

Depuis le 1^{er} novembre 2010

Le prélèvement SEPA

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Dans le cadre des évolutions réglementaires au niveau européen (application du Règlement européen CE 924/2009 et de la décision du Comité National SEPA), les Caisses d'Épargne proposent le prélèvement SEPA, depuis le 1^{er} novembre 2010. Les nouvelles dispositions suivantes de votre convention de compte de dépôt entrent en vigueur à compter de cette date.

Le prélèvement SEPA

■ Description du prélèvement 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 (Zone regroupant les pays de l'Espace Economique Européen plus la Suisse et Monaco). 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 formulaire unique de mandat est conservé par le créancier. Les données relatives à ce mandat sont transmises de façon électronique à la banque du débiteur lors de la présentation du prélèvement SEPA sur le compte du débiteur.

Le mandat de prélèvement SEPA doit comporter l'identifiant créancier SEPA du créancier ainsi que la Référence Unique du Mandat qui, pour un créancier donné, identifie chaque mandat.

■ Consentement et retrait de consentement

Le client débiteur donne son consentement à l'exécution de prélèvements SEPA :

- soit en remettant ou en adressant par courrier au créancier (le bénéficiaire) le formulaire de mandat papier de prélèvement SEPA dûment rempli (notamment obligation d'indiquer l'IBAN+BIC du compte à débiter) et signé ;
- soit, le cas échéant, en complétant dûment en ligne le mandat électronique de prélèvement SEPA sur le site internet du créancier (bénéficiaire) et en le validant en ligne.

Le client débiteur s'engage à respecter les termes des mandats convenus avec ses créanciers et à leur signaler tout changement de données le concernant figurant sur ces mandats, dont notamment les coordonnées bancaires du nouveau compte à débiter en cas de changement de banque. Dans ce cas, la Caisse d'Épargne, en tant que nouvelle banque, s'engage à accepter les prélèvements SEPA qui se présentent sur le compte du client, sur la base d'un mandat de prélèvement SEPA antérieur.

Le client a la possibilité de refuser l'exécution de prélèvements SEPA sur son compte. Ce refus doit être notifié d'une part, à la Caisse d'Épargne par courrier et d'autre part, à tout créancier lui proposant ce mode de paiement. Le client doit alors convenir d'un autre moyen de recouvrement avec le créancier.

Le client a la possibilité de retirer son consentement à l'exécution de l'ensemble des échéances du prélèvement SEPA au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour de l'échéance avant l'heure limite définie par la Caisse d'Épargne. Ce retrait de consentement a pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée. La Caisse d'Épargne peut prélever des frais pour ce retrait de consentement. Le cas échéant, ces frais sont précisés dans les Conditions et Tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des particuliers.

Le client peut effectuer la révocation de l'ordre ou le retrait du consentement auprès de l'agence qui gère son compte, sous réserve de lui communiquer l'identifiant créancier SEPA du bénéficiaire ainsi que la Référence Unique du Mandat.

Un mandat de prélèvement SEPA pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la banque du débiteur) devient caduc et ne doit donc plus être utilisé. De ce fait, le créancier n'est plus autorisé à émettre des prélèvements SEPA basés sur ce mandat caduc. Pour être autorisé à émettre à nouveau des prélèvements SEPA, le créancier doit obligatoirement faire signer au débiteur un nouveau formulaire de mandat qui comportera alors une nouvelle Référence Unique du Mandat.

Le créancier, qui détient et conserve le mandat, devra adresser au débiteur préalablement au débit une pré-notification (facture, avis, échéancier), précisant les montant(s) et date(s) d'échéance du(des) prélèvement(s) SEPA.

Le prélèvement SEPA (suite)

■ Révocation et délais de contestation d'un prélèvement SEPA

En cas de désaccord, le client débiteur doit intervenir immédiatement auprès de son créancier pour qu'il sursoit à l'exécution du prélèvement SEPA. Si le créancier refuse de prendre en compte cette demande ou ne peut plus interrompre l'exécution par sa banque de l'ordre de prélèvement, mais aussi dans les autres cas où le client est fondé à le faire (par exemple, dans le cas où il n'a pas donné son consentement au créancier), le client a la possibilité auprès de sa Caisse d'Épargne :

- au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour de l'échéance avant l'heure limite définie par la Caisse d'Épargne, de révoquer l'ordre de prélèvement avant son exécution. La demande de révocation doit être formulée par écrit auprès de l'agence teneur de compte (au guichet ou par lettre).

