



AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2019

---

## **CONDITIONS & TARIFS**

LES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES  
**DES DÉCIDEURS EN RÉGION**

---

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



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
LANGUEDOC-ROUSSILLON



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.

**TVA** Commissions assujetties en sus à la TVA au taux de 20 % au jour de la facturation.

# SOMMAIRE

## 1 BANQUE AU QUOTIDIEN



Compte courant et services associés.....	6
Centralisation des recettes.....	11
Centralisation de trésorerie.....	11
Télécollecte de chèques.....	11
Opérations de paiement et d'encaissement.....	12
Dates de valeur (jours ouvrés).....	18
Instruments de paiements.....	18
Solutions d'encaissement.....	20

## 2 LES FINANCEMENTS



Cycle d'exploitation.....	24
Cautions et garanties à 1 <sup>er</sup> demande ....	26
Financement des investissements .....	26
Financement des opérations immobilières.....	28
Financement locatif.....	28
Couverture de taux.....	29

## 3 LES PLACEMENTS



Épargne bancaire.....	30
Épargne financière .....	30
Comptes titres.....	32

## 4 BANQUE PRIVÉE DES DÉCIDEURS EN RÉGION



Les services de gestion.....	34
------------------------------	----

## 5 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



Des équipes multi-services.....	35
---------------------------------	----

## 6 LE COMMERCE INTERNATIONAL



Tenue de compte.....	38
Les opérations internationales.....	38
Chèques.....	38
Opérations de change.....<?>	
Avances en devises.....	41
Change manuel.....	41
Garanties internationales.....	41
Offre Coface.....	41
Frais annexes.....	41

## 7 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



Frais de recherche de documents.....<?>	
Les opérations juridiques et fiscales..<?>	
La location de coffres (assurance standard comprise).....	42
Transactions sur l'or.....	42

## 8 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



Frais de lettre d'information préalable.....	44
Commission d'intervention.....	44
Forfait de frais par chèque rejeté.....	44
Forfait de frais par prélèvement SEPA rejeté.....	44
Autres incidents.....	45
Oppositions.....	45

## 9 LEXIQUE



Lexique.....	46
--------------	----

## 10 RÉSOUDRE UN LITIGE



Informations complémentaires.....	52
Pour toute information complémentaire.....	53

## 11 LES NUMÉROS UTILES



.....	54
-------	----

# 1 BANQUE AU QUOTIDIEN



## ► COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

### TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en euros..... **22,00 €/mois**
  - Frais de tenue et de gestion de compte inactif<sup>(1)</sup> (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)..... **30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Rémunération de compte ..... **Nous consulter<sup>(2)</sup>**
- Commission de mouvement
  - Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs..... **0,20 %**
  - Virement ponctuel, de trésorerie, émission de chèque de banque ..... **Nous consulter**
- Relevés de compte selon périodicité et format

	Format électronique	Format papier
Relevés mensuels	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Relevés bimensuels	<b>12,00 €/an</b>	<b>24,00 €/an</b>
Relevés décennaires	<b>18,00 €/an</b>	<b>36,00 €/an</b>
Relevés hebdomadaires	<b>24,00 €/an</b>	<b>48,00 €/an</b>
Relevés journaliers	<b>108,00 €/an</b>	<b>216,00 €/an</b>

- Autres prestations
  - Frais d'ouverture de compte courant ..... **Gratuit**
  - Frais de clôture de compte courant ..... **Gratuit**
  - Facture trimestrielle..... **Gratuit**
  - Édition d'un relevé de compte au guichet..... **Gratuit**
  - Édition d'un relevé de coordonnées bancaires (BIC/IBAN)..... **Gratuit**
  - Échelle de valeurs (calcul d'intérêts détaillé)..... **3,50 €**
  - Convention séquestre ..... **38,00 €/unité**
  - Retrait-dépannage dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)..... **6,00 €**
  - Récapitulatif annuel de frais ..... **Gratuit**
  - Domilis Pro - service d'aide à la mobilité bancaire..... **Gratuit**
  - Frais d'arrêté de compte..... **Gratuit**

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

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

- Lettres-chèques .....	<b>Nous consulter</b>
- Information comptable des commissaires aux comptes .....	<b>120,00 € TVA</b>
- Relevé annuel de frais d'encaissement par carte.....	<b>Gratuit</b>
- Relevé mensuel de frais d'encaissement par carte.....	<b>Gratuit</b>
- Commission d'actualisation des dossiers clients :	
- Association gestionnaire ou Ent. < 1,5 M .....	<b>120,00 €</b>
- Ent. CA 1,5 à 5 M .....	<b>250,00 €</b>
- Ent. Avec CA > 50 M.....	<b>450,00 €</b>

**SERVICES BANCAIRES DE BASE ..... Gratuit**

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

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de Relevés d'Identité Bancaire
- La domiciliation de virements bancaires SEPA
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- La réalisation des opérations de caisse
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires SEPA
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- Les paiements par prélèvements SEPA, TIP ou virement bancaire SEPA
- Les moyens de consultation à distance du solde du compte
- Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### BANQUE À DISTANCE

#### 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<sup>(1)</sup>.

- 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](http://www.caisse-epargne.fr) et disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.

#### ■ CE NET Comptes

- Frais de mise en place de l'abonnement.....	<b>Gratuit</b>
- Abonnement au service de banque à distance.....	<b>12,00 €/mois</b>
- Option bourse.....	<b>15,00 €/mois</b>
- Option comptes de filiales à partir du 4 <sup>ème</sup> compte <sup>(2)</sup> .....	<b>5,00 €/mois</b>
- Frais d'intervention (gestion des utilisateurs et habilitations, import des destinations en masse).....	<b>Nous consulter</b>
- Demande d'ajout de RIB (en agence ou par téléphone).....	<b>5,00 €</b>
- Édition d'un relevé de coordonnées bancaires.....	<b>Gratuit</b>
- Frais de modification.....	<b>20,00 € TVA</b>

#### ■ Direct Ecureuil Secteur Public

- Abonnement.....	<b>Gratuit</b>
-------------------	----------------

#### ■ Webprotexion

#### BON À SAVOIR :

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

- Abonnement.....	<b>Gratuit</b>
- Demande d'ajout de RIB (en agence ou par téléphone).....	<b>5,00 €</b>
- Lecteur de carte à puce (conditions d'accès protégées).....	<b>7,50 €/lecteur TVA</b>
- Cotisation de carte Secur@ccès.....	<b>5,83 €/an TVA</b>

(1) La gestion des comptes en ligne ne recouvre pas le marché Secteur Public.  
(2) Nécessité d'un mandat accordé à l'abonné.

## ■ CE NET Remises<sup>(1)</sup>

### **BON À SAVOIR :**

La Caisse d'Épargne met à votre disposition la saisie en ligne et la transmission de fichier sur notre solution Internet CE net Remises qui inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

- Frais de mise en place du service.....	<b>75,00 €</b>
- Frais de gestion des habilitations utilisateurs.....	<b>15,00 €</b>
- Frais de modification sur l'abonnement.....	<b>20,00 €</b>
• Sens client > Banque	
Service de remise d'ordres	
- Abonnement mensuel E-remises.....	<b>30,00 €</b>
- Option base mandat (inférieur à 100 mandats/mois).....	<b>+10,00 €</b>
• Sens banque > Client	
- Abonnement mensuel E-remises.....	<b>20,00 €</b>
- Extrait de compte, fichier de rejets, confirmation d'opération compris dans l'abonnement et selon consommation.....	<b>Gratuit</b>
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (CFONB).....	<b>0,07 €/opération</b>
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (xml).....	<b>0,11 €/opération</b>

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

### **BON À SAVOIR :**

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

## ■ EBICS

- Frais de mise en place du service.....	<b>150,00 €</b>
• Sens aller : Client/Banque	
Transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR.	
- Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par certificat électronique.....	<b>30,00 €/mois</b>
- Abonnement mensuel EBICS T confirmation par signature électronique.....	<b>30,00 €/mois</b>
- Abonnement mensuel EBICS T confirmation sans signature électronique par fax.....	<b>60,00 €/mois</b>
• Sens retour : Banque/Client	
Réception de relevés de comptes, d'impayés et d'opérations.	
- Abonnement mensuel EBICS (profil T).....	<b>50,00 €/mois</b>

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

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### ■ SWIFTNet

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

### ■ Pe SIT

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

### ■ Abonnement expert comptable

- Abonnement expert comptable rapatriement des relevés de comptes..... **15,00 €/mois**
- Transmission de relevé de compte..... **1,00 €/relevé**

### ■ Autres prestations

- Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte..... **Nous consulter**
- Relevés :
  - Format CFONB, xml
  - Format MT940..... **Nous consulter**
- Accès multiple tout protocole..... **Nous consulter**
- Outil de gestion de mandat prélèvement SEPA..... **Nous consulter TVA**
- Services complémentaires..... **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<sup>(1)</sup>, 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)..... **180,00 € TVA**
- Certificat 3 Skey..... **Nous consulter TVA**

(1) RGS : Référentiel Général de Sécurité.

