font partie de l'Union européenne comme régions ultrapériphériques, et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Principauté et micros États actuellement hors zone SEPA : Andorre, Le Vatican, Gibraltar.

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.

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.

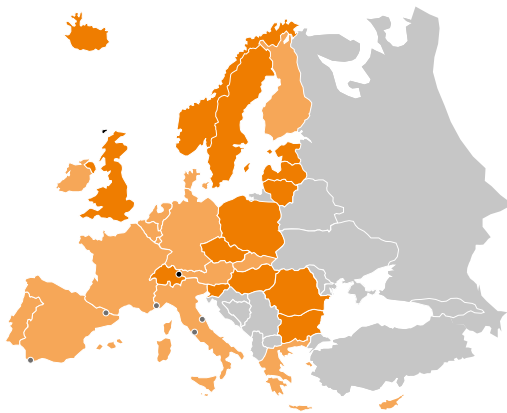
SDD : SEPA Direct Debit = prélèvement SEPA.

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.



■ Pays de la zone euro ■ Pays de la zone SEPA

10 VOS RELATIONS AVEC LA CAISSE D'ÉPARGNE



VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : votre interlocuteur privilégié

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

- En cas d'insatisfaction ou de désaccord, **votre Chargé d'Affaire est le premier interlocuteur** pour répondre à votre réclamation.
- Si la réponse ou solution qui vous a été apportée ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au **Service Relations Clients** :

Par courrier	Par internet	Par téléphone
Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes 1, parvis Corto Maltese CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex	Le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant : www.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾ [région Aquitaine Poitou-Charentes) Rubrique «numéros utiles» -«Service Relations Clients»].	09 69 36 27 38 ⁽²⁾

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

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la Caisse d'Épargne vous répondra dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

LE RECOURS EN MÉDIATION : votre dernier recours en cas de litige

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre centre d'affaires et du Service Relations Clients, 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 disponibles sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

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

Par internet (contact dans les 48h)
Dossier à remplir en ligne sur le site : www.mediateurducredit.fr ⁽¹⁾

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

Par internet	Par courrier
http://www.amf-france.org ⁽¹⁾	Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02

(1) Coût selon votre opérateur et/ou fournisseur d'accès.

(2) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.

- La médiation de l'assurance : pour toute réclamation portant exclusivement sur les produits d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, 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 un avis au Médiateur de l'Assurance :

Par courrier
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>⁽¹⁾) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance.

PLUS D'INFORMATIONS

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

www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾ [région Aquitaine Poitou-Charentes]

(1) Coût selon votre opérateur et/ou fournisseur d'accès.

CONSEILS PRATIQUES

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

ASSURANCE : 09 69 36 45 45⁽¹⁾⁽²⁾

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez BPCE Assurances.

PERTE/VOL : 09 69 36 39 39⁽¹⁾

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

ASSISTANCE TECHNIQUE : 09 69 39 29 52⁽¹⁾

Pour toute aide, contactez votre assistance technique Caisse d'Épargne.

Pour accéder à nos dossiers conseils tarification et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur :

www.caisse-epargne.fr⁽³⁾



(1) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur téléphonique.

(2) Numéro cristal concernant uniquement les contrats BPCE Assurances.

(3) Coût selon fournisseur d'accès Internet.



CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes, 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, au capital social de 1074 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex. Mise à jour au 1er janvier 2021.

