



# CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES AUX PROFESSIONNELS ET  
ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025



**CAISSE  
D'ÉPARGNE**  
Aquitaine Poitou-Charentes



Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des professionnels en vigueur au 01/01/2025.

La Caisse d'Epargne 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'Epargne.
- Nous vous laissons le choix de souscrire tous les produits et services de votre compte courant dans le cadre d'une offre groupée de service ou à l'unité.

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

**Retrouvez l'ensemble  
de nos conditions tarifaires  
sur le site Internet :  
[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr) <sup>(1)</sup>**

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

Les prix sont exprimés hors taxes (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 **TVA**.

(1) Coût selon fournisseur d'accès internet.

# SOMMAIRE

## 1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES TVA



Artisan/Commerçant - Libre .....	6
Convergence .....	
Profession Libérale - Labelis - .....	6
Labelis Santé - Labelis Santé + .....	
Franchisé - Franchise & Vous .....	7
Viticulteur/agriculteur - Vitilis .....	7
Freelance - Micro-Entrepreneur .....	7
Auto-Entrepreneur .....	7
SCI (Société Civile Immobilière) .....	8
professionnelle .....	
Services bancaires de base .....	8

## 2 LE COMPTE COURANT



La vie du compte .....	9
Les frais et commissions de .....	9
mouvement .....	
Les autres frais et services .....	9
Les dates de valeur .....	10
Les oppositions .....	10

## 3 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



Commission d'intervention .....	11
Les incidents liés aux chèques .....	11
Les incidents liés aux cartes .....	11
Les incidents liés aux prélèvements ....	12
et effets .....	
Opérations particulières .....	12

## 4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT



Les espèces .....	13
Les chèques .....	13
Les cartes de paiement .....	14
Les virements .....	15
Les prélèvements .....	16
Les effets de commerce .....	17

## 5 LES ASSURANCES



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

## 6 LA BANQUE À DISTANCE



Direct Ecureuil Pro/CE Net Comptes .....	19
PulCEo Connect .....	19
CE Net Remises .....	19
Sécurisation des opérations .....	20
en ligne (SOL) .....	

## 7 EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)



CE NET EDI (EBICS) .....	21
PulCEo .....	21
SWIFTNet .....	21
Autres prestations .....	21
PE SIT .....	21

## 8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



La monétique .....	22
Les terminaux de paiement .....	22
électronique (TPE) .....	
Tap To Pay .....	22
Le paiement pour la location .....	22
de biens et services (PLBS) .....	
CE Boost Pay BUSINESS .....	22
ONEY Proxi .....	23
E-commerce .....	23

## 9 SERVICES EXTRA-BANCAIRES



CE Boost FID .....	24
Avance et gestion du tiers-payant ...	24
lpaidthat (sous réserve de commercialisation) .....	24

## 10 FINANCEMENT



Financement bancaire court terme .....	25
Les engagements par signature .....	25
Financement des investissements .....	26
Les autres opérations .....	27
Cautions et garanties .....	27

## 11 L'INGÉNIERIE SOCIALE



L'ingénierie sociale .....	29
----------------------------	----

## 12 PLACEMENTS FINANCIERS



Les opérations sur compte-titres .....	30
ordinaire	
Les parts sociales .....	30
Les droits de garde .....	30
Les autres tarifs .....	31
Les transferts de compte-titres .....	31
ordinaire	

## 13 LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS ET DÉDUCTION ÉPARGNE DE PRÉCAUTION



Le compte excédent professionnels .....	32
Déduction Epargne de Précaution .....	32
(DEP)	

## 14 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Achat / vente billets de banque .....	33
étrangers (devises)	
Opérations de change .....	33
Opérations au débit .....	33
Opérations au crédit .....	34
Les opérations spécialisées .....	34
à l'international	

## 15 PROCÉDURES DE SAUVEGARDE ET REDRESSEMENT JUDICIAIRE



Le compte courant .....	35
La banque à distance .....	35
Les échanges de données .....	35
informatisées (CE NET EDI)	
Financement .....	35

## 16 ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ



Les offres groupées de prestations .....	36
Les cartes de paiement .....	36
Produits et services à l'unité .....	36

## 17 LEXIQUE



.....	37
-------	----

## 18 LES NUMÉROS UTILES



.....	40
-------	----

## 19 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOUDRE UN LITIGE



Exprimer une réclamation .....	42
Votre recours en médiation .....	42

# 1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES TVA



## DÉFINITION : L'offre groupée de services

Votre offre groupée de services ou forfait (hors Auto-Entrepreneur) vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte courant professionnel : tenue de compte, carnet de remise, convention de paiement sauf désaccord des effets de commerce domiciliés, assurance moyens de paiement<sup>(1)(2)</sup> Pro Plus, chéquier<sup>(3)</sup> (renouvellement automatique en agence), envoi simple du chéquier, banque à distance, virements par Direct Ecureuil Internet Pro, relevé de compte décadaire, Sécurexpress, et la commission de mouvement pour Labelis Santé +.

## > ARTISAN/COMMERÇANT - LIBRE CONVERGENCE

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LIBRE CONVERGENCE

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	27,50 €/mois	32,10 €/mois	-
Débit différé	27,50 €/mois	32,10 €/mois	39,10 €/mois
Sans carte	24,00 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

## > PROFESSION LIBÉRALE - LABELIS - LABELIS SANTÉ - LABELIS SANTÉ +

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LABELIS

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	27,50 €/mois	32,10 €/mois	-
Débit différé	27,50 €/mois	32,10 €/mois	39,10 €/mois
Sans carte	24,00 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

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

(Offre dédiée aux professions libérales de santé)

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	16,30 €/mois	19,55 €/mois	-
Débit différé	16,30 €/mois	19,55 €/mois	24,90 €/mois
Sans carte	13,50 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

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

(Offre dédiée aux professions libérales de santé)

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	21,00 €/mois	25,00 €/mois	-
Débit différé	21,00 €/mois	25,00 €/mois	29,40 €/mois
Sans carte	18,00 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

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

(1) Assurance Moyens de Paiement est un contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des Assurances.

(2) Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions contractuelles en vigueur.

(3) Service gratuit à l'unité.

## ➤ FRANCHISÉ - FRANCHISE & VOUS

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION FRANCHISE & VOUS

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	27,50 €/mois	32,10 €/mois	-
Débit différé	27,50 €/mois	32,10 €/mois	39,10 €/mois
Sans carte	24,00 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

## ➤ VITICULTEUR/AGRICULTEUR - VITILIS

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION VITILIS

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	27,50 €/mois	32,10 €/mois	-
Débit différé	27,50 €/mois	32,10 €/mois	39,10 €/mois
Sans carte	24,00 €/mois		

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

## ➤ FREELANCE - MICRO-ENTREPRENEUR

### COTISATION DANS LE CADRE DE LA FORMULE FREELANCE - MICRO-ENTREPRENEUR

#### DÉFINITION : La Formule FREELANCE -Micro-entrepreneur

Conçue pour les auto-entrepreneurs en statut de micro-entreprise, et souscriptible via une demande d'ouverture de compte en ligne, elle vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte courant professionnel : gestion à distance de vos comptes (internet, mobile), Carte Visa Business<sup>(1)</sup>, exonération des frais de tenue de compte et de la commission de mouvement, chéquier<sup>(2)</sup>, virements<sup>(3)</sup>, relevés de compte mensuels digitalisés, accès à un conseiller dédié.

Avec une carte	Formule Initial Carte Visa Business à contrôle de solde systématique	Formule Confort Carte Visa Business	Formule Optimal Carte Visa Gold Business
Débit immédiat	9,90 €/mois	13,90 €/mois	19,90 €/mois
Débit différé			

## ➤ AUTO-ENTREPRENEUR (N'EST PLUS COMMERCIALISÉ)

Produits et services compris dans le forfait : tenue de compte, commission de mouvement, banque à distance, assurance moyens de paiement ProPlus, virement par DEL pro.

■ Forfait Auto-Entrepreneur ..... 11,00 €/mois

(1) Type de carte Visa Business à Contrôle de solde systématique, Visa Business ou Visa Gold Business selon la formule choisie.

(2) Service gratuit à l'unité.