- après l'exécution du prélèvement SEPA, le client peut contester l'opération et en demander son remboursement dans les délais décrits ci-après que le client s'engage à respecter :

(1) soit dans un délai de huit semaines à compter de la date du débit du compte, quel que soit le motif de sa contestation. Le client est remboursé automatiquement par sa Caisse d'Épargne dans un délai maximum de dix jours ouvrables suivant la réception par la Caisse d'Épargne de sa demande de remboursement. Par exception, les prélèvements d'échéances de prêt ou de crédit contractés auprès de la Caisse d'Épargne ne donneront pas lieu à remboursement.

(2) soit, passé ce délai de huit semaines, dans un délai maximum de 13 mois à compter du débit en compte, lorsqu'il s'agit d'un prélèvement non autorisé (du fait de l'absence d'un mandat de prélèvement ou suite à votre révocation du mandat de prélèvement). En cas de remboursement, le client n'est cependant pas exonéré de ses éventuelles obligations vis-à-vis du créancier.

■ Modalités d'exécution

• Moment de réception

Le moment de réception d'un ordre de prélèvement SEPA correspond au jour de l'échéance. Si ce n'est pas un jour ouvrable, l'ordre est

réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

• Délais d'exécution

La banque du bénéficiaire (banque du créancier du client) transmet l'ordre de prélèvement SEPA à la Caisse d'Épargne dans les délais convenus entre le bénéficiaire et sa banque. Ces délais doivent permettre le règlement à la date convenue.

■ Migration du prélèvement national vers le prélèvement SEPA à l'initiative du créancier bénéficiaire.

Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à terme tous les prélèvements nationaux.

Lorsque le prélèvement national que le client débiteur a préalablement accepté est remplacé, à l'initiative du créancier bénéficiaire, par le prélèvement SEPA, le mandat de prélèvement et l'autorisation de prélèvement valablement délivrés et les oppositions que le client a faites avant l'entrée en vigueur de ce nouveau service de prélèvement conservent leur validité.

Le client est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avec le créancier et de renouveler les oppositions qu'il a formulées auprès de sa Caisse d'Épargne avant la migration.

Le créancier doit, préalablement à la migration vers le prélèvement SEPA, informer le client débiteur de son intention de migrer et de la date de mise en œuvre effective de cette migration. Sauf désaccord du débiteur, le créancier sera, à partir de cette date, mandaté pour présenter des prélèvements SEPA qui seront acheminés à la Caisse d'Épargne, elle-même mandatée à débiter le compte du client.

Le client peut refuser de régler le bénéficiaire (le créancier) en utilisant le service de prélèvement SEPA. Dans ce cas, le client procède au retrait de son consentement dans les conditions ci-dessus et doit convenir avec son créancier d'un autre mode de paiement.

Pour les prélèvements migrés, le délai de caducité de 36 mois court à compter de la migration effective du prélèvement national c'est-à-dire à compter de la date d'échéance du 1er prélèvement que le client aura reçu.

Les services pour simplifier votre quotidien



• Direct Ecureuil Internet

Gérez vos comptes à distance

24h/24 et 7j/7, gérez vos comptes sans avoir à vous rendre dans votre agence grâce au service Direct Ecureuil sur Internet accessible depuis le site www.caisse-epargne.fr, rubrique « Accédez à vos comptes ». Si vous n'êtes pas abonné, parlez-en avec votre conseiller pour connaître les modalités de souscription.

Plus d'infos sur www.caisse-epargne.fr/banquepratique
(coût de connexion selon votre fournisseur d'accès).

Optez pour le relevé de compte électronique

Consultez à tout moment vos relevés de comptes sur Internet.

Plus d'infos sur www.caisse-epargne.fr/releve
(coût de connexion selon votre fournisseur d'accès).



• 0 825 800 825

Contactez votre agence sans vous déplacer

Vous pouvez contacter notre équipe de téléconseillers Caisse d'Épargne de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi ou notre serveur vocal interactif 24h/24 et 7j/7, au même numéro (0,15€ TTC la minute depuis un poste fixe en France métropolitaine, hors surcoût éventuel selon opérateur).

• 09 69 36 45 45

Etre informé sur vos contrats d'assurance

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistres, contactez les Assurances de la Caisse d'Épargne (appel téléphonique non surtaxé, coût variable selon opérateur).



• Le Service Relations Clientèle

Vous souhaitez nous faire part d'une difficulté, d'une insatisfaction, d'un désaccord. Ecrivez au Service Relations clientèle : Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes - 18 rue gay lussac - BP 156 - 86 0004 Poitiers Cedex.

Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais. Vous pouvez également téléphoner au 09 69 36 27 38 (appel non surtaxé, coût variable selon opérateur).