



AU 1^{er} JANVIER 2021

CONDITIONS & TARIFS

LES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES
DES DÉCIDEURS EN RÉGION

Entreprises
Économie sociale & institutionnels
Logement social & économie mixte
Collectivités & institutionnels locaux
Immobilier professionnel
Accompagnement des entreprises
BDR Avenir

La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations restent taxables de plein droit. Ainsi, lorsque la TVA est due, la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération s'ajoute au montant des commissions fixes ou proportionnelles exprimé hors taxes. Les prestations soumises à la TVA sont signalées par la mention HT.

Nota : les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées en fonction de l'évolution de la réglementation et des conditions de marché.

Les tarifs modifiés au 1^{er} janvier apparaissent en **violet** sur le présent document.

Les tarifications des opérations par internet sont mentionnées hors coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

SOMMAIRE

1 BANQUE AU QUOTIDIEN



Compte courant et services associés..	4
Centralisation des recettes.....	7
Centralisation de trésorerie	7
Télécollecte de chèques	7
Opérations de paiement et d'encaissement	9
Dates de valeur (jours ouvrés).....	13
Instruments de paiements.....	13
Solutions d'encaissement.....	15
Autres prestations et services.....	17

2 LES FINANCEMENTS



Cycle d'exploitation.....	18
Cautions et garanties à 1re demande	19
Financement des investissements ...	20
Financement des opérations immobilières.....	21
Financement locatif.....	22
Couverture de taux.....	23

3 LES PLACEMENTS



Épargne financière	24
Comptes titres	24

4 INGÉNIERIE SOCIALE



Ingénierie financière.....	26
Ingénierie immobilière.....	26

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



Tenue de compte.....	27
Émission d'un virement non SEPA	27
Les opérations d'encaissement.....	27
Encaissement de chèque étranger ...	28
Paiement par chèque étranger en euros et en devises.....	28
Échanges de données.....	30
Opérations de change.....	30
Avances en devises.....	30
Change manuel.....	30
Garanties internationales	30
Offre COFACE	30
Frais annexes.....	30

6 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



Les incidents de fonctionnement.....	31
Forfait de frais par chèque rejeté	31
Forfait de frais par prélèvement rejeté	32
Oppositions	32

7 LEXIQUE



Lexique.....	33
--------------	----

8 RÉSOUDRE UN LITIGE



Informations complémentaires	38
------------------------------------	----

1 BANQUE AU QUOTIDIEN



> COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en euros **70,00 €/trimestre**
 - Frais de tenue et de gestion de compte inactif⁽¹⁾ **30,00 €/an**
- Commission de mouvement
 - Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre **0,30 %**
 - Minimum de perception **30,00 €/trimestre**
- Commission de non utilisation de découvert **Nous consulter**
- Relevés de compte selon périodicité et format

	Format électronique	Format papier
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Autre Relevé supplémentaire	1,20 €	1,50 €/relevé
Édition d'un relevé de compte au guichet	-	2,90 €/édition

- Autres prestations
 - Frais d'ouverture de compte courant **Gratuit**
 - Édition d'un relevé de coordonnées bancaires (BIC/IBAN) **Gratuit**
 - Convention séquestre **Nous consulter**
 - Récapitulatif annuel de frais **Gratuit**
 - Lettres-chèques **Nous consulter**
- Informations comptables des commissaires aux comptes
 - Pour la clientèle Grands Comptes (CA > 100 M€ ou budget > 30 M€) **300,00 € HT**
 - Pour les autres clientèles **150,00 € HT**
 - Relevé annuel de frais d'encaissement par carte **Gratuit**
 - Relevé mensuel de frais d'encaissement par carte **Gratuit**
- Frais d'actualisation de dossier juridique et administratif pour une entité ayant un chiffre d'affaires ou un budget annuel
 - Inférieur à 5 M€ **130,00 €**
 - Supérieur à 5 M€ et égal à 15 M€ **280,00 €**
 - Supérieur à 15 M€ ou égal à 100 M€ **500,00 €**
 - Supérieur à 100 M€ ou détenues par un groupe ayant un CA ou un budget annuel > 100 M€ **1 000,00 €**

SERVICES BANCAIRES DE BASE **Gratuit**

- Services définis à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte :
 - 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,
 - L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
 - L'encaissement de chèques et de virements bancaires,

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

- Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,
- Abonnement à des services de banque à distance (Direct Ecureuil Pro),
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte,
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne,
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services,
- La réalisation des opérations de caisse.

BANQUE À DISTANCE⁽¹⁾

BON À SAVOIR :

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

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

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

OFFRE CE NET

- Frais d'intervention (gestion des utilisateurs et habilitations, import des destinations en masse)
 - En centre d'affaires ou par le service flux et international **10,00 €/opération**
 - Par internet **Gratuit**
 - Intervention sur fichier en anomalie **15,75 €/opération**
 - Outil de gestion de mandat prélèvement SEPA **Nous consulter**
 - Base Mandat CE NET **Nous consulter**
- CE NET Comptes
 - Abonnement au service de banque à distance **6,00 €/mois**
 - Frais par opération **0,20 €/opération**
- CE NET Remises⁽²⁾

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne met à votre disposition la saisie en ligne et la transmission de fichiers sur notre solution Internet CE NET Remises.

- Frais de mise en place **50,00 €**
- Abonnement mensuel **30,00 €**

(1) La gestion des comptes en ligne ne recouvre pas le marché Secteur Public.

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

- CE NET EDI (Échange de données informatisées avec la banque)

BON À SAVOIR :

Souscription à la carte de services de gestion de compte et d'échanges de données informatisées. À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur, vous pouvez télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

- Frais de mise en place.....	50,00 €
■ EBICS T	
- Abonnement mensuel.....	55,00 €
■ EBICS TS	
- Abonnement mensuel.....	60,00 €
■ CE NET TIERS (experts comptables)	
- Abonnement mensuel.....	38,00 €
■ SWIFTNet	
- Abonnement mensuel SWIFTNet FileAct.....	Nous consulter
- Abonnement services FIN.....	Nous consulter
■ Pe SIT	
- Abonnement mensuel.....	Nous consulter
■ Autres prestations	
- Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte.....	Nous consulter
- Relevés :	
- Format CFONB, xml.....	Nous consulter
- Format MT940.....	Nous consulter

PULCEO

BON À SAVOIR :

PulCEo est une gamme de solutions multi-bancaires en ligne pour la consultation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie et d'opérations bancaires. L'offre PulCEo.fr implique un abonnement CE Net EDI (EBICS). L'offre PulCEo Connect permet la gestion de trésorerie et l'agrégation de comptes sans abonnement EBICS (sous réserve de disponibilité).

■ Frais de mise en place du service.....	Pour 2 banques 330 € HT Pour 3 ou 4 banques 650 € HT > 4 banques : nous consulter
■ Abonnement PULCEO.fr incluant deux banques.....	À partir de 40,00 € HT/mois
- Option par banque supplémentaire.....	À partir de 10,00 € HT/mois

■ Autres options	
- Comptes supplémentaires	15,00 €/mois
- PULCEO Mobile élargi	15,00 €/mois
- Durée d'historique étendue	15,00 €/mois
- SEPA mail Diamond (vérification des IBAN)	15,00 €/mois
- PULCEO Connect (sous réserve de disponibilité)	Nous consulter

SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE

BON À SAVOIR :

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

- Certificat électronique Certiceo : référencé RGS 2 étoiles⁽¹⁾, ce certificat est accepté par la plupart des établissements bancaires français et est également reconnu pour les télé-procédures administratives.
- Lecteur de carte CAP associé à la carte d'authentification Secur@ccès : solution déconnectée ne nécessitant aucune installation sur votre poste informatique.