(3) Service gratuit à l'unité via votre service de Banque à distance.

# 1

## LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

### > SCI (SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE) PROFESSIONNELLE

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business
Débit immédiat	<b>27,50 €/mois</b>	<b>32,10 €/mois</b>
Débit différé	<b>27,50 €/mois</b>	<b>32,10 €/mois</b>
<b>Sans carte</b>	<b>24,00 €/mois</b>	

Avec l'option abonnement au service CE net remises +16 €/mois ou au service CE net EDI + 45 €/mois

#### BON À SAVOIR

À l'ouverture de votre compte professionnel, la Caisse d'Épargne vous offre :

- 3 mois de gratuité sur la cotisation de votre forfait professionnel (Libre Convergence, Labelis, Labelis Santé, Labelis Santé +, Franchise & Vous, Vitilis),
- 6 mois de gratuité sur la cotisation de votre Formule FREELANCE (Initial, Confort, Optimal)
- une réduction de 50 % de la cotisation du forfait SCI Professionnelle si détention simultanée d'un autre forfait Professionnel.

Vous pouvez également nous confier la gestion de votre compte privé et bénéficier de 50 % de remise permanente sur la cotisation de votre offre groupée de services à titre particulier sur les Formules Initial, Confort ou Optimal.

### > SERVICES BANCAIRES DE BASE

Services définis à l'article D. 312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte prévu à l'article L. 312-1 du même code. Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.

- Services bancaires de base ..... **Gratuit**
  - L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
  - Un changement d'adresse par an
  - La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
  - La domiciliation de virements bancaires SEPA
  - La fourniture mensuelle 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 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 la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes
  - Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne dont chaque utilisation est autorisée par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes
  - Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
  - La réalisation des opérations de caisse



# 2 LE COMPTE COURANT



## > LA VIE DU COMPTE

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

### DÉFINITION : Domilis Pro

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

Relevés de compte selon périodicité (frais par trimestre)	Format papier	Format électronique
Mensuelle	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Hebdomadaire	<b>13,10 €</b>	<b>5,05 €</b>
Décadaire	<b>9,10 €</b>	<b>3,00 €</b>
Journalière	<b>63,60 €</b>	<b>29,30 €</b>

- Délivrance de relevé au guichet de l'agence ..... **4,05 €/relevé**
- Clôture de compte courant ou de forfait (offre groupée de services) ..... **50,00 €**

## > LES FRAIS ET COMMISSIONS DE MOUVEMENT

- Frais de tenue de compte ..... **63,00 €/trimestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier). Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte inactif est plafonné par arrêté ministériel ..... **30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable ..... **80,00 €/an**
- Commission de mouvement ..... **0,20 %**  
**avec un minimum de 18,00 €/trimestre**

### BON À SAVOIR

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

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

## > LES AUTRES FRAIS ET SERVICES

- Édition R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) ..... **Gratuit**
- Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes **TVA** ..... **150,00 €**
- Informations comptables **TVA** ..... **57,80 €**
- Compte Française des Jeux ..... **Gratuit**
- Compte PMU (Paris Mutuel Urbain) ..... **Gratuit**
- Frais de recherche de documents ..... **19,20 €/unité**

# 2

## LE COMPTE COURANT

### > LES DATES DE VALEUR

■ Chèque émis .....	J
■ Remise de chèque(s) compensable en France. ....	J + 1 ouvré <sup>(1)</sup>
■ Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant).	
■ Virement reçu .....	J
■ Virement émis.....	J
■ Prélèvement reçu.....	J
■ Prélèvement émis .....	J
■ Versement d'espèces, dépôt au guichet .....	J
■ Retrait d'espèces.....	J
■ Paiement par carte bancaire	
- Débit immédiat.....	J
- Débit différé .....	J
■ Remise d'effet à l'encaissement (E = date d'échéance).....	E + 4 Calendaires <sup>(2)(3)</sup>
■ Remise d'effet à l'escompte .....	J + 1 Calendaire <sup>(2)</sup>

### > LES OPPOSITIONS

■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire .....	Gratuit
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux.....	Gratuit
■ Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur .....	18,00 €/opération
■ Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur.....	27,50 €/opération

(J : date de comptabilisation).

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

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

(3) Sous réserve du dépôt de l'effet à J-6 jours ouvrés avant sa date d'échéance.

# 3 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



## ➤ COMMISSION D'INTERVENTION

- Frais par opération ..... **9,00 €/opération (plafond 54,00 €/jour)**

### **DÉFINITION : Commission d'intervention**

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

## ➤ LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision ..... **12,10 €**  
(maximum 1/jour) <sup>(1)</sup>
- 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
  - Frais de rejet de chèque
  - Frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire
  - Frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction
  - Déclaration Banque de France
  - Frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
  - Délivrance d'un certificat de non-paiement
  - Blocage de provision
  - Frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
    - Pour un chèque < ou égal à 50,00 € ..... **21,00 €<sup>(2)</sup>**
    - Pour un chèque > à 50,00 € ..... **41,00 €<sup>(2)</sup>**
- (dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France ..... **29,80 €**  
d'une interdiction d'émettre des chèques

## ➤ LES INCIDENTS LIÉS AUX CARTES

- 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 d'une décision ..... **37,40 €/opération**  
de retrait de carte bancaire
- Frais sur impayé carte en vente à distance ..... **70,00 €**

(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.

# 3

# 3

## ► LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS

- 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.
- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| - Prélèvement inférieur à 20,00 € .....                                      | <b>Montant de l'opération</b> |
| - Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 € .....                              | <b>11,00 €<sup>(1)</sup></b>  |
| ■ Frais pour rejet d'effet pour motif technique .....                        | <b>Gratuit</b>                |
| ■ Frais pour rejet d'effet pour autre motif ou contestation de créance ..... | <b>18,00 €/effet</b>          |

## ➤ OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- |  |   |
|--|---|
| ■ Frais de lettre de relance en cas de non remise de documents comptables .....                                    | <b>9,00 €</b>   |
| ■ Frais de lettre d'information pour compte courant débiteur non autorisé .....<br>envoi <sup>(2)</sup> simple     | <b>13,00 €</b>  |
| ■ Frais de lettre de relance pour compte courant débiteur non autorisé .....<br>envoi <sup>(2)</sup> simple        | <b>13,00 €</b>  |
| ■ Frais de lettre de relance pour compte courant débiteur non autorisé .....<br>envoi <sup>(2)</sup> en recommandé | <b>16,50 €</b>  |
| ■ Frais par acte de saisie (hors comptable public) <sup>(3)</sup> .....  | <b>126,00 €/acte</b>  |
| ■ Frais par acte de saisie administrative à tiers détenteur <sup>(4)</sup> .....                                   | <b>10 % du montant<br/>dû au Trésor Public<br/>Maximum 100,00 €</b> |

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

(2) Tarif susceptible de modification selon l'évolution des tarifs pratiqués par La Poste

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

(4) Saisie notifiée par les comptables publics.

# 4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT



## > LES ESPÈCES

### RETRAITS D'ESPÈCES AU GUICHET

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

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

- Au DAB dans un établissement du réseau Caisse d'Epargne ..... **Gratuit**
- Au DAB dans un autre établissement ..... **Gratuit**

### RETRAITS D'ESPÈCES EN DEVISES<sup>(3)</sup>

	DAB	Guichet
Commission fixe par acte	<b>3,25 €</b>	<b>6,25 €</b>
Commission proportionnelle	<b>2,90 %</b>	<b>2,90 %</b>

**LES RETRAITS RÉALISÉS EN EUROS AU KOSOVO ET AU MONTENEGRO 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.**

### REMISES D'ESPÈCES AU GUICHET EN AGENCE

- Sécurexpress (offre groupée de prestations hors Forfaits Pro) ..... **54,00 €/an TVA**  
Comprenant :
  - Service coupe-file et pochettes thermoformées ..... **24,00 €**
  - Assurance recettes/dépôts<sup>(1)</sup> ..... **27,40 €**
  - Dépôt jour/nuit ..... **32,30 €**

### REMISE D'ESPÈCES HORS AGENCE

- Service de ramassage des fonds ..... **Sur devis**

## > LES CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence ..... **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier ..... **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulière) ..... **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque en agence ..... **13,20 €**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait dans les 2 mois ..... **8,20 €/destruction**  
suivants la mise à disposition
- Frais d'envoi<sup>(2)</sup> de chéquier :
  - Envoi par courrier simple ..... **2,45 €/envoi**
  - Envoi par recommandé avec A/R ..... **8,00 €/envoi**

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

(1) Sécurexpress Assurance est un contrat de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances.

(2) Tarif susceptible de modification selon l'évolution des tarifs pratiqués par La Poste.

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

# 4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## CHÈQUES REMIS

- Remise de chèque compensable en France ..... **Gratuit**  
Date de valeur = J + 1 ouvré<sup>(1)</sup> (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant)

## > LES CARTES DE PAIEMENT

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

Carte de paiement international	Visa Business à contrôle de solde systématique <sup>(2)</sup>	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	<b>Gratuit</b>	<b>56,20 €/an</b>	<b>151,00 €/an</b>	-
Débit différé	-	<b>56,20 €/an</b>	<b>151,00 €/an</b>	<b>246,00 €/an</b>

- Enrôlement de la carte Visa dans Apple Pay<sup>(3)</sup> ..... **Gratuit**
- Enrôlement de la carte Visa dans Samsung Pay<sup>(3)</sup> ..... **Gratuit**
- Enrôlement de la carte Visa dans Garmin Pay<sup>(3)</sup> ..... **Gratuit**
- Enrôlement de la carte Visa dans SwatchPAY!<sup>(3)</sup> ..... **Gratuit**

### PAIEMENTS PAR CARTE

- En euros dans un pays de la zone Euro ..... **Gratuit**
- En devises ou en euros hors zone Euro<sup>(7)</sup>
  - Commission proportionnelle ..... **2,90 %**
  - Commission fixe ..... **1,00 €**

**LES PAIEMENTS RÉALISÉS EN EUROS AU KOSOVO ET AU MONTENEGRO SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT DES OPÉRATIONS EN DEVISES ET SONT DONC SOUMIS AUX FRAIS S'Y RÉFÉRANT. AUCUNE COMMISSION DE PAIEMENTS N'EST PRÉLEVÉE POUR LES TRANSACTIONS RÉALISÉES DANS LES PAYS (SUÈDE ET ROUMANIE) DONT LA MONNAIE EST LA COURONNE SUÉDOISE ET LE LEU ROUMAIN.**

### OPÉRATIONS SUR CARTE

- Remise carte en agence ..... **Gratuit**
- Frais de destruction de carte en cas de non-retrait dans les 2 mois ..... **8,20 €/destruction** suivants la mise à disposition
- Frais d'envoi<sup>(4)</sup> de la carte en recommandé avec AR ..... **9,95 €/envoi**
- Frais d'envoi<sup>(4)</sup> de carte et / ou de code confidentiel en tarif express ..... **50,00 €/envoi**
- Remplacement carte ..... **15,00 €**
- Modification temporaire<sup>(5)</sup> des plafonds de retrait et/ou de paiement par carte en agence ..... **14,00 €**
- Réédition du code confidentiel carte en agence ..... **10,40 €**
- Afficher le code confidentiel de la carte depuis l'application mobile<sup>(6)</sup> ..... **Gratuit**

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

(2) Carte vendue uniquement dans le cadre de l'offre SBB

(3) Service accessible pour les porteurs de cartes Visa Business à contrôle de solde systématique, Visa Business, Visa Gold Business, Visa Platinum Business.

(4) Tarif susceptible de modification selon l'évolution des tarifs pratiqués par la Poste.

(5) Pour une durée de 30 jours.

(6) sous réserve d'être abonné au service de banque à distance de votre banque et d'être équipé de Secur'Pass pour DEI Pro ou Secur'Pass pro pour CE net.

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

## > LES VIREMENTS

### VIREMENTS SEPA ÉMIS

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>	Par télétransmission <sup>(2)</sup>
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	<b>8,00 €</b>	<b>0,21 €</b>	<b>0,21 €</b>
Virement instantané : - Vers une autre Caisse d'Épargne - Vers une autre banque	<b>8,00 €</b>	<b>0,21 €</b>	
Virement SEPA accéléré			<b>0,45 €</b>
Virement urgent (demande avant 16h, effectué dans l'heure)			<b>8,50 €</b>
Virement SEPA classique permanent vers une autre banque (mise en place)	<b>7,50 €</b>		
Frais par virement permanent (échancier) - Intra-titulaire - Autre	<b>Gratuit</b> <b>1,50 €</b>		
Virement SEPA classique permanent vers une autre banque (modification/suppression)	<b>7,50 €</b>	<b>Gratuit</b>	
Virement de trésorerie (VSOT) France	<b>25,00 €</b>		<b>7,50 €</b>
Virement de trésorerie (VSOT) zone SEPA	<b>25,00 €</b>		<b>7,50 €</b>
Remise de virements confirmée par fax ou mail			<b>25,00 €</b>
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	<b>20,00 €</b>		

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

(2) Par échange de données informatisées via CE net Remises ou CE net EDI. Les virements transmis via des Prestataires Initiateurs de Services de Paiements (API) s'adosseront à la tarification du Virement SEPA classique occasionnel selon le service de Banque à distance souscrit par le client (DEI PRO, CE net Compte, CE net Remise ou CE net EDI).

# 4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## VIREMENTS REÇUS

- Réception d'un virement SEPA occasionnel ou permanent..... **Gratuit**
- Réception de virement de trésorerie en euros en provenance de la zone Euro ..... **Gratuit**

## > LES PRÉLÈVEMENTS

### PRÉLÈVEMENTS SEPA/TIP SEPA REÇUS

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

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

#### DÉFINITION : Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B

Il est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. À réception du premier prélèvement SEPA B2B, la banque du débiteur s'assure du consentement de son client ainsi que de la validité du mandat auprès du débiteur. À réception des prélèvements suivants, elle vérifie la cohérence des données du mandat avec les données enregistrées et avec les données de l'opération reçues de la banque du créancier.

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>	Par télétransmission <sup>(2)</sup>
Paieement d'un prélèvement	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	
Mise en place du service gestion des créanciers (ajout/modification) :			
- Autorisés (liste blanche)	<b>12,00 €</b>	<b>12,00 €</b>	
- Non autorisés (liste noire)	<b>12,00 €</b>	<b>12,00 €</b>	
Frais à la charge du créancier :			
- Reversement émis à la demande du créancier suite à une opération de prélèvement SEPA CORE émis à tort	<b>12,00 €/prélèvement Max 500 €</b>	<b>12,00 €/prélèvement Max 500 €</b>	
Frais à la charge du débiteur :			
- Opposition sur un ou plusieurs prélèvements avant la date d'échéance	<b>12,00 €/prélèvement</b>	<b>12,00 €/prélèvement</b>	
Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée <b>TVA</b>	<b>20,00 €</b>	<b>20,00 €</b>	
Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	<b>10,00 €</b>	<b>Gratuit</b>	
Révocation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	<b>10,00 €</b>	<b>Gratuit</b>	

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

(2) Par échange de données informatisées via CE net Remises ou CE net EDI.



## PRÉLÈVEMENTS SEPA, TIP SEPA ÉMIS

### ■ Frais d'attribution d'un ICS (Identifiant Créancier SEPA) **TVA**

- Demande d'attribution unitaire, modification, suppression..... **42,00 €/opération**
- Demande d'attribution en masse (par fichiers)..... **120,00 €/fichier**

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet <sup>(1)</sup>	Par télétransmission <sup>(2)</sup>
Frais par prélèvement SEPA émis			<b>0,40 €/opération</b>
Émission de prélèvement SEPA CORE			<b>0,40 €/opération</b>
Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)			<b>0,40 €/opération</b>
Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Frais de remise de prélèvements confirmée par fax ou mail			<b>25,00 €</b>
Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé			<b>10,00 €</b>

## > LES EFFETS DE COMMERCE

### TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE AU DÉBIT DU COMPTE

- Frais pour paiement d'un effet émis par le client ..... **Gratuit**

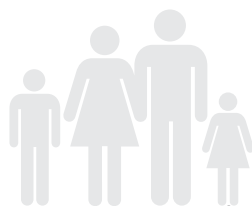
### TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE À L'ENCAISSEMENT OU À L'ESCOMPTE

- Effet remis - support papier
  - Frais par remise ..... **12,00 €**
  - Frais par effet ..... **6,00 €**
- Effet remis - Télétransmis
  - Frais de remise d'effets confirmée par fax ou mail ..... **25,00 €/remise**
  - Frais de remise d'effets confirmée par signature électronique ..... **Gratuit**
  - Frais par effet ..... **0,45 €**
  - Frais par remise ..... **4,50 €**
- Autres
  - Frais pour bon à payer manuel ..... **21,00 €/opération**
  - Frais pour effet impayé, prorogé, modifié ou réclamé, ..... **18,00 €/effet**  
changement de domiciliation
  - Frais pour remboursement anticipé de billet financier. .... **18,00 €/billet**

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

(2) Par échange de données informatisées.

# 5 LES ASSURANCES



- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus<sup>(1)(7)</sup> ..... **20,30 €/an**

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

L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus<sup>(1)(7)</sup> couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service. Elle est incluse dans la cotisation de votre forfait professionnel.

- Sécurexpress Assurance<sup>(1)(7)</sup> ..... **27,40 €**

## **IARD (INCENDIES, ACCIDENTS ET RISQUES DIVERS)**

- Assurance Multirisque Professionnelle<sup>(2)(7)</sup> ..... **Nous consulter**
- Assurance Auto des Professionnels<sup>(2)(7)</sup> ..... **Nous consulter**

## **PRÉVOYANCE**

- Prévoyance Pro<sup>(5)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
Contrat d'assurance qui garantit les revenus du dirigeant salarié ou du TNS en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité et le versement d'un capital<sup>(8)</sup> en cas de décès suite à un accident ou une maladie.
- Protection Homme Clé<sup>(5)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
Contrat d'assurance qui garantit le versement d'un capital<sup>(7)</sup> à l'entreprise et permet d'aider à faire face aux conséquences financières de la disparition du dirigeant, d'un associé ou collaborateur important.

## **RETRAITE**

- Millevie PER<sup>(6)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
Plan d'Épargne Retraite individuel.

## **SANTÉ**

- Garanties Santé Côté pro<sup>(4)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
Complémentaire santé individuelle.
- Assurance Complémentaire Santé Salariés<sup>(3)(7)</sup> ..... **Nous consulter**  
Complémentaire santé collective mise en place en tant qu'employeur dans le cadre de la loi ANI.

## **BON À SAVOIR**

Bénéficier de l'expertise de nos partenaires pour assurer :

- Votre Responsabilité Civile Professionnelle si vous exercez une profession de Santé
- Vos récoltes et vos biens professionnels si vous exercez une activité agricole ou viticole
- Votre activité face aux risques cyber

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

(2) Assurance Multirisque Professionnelle et l'Assurance Auto des professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances. Les prestations d'assistance sont assurées par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances.

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

(4) Garanties Santé Côté Pro est un contrat assuré par BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. Les prestations d'assistance du contrat Garanties Santé Côté Pro sont mises en œuvre par IMA Assurance.

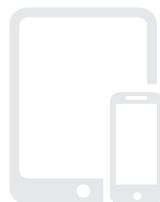
(5) Prévoyance Pro et Protection Homme Clé sont des contrats assurés par BPCE Vie, entreprise régie par le code des assurances.

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

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

(8) Dans le cadre du dispositif Madelin, le versement se fera obligatoirement sous forme de rente.

# 6 LA BANQUE À DISTANCE



## > DIRECT ÉCUREUIL PRO/CE NET COMPTES

### DÉFINITION : Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes

Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes sont des services de banque à distance (par Internet) complets permettant la consultation et la gestion de vos comptes en ligne 7 jours sur 7, 24h sur 24 depuis un ordinateur connecté à Internet. Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, c'est l'outil indispensable pour faciliter vos opérations bancaires au quotidien avec votre Caisse d'Épargne.

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

- Abonnement à des services de banque à distance permettant de consulter vos comptes sur Internet (hors forfait ou offre groupée de services)
    - Direct Ecureuil Pro (réservé aux Entrepreneurs individuels) ..... **5,00 €/mois** <sup>(1)</sup>
    - CE net Comptes ..... **5,00 €/mois** <sup>(1)</sup>
    - Service Digital Box ..... **Gratuit** <sup>(1)</sup>
- Service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.

### BON À SAVOIR

Consultez et gérez vos comptes également depuis votre smartphone sur notre site mobile [www.m.caisse-epargne.fr](http://www.m.caisse-epargne.fr), ou sur votre appli BANXO - Caisse d'Épargne si vous êtes équipé du service DEI Pro ou CE net - Caisse d'Épargne si vous êtes équipé du service CE net (appli accessibles sur iPhone® ou Android).

## > PULCEO CONNECT

### 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. PulCEo Connect fonctionne sur un site internet et une application mobile dédiés. Il peut aussi être accessible via DEI Pro, CE net ou PulCEo pour les clients équipés de ces services.

- PULCEO Connect :
  - si non détention PulCEo ..... **9,00 €/mois**
  - si détention PulCEo ..... **4,50 €/mois**
  - Option Ellsphère (gestion du risque commercial) ..... **10,00 €/mois**

## > CE NET REMISES

### BON À SAVOIR

Caisse d'Épargne met à votre disposition la saisie en ligne et la transmission de fichier sur notre solution Internet CE net Remises mais également la récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires, des relevés de comptes, des relevés de mobilité bancaire et des impayés et la gestion des habilitations des utilisateurs. Cette solution inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

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

# 6 LA BANQUE À DISTANCE

- Frais de mise en place du service **TVA** ..... à partir de 50,00 €<sup>(1)</sup>
- Abonnement mensuel sans gestion de mandat ..... 21,00 €/mois
- Abonnement mensuel avec gestion de mandat ..... 29,00 €/mois

## > SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL) **TVA**

- SOL par SMS (sécurisation des opérations en ligne par SMS) ..... **Gratuit**
- Secur'Pass ou Secur'Pass Pro ..... **Gratuit**
- SOL par lecture CAP (sécurisation des opérations en ligne par carte à puce) :
  - Lecteur CAP ..... 12,00 €
  - Carte Secur@ccès ..... 12,00 €/an
  - Frais d'opposition de la carte Secur@ccès par la banque ..... **Gratuit**
  - Frais de refabrication de carte Secur@ccès ..... 12,00 €
  - Frais de demande de réédition du code confidentiel ..... 9,00 €
  - Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans) ..... 216,00 €

### BON À SAVOIR

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

### DÉFINITION : SecurPass et Secur'Pass Pro

Secur'Pass pour DEI Pro et Secur'Pass Pro pour CE net sont des services gratuits d'authentification forte qui sécurisent vos paiements par carte bancaire sur internet et les opérations sensibles que vous effectuez régulièrement sur l'espace de banque à distance (virements, ajout de bénéficiaires de virement, signature électronique de vos contrats) sur ordinateur ou sur les applications mobile Caisse d'Épargne. Secur'Pass Pro sécurise aussi les opérations que vos collaborateurs effectuent.



### DÉFINITION : Lecteur CAP

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



### DÉFINITION : Carte Secur@ccès

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

### DÉFINITION : Certificat électronique Certiceo

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

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

# 7 EDI (ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)



**DÉFINITION :** services de gestion de compte via des échanges de données informatisées  
À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur, ou accessible sur internet, vous pouvez, par une connexion EBICS ou SWIFT mise en place par la Caisse d'Épargne, télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

## > CE NET EDI (EBICS) TVA

- Frais de mise en place du service ..... à partir de 50,00 €
- Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par certificat électronique ..... 60,00 €/mois
- Abonnement mensuel EBICS T confirmation par signature électronique ..... 60,00 €/mois

## > PULCEO TVA



### BON À SAVOIR

PulCeo est une gamme de solutions multi-bancaires en ligne pour la consultation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie et d'opérations bancaires. L'offre PulCeo.fr implique un abonnement CE Net EDI (EBICS).



- Frais de mise en place du service (à distance)..... Nous consulter
- Abonnement PulCeo.fr <sup>(1)</sup> incluant deux banques..... Nous consulter
- Option par banque supplémentaire..... Nous consulter
- Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PulCeo Mobile élargi, Diamond, e-facture, signature électronique des mandats de prélèvement SEPA, rapprochement automatique des écritures prévisionnelles, propositions d'équilibrages des soldes des comptes...)..... Nous consulter

## > SWIFTNET TVA

- Frais de mise en place du service ..... Nous consulter
- Abonnement mensuel SWIFTNet FileAct..... Nous consulter
- Abonnement mensuel services FIN..... Nous consulter

## > AUTRES PRESTATIONS

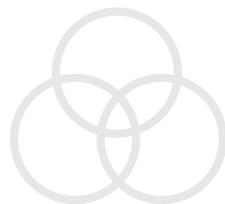
- Frais de modification sur l'abonnement CE NET Remises ou CE NET EDI ..... 10,00 €/acte
- Relevé intraday..... 5,00 €/compte/mois
- Tracker SWIFT GPI..... 6,00 €/mois TVA
- Services complémentaires..... Nous consulter

## > PE SIT TVA

- Frais de mise en place du service ..... Nous consulter
- Abonnement mensuel ..... Nous consulter

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

# 8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



## > LA MONÉTIQUE

■ Commission monétique sur paiement .....	<b>Nous consulter</b>
■ Relevé d'édition monétique selon périodicité .....	<b>Nous consulter</b>
■ Relevé Annuel de Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC) .....	<b>Gratuit</b>
■ Relevé Mensuel de Frais d'Encaissement Cartes (RMFEC) .....	<b>Gratuit</b>
■ Frais sur contrat inactif .....	<b>15,00 €/an</b>

## > LES TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

### BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne vous propose une gamme complète de terminaux de paiement électroniques en location, performants, avec un service inclus de maintenance et d'assistance téléphonique. N'hésitez pas à demander conseil auprès de votre Conseiller Professionnel.

Les prix intègrent la préparation, la livraison et la maintenance du terminal sur le territoire français.

■ Location de TPE couvrant l'ensemble des besoins des commerçants, <b>TVA</b> .....	<b>Nous consulter</b>
du standard à l'Android	
TPE sous Android : une solution allant au-delà du paiement avec des applications utiles à l'activité quotidienne, avant, pendant et après la 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 Caisse d'Épargne.

## > LE PAIEMENT POUR LA LOCATION DE BIENS ET SERVICES (PLBS) ..... **Nous consulter**

### BON À SAVOIR

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

## > CE BOOST PAY BUSINESS<sup>(1)</sup> **TVA**

**DÉFINITION :** Système d'encaissement tout-en-un pour simplifier l'activité du commerçant avec un unique équipement qui réunit un TPE et un logiciel de caisse digitale.

■ Abonnement CE Boost Pay Business .....	<b>A partir de 78,60 €/mois</b>
■ Frais de dossier, modalité de sortie du contrat. ....	<b>Nous consulter</b>
■ Durée d'engagement .....	<b>48 mois</b>

(1) CE Boost Pay Business est une offre de BPCE Payment Services - Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 53 559 264 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 345 155 337, dont le siège social est situé 7 promenade Germaine SABLON 75013 Paris

## > ONEY PROXI<sup>(1)(2)</sup>



### BON À SAVOIR

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



- Paiement en 3 ou 4 fois ..... % du montant TTC  
de l'achat réalisé par carte bancaire  
réparti entre le client et le commerçant
- Paiement en 3 ou 4 fois sans frais ..... % du montant TTC  
de l'achat réalisé par carte bancaire  
pris en charge uniquement par le commerçant
- Pour connaître les % ..... Nous consulter

## > E-COMMERCE **TVA**

- IZ e-commerce<sup>(3)</sup> ..... Nous consulter

### DÉFINITION : IZ e-commerce

Avec l'offre IZ e-commerce de Regicom, partenaire de la Caisse d'Epargne, 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.

- Je Paie en Ligne <sup>(4)</sup> ..... Nous consulter
- Je Paie en Ligne EXPRESS <sup>(5)</sup> ..... Nous consulter
- PAYPLUG <sup>(6)</sup> ..... Nous consulter
- SP Plus ..... Nous consulter
- SP Plus Pro Expert ..... Nous consulter

(1) L'offre de paiement en 3x 4x, est une offre de Oney Bank proposée par Caisse d'Epargne. Ce service est souscrit par le professionnel directement auprès de Oney Bank. Offre de financement par carte bancaire sans assurance avec apport obligatoire. Réservée aux particuliers et valable pour tout achat de 100 € à 3000 €. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank. Oney Bank - SA au capital de 71 801 205 euros - 34 Avenue de Flandre 59 170 Croix - 546 380 197 RCS Lille Métropole - n° Orias 07 023 261 [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

(2) Offre de financement par carte bancaire sans assurance avec apport obligatoire, réservée aux particuliers et valable pour tout achat de 100 € à 3000 €. Sous réserve d'acceptation par Oney Bank.

(3) Service de Regicom, nom commercial Regicom Webformance, SASU au capital de 5 000 000 euros - RCS Nanterre n° 525 312 294 - Siège social : 36-40 Rue Raspail, 92300, LEVALLOIS PERRET, France.

(4) Je Paie en Ligne n'est plus commercialisé.

(5) Sous réserve de commercialisation.

(6) Service d'encaissement de la société Payplug Enterprise, proposé par Caisse d'Epargne. Payplug Enterprise, société par actions simplifiée au capital de 32 425 914,10 euros, 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.

# 9 SERVICES EXTRA-BANCAIRES



## > CE BOOST FID **TVA**

**DÉFINITION :** CE Boost FID est une solution de fidélisation de la clientèle du professionnel.

- Module Analytique :
  - Frais d'inscription..... **Gratuit**
  - Abonnement..... **6,00 €/mois/point de vente**
- Module Fidélité
  - Frais d'inscription..... **180,00 €/point de vente**
  - Abonnement..... **58,80 €/mois/point de vente**
  - Frais de sortie de 144,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.
- Module Fidélité +
  - Frais d'inscription..... **180,00 €/point de vente**
  - Abonnement..... **94,80 €/mois/point de vente**
  - Frais de sortie de 144,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.

### **BON À SAVOIR**

Jusqu'à 20 % de remise sur l'abonnement mensuel, Fidélité ou Fidélité +, à partir du 3<sup>e</sup> point de vente.

## > AVANCE ET GESTION DU TIERS PAYANT

- Avance et gestion du tiers payant ..... **Nous consulter**  
 Solution de gestion du tiers payant (rapprochement des écritures, récupération des remboursements auprès de la sécurité sociale et des mutuelles, gestion des impayés...<sup>(1)</sup>) et avance de fonds par la Caisse d'Épargne pour couvrir le décalage de trésorerie, le temps du remboursement total.

## > IPAIDTHAT (SOUS RÉSERVE DE COMMERCIALISATION)

- iPadThat<sup>(2)</sup> ..... **Nous consulter**  
 Service complet de gestion comptable et financière en ligne pour les entrepreneurs incluant un service de facturation électronique.

(1) Prestations assurées par EMIS SANTE, nom commercial IREMIA Santé, SAS au capital de 30000 euros, dont le siège social est situé au 331 Rue de la Rotonde, 42153 RIORGES – RCS Roanne 489 470 930 – Numéro de TVA intracommunautaire FR30489470930 – Code APE : 7022Z.

(2) Service de la SAS IPT TECHNOLOGIE « iPadThat », société par actions simplifiées au capital social de 2246,82 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'Alphasis - Espace Performance 35760 Saint Grégoire, FRANCE



# 10 FINANCEMENT<sup>(1)</sup>



## ➤ FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

### TAUX D'INTÉRÊT ET FRAIS DE DOSSIER

- Taux d'intérêt ..... Nous consulter
- Frais de dossier (création) ..... **1,00 %/an minimum de 85,00 €/dossier**

### DÉCOUVERT

- Commission d'engagement payable d'avance trimestriellement ..... **1,00 %**
- Commission sur le plus fort découvert (calcul et prélèvement trimestriel) ..... **0,10 % maximum**
- Commission de dépassement sur autorisation (calcul et prélèvement trimestriel) ... **3,50 % maximum**
- Commission d'immobilisation (calcul et prélèvement trimestriel) ..... **1,00 % maximum**
- Intérêts débiteurs sans autorisation (prélevés par trimestre) ..... **Taux de seuil de l'usure**

### ESCOMPTE COMMERCIAL ET ESCOMPTE DE BILLET FINANCIER

- Commission d'engagement payable d'avance annuellement ..... **1,00 %**
- Nombre minimum de jours d'escompte pour le calcul des intérêts ..... **10 jours**
- Perception minimum d'intérêts ..... **6,00 €**

### MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

- Commission d'engagement payable d'avance annuellement ..... **1,00 %**
- Frais par acte de cession ..... **20,00 €/opération**
- Traitement de la créance cédée ..... **17,00 €/opération**
- Frais par 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**

### LES AUTRES OPÉRATIONS

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

### AFFACTURAGE

#### Gestion du poste clients

- Contrat d'affacturage ..... **Nous consulter**

## ➤ LES ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE

### FRAIS ET COMMISSIONS CALCULÉS SUR LE MONTANT DE L'ENGAGEMENT

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

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

### > FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

#### LES CRÉDITS MOYEN ET LONG TERME

- Taux d'intérêt et frais de dossier
    - Taux d'intérêt ..... **Nous consulter**
    - Frais de dossier ..... **1,00 %/an**
- 150,00 €/dossier minimum**

#### CRÉDIT-BAIL MOBILIER **TVA**

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

- Frais de dossier ..... **2 % du montant du prix H.T. du matériel avec un minimum de 60,00 €**
- Publicité légale crédit-bail ..... **27,60 €**  
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social
- Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction ..... **300,00 €**  
du montant du financement)
- Annulation ou modification d'assurance ..... **60,00 €**
- Mainlevée d'opposition - contrat couvert par notre assurance groupe ..... **Gratuit**
- Mainlevée d'opposition - contrat non couvert par notre assurance groupe ..... **60,00 €**
- Gestion d'un sinistre matériel - contrat couvert par notre assurance groupe ..... **Gratuit**
- Gestion d'un sinistre matériel - contrat non couvert par notre assurance groupe ..... **180,00 €**
- Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - ..... **Gratuit**  
contrat couvert par notre assurance groupe
- Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - ..... **60,00 €**  
contrat non couvert par notre assurance groupe
- Réédition de documents (contrats, échéanciers...) <sup>(1)</sup> ..... **60,00 €**
- Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren) ..... **42,00 €**
- Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat) ..... **60,00 €**
- Modification de la date d'échéancement (hors intérêts intercalaires) ..... **60,00 €**
- Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place ..... **60,00 €**  
d'un avis de prélèvement <sup>(2)</sup>
- Changement du mode de règlement <sup>(3)</sup>
  - De chèque ou virement à prélèvement ..... **Gratuit**
  - De prélèvement à chèque ..... **300,00 €**
  - De prélèvement à virement ..... **300,00 €**
- Décompte de sortie anticipée <sup>(1)(3)</sup> ..... **60,00 €**
- Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation ..... **60,00 €**  
de sortie du territoire <sup>(3)</sup>
- Renseignements recherchés pour un tiers ..... **108,00 €**  
(expert-comptable, commissaire aux comptes)
- Transfert au nom d'un nouveau locataire <sup>(3)</sup> ..... **300,00 €**
- Modification du plan de remboursement <sup>(3)</sup> ..... **300,00 €**

(1) Gratuit pour tous les actes initiés sur l'Espace client. Nous consulter pour les opérations au-delà de deux demandes sans avoir recours à l'Espace Client.

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

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

■ Modification ou mainlevée de garantie <sup>(1)</sup> .....	<b>300,00 €</b>
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous-location (changement ■ d'actionnariat, de gérant, d'assuré) <sup>(1)</sup> .....	<b>300,00 €</b>
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat <sup>(1)</sup> .....	<b>300,00 €</b>
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire .....	<b>60,00 €</b>
<b>CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER</b> .....	<b>Nous consulter</b>
<b>LOCATION LONGUE DURÉE</b> .....	<b>Nous consulter</b>

## > LES AUTRES OPÉRATIONS

### AVENANTS

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

### DUPLICATAS ET ATTESTATIONS

■ Duplicata d'un contrat .....	<b>26,00 €</b>
■ Duplicata d'un tableau d'amortissement .....	<b>26,00 €</b>
■ Délivrance d'une attestation .....	<b>26,00 €</b>
■ Récapitulatif des versements effectués .....	<b>50,00 €</b>

### AUTRES

■ Convention inter-créanciers .....	<b>300,00 €</b> (dans le cas d'un prêt octroyé par plusieurs établissements bancaires)
■ Frais de relance échéance de crédit impayée .....	<b>19,00 €/lettre</b>

### ASSURANCES

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

## > CAUTIONS ET GARANTIES

### LES FRAIS DE GARANTIE ET DE CAUTION

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

■ Frais d'acte de garantie perçus lors de la mise en place ou du renouvellement (hypothèque, nantissement de compte, nantissement de meubles incorporels, caution personne physique et morale, cession Dailly) .....	<b>90,00 €/acte</b>
■ Gage de véhicule, gage de meubles corporels .....	<b>175,00 €/acte</b>
sur matériel et warrants	

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

# 10

## FINANCEMENT

■ Nantissement de Fonds de Commerce, nantissement d'actions ..... ou gage de meubles corporels sur parts sociales	<b>350,00 €/acte</b>
■ Frais d'hypothèque fluviale, maritime et aérienne .....	<b>350,00 €/acte</b>
■ Nantissement de valeurs donné en garantie d'un contrat de prêt :	
- Valeurs Caisse d'Épargne .....	<b>100,00 €/acte</b>
- Autres valeurs (hors parts sociales Caisse d'Épargne) .....	<b>150,00 €/acte</b>
■ Frais de relance sur justificatif de garantie non fourni .....	<b>26,00 €</b>

### REMBOURSEMENT ANTICIPÉ ET MAINLEVÉE

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



## BON À SAVOIR

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



- Épargne Salariale (PEI<sup>(1)</sup>, PERCOL-I<sup>(1)</sup>, Intéressement)..... **Nous consulter**  
 Les offres BOX OFFICE et ES-PL (Epargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Épargne sont de vrais leviers de défiscalisation.  
 Le PEI et PERCOL-I en sont le réceptacle et permettent au dirigeant<sup>(2)</sup>, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou leur retraite (PERCOL-I). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants
- Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERo)..... **Nous consulter**  
 Le dispositif Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PER Obligatoire), permet à vos salariés, de se constituer une épargne supplémentaire pour la retraite grâce à des versements obligatoires de l'entreprise, et du salarié si le règlement le prévoit.
- Titre-Restaurant « Swile »<sup>(3)</sup> (carte)..... **Nous consulter**
- Titre Cadeau « Swile »<sup>(3)</sup> (carte)..... **Nous consulter**

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

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

(3) Services fournis par Swile et distribués par 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 Meliès - 34000 Montpellier. N°TVA intracommunautaire : FR67824012173.

# 12 PLACEMENTS FINANCIERS



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

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

- Ouverture d'un compte d'instruments financiers ..... **Gratuit**
- Clôture d'un compte d'instruments financiers ..... **Gratuit**
- Frais de participation de tenue de Compte Titres et / ou PEA applicables. .... **24,00 €/an TVA**  
aux comptes présentant un solde à zéro au 31/12/2024

## LES ACHATS ET LES VENTES D'INSTRUMENTS FINANCIERS

### LES FRAIS SUR ORDRE DE BOURSE ACTIONS <sup>(1)</sup>/OBLIGATIONS/OPCVM/FIA

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

- Opération ferme sur le marché au comptant
  - Par Internet ..... **0,50 %, min. 8,00 €**
  - En agence ..... **1,50 %, min. 17,50 €**
- Frais achats/ventes actions ou obligations sur Bourses étrangères ..... **Nous consulter**  
(taux de courtage - minimum de perception)
- Ordre annulé ou non exécuté - sur Internet ..... **Gratuit**
- Ordre annulé - hors Internet ..... **11,30 €**
- Ordre non exécuté - hors Internet ..... **11,10 €**
- OPCVM/FIA <sup>(2)(3)(4)</sup>
  - Souscription OPCVM/FIA du réseau Caisse d'Épargne ..... **Nous consulter**
  - Souscription OPCVM/FIA autres réseaux ..... **30,00 €**
  - Rachat OPCVM/FIA réseau Caisse d'Épargne hors FCP garanti ou à promesse ..... **Gratuit**
  - Rachat avant échéance de FCP garanti ou à promesse ..... **Nous consulter**
  - Rachat avant échéance de FCP non garantis ..... **Nous consulter**
  - Autres instruments financiers ..... **Nous consulter**

## ➤ LES PARTS SOCIALES

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

## ➤ LES DROITS DE GARDE **TVA**

- Portefeuille composé uniquement de valeurs du réseau Caisse d'Épargne ..... **26,00 €/ an**
- Portefeuille composé de valeurs autres établissements
  - Minimum de perception ..... **39,00 €/ an**
  - Maximum de perception ..... **290,00 €/ an**

(1) Hors fiscalité éventuellement applicable en sus.

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

(3) 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.

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

- Commission proportionnelle .....	<b>0,25 %</b>
- Commission fixe par ligne .....	<b>4,30 €</b>
Frais de tenue et de gestion de compte d'instruments financiers inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) <sup>(1)</sup> Application des droits de garde (cf. ci-dessus).	

## BON À SAVOIR

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

## > LES AUTRES TARIFS

■ Envoi de relevé :	
- Relevé de portefeuille annuel et/ou relevé de plus-values sur vente de titres année N-1 .....	<b>Gratuit</b>
■ Bourse Esprit Ecureuil	
- Service Abonnement .....	<b>Gratuit</b>
- Service « Prise de bénéfices » .....	<b>10,00 €/an</b>
- Assurance Moins-Values Bourse Esprit Ecureuil <sup>(2)</sup> .....	<b>7,00 €/an</b>
- Cotisation forfaitaire annuelle .....	<b>12,00 €/an</b>

## > LES TRANSFERTS DE COMPTE-TITRES ORDINAIRE

■ Transfert partiel ou total PEA/PEA-PME vers une autre banque .....	<b>156,00 € TVA</b>
■ Transfert vers autre établissement du réseau Caisse d'Epargne .....	<b>Gratuit</b>

## BON À SAVOIR

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

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

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

(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) Assurance Moins-Values Bourse Esprit Ecureuil est un produit de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le Code des assurances. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

# 13 COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS ET DÉDUCTION ÉPARGNE DE PRÉCAUTION



## > COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNEL

Le Compte Excédent Professionnels est une solution particulièrement adaptée si vous souhaitez faire fructifier de manière sécurisée vos excédents de trésorerie tout en restant libre de vos retraits. Le calcul des intérêts est quotidien. La fréquence de versement des intérêts est définie dans le contrat de souscription (versement mensuel ou trimestriel).

■ Taux..... **Nous consulter<sup>(1)</sup>**

## > DÉDUCTION ÉPARGNE DE PRÉCAUTION (DEP)

Le DEP (Déduction Épargne de Précaution) est une solution d'épargne introduite par la loi de finance 2019 dédiée aux exploitants agricoles soumis au régime réel d'imposition. Cette épargne permet de lisser les revenus des exploitants tout en bénéficiant d'une déduction sur le bénéfice imposable à la clôture de l'exercice. Cette épargne peut être mobilisée à tout moment et sans condition.

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

(1) Le taux applicable lors de l'ouverture du compte est susceptible d'évolution sur la base des Conditions et tarifs des principales opérations et services bancaires applicables aux clientèles professionnelles de la Caisse d'Épargne. Le Titulaire sera informé préalablement par la Caisse d'Épargne de cette évolution par message sur le relevé de compte ou par tout moyen à la convenance de cette dernière.



# 14 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



## > ACHAT / VENTE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVISES)

- Opération réservée à la clientèle de la Caisse d'Épargne Aquitaine ..... **Cours affiché**  
Poitou-Charentes
- Vente de pack en sus ..... **3,00 €/opération**
- Achat de billets étrangers ..... **Cours affiché**

## > OPÉRATIONS DE CHANGE

### BON À SAVOIR

Vous souhaitez réaliser vous-même vos opérations de change en quelques clics ?  
Avec Clickn 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 ..... **0,050 %**
  - Minimum de perception ..... **17,00 €**
- Change à terme
  - Frais de mise en place<sup>(1)</sup> ..... **40,00 €**
  - Frais de mise en place Change à Terme À Préavis Plus<sup>(1)</sup> ..... **40,00 €**

### 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<sup>(2)</sup>

### 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.

(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.

# 14

## LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

■ Virements papier :	
- Taux de commission de service .....	0,10 %
- Minimum de perception .....	30,00 €
- Maximum de perception .....	100,00 €
■ Virements télétransmis :	
- Taux de commission de service .....	0,10 %
- Minimum de perception .....	25,00 €
- Maximum de perception .....	80,00 €
■ Commission pour virement émis tout frais .....	25,00 €
au donneur d'ordre (forfait en sus)	
■ Frais de copie de message swift .....	15,00 €

### PAIEMENT D'UN CHÈQUE OU D'UN EFFET DE COMMERCE (REMISE LIBRE)

#### PAYABLE À L'ÉTRANGER EN EUROS OU EN DEVICES<sup>(1)</sup>

■ 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<sup>(2)</sup>

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

**FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ÉVENTUELS FACTURÉS..... FRAIS AU RÉEL**  
**PAR LES CORRESPONDANTS ÉTRANGERS**

## > LES OPÉRATIONS SPÉCIALISÉES À L'INTERNATIONAL

■ Crédit documentaire import et export, garanties internationales, etc .....	Nous consulter
--	----------------

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

(2) Commission de change en sus

# 15 PROCÉDURES DE SAUVEGARDE ET REDRESSEMENT JUDICIAIRE<sup>(1)</sup>



## > LE COMPTE COURANT

### LA VIE DU COMPTE

■ Ouverture de compte .....	30,00 €
■ Clôture de compte <sup>(2)</sup> .....	100,00 €
■ Frais annuels d'actualisation administrative, juridique et comptable du dossier .....	175,00 €/an

### LES FRAIS ET COMMISSIONS DE MOUVEMENT

■ Frais de tenue de compte .....	33,00 €/mois
----------------------------------	--------------

### LES EFFETS DE COMMERCE (PAPIER)

#### OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Frais par effet émis impayé pour absence de provision suffisante .....	40,00 €/opération
--	-------------------

#### OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

■ Frais par bordereau de remise .....	15,00 €
■ Frais pour effet remis à l'encaissement impayé, prorogé, modifié ou réclamé, changement de domiciliation .....	25,00 €/effet

### LES AUTRES SERVICES

■ Frais de recherche de document .....	30,00 €/unité
--	---------------

## > LA BANQUE À DISTANCE<sup>(3)</sup>

### CE NET REMISES

■ Abonnement mensuel sans gestion de mandat .....	30,00 €/mois
---	--------------

## > LES ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES (CE NET EDI)

### EFFETS DE COMMERCE

#### ENCAISSEMENT

■ Frais par effet remis .....	0,90 €/effet
-------------------------------	--------------

## > FINANCEMENT

### FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

#### DÉCOUVERT

■ Commission sur le plus fort découvert (calcul et prélèvement trimestriel) <sup>(4)</sup> .....	0,20%
--	-------

### MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

■ Frais par acte de cession .....	35,00 €/opération
-----------------------------------	-------------------

(1) Tarification spécifique applicable aux clients placés en procédure de sauvegarde de justice ou de redressement judiciaire ; cette tarification est hors forfait et sera prélevée à part et en sus de l'abonnement à un éventuel forfait.

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

(3) Hors coût fournisseur d'accès internet.

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

# 16 ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ



## > LES OFFRES GROUPÉES DE PRESTATIONS<sup>(1)</sup>

### LE FORFAIT ASSOCIATIS ESSENTIEL

Produits et services compris dans le forfait :

Tenue de compte, relevé de compte décadaire, Banque à Distance (CE net Comptes), carnet de remise, renouvellement automatique du chéquier, envoi simple du chéquier, assurance moyens de paiement, seuil de perception d'agios de 5,00 €, assistance et protection juridique du bureau.

■ Cotisation ..... **9,50 €/mois**

## > LES CARTES DE PAIEMENT

■ Carte de retrait Associatis ..... **22,75 €/an**

## > PRODUITS ET SERVICES À L'UNITÉ<sup>(2)</sup>

■ Clôture de compte ou de forfait ..... **Gratuit**

■ Frais de tenue de compte ..... **23,90 €/trimestre**

■ Relevé de compte décadaire ..... **7,65 €/trimestre**

■ Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable ..... **20,00 €/an**

■ Carnet de remise ..... **Gratuit**

■ Renouvellement automatique de chéquier ..... **Gratuit**

■ Banque à distance (CE net Comptes)<sup>(3)</sup> :  
- Abonnement ..... **5,00 €/mois**

■ Assurance Moyens de paiement des Associations<sup>(4)</sup> ..... **16,30 €/an**

■ Protection et Assistance juridique<sup>(4)</sup> ..... **60,00 €/an**

■ Commission de mouvement (prélevée par trimestre) ..... **0,10 %/mois**

■ Sécurexpress Assurance<sup>(4)</sup> ..... **27,40 €/an**

Pour votre information, les autres opérations et services bancaires sont présentés dans cette brochure, ainsi que dans la brochure "Conditions tarifaires applicables aux particuliers à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, disponible en agence.

(1) Certains services inclus dans l'offre forfaitaire peuvent être soumis à la TVA.

(2) Pour votre information, les autres opérations et services bancaires sont présentés dans cette brochure, ainsi que dans la brochure "Conditions tarifaires applicables aux particuliers à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, disponible en agence.

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

(4) Assurance Moyens de paiement des Associations, Protection et Assistance juridique, Sécurexpress Assurance sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

# 17 LEXIQUE



## ARRÊTÉ DE COMPTE

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

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

## AUTORISATION DE DÉCOUVERT

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

## BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

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

## CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

## CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « DAILLY »

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

## 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 NON-UTILISATION

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

## COMMISSION DE TENUE DE COMPTE

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

## COMMISSION DU 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'ENGAGEMENT

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

## 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 toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes courants et de 5 ans pour les comptes d'instruments financiers, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés ;
- le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

### CRÉDIT COURT TERME

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

### DATES DE VALEUR

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

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

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

### ESCOMPTE

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

### ESPACE SEPA

Sont membres de l'espace SEPA :

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

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

### IBAN

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

### ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

### MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

### OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

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

### PRÉ-NOTIFICATION

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

### 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.

### 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.

### 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 une insuffisance de provision.

## REJET DE PRÉLÈVEMENT

Refus du 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.

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

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

## RIB

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

## RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

## SCT

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

## SDD

SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

- SDD B2B : SEPA Direct Debit Business to Business.
- Le prélèvement SEPA B2B, optionnel, est dédié exclusivement aux paiements entre entreprises, professionnels et associations.
- SDD CORE : SEPA Direct Debit CORE.
- Le prélèvement SEPA CORE est adapté à toutes les clientèles.

## SEPA

**L'espace unique des paiements en euros :**  
Single Euro Payments Area (SEPA) désigne l'espace dans lequel, depuis janvier 2008, tous les acteurs

économiques (personnes physiques, personnes morales, institutions) peuvent effectuer et recevoir des paiements en euros, quel que soit le pays de la zone SEPA dans lequel ils se trouvent, aux mêmes conditions de qualité, de délai et de tarification. SEPA émane d'une volonté de la Communauté européenne de créer un espace harmonisé des paiements.

## TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

### Articles R. 314-1 et suivants du code de la consommation

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

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Épargne conformément aux articles R. 314-1 et suivants du code de la consommation.

Exemple d'un calcul de TEG, mentionné à titre purement indicatif pour un découvert autorisé d'une durée indéterminée de 10 000 euros :

- en supposant une utilisation constante et intégrale du découvert sur une durée maximale d'une année de 365 jours,
- avec un taux d'intérêt fixe indicatif de 5,00 %,
- des frais de dossier de 100 euros (1 % du montant du découvert),
- une commission d'engagement de 100 euros (1 % du montant du découvert). Soit un TEG Indicatif de 7,00 % l'an.

## ZONE EEE : ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN, COMPOSÉ DES PAYS SUIVANTS :

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

# 18 LES NUMÉROS UTILES

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

## > CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

### ASSISTANCE TECHNIQUE

**3241** Service gratuit + prix appel

## > CARTE BANCAIRE

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

### PERTE/VOL/UTILISATION FRAUDULEUSE

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

Ou sur Direct Écureuil Pro par internet -

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

Ou depuis votre Smartphone, iPhone®

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

## > MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

### SAV TPE

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

- TPE (hors Android)

**N° CRISTAL : 09 69 39 16 17**

- TPE premium et CE Boost Pay Business

**N° CRISTAL : 09 69 36 05 86**

Appel Non Surtaxé

### SP PLUS/JEPAIENLIGNE

**09 69 37 80 30** Service gratuit + prix appel

## > ASSURANCES

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

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

### ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE

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

## > NOS PARTENAIRES

### BPCE ASSURANCES IARD

Société anonyme au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB délivré par l'ADEME.

### BPCE IARD

SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 € entièrement versé.

401 380 472 RCS NIORT

Siège Social : Chaban 79180 CHAURAY Adresse : Chauray, BP 8410, 79024 NIORT Cedex 09.

Entreprise régie par le Code des Assurances.

### BPCE VIE

7, Promenade Germaine Sablon 75013 - France. Société anonyme au capital social de

161 469 776 euros. Entreprise régie par le Code des assurances - 349 004 341 RCS Paris.

Siège social : 7, Promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

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





### **APIVIA MACIF MUTUELLE**

APIVIA MACIF MUTUELLE, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501.

Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 Paris cedex 15.

### **IMA ASSURANCES**

Société anonyme au capital de 157 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632.

### **IMA GIE**

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

# 19 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOLUDRE UN LITIGE



## ➤ EXPRIMER UNE RÉCLAMATION

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

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

Vous pouvez également écrire au service relations client, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

Par courrier	Par internet
<b>CAISSE D'ÉPARGNE</b> <b>Service Relations Clients</b> <b>Autorisation 83348</b> <b>86029 POITIERS CEDEX</b>	<b><a href="http://www.caisse-epargne.fr">www.caisse-epargne.fr</a><sup>(1)</sup></b> <b>(région Aquitaine Poitou-Charentes)</b> <b>rubrique</b> <b>«contacts-numéros utiles» -</b> <b>«service relations clients»</b>

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 ne pourra pas excéder deux mois (à compter de la date d'envoi de votre réclamation).

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

## ➤ VOTRE RECOURS EN MÉDIATION


À défaut de solution vous satisfaisant 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.

- **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 relatives à l'obtention, le maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance-crédit.

Par internet (contact dans les 48h)
<b>Dossier à remplir en ligne sur le site : <a href="https://mediateur-credit.banque-france.fr">https://mediateur-credit.banque-france.fr</a><sup>(1)</sup></b>

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

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

Par internet	Par courrier
<p><b>De préférence par internet<sup>(1)</sup> via le formulaire électronique que vous trouverez sur le site internet amf-france.org.fr /le-mediateur bouton « Saisir le médiateur » ou en scannant le Qr Code</b></p> 	<p><b>Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02</b></p>

- **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

Par internet	Par courrier
<p><b><a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a><sup>(1)</sup></b></p>	<p><b>Le Médiateur de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09</b></p>

- **Le médiateur des entrepreneurs individuels** (personnes physiques agissant pour des besoins professionnels) pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers), à la gestion d'un crédit (hors décision d'octroi ou de refus du crédit), à la commercialisation d'un produit d'assurance.
- **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.

**PLUS D'INFORMATIONS**  
[www.caisse-epargne.fr/professionnels](http://www.caisse-epargne.fr/professionnels)<sup>(1)</sup>

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



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

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 1 074 625 500 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 - Identifiant unique REP Papers n° FR232581\_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042). Crédit photos : AdobeStock. EdEp.2410.00395