### ■ Authentification secur@ccès et lecteur CAP

- Lecteur CAP (conditions d'accès protégées) .....	7,50 € TVA
- Cotisation carte secur@ccès .....	5,83 €/an TVA
- Frais d'opposition de la carte secur@ccès par la banque .....	Gratuit
- Frais de refabrication carte secur@ccès <sup>(1)</sup> .....	5,83 € TVA
- Frais de demande de réédition de code confidentiel .....	9,33 € TVA

## > CENTRALISATION DES RECETTES

**INTEGRAL CASH RECETTE** ..... Nous consulter

### DÉFINITION :

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

## > CENTRALISATION DE TRÉSORERIE

**INTEGRAL CASH POOLING** ..... Nous consulter

### DÉFINITION :

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

## > TÉLÉCOLLECTE DE CHÈQUES

**TLMC** - Frais de mise en place ..... 350,00 €

### DÉFINITION :

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

**CHPR** - Frais de mise en place ..... 350,00 €

### DÉFINITION :

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

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

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### > OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

#### **BON À SAVOIR : ZONE SEPA, JOUR OUVRÉ ET JOUR OUVRABLE**

**La zone SEPA** : regroupe les pays de l'Union européenne et les 6 pays suivants : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Monaco, Saint-Marin.

**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 ..... **12,50 €**

##### ■ Retraits d'espèces par carte

• En euros dans une caisse d'Épargne ou un autre établissement situé dans la zone euro

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets des Caisses d'Épargne. **Gratuit**

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets des autres banques

- Jusqu'à 3 retraits par mois..... **Gratuit**

- À partir du 4<sup>e</sup> retrait dans le mois ..... **1,00 €/retrait**

• En devises

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets (par transaction)

- Commission proportionnelle..... **2,80 €**

- Commission fixe ..... **3,20 €**

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (par transaction)

- Commission proportionnelle..... **2,80 €**

- Commission fixe ..... **6,25 €**

##### ■ Paiements par carte

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

- En devises ou en euros hors zone euro :

- Commission proportionnelle..... **2,80 %**

- Avec un maximum de perception par transaction ..... **6,25 €/transaction**

## ■ Virements

### DÉFINITION : les virements

- **Virements euros de compte à compte** : transferts de fonds entre 2 comptes ouverts au nom de la même personne morale dans la Caisse d'Épargne.
- **Virements SEPA** : transferts de fonds en euros entre deux comptes bancaires situés dans l'espace SEPA ou entre un compte situé en France et un compte situé dans les COM. Le délai de traitement est de 1 jour entre le moment de réception de l'ordre et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire
- **Virements SEPA Jour** : virements SEPA dont la date d'exécution, le moment de réception de la remise en Caisse d'Épargne et la date d'échange vers la banque destinataire sont effectués le même jour J.
- **Virements SEPA spéciaux** : virements SEPA ayant pour objet le règlement de salaires, URSSAF ou TVA, échangés en interbancaire au plus tôt en fonction de la date d'exécution et du moment de réception de la remise en J.
- **Virements euros tiers urgent UE** : transferts de fonds en euros vers une banque de l'Union européenne, le jour de la réception de l'ordre sous conditions du respect de l'heure limite définie par la Caisse d'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.

	Service Clients	DEI PRO / CENET	CENET Remise / EDI
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>4,50 €</b>	<b>0,75 €</b>	<b>0,35 €</b>
Virement SEPA jour / immédiat			<b>0,60 €</b>
Virement spécial (URSSAF, TVA...)			<b>0,60 €</b>
Virement tiers urgent	<b>12,00 €</b>		<b>7,50 €</b>
Virement SEPA permanent vers une autre banque (par virement)	<b>1,20 €</b>	<b>0,75 €</b>	
Virement de trésorerie (VSOT) France ou Union Européenne	<b>12,00 €</b>		<b>7,50 €</b>
Remise de virements confirmée par fax			<b>10,00 €</b>
Remise de virements confirmée par signature électronique			<b>Gratuit</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>15,00 €</b>		
Virement non SEPA en euros hors zone SEPA ou en devises <sup>(1)</sup> quel que soit le pays de destination) télétransmis			<b>15,00 €</b>

(1) Commissions de change en sus pour les virements en devises.

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### ■ 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.