■ Certificat électronique	
Abonnement Certiceo certificat électronique (valable 3 ans)	90,00 €/an HT
Certificat 3 Skey	Nous consulter
■ Authentification secur@ccès et lecteur CAP	
- Lecteur CAP (conditions d'accès protégées)	9,00 € HT
- Cotisation carte secur@ccès	7,00 €/an
- Frais d'opposition de la carte secur@ccès par la banque	14,00 €
- Frais de refabrication carte secur@ccès ⁽²⁾	7,00 €
- Frais de demande de réédition de code confidentiel	7,00 €

> CENTRALISATION DES RECETTES

INTEGRAL CASH RECETTE	Nous consulter
-----------------------------	-----------------------

> CENTRALISATION DE TRÉSORERIE

INTEGRAL CASH POOLING	Nous consulter
-----------------------------	-----------------------

> TÉLÉCOLLECTE DE CHÈQUES

TLMC	Nous consulter
CHPR	Nous consulter

(1) RGS : Référentiel Général de Sécurité.

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

> OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

BON À SAVOIR : JOUR OUVRÉ ET JOUR OUVRABLE

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

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

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

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Espèces

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

■ Chèques

- Paiement d'un chèque **Gratuit**

- Frais d'émission d'un chèque de banque **13,50 €**

- Frais de recherche **9,50 €/recherche**

■ Retraits d'espèces par carte

• En euros, dans une Caisse d'Épargne ou une autre banque située dans la zone euro

	DAB*	Guichet
Dans un établissement Caisse d'Épargne	Gratuit	Gratuit
Dans un autre établissement : (à partir du quatrième retrait par mois)	1,10 €	-

• En devises

	DAB*	Guichet
Commission fixe par opération	3,25 €	6,50 €
Commission proportionnelle	2,90 % du montant de l'opération	2,90 % du montant de l'opération

■ Paiements par carte

- En euros dans un pays de la zone euro **Gratuit**

- En devises ou en euros hors zone euro :

- Commission fixe **2,00 €/opération**

- Commission proportionnelle **2,90 %**

- Avec un maximum de perception par transaction **7,00 €**

■ Les assurances

- Cotisation à l'assurance des moyens de paiements (perte ou vol)⁽¹⁾⁽²⁾ **20,30 €/an**

* Distributeur automatique de billets.

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

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

■ Virements

DÉFINITION : les virements

- **Virements euros de compte à compte** : transferts de fonds entre 2 comptes ouverts au nom de la même personne morale dans la Caisse d'Épargne.
- **Virements SEPA** : transferts de fonds en euros entre deux comptes bancaires situés dans l'espace SEPA ou entre un compte situé en France et un compte situé dans les COM. Le délai de traitement est de 1 jour ouvré entre le moment de réception de l'ordre et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire
- **Virements SEPA Jour** : virements SEPA dont la date d'exécution, le moment de réception de la remise en Caisse d'Épargne et la date d'échange vers la banque destinataire sont effectués le même jour J.
- **Virements euros tiers urgent UE** : transferts de fonds en euros vers une banque de l'Union européenne, le jour de la réception de l'ordre sous conditions du respect de l'heure limite définie par la Caisse d'Épargne.
- **Virements de trésorerie euros UE** : tout virement d'équilibrage en France et en euros en faveur du Client ou d'une filiale adhérente et résidente en France ou dans l'Union européenne, au débit des comptes tenus dans les livres de la banque et au crédit des comptes intra-groupe prédéterminés, échangé en J (J= jour d'exécution demandé).
- **Le moment de réception** correspond au jour ouvrable de réception par la Caisse d'Épargne de l'ensemble des éléments suivants : fichier d'ordres correct, provision en compte, date exécution souhaitée, et confirmation de l'ordre par signature électronique ou à défaut de la télécopie de confirmation de l'ordre.
- **La date d'exécution** souhaitée correspond à la date de traitement de l'ordre par la banque souhaitée par le donneur d'ordre, sous condition que cette date corresponde à un jour ouvrable.

	Centre d'Affaires/Tél.	Banque à distance	Télétransmission
Virement de compte à compte caisse d'Épargne (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	3,90 €	3,90 €	0,35 €
Virement SEPA jour/immédiat			0,45 €
Virement urgent (demande avant 16h, effectué dans l'heure)	10,00 €		
Virement SEPA permanent vers une autre banque (par virement)	1,50 €		
Virement SEPA permanent vers une autre banque (modification/suppression)	15,75 €		
Émission virement de trésorerie	10,00 €		5,00 €
Remise de virements télétransmis confirmée par fax (en cas de dysfonctionnement EDI)	4,50 €		4,50 €
Remise de virements confirmée par signature électronique	Gratuit		
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	15,75 €		
Annulation/modification d'une opération/remise avant traitement	15,75 €		
Rejet de virement suite à l'émission de virement SEPA	15,75 €		
Annulation ou modification d'une remise EDI			15,75 €
Réception d'un virement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Réception de virement de trésorerie euro zone euro	Gratuit	Gratuit	Gratuit

■ Prélèvements SEPA/TIP SEPA

DÉFINITION : les prélèvements SEPA

- **Le prélèvement SEPA** est un prélèvement en euros initié par le créancier sur la base de l'autorisation préalable du débiteur formalisée par un mandat. Les comptes du créancier et du débiteur sont tenus dans des banques situées dans la zone SEPA. Il peut donc être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de la zone SEPA. Le prélèvement SEPA peut être ponctuel ou récurrent. Le prélèvement SEPA s'appuie sur un formulaire unique de mandat, mis à disposition par le créancier et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.
- **Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B** est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. Le débiteur du créancier signe un mandat de prélèvement SEPA interentreprises qu'il doit obligatoirement faire enregistrer auprès de sa banque. À réception du premier prélèvement SEPA B2B, la banque du débiteur s'assure du consentement de son client ainsi que de la validité du mandat. À réception des prélèvements suivants, elle vérifie la cohérence des données du mandat avec les données enregistrées et avec les données de l'opération reçues de la banque du créancier.

	Centre d'Affaires/Tél.	Banque à distance	Télétransmission
Paiement d'un avis de prélèvement	Gratuit	Gratuit	
Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE	12,00 €		
Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	12,00 €		
Modification/annulation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	12,00 €		
Mise en place du service de contrôle des paiements de prélèvement SEPA sur liste de mandats SEPA			
- Autorisés (liste blanche)	18,00 €		
- non autorisés (liste noire) :	18,00 €		
- Enregistrement d'un mandat SEPA dans une liste	15,75 €		
- Modification/annulation d'un mandat dans une liste	15,75 €		
Annulation ou modification d'une remise EDI			15,75 €
Prélèvement SEPA permanent :			
- Frais de mise en place d'un échéancier	13,80 €/ opération		
- Frais modification/suppression d'un échéancier	12,00 €/ opération		
- Frais par prélèvement SEPA émis	12,00 €/ opération		
Émission de prélèvement SEPA CORE occasionnel	12,00 €/ opération		
Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) occasionnel	12,00 €/ opération		
Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Frais de remise de prélèvement par fax (en cas de dysfonctionnement EDI)	4,50 €/ remise		
Prélèvement SEPA CORE			0,35 €
Prélèvement BtoB			0,45 €

• Contestation/Opposition sur prélèvement et Autres frais

	Centre d'Affaires/Tél.	Banque à distance	Télétransmission
Retrait de consentement d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit		
Refus de tout prélèvement SEPA	30,50 €		
Révocation ou contestation d'une échéance de prélèvement avant ou après échéance	15,75 €		
Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée	35,00 €		
Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA	35,00 €		
Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé	5,00 €		5,00 €

■ Prélèvements SEPA

- Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA)..... **30,00 €**
- Demande ICS des syndicats de copropriétaires **Nous consulter**
- Autorisation de prélèvement B2B (enregistrement, suppression, modification ou annulation du consentement sur mandat B2B)⁽⁴⁾..... **12,00 €**

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

- Escompte : Commission de mise en place..... **1,00 % du montant**
 - Minimum de perception **150,00 €**
- Remises d'espèces en agence
 - Service dépôt Securexpress toutes options
 - Dépôt express⁽¹⁾ et sécurisé de la recette professionnelle⁽²⁾
 - **Avec** assurance recette-dépôt⁽³⁾ **10,79 € HT/trimestre**
 - **Sans** assurance recette-dépôt **26,17 € HT/an**
 - Service Securexpress coupe file..... **27,40 €/an**
 - Carte de dépôt Securexpress supplémentaire ou refabrication **13,00 €**
 - Frais d'opposition sur carte Securexpress **15,00 €**
 - Dépôt d'espèces **Gratuit**
 - Traitement des écarts de comptage..... **Nous consulter**
 - Gestion monnaie métallique **Nous consulter**
 - Prestations particulières..... **Nous consulter**
- Remise d'espèces hors agence
 - Service de ramassage des fonds..... **Sur devis**
- Chèques
 - Remises de chèques (hors prestations particulières)..... **Gratuit**
 - Télécollecte images chèques..... **Nous consulter**

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

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

(3) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

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

■ Interventions et demandes particulières

- Solutions de gestion des mandats :

- Frais de gestion des mandats sur CE Net **Nous consulter**
- Frais de gestion des mandats sur GMS **Nous consulter**
- Frais sur annulation ou modification d'une remise ou opération avant traitement..... **Nous consulter**
- Frais sur annulation suite à une opération émise à tort avant date d'échéance ... **12,00 €/opération**
- Frais sur reversement suite à une opération émise à tort **12,00 €/opération**
- Frais de rejets de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur)... **12,00 €/opération**
- Frais de rejets de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises (B2B) (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance).... **12,00 €/opération**
- Frais de rejets de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises (B2B) pour contestation débiteur en procédure exceptionnelle... **12,00 €/opération**
- Prélèvement remis à l'encaissement revenu impayé **12,00 €/opération**
- Frais sur recherche de preuve auprès du créancier pour contestation sur prélèvement non autorisé sans restitution du mandat valide par le créancier **20,00 €**

■ Télé-règlement

- Frais de rejet suite à l'émission de télé-règlements..... **12,00 €/opération**

■ Titre interbancaire de paiement (TIP)

- Frais de rejet reçus suite à l'émission d'un TIP..... **12,00 €/opération**

■ Effets de commerce

	Centre d'Affaires	Télétransmission
Remise d'effet support papier	3,80 €/remise	
Remise d'effets confirmée par signature électronique		Gratuit
Remise d'effets confirmée par fax	4,50 €/remise	4,50 €/remise
Frais par effet	0,35 €/effet	0,35 €/effet

■ Autres

- Effet restitué **15,50 €/effet**
- Acceptation, modification, prorogation..... **15,50 €/effet**
- Réclamation..... **15,50 €/effet**
- Avis de sort..... **15,50 €/effet**
- Effet remis à l'encaissement revenu impayé..... **15,50 €/effet**
- Changement de domiciliation **15,50 €/effet**
- Autres opérations..... **15,50 €/effet**

■ Services SEPAmail

- Réponse à une demande de règlement..... **Nous consulter**
- Émission d'un virement SEPA via règlement SEPAmail **Nous consulter**

> DATES DE VALEUR (JOURS OUVRÉS)*

Date retenue pour la détermination du solde du compte qui sert d'assiette, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (J = jour de comptabilisation)

REMISE DE CHÈQUE

- Remises de chèques compensables en France..... **J + 1 ouvré***
avec J : date de comptabilisation
- Délai d'encaissement⁽¹⁾ ou d'indisponibilité : chèque remis à l'encaissement **J + 1**

REMISE D'EFFET

- À l'encaissement **J + 4 calendaires**
- À l'escompte **J + 1 calendaire**

REMISE DE LETTRE DE CHANGE RELEVÉ/BILLET À ORDRE RELEVÉ (EFFETS BRÛLANTS)

- À l'encaissement **J + 8 ouvrés* (plus 4 jours calendaires)**
- À l'escompte **J (date de réception par nos services)**

> INSTRUMENTS DE PAIEMENTS

CHÈQUES

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

	Frais d'envoi automatique
Envoi simple	2,00 €
Envoi en recommandé avec AR	10,00 €

- Frais de destruction d'un chéquier non retiré dans les 2 mois **8,00 €**
- Fabrication de lettres-chèques **Nous consulter**
- Contrôle de la banque de lettres-chèques ou chèques à la demande du client **12,50 €**

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

(1) Délai d'encaissement : la Caisse d'Épargne se réserve le droit d'appliquer un délai d'encaissement maximum de 15 jours ouvrés pour les chèques émis en France et en euros et un délai de 21 jours pour les chèques étrangers émis en euros ou en devises.

CARTES

■ Cotisations cartes

Carte	Visa business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business	Retrait Associatis
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	44,00 €/an	138,00 €/an		20,00 €/an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44,00 €/an	138,00 €/an	222,00 €/an	

- Carte de paiement visa business à contrôle de solde systématique (souscription uniquement dans le cadre de l'offre « services bancaires de base »)..... **Gratuit**

- Service e-carte bleue..... **12,00 €/an**

■ Opérations diverses

- Refabrication de carte avant échéance **30,00 €**

- Renouvellement, réédition, réactivation de code confidentiel **10,00 €**

- Envoi de carte bancaire en recommandé avec AR (ajustable selon frais postaux)..... **12,00 €**

- Mise en place d'un plafond exceptionnel retrait espèces ou paiement⁽¹⁾ **12,00 €**

- Frais de destruction de carte en cas de non retrait dans les 2 mois **7,50 €**

CARTE ACHAT PUBLIC..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

GLOBAL AFFAIRES

BON À SAVOIR :

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

■ Abonnement et services Carte Visa Affaires (passage à la 3DS inclus) **Nous consulter**

■ Carte Visa affaires **50,00 €/an**

■ Carte Visa gold affaires **120,00 €/an**

(1) Sous réserve d'acceptation.

> SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT

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

BON À SAVOIR :

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

■ Frais de mise en service	
- SP PLUS/JePaieEnLigne.....	150,00 € HT
■ Abonnement mensuel	
- SP PLUS/JePaieEnLigne.....	15,00 € HT
■ Frais liés aux transactions.....	0,13 €/transaction
- Commission monétique sur paiement.....	Nous consulter
- Frais de traitement sur impayés cartes bancaires.....	Nous consulter
■ Options associées à SP Plus	
- Paiement VPC.....	5,00 €/mois
- Gestion du profil administrateur.....	10,00 €/mois
- Cartes privatives*.....	5,00 €/mois
- Push mail.....	5,00 €/mois
- Mise en service Web services.....	500,00 €/mois
- Pilotage niveau risque 1.....	15,00 €/mois
- Pilotage niveau risque 2.....	10,00 €/mois
- Fichier reporting.....	5,00 €/mois
- Rapprochement bancaire visuel*.....	10,00 €/mois
- Rapprochement bancaire visuel et par fichier*.....	20,00 €/mois
- Rapprochement des impayés visuel*.....	10,00 €/mois
- Rapprochement des impayés visuel et par fichier*.....	20,00 €/mois
- Service saisonnier.....	10,00 €/mois
■ S.MONEY	
- Service de paiement et d'envoi d'argent par Smartphone®.....	Nous consulter
■ Opérations d'encaissement	
- Versement d'espèces (hors prestations particulières).....	Gratuit
■ Pay plug (solution d'encaissement en ligne 100 % digitale).....	Nous consulter

ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE D'ACCEPTATION

■ Le contrat monétique accepteur	
- Ouverture/clôture de dossier.....	Nous consulter
- Taux de commission.....	Nous consulter
- Relevé annuel des frais d'encaissement cartes (RAFEC).....	Gratuit
- Relevé mensuel des frais d'encaissement cartes (RMFEC).....	Gratuit

* Sauf Secteur Public.

■ Location de terminaux de paiement électronique (TPE)	
- Terminal filaire (raccordé au réseau téléphonique).....	Nous consulter⁽¹⁾
- Terminal IP (raccordé à internet).....	Nous consulter⁽¹⁾
- Terminal GPRS (terminal nomade avec abonnement téléphonique inclus).....	Nous consulter⁽¹⁾
■ Prestations associées ou complémentaires	
- Solution d'édition/lecture de chèques.....	Nous consulter
- Frais d'ouverture de dossier.....	Nous consulter
- Frais de chargement logiciel spécifique.....	Nous consulter
- Frais pour non restitution terminal/Équipement hors d'usage.....	Nous consulter
- Commission monétique sur paiement.....	Nous consulter
- Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire.....	Gratuit
- Relevé d'édition monétique hebdomadaire.....	Nous consulter
- Relevé d'édition monétique journalier.....	Nous consulter
- Frais de traitement des impayés cartes bancaires.....	Nous consulter
- Frais sur contrats inactifs.....	Nous consulter
- Frais de recherche d'historique de télécollecte.....	Nous consulter

PAIEMENT « N FOIS » SANS FRAIS

- Droit d'entrée.....	Nous consulter
- Commission pour paiement en 3 ou 4 fois.....	Nous consulter

TÉLÉCOLLECTE PAR IMAGE DE CHÈQUE **Gratuit (hors équipement terminal)**

ESPACE ASSO⁽²⁾

BON À SAVOIR :

La plate-forme de dons en ligne des Associations, Fondations et fonds de dotation. Valorisez votre association et simplifiez la collecte de dons (argent, objet, temps).

■ Offre entraînement (sans engagement)	
- Abonnement mensuel.....	Gratuit
- Frais de transaction.....	3,00 %
■ Offre performance (engagement 12 mois)	
- Abonnement annuel.....	180,00 €
- Frais de transaction.....	3,00 % (maximum)

(1) Étude personnalisée selon les volumes confiés.

(2) ESPACE ASSO est un service de la société E-Cotiz (fintech acquise par le Groupe BPCE), proposé par la Caisse d'Épargne.

CE BOOST FID

■ Module Analytique

- Abonnement **12,00 € HT/mois/PDV⁽¹⁾**

■ Module Fidélité

- Abonnement **49,00 € HT/mois/PDV⁽¹⁾**

- Frais de mise en service **150,00 € HT/PDV⁽¹⁾**

- Frais de sortie de 120,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.

■ Module Fidélité +

- Abonnement **79,00 € HT/mois/PDV⁽¹⁾**

- Frais de mise en service **150,00 € HT/PDV⁽¹⁾**

- Frais de sortie de 120,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.

CE BOOST PAY⁽²⁾

BON À SAVOIR :

Solution d'encaissement tout-en-un qui simplifie l'activité du commerçant, avec des options à télécharger sur www.ce-boost-pay.fr.

■ Abonnement CE boost Pay **39,90 € HT/mois**

■ Abonnement CE boost Pay Business **73,50 € HT/mois**

■ Frais de dossier à la mise en service **50,00 € HT**

■ Durée d'engagement de 48 mois, modalités de sortie du contrat **Nous consulter**

➤ AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

LOCATION DE COFFRE-FORT (SELON DISPONIBILITÉ DANS VOTRE AGENCE)

■ Frais de location de coffre-fort selon contenance

- Petit coffre **65,83 € HT/an**

- Coffre Standard **91,66 € HT/an**

- Coffre Moyen **119,16 € HT/an**

- Grand coffre **173,33 € HT/an**

- Coffre Supérieur **216,66 € HT/an**

■ Frais d'ouverture forcée d'un coffre fort (tous motifs) **Frais réels/ouverture**

(1) Point de vente.

(2) CE boost Pay et CE boost Pay Business sont des offres de Natixis Payment Solutions distribuées par la Caisséd'Épargne - Natixis Payment Solutions : Société Anonyme au capital de 53 559 264 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 345 155 337, dont le siège social est situé 30, avenue Pierre Mendès-France 75013 Paris. Établissement de crédit agréé en France par l'ACPR- Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest CS 92459-75436 Paris Cedex 09.

2 LES FINANCEMENTS



> CYCLE D'EXPLOITATION

FRAIS DE DOSSIER EN % DU MONTANT DE L'ENGAGEMENT (ANNUEL, CRÉATION, RENOUELEMENT)

- Frais de dossier Crédit court terme/billet financier/
découvert autorisé..... **1,00 % du capital emprunté**
(avec minimum de perception 200,00 €)

DÉCOUVERT (FACTURATION TRIMESTRIELLE)

- Commission d'engagement (création et renouvellement du concours)..... **0,50 %**
- Commission du plus fort découvert (calculée sur le solde débiteur le plus important,
en valeur, de chaque mois)..... **0,25 %**
- Commission de dépassement de découvert (majoration taux client)..... **+ 3,50 % du taux négocié**
dans la limite du taux réglementaire*
- Commission de non-utilisation (calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé
de l'autorisation de découvert, perçue à chaque arrêté trimestriel)..... **0,10 %**
- Commission d'immobilisation **2,00 %**
- Taux d'intérêt du découvert autorisé
(Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte)..... **Nous consulter**
- Taux d'intérêt du découvert non autorisé..... **Taux maximum autorisé**
par la législation en vigueur

ESCOMPTE

- Frais de dossier (mise en place ou renouvellement) minimum de perception **1,00 %**
- Taux d'intérêt escompte autorisé **Nous consulter⁽¹⁾**
- Taux d'intérêt escompte occasionnel **Nous consulter⁽¹⁾**

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

BON À SAVOIR :

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

- Frais de convention cadre (mise en place)..... **1,00 % (min. 100,00 €)**
- Commission de bordereau..... **20,00 €/opération**
- Commission de notification/courrier..... **20,00 €/opération**

*Taux d'usure disponible sur le site Internet www.banque-france.fr rubrique économie et statistiques.

(1) Intérêts calculés en fonction du taux d'intérêt, de la durée, et du montant des effets escomptés. Le minimum d'intérêts perçus est fixé à 10,00 €. Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable. Dans le cas où l'indice de référence serait inférieur à zéro (0), il sera alors considéré comme étant égal à zéro (0). Valeur du TBB (Taux de Base Bancaire) au 01/11/2020 = 6,60 %.

GESTION DU POSTE CLIENTS..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne vous propose des solutions adaptées à la gestion et à la sécurisation de votre poste clients : ciblage de nouveaux prospects, informations sur la santé financière de vos clients, prospects ou fournisseurs en France ou à l'international, assurance contre le risque d'impayés.

LIGNES DE TRÉSORERIE INTERACTIVES LTI (réservé au secteur public)..... **Nous consulter**

FINANCEMENT DES STOCKS..... **Nous consulter**

AVAL DE TRAITE..... **Nous consulter**

> CAUTIONS ET GARANTIES À 1^{RE} DEMANDE

CAUTIONS BANCAIRES (ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE)

- Frais d'émission d'un acte simple sur imprimé pré-établi et normalisé..... **2,00 % du montant de la caution avec min. 50,00 €**
- Frais d'émission d'un acte complexe sur imprimé fourni par le client (nécessitant une validation juridique) **2,00 % du montant de la caution avec min. 150,00 €**
- Frais de dénonciation dans la presse **Frais réels (min 300 €)**
- Avenant à la caution bancaire - modification à la première demande..... **35,00 €**
- Commission d'engagement annuelle **Nous consulter**
- Mainlevée ou dénonciation d'engagement par signature **Nous consulter**
- Relance pour obtention mainlevée **Nous consulter**
- Caution retenue de garantie CEGC (Compagnie Européenne de Garanties et de Cautions)..... **Nous consulter**
- Commission annuelle pour délivrance de caution bancaire (loyer, fiscalité...)..... **Nous consulter**
- Commission de risque (en % du montant cautionné selon étude)
 - Si dossier inférieur à 1 M€..... **1,00 % avec min. 200,00 €**
 - Si dossier supérieur à 1 M€..... **1,00 % avec min. 600,00 €**

GARANTIES À 1^{RE} DEMANDE

- Frais de dossier..... **Nous consulter**
- Commission de délivrance **Nous consulter**
- Caution coupe de bois **2,00 % du montant. Min. 50,00 €**
- Autres cautions (accises, agro-alimentaire douane, de marché, Professions réglementées)..... **Nous consulter**

GARANTIES DE MARCHÉ

(RESTITUTION D'ACOMPTE, RETENUE DE GARANTIE...)..... **Nous consulter**

➤ FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

FRAIS DE MISE EN PLACE

- Frais de dossier crédit
 - Prêt moyen-long terme **1,00 % du capital emprunté (minimum de perception 600,00 €)**
 - Frais supplémentaire en cas de garantie commune **1,00 % du capital emprunté (minimum de perception 500,00 €)**
- Commission annuelle d'engagement
 - Prêt moyen-long terme **Nous consulter**

OPÉRATIONS EXCEPTIONNELLES SUR CRÉDIT

- Frais de mainlevée
 - D'hypothèque **80,00 €/acte**
 - De nantissement de produits financiers Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté ou externe **80,00 €/acte**
 - Sur garantie en cas de remboursement anticipé **80,00 €/acte**
 - De gage de fin de crédit **Gratuit**
 - De gage en cours de crédit **80,00 €/acte**
 - Mainlevée totale ou partielle d'une sûreté réelle ou personnelle par acte sous seing privé **80,00 €/acte**
- Attestation de fin de prêt **10,00 €/acte**
- Décompte notaire (remboursement anticipé) **33,00 €/acte**
(maxi 2 décomptes pour une même opération)
- Frais d'enregistrement **Frais réels**
- Édition de justificatif d'intérêts payés **Nous consulter**
- Réédition de contrat à la demande du client **28,24 €**
- Réédition du tableau d'amortissement **18,00 €**
- Information annuelle aux cautions, par garantie et par dossier de prêt **38,50 €**
- Indemnité de remboursement anticipé **Selon contrat**
- Indemnité de réaménagement **Selon contrat**
- Intérêts de retard sur échéance de prêt **Selon contrat**
- Changement de numéro de compte de prélèvement **100,00 €**
- Délégation de loyers ou de contrat d'assurance **Nous consulter**
- Avenant (date de prélèvement, arbitrage de valeurs données en garantie, réduction de durée, mainlevée avec garanties substitution d'assurance ou de garanties..) **125,00 €/acte**

ASSURANCE DES EMPRUNTEURS (selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur) Nous consulter

L'assurance des emprunteurs permet de sécuriser votre activité en assurant vos emprunts moyen long terme. En souscrivant cette assurance lors de la mise en place du crédit, vous garantisiez la prise en charge de tout ou partie du capital restant dû ou des échéances en cas d'aléa de santé des emprunteurs et/ou des cautions.

GARANTIES SUR PRÊTS

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

■ Prise de garanties société de caution mutuelle.....	Nous consulter
■ Gage sur véhicule automobile.....	80,00 €
■ Nantissement de parts sociales de SCI.....	Nous consulter
■ Nantissement de parts sociales hors SCI ou d'actions de sociétés non cotées	Nous consulter
■ Nantissement de compte-titres ou de contrat d'assurance réseau Caisse d'Epargne en UC ⁽¹⁾	Gratuit
■ Nantissement de compte-titres ou de contrat d'assurance-vie hors Caisse d'Epargne en UC ⁽¹⁾	80,00 €
■ Nantissement de fonds de commerce sous seing privé.....	80,00 €
■ Gage matériel et outillage sous seing privé.....	80,00 €
■ Nantissement de marché public et autres garanties.....	Nous consulter
■ Remise de quittance subrogative (% du capital restant dû).....	Nous consulter
■ Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé.....	140,00 €
■ Hypothèque fluviale, maritime, aérienne	Nous consulter
■ Mainlevée totale ou partielle Garantie BPI ⁽²⁾ France, CEGC ⁽³⁾	Gratuit
■ Mainlevée totale ou partielle hypothèque, fonds de commerce, matériel, parts sociales, compte titres, assurance vie hors réseau.....	80,00 €
■ Frais de publication légale.....	Nous consulter
■ Convention de blocage de compte-courant associé.....	80,00 €
■ Engagement de non cession de parts.....	Gratuit
■ Délégation de la police d'assurance « homme-clé ».....	Gratuit
■ Délégation de la police d'assurance décès/incapacité et/ou incapacité de travail.....	Gratuit
■ Délégation de loyers.....	Nous consulter

(1) UC : Unités de Comptes.

(2) BPI : Banque Public d'Investissement.

(3) CEGC : Compagnie Européenne de Garanties et Cautions.

➤ FINANCEMENT DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

FINANCEMENTS

■ Honoraires de montage ou d'arrangement.....	Nous consulter
■ Commission d'engagement sur autorisation de crédit.....	Nous consulter
■ Frais de renouvellement, prorogation, augmentation de concours.....	Nous consulter
■ Frais de modification contractuelle	Nous consulter

CAUTIONS IMMOBILIÈRES

■ Garanties Financières d'Achèvement (GFA)	
- GFA.....	Nous consulter
- GFA VRD ⁽¹⁾	Nous consulter
■ Engagements par signature	Nous consulter

COMPTE RÉSERVATAIRE

■ Ouverture et gestion de compte réservataire.....	Gratuit
--	----------------

➤ FINANCEMENT LOCATIF

CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER	Nous consulter
-------------------------------------	-----------------------

CRÉDIT-BAIL MOBILIER	Nous consulter
-----------------------------------	-----------------------

■ Frais de dossiers.....	2,00 % du montant HT du matériel financé min. 50,00 €
■ Publicité légale crédit-bail location (greffe du tribunal de commerce).....	23,00 €
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social.	
■ Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant de financement).....	250,00 €
■ Lettres d'informations aux cautions.....	35,00 €
■ Annulation ou modification d'assurance	50,00 €
■ Mainlevée d'opposition	
- Contrat de crédit-bail couvert par notre assurance groupe.....	Gratuit
- Contrat de crédit-bail non couvert par notre assurance groupe.....	50,00 €
■ Gestion d'un sinistre matériel	
- Contrat de crédit-bail couvert par notre assurance groupe.....	Gratuit
- Contrat de crédit-bail non couvert par notre assurance groupe.....	150,00 €
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès - invalidité - incapacité) :	
- Contrat de crédit-bail couvert par notre assurance groupe.....	Gratuit
- Contrat de crédit-bail non couvert par notre assurance groupe.....	50,00 €
■ Réédition de documents (contrats, échéanciers...)	50,00 €
■ Changement d'adresse postale (y compris NPAI)	35,00 €
■ Changement de dénomination sociale (sans changement de n° SIREN)	35,00 €
■ Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat).....	50,00 €
■ Radiation de publicité ou de gage ⁽²⁾	35,00 €
■ Modification de la date d'échéancement (hors intérêts intercalaires).....	50,00 €
■ Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement ⁽³⁾ ..	50,00 €

(1) Voirie, Réseau, Divers.

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

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

■ Changement de mode de règlement	
- De chèque ou virement à prélèvement	Gratuit
- De prélèvement à chèque	250,00 €
- De prélèvement à virement	250,00 €
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet ⁽¹⁾	50,00 € (1er gratuit)
■ Attestations diverses (crédit d'impôt recherche, taxes à l'essieu), autorisation de sortie du territoire ⁽¹⁾	50,00 €
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes...)	75,00 €
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽¹⁾	250,00 €
■ Modification du plan de remboursement	250,00 €
■ Modification ou mainlevée de garantie ⁽¹⁾	250,00 €
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous-location (changement d'actionariat, de gérant, d'assuré) ⁽¹⁾	250,00 €
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽¹⁾	250,00 €
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire	50,00 €
LOCATION FINANCIÈRE	Nous consulter
LEASE BACK	Nous consulter
LOCATION LONGUE DURÉE	Nous consulter
> COUVERTURE DE TAUX	
INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME	Nous consulter

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

3 LES PLACEMENTS



> ÉPARGNE FINANCIÈRE



BON À SAVOIR :

Le détail et les conditions de vos placements sont indiqués dans le document d'information réglementaire visé par l'Autorité des marchés financiers, disponible auprès de votre chargé d'affaires.

La Caisse d'Épargne 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'Épargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.



TITRES DE CRÉANCES

- Certificat de dépôt négociable..... **Nous consulter**
- Titres négociables à moyen terme **Nous consulter**
- Autres titres de créances à formule..... **Nous consulter**

GESTION DE TRÉSORERIE

- Placement automatisé de trésorerie
 - Intégral Cash Trésorerie..... **Nous consulter**
- Gestion sous mandat
 - Pour déléguer la gestion de votre portefeuille de valeurs mobilières **Nous consulter**

> COMPTES TITRES

GESTION DE COMPTE TITRES

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient de se reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que l'établissement vous fournit. Vous pouvez recevoir sur demande des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre.

- Ouverture/clôture de compte-titre..... **Gratuit**
- Relevé trimestriel **Gratuit**
- Attestation de plus-values sur demande client..... **10,00 €/demande**
- Édition et envoi de l'imprimé fiscal unique (IFU) **Gratuit**
- Transfert d'un compte-titres ordinaires, ou PEA-PME vers
 - Une autre Caisse d'Épargne **Gratuit**
 - Vers une autre banque **125,00 € HT**
- Duplicata d'imprimé fiscal unique..... **18,50 €**
- Prestation spécifique de gestion d'actifs **Nous consulter**
- Frais attestations retenues à la source titres allemands **Nous consulter**
- Frais de recherche sur titres **35,00 €/recherche**

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

- Titres du réseau Caisse d'Épargne
 - Portefeuille composé uniquement de parts sociales..... **Gratuit**
 - Forfait annuel de gestion..... **22,08 € HT/an**
- Titres d'un autre réseau
 - Frais fixe par ligne (en supplément de la commission proportionnelle)..... **4,16 € HT**
 - Maximum de perception/compte..... **333,33 € HT/an**
 - Commission proportionnelle sur encours du portefeuille..... **0,33 % HT**
 - Minimum de perception/compte..... **33,33 € HT/an**
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)*..... **Application des droits de garde**
- Compte sans position au 31/12 de l'année écoulée..... **21,67 € HT**

ORDRES DE BOURSE

	En centre d'affaires	Par téléphone ⁽¹⁾	Par Internet
Minimum de perception	18,50 €	17,50 €	8,00 €
Taux de courtage	1,45 %	1,45 %	0,50 %
Commission fixe par ligne	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Ordre annulé	10,50 €	10,50 €	Gratuit
Ordre non exécuté	10,50 €	10,50 €	Gratuit

- Taxe sur les transactions financières **Selon la loi en vigueur**
- Frais pour ordre de bourse étrangers **Minimum 76,00 €/ordre**
- Frais sur titres non cotés..... **Frais de gestion 2,00 % par opération (min. 50,00 €)**

ORDRES SUR OPC⁽²⁾ : FONDS COMMUN DE PLACEMENT (FCP), SOCIÉTÉS D'INVESTISSEMENT À CAPITAL VARIABLE (SICAV)

- Opérations OPC⁽²⁾ d'un autre réseau **40,00 € + frais d'émetteur**

PARTS SOCIALES

- Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales Caisse d'Épargne **Gratuit**

*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.
 (1) Coût d'un appel local hors surcoût éventuel de votre opérateur en France métropolitaine.

(2) Organisme de Placement Collectif.

4 INGÉNIERIE SOCIALE



- Épargne salariale (PEE, PER COL, Intéressement)..... **Nous consulter**
- Titres de services **Nous consulter**
 - Chèques de table papier ou électronique « APETIZ »
 - Chèques cadeaux papier « CADO Chèques » ou électronique « CADO CARTE »
 - CESU Domalin
 - Chèques Interservices (clientèle Secteur public)
- Assurances collectives^{(1)*} (IFC, Plan Épargne Retraite Article 83)..... **Nous consulter**
- Assurance santé collective^{(1)*} **Nous consulter**
- Assurance Homme Clé⁽²⁾..... **Nous consulter**
- Assurance Responsabilité des Dirigeants⁽³⁾ **Nous consulter**

INGÉNIERIE FINANCIÈRE

- Opérations de couverture de risque
 - Couverture de risque de taux **Nous consulter**
 - Couverture de risque de change..... **Nous consulter**
 - Couverture de risque de matière première..... **Nous consulter**
- Opérations financières
- Montage de financement structuré (LBO...), transmission d'entreprises..... **Nous consulter**

INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

- Immobilier professionnel..... **Nous consulter**
- Offre Copropriétés..... **Nous consulter**
- Offres Réservataires..... **Nous consulter**

* Assurances collectives retraites de type « Indemnités de Fin de Carrière » et « PER Entreprise - article 83 » sont des contrats de CNP Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

(1) Assurance Santé collective est un contrat de CNP Assurances ou de Macif-Mutualité, entreprises régies par le code des assurances.

(2) Assurance Homme-Clé est un contrat de Natixis Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

(3) Assurances RDE et RDA sont des contrats d'AIG Europe Limited régie par le code des assurances.

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



> TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en devises (montant prélevé dans la devise)..... **70,00 €/trimestre**
- Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre **0,30 %**
- Minimum de perception **30,00 €/trimestre**

CARTES

Se reporter à la page 8 pour les paiements et retraits en euros et en devises.

> ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

EN EUROS

- Commission proportionnelle **0,10 % du montant de l'opération**
 - Minimum de perception **16,30 €/opération**
 - Frais par virement occasionnel vers la Banque BCP Maroc (virement en € et dont le montant est < 150 000 €) **5,00 €**

EN DEVICES

- Commission proportionnelle **0,10 % du montant de l'opération**
 - a - Minimum de perception **16,90 €/opération**
- Commission de change..... **0,05 % du montant de l'opération**
 - b - Minimum de perception **14,70 €/opération**
- Minimum de perception (a + b) **31,60 €/opération**
- Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées manquantes ou erronées) .. **16,10 €/opération**

> LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

VIREMENTS REÇUS DE L'ÉTRANGER

- En provenance de l'EEE* en € et virement SEPA (quel que soit le montant)
- Frais par virement automatisable avec BIC/IBAN..... **Gratuit**
- Autres virements en € dans l'EEE, hors EEE (quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays)
- Frais par virement..... **0,10 % du montant de l'opération**
 - a - Minimum de perception **16,90 €/opération**
- -Frais de commission de change..... **0,05 % du montant de l'opération**
 - b - Minimum de perception **14,70 €/opération**
- Minimum de perception (a + b) **31,60 €/opération**
- Frais supplémentaires de correction (coordonnées manquantes ou erronées) **15,75 €/opération**

* Espace Économique Européen.

CYCLE D'EXPLOITATION MOBILISATION DES CRÉANCES NÉES SUR L'ÉTRANGER

Nous consulter

ENCAISSEMENTS D'EFFETS LIBRES EXPORT

Dans l'Union Européenne

- Commission fixe standard **Gratuit**
- Correction (coordonnées bancaires manquantes ou erronées)..... **16,10 €**

Hors Union Européenne

- a) Commission proportionnelle **0,10 % du montant (min. 16,30 €)**
- b) Commission de change (si devise) **0,05 % (min. 14,70 €)**
- Minimum de perception (a + b) **31,00 €**
- Clause UPAS⁽¹⁾ **Nous consulter**

REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

- Commission d'encaissement..... **0,20 % (min. 50,00 €)**
- Autres commission (acceptation, prorogation, avis de sort)..... **45,00 €**
- Commission d'effet en souffrance..... **0,05 % (min. 45,00 €)**

CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORTS

- Commission d'ouverture..... **0,25 % du TI⁽²⁾ (min. 125,00 €)**
- Commission de prorogation/augmentation du montant..... **0,25 % du TI⁽²⁾ (min. 110,00 €)**
- Commission de modification autre forfait..... **90,00 €**
- Commission d'utilisation/examen/levée de documents **0,125 % du TI⁽²⁾ (min. 125,00 €)**
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/mois indivisible **0,10 %/mois (min. 75,00 €)**
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet ou traduction **80,00 €**
- Frais d'irrégularité⁽³⁾ (à la charge de l'exportateur) **110,00 €**
- Frais de Swift, fax, courrier **40,00 €**

CRÉDITS DOCUMENTAIRES EXPORT

- Commission de notification..... **0,10 % flat (min. 120,00 €)**
- Confirmation de crédit documentaire **Nous consulter**
- Amendement **110,00 €**
- Commission de vérification de document..... **0,15 % flat (min. 150,00 €)**

(1) UPAS : Usance Paid At Sight.

(2) Disponibilité des fonds :

- remise chèque en euros payable dans l'U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 8 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence,
- remise chèque en euros ou devises payable hors U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 14 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence,
- remise chèque en euros ou devises payable à l'étranger en « Crédit Après Encaissement » : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Épargne.

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

LETTRE DE CRÉDIT STAND-BY IMPORT

- Commission d'ouverture..... **0,30 % du TI⁽¹⁾ (min. 100,00 €)**
- Commission de prorogation ou augmentation du montant **0,25 % du montant du TI⁽¹⁾ (min. 90,00 €)**
- Commission de modification autre forfait..... **90,00 €**
- Commission de paiement/mise en jeu (flat) **0,20 % (min. 55,00 €)**
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet ou traduction **min. 80,00 €**

REMISES (EFFETS) LIBRES IMPORT

- Commission proportionnelle **0,10 % du montant (min. 16,30 €)**
- Commission de change (si devise) **0,05 % (min. 14,70 €)**
- Minimum de perception **31,00 €**
- Commission d'impayé..... **0,05 % (min. 45,00 €)**

REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission de paiement **0,20 % (min. 55,00 €)**
- Autre commission (prorogation, avis de sort.....)..... **32,00 €**

> ÉCHANGES DE DONNÉES

- Émission d'un virement non SEPA..... **16,90 €/opération**
- Réception de MT101 en provenance de banques tierces
 - Abonnement mensuel **Nous consulter**
- Envoi de MT940 vers des banques tierces
 - Abonnement mensuel par compte **Nous consulter**

> OPÉRATIONS DE CHANGE

- Click'n Trade (outil de gestion en ligne des opérations de change)
 - Frais de mise en place..... **50,00 €**
- Commission de change..... **0,05 % du montant (min. 14,70 €)**

CHANGE AU COMPTANT **Nous consulter**

CHANGE À TERME ET CHANGE À TERME PRÉAVIS +

- Frais de mise en place **50,00 €**

SWAP DE CHANGE **Nous consulter**

INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME DE CHANGE **Nous consulter**

AUTRES SERVICES (OPTIONS, PRODUITS STRUCTURÉS) **Nous consulter**

> **AVANCES EN DEVICES** **Nous consulter**

> CHANGE MANUEL

ACHAT/VENTE DE BILLETS DE BANQUE ÉTRANGERS (DEVICES)

- Commission de change..... **Selon cours**

(1) TI : trimestre indivisible.

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

> **GARANTIES INTERNATIONALES**

- Commission d'engagement (par trimestre indivisible, calculée en % du montant et perçue trimestriellement d'avance)..... **1,50 % l'an (min. 150,00 €)**

> **OFFRE COFACE**..... **Nous consulter**

> **FRAIS ANNEXES**

- Frais de courrier express..... **Nous consulter**
- Frais de Swift..... **Nous consulter**

6 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



> LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

■ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	9,00 €
■ Frais de relance pour compte débiteur non autorisé	12,00 €
■ Frais d'émission rejet de LCR à payer	Nous consulter
■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour)	9,00 €
■ Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour)	9,00 €
■ -Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10,00 % du montant (dans la limite d'un plafond de 100,00 €)
■ Frais par saisies-attribution/Saisies Conservatoires	100,00 €⁽¹⁾
■ Commission d'intervention	9,40 €/opération⁽¹⁾ (dans la limite d'un plafond de 10 opérations par jour)
■ Frais pour chèque déposé rejeté pour un autre motif que le défaut ou l'insuffisance de provision	Gratuit
■ Frais par prélèvement, TIP, virement ou télé règlement rejeté pour un autre motif que le défaut de provision	Gratuit
■ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	25,00 €
■ Frais d'information de la Banque de France pour chèque payé en période d'interdiction	23,00 €/chèque

> FORFAIT DE FRAIS PAR CHÈQUE REJETÉ

■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :	
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plateforme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)	
- Frais de dossier	
- Les frais de rejet de chèque	
- Frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire	
- Frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction	
- 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 ≤ 50,00 €	20,60 €⁽²⁾
- Pour un chèque > 50,00 €	40,60 €⁽²⁾
	(dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €)

(1) Ces frais ne sont pas soumis à TVA.

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

> FORFAIT DE FRAIS PAR PRÉLÈVEMENT REJETÉ

- Forfait de frais par prélèvement (dont TIP SEPA et télé règlement SEPA) ou virement rejeté pour défaut ou insuffisance de provision comprenant⁽¹⁾ :
 - La notification de refus d'exécution de l'ordre de paiement
 - Les frais de dossier
 - Les frais de rejet
 - Les frais de représentation
 - Prélèvement inférieur à 20 euros **Montant de l'opération**
 - Prélèvement supérieur ou égal à 20 euros **10,60 €⁽²⁾**
- (frais dans la limite du plafond mensuel de 10 rejets)**

> OPPOSITIONS

- Frais d'opposition chèque par l'émetteur **16,50 €**
- Frais d'opposition chéquier par l'émetteur **25,50 €**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif **56,00 €**
- Frais d'ouverture d'un dossier de surveillance suite à un incident de paiement pour carte **20,00 €**
- Frais de déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **28,00 €**
- Opposition tout prélèvement **30,50 €/opération**
- Frais d'attestation **4,50 €**

(1) Ces frais ne sont pas soumis à TVA.

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

7 LEXIQUE



AUTORISATION DE DÉCOUVERT OU FACILITÉ DE DÉCOUVERT

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

BIC/IBAN

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

BPI FRANCE

Banque Publique d'Investissement.

CEGC

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions.

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

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

COMMISSION DE MOUVEMENT

Commission calculée en appliquant un % sur tous les mouvements débiteurs commerciaux. Sont exonérés tous les montants débiteurs générés par la Caisse d'Épargne (remboursement d'emprunt, agios...) ainsi que les virements internes de compte à compte.

COMMISSION DE PLUS FORT DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT

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

COMMISSION DE DÉPASSEMENT DE DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'INTERVENTION

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

COMMISSION D'ENGAGEMENT

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

COMMISSION DE NON UTILISATION

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

COMPTE INACTIF

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

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

DÉPASSEMENT

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

DSP

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

EDI

Échange de Données Informatisées.

FRAIS DE TENUE DE COMPTE

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

INCIDENT DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

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

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

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

REJET DE CHÈQUE

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

RICE

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

SWIFT NET

Réseau privé sécurisé pour les échanges de communication bancaires.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

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

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Épargne conformément aux articles R. 313-1 à R. 313-5 du code monétaire et financier. Exemple d'un calcul de TEG, mentionné à titre purement indicatif pour un découvert autorisé d'une durée indéterminée de 10 000,00 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 100,00 euros (1 % du montant du découvert),
- une commission d'engagement de 100 euros (1 % du montant du découvert). Soit un TEG Indicatif de 7,00 % l'an.

ZONE EURO - ZONE SEPA

SEPA : L'ESPACE UNIQUE DES PAIEMENTS EN EUROS

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

Pays Union Européenne zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie. Pays Union européenne zone non euro : Bulgarie, Lettonie, Danemark, Hongrie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Suède.

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

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

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

LEXIQUE SEPA

CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

CONTESTATION

Demande formulée par le débiteur à sa banque afin d'obtenir le remboursement d'une ou plusieurs opérations de prélèvement SEPA déjà exécutée(s).

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

LISTE BLANCHE

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

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

LISTE NOIRE

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

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

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

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

PRÉ-NOTIFICATION

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

RÉCLAMATION

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

RÉCURRENT

Se dit d'un prélèvement répétitif. Définit également un type de paiement caractérisé par une série de prélèvements effectués au titre d'un mandat.

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

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

R-TRANSACTIONS

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

- Révocation : demande émise par le créancier pour annuler une opération qu'il n'aurait pas dû présenter à sa banque et qui n'a pas encore été mise en circulation dans le système d'échange,
- Demande d'annulation : demande émise par la banque du créancier avant règlement pour annuler une opération qui a été mise en circulation dans le système d'échange,
- Rejet : renvoi d'une opération, avant règlement interbancaire (échéance), à l'initiative de la banque du débiteur,
- Refus : refus d'une opération, avant règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du débiteur donnant lieu à un « rejet » par la banque du débiteur. Cette action est assimilée à un « rejet » au niveau interbancaire,
- Reversement : annulation, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du créancier ou de sa banque d'une opération qui n'aurait pas dû être réglée,
- Retour : renvoi d'une opération, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative de la banque du débiteur,
- Demande de remboursement : contestation d'une opération de la part du débiteur, dans les 8 semaines après la date d'échéance sans avoir à justifier le motif et suivant les 8 semaines dans un délai de 13 mois pour opération non autorisée. Le renvoi de l'opération par la banque du débiteur est assimilé à un « retour ».

RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

SCT

SEPA Crédit Transfert : virement SEPA.

SDD

SEPA Direct Débit : prélèvement SEPA.

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

8 RÉSOUDRE UN LITIGE



► INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

Nous veillons à vous apporter en permanence, la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. En cas d'insatisfaction ou de désaccord, votre Centre d'Affaire se tient à votre disposition pour vous informer ou prendre en compte une réclamation. C'est à lui que vous devez vous adresser pour toute demande relative aux produits et services proposés à la clientèle.

Si la réponse ou solution qui vous a été apportée ne vous convient pas, vous pouvez transmettre votre réclamation au Service Relations Clientèle.

PAR INTERNET	PAR COURRIER	PAR TÉLÉPHONE
www.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾ Région Bourgogne Franche-Comté - Rubrique Aide et outils pratiques - Services et numéros utiles - Service Relations Clientèle des Professionnels	Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté Service Relations Clientèle des Professionnels 1, Rond-Point de la Nation - BP 23088 - 21088 Dijon Cedex 9	09 69 36 27 38*

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la Caisse d'Épargne vous répondra dans les 15 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

* Appel non surtaxé. Coût selon votre opérateur.

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

LA MÉDIATION

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre Centre d'Affaires ou du Service Relations Clientèle, 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, Chefs d'entreprise, commerçants, professions libérales, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance-crédit, ou relatives aux fonds propres.

PAR INTERNET (contact dans les 48h)

Dossier à remplir en ligne sur le site : www.mediateurducredit.fr⁽¹⁾

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)** pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPCVM, SCPI et OPCI), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue de compte titres⁽²⁾.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.amf-france.org ⁽¹⁾	Le médiateur de l'AMF - 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02

- **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges portant exclusivement sur les produits d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le souscripteur peut formuler une demande d'informations ou une réclamation auprès de son assureur
Si malgré les efforts de l'assureur pour le satisfaire, le souscripteur reste mécontent de la décision, il pourra demander un avis au Médiateur de l'Assurance⁽³⁾.

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

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

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

(2) Cf. article L. 621-19 al.1 extrait du COMOFI et charte de la Médiation de l'AMF disponible sur le site internet.

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

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



CAISSE D'ÉPARGNE
DE BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