- Paiement d'un prélèvement SEPA .....	<b>Gratuit</b>
- Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE.....	<b>Gratuit</b>
- Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) <sup>(1)</sup> .....	<b>15,00 €</b>
- Modification/annulation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) <sup>(1)</sup> .....	<b>15,00 €</b>
• <b>Contestation/Opposition sur prélèvement</b>	
- Refus de tout prélèvement SEPA .....	<b>Gratuit</b>
- Révocation ou contestation d'une échéance de prélèvement avant ou après échéance .....	<b>Gratuit</b>
- Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée .....	<b>20,00 €</b>
• <b>Autres frais</b>	
- Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA .....	<b>20,00 €</b>

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

### ■ Les effets de commerce mis en paiement

- Service paiement sauf désaccord .....	<b>Gratuit</b>
- Demande d'avis de sort .....	<b>19,00 €</b>
- Commission sur interventions diverses sur effet (prorogation, réclamation, changement de montant, changement de RIB) .....	<b>19,00 €</b>
- Opposition sur effet à payer .....	<b>20,00 €</b>
- Frais de rejet .....	<b>22,40 €</b>

### LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

#### ■ Remises d'espèces en agence

- Service dépôt Securexpress toutes options .....	<b>Gratuit</b>
- Dépôt express et sécurisé de la recette professionnelle <sup>(1) (2)</sup> .....	
- Cotisation carte de dépôt Securexpress .....	<b>Gratuit</b>
- Carte de dépôt Securexpress supplémentaire ou refabrication .....	<b>Gratuit</b>
- Securexpress Assurance <sup>(1) (2)</sup> .....	<b>27,40 €/an</b>
- Coffre de nuit <b>TVA</b> .....	<b>70,83 €/an</b>

#### ■ Remises d'espèces hors agence

- Service de ramassage des fonds .....	<b>Sur devis</b>
--	------------------

#### ■ Chèques

- Remises de chèques (hors prestations particulières) .....	<b>Gratuit</b>
---	----------------

#### ■ Virements

- Réception d'un virement SEPA .....	<b>Gratuit</b>
- Réception de virement de trésorerie euro zone euro .....	<b>Gratuit</b>

#### ■ Prélèvements SEPA

- Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA) .....	<b>30,00 €</b>
--	----------------

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

(2) Securexpress Assurance : contrat d'assurance réservé aux clients professionnels ayant souscrit au Service Dépôt Securexpress.

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### ■ Opérations réalisables sur CENET remise

- Emission de prélèvement SEPA CORE ou TIP SEPA (ponctuel)..... **0,35 €/opération**
- Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) ..... **0,35 €/opération**
- Frais sur remise de prélèvements confirmée par fax ..... **5,00 €/remise**
- Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique ..... **3,50 €/remise**
- Frais sur annulation suite à une opération émise à tort avant date d'échéance .... **15,00 €/opération**
- Frais sur reversement suite à une opération émise à tort ..... **15,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE  
(rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur).... **6,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises  
(B2B) (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance) ..... **6,00 €/opération**

### ■ Titre interbancaire de paiement (TIP)

- Frais de rejet reçus suite à l'émission d'un TIP ..... **6,00 €/opération**

### ■ Interventions et demandes particulières

- Frais sur annulation ou modification d'une remise ou opération avant traitement **15,00 €/opération**
- Frais sur annulation suite à une opération émise à tort avant date d'échéance .... **15,00 €/opération**
- Frais sur reversement suite à une opération émise à tort ..... **15,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE  
(rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur).... **6,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA  
interentreprises (B2B) (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance).... **6,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA  
interentreprises (B2B) pour contestation débiteur en procédure exceptionnelle... **6,00 €/opération**
- Prélèvement remis à l'encaissement revenu impayé ..... **6,00 €/opération**
- Frais sur recherche de preuve auprès du créancier pour contestation  
sur prélèvement non autorisé sans restitution du mandat valide par le créancier ..... **15,00 €**
- Frais de rejet reçus suite à l'émission d'un TIP ..... **6,00 €/opération**

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

■ **Les effets de commerce remis à l'encaissement et à l'escompte**

	Service Clients	CENET Remise / EDI
Frais de remise de bordereau	<b>5,20 €</b>	<b>3,50 €</b>
Commission par effet	<b>3,50 €</b>	<b>0,45 €</b>
Majoration pour effet inférieur à 800 € : commission forfaitaire	<b>3,85 €</b>	<b>3,85 €</b>
Commission sur interventions diverses sur effet (prorogation, réclamation, changement de RIB)	<b>19,00 €</b>	<b>19,00 €</b>
Envoi à l'acceptation	<b>19,00 €</b>	<b>19,00 €</b>
Effet remis à l'encaissement revenu impayé	<b>22,40 €</b>	<b>6,00 €</b>
Effet représenté	<b>3,80 €</b>	–

■ **Services SEPAmail**

- Demande de règlement (Offre Rubis)..... **Nous consulter**
  - Abonnement au service
  - Demande de règlement

- Vérification de coordonnées bancaires (Offre Diamond) ..... **Nous consulter**
  - Abonnement au service
  - Demande de vérification

■ **Mobilité bancaire\***

- Abonnement au service..... **Gratuit**
- Restitution des modifications de coordonnées bancaires

\* Service opérationnel courant 2017.

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### > DATES DE VALEUR (JOURS OUVRÉS)

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

■ Chèque remis .....	<b>J + 1 ouvré<sup>(1)</sup></b>
- Délai d'encaissement sur compte en incident .....	<b>J + 10</b>
- Délai d'encaissement en cas de remise de chèque(s) au guichet .....	<b>J</b>
- Délai d'encaissement nouveaux clients .....	<b>J</b>
- Délai d'encaissement maximum .....	<b>J + 60</b>
■ Chèque émis .....	<b>J</b>
■ Virement reçu .....	<b>J</b>
■ Virement émis, avis de prélèvement émis .....	<b>J</b>
■ Versement d'espèces, dépôt/retrait au guichet .....	<b>J</b>
■ Paiement par carte bancaire	
- débit immédiat .....	<b>J</b>
- débit différé .....	<b>Le 4 du mois</b>
■ Monétique .....	<b>R</b>
■ Remise d'effet à l'encaissement sur la France .....	<b>E+4JC (mini R+10JC)</b>
■ Remise d'effet à l'escompte sur la France .....	<b>R+1JC</b>
■ Remise d'effet tiré sur l'étranger/DOM TOM .....	<b>E+30JC (mini R+37JC)</b>
■ Paiement d'effet domicilié .....	<b>E-1JC</b>
■ Effet domicilié impayé .....	<b>J</b>

### > INSTRUMENTS DE PAIEMENTS

#### CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence/centre d'affaires .....	<b>Gratuit</b>
- Frais de renouvellement automatique de chéquier .....	<b>Gratuit</b>
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulières) .....	<b>Gratuit</b>
■ Frais d'envoi de chéquier ou de carnet de remises de chèques	
- Envoi simple .....	<b>2,45 € / envoi</b>
- Envoi en recommandé avec AR .....	<b>9,50 € / envoi</b>
- Frais de destruction d'un chéquier non retiré dans les 6 mois .....	<b>7,50 €</b>
- Chèques sécurisés	
- Contrôle de la banque de lettres-chèques ou chèques à la demande du client ...	<b>Nous consulter</b>

(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).

## CARTES

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

■ Cotisations cartes	
- Carte Visa Business à débit immédiat .....	<b>49,00 €/an</b>
- Carte Visa Business à débit différé.....	<b>49,00 €/an</b>
- Carte Visa Gold Business à débit immédiat.....	<b>130,00 €/an</b>
- Carte Visa Gold Business à débit différé.....	<b>130,00 €/an</b>
- Carte Visa Platinum à débit différé.....	<b>222,00 €/an</b>
- Carte de retrait Associatis.....	<b>22,00 €/an</b>
- Carte de paiement Visa Electron Sensea Pro / Associatis .....	<b>44,00 €/an</b>
■ Opérations diverses	
- Refabrication de carte avant échéance .....	<b>12,45 €/carte</b>
- Renouvellement, réédition, réactivation de code confidentiel .....	<b>11,20 €/carte</b>
- Mise en place d'un plafond exceptionnel retrait espèces ou paiement <sup>(1)</sup> .....	<b>11,50 €/demande</b>
- Frais de destruction de carte en cas de non retrait dans les 2 mois.....	<b>7,50 €</b>
- Demande d'autorisation par opération carte.....	<b>9,80 €</b>

**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..... Nous consulter**

### **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.

(1) Sous réserve d'acceptation.

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

### ASSURANCES

#### **BON À SAVOIR :**

L'assurance moyens de paiement « Pro Plus » couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service.

- Assurance moyens de paiement « Pro Plus » <sup>(1)</sup> .....	<b>20,30 €/an/compte</b>
- Assurance moyens de paiement des Associations et organismes à but non lucratif <sup>(1)</sup> .....	<b>16,30 €/an/compte</b>
- Assurance Assistance et Protection Juridique <sup>(1)</sup> (Associations) .....	<b>10,00 €/mois</b>

### > 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.

■ Inscription	
- SP PLUS .....	<b>150,00 €</b>
- SP PLUS Pro Expert .....	<b>250,00 €</b>
- Je paie en ligne .....	<b>150,00 €</b>
■ Abonnement mensuel	
- SP PLUS .....	<b>15,00 €</b>
- SP PLUS Pro Expert .....	<b>30,00 €</b>
- Je paie en ligne .....	<b>15,00 €</b>

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

	SP Plus Pro	SP Plus Pro Expert	Je paie en ligne
<b>Canal de vente</b>			
- Site WEB marchand	√	√	X
- VAD (téléphone, courrier, fax, email)	5 €/mois <sup>(2)</sup>	5 €/mois <sup>(2)</sup>	X
- Page de paiement hébergée par SP PLUS			√
<b>Moyen de paiement</b>			
- Cartes bancaires, Visa, MC, eCB	0,15 €/tr	0,15 €/tr	0,15 €/tr
- Cartes privatives American Express Cofinoga Cetelem	0,15 €/tr  5 €/mois	0,15 €/tr  √	0,15 €/tr  X
<b>Typologie de paiement</b>			
- Paiement à la commande	√	√	√
- Paiement à la livraison	√	√	√
- Paiement différé	√	√	√
- Paiement en N fois	√	√	√
- Gestion compte client (abonnement et/ou identifiant)	X	15 €/mois <sup>(1)</sup>	√
- Paiement par e-mail	X	5 €/mois <sup>(1)</sup>	5 €/mois <sup>(1)</sup>
<b>Back-office de gestion des paiements</b>			
- Mode interface sécurisé	√	√	√
- Mode WEB services	X	500 € <sup>(1)</sup>	X

**X** Service non disponible

√ Service offert en standard

<sup>(1)</sup> Service en option

<sup>(2)</sup> Service possible

# 1

## BANQUE AU QUOTIDIEN

	SP Plus Pro	SP Plus Pro Expert	Je paie en ligne
<b>Aide à la décision</b>			
- Module d'aide à la décision : niveau 1	<b>15 €/mois<sup>(1)</sup></b>	√	<b>X</b>
- Module d'aide à la décision : niveau 2	<b>X</b>	<b>10 €/mois<sup>(1)</sup></b>	<b>X</b>
<b>Reporting</b>			
- Email de confirmation de paiement au commerçant	√	√	√
- Fichier reporting transactions et opérations	<b>10 €/mois<sup>(1)</sup></b>	√	<b>10 €/mois<sup>(1)</sup></b>
- Rapprochement bancaire visuel			
- Rapprochement bancaire visuel et par fichier	<b>X</b>	<b>25 €/mois<sup>(1)</sup></b>	<b>25 €/mois<sup>(1)</sup></b>
- Rapprochement impayés visuel et par fichier			
<b>Services additionnels</b>			
- Insertion d'un logo (page paiement et e-mail de confirmation)	√	√	√
- Email de confirmation de paiement à l'internaute	√	√	√
- Pages de paiement en multilingues	√	√	√
- Affichage montant en multidevises	<b>X</b>	√	<b>X</b>
<b>Modalités de facturation spécifique</b>			
- Facturation pour saisonnier par mois	<b>10 €/mois<sup>(2)</sup></b>	<b>10 €/mois<sup>(2)</sup></b>	<b>10 €/mois<sup>(2)</sup></b>

SP PLUS Pro : 4 options      **X** Service non disponible

SP PLUS Pro Expert : 6 options      √ Service offert en standard

Je paie en ligne : 3 options      <sup>(1)</sup> Service en option

<sup>(2)</sup> Service possible

- Impayé sur CB ..... **70,00 €/impayé**
- CHOOZEO<sup>(3)</sup> ..... **Nous consulter**
- S.MONEY
  - Service de paiement et d'envoi d'argent par Smartphone® ..... **Nous consulter**
- Opérations d'encaissement
  - Versement d'espèces (hors prestations particulières) ..... **Gratuit**

(3) CHOOZEO : Service de paiement en 3 ou 4 fois sans frais destiné aux e-commerçants.

## ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE D'ACCEPTATION

- Le contrat monétique accepteur
  - Taux de commission ..... **Nous consulter**
  - Relevé annuel des frais d'encaissement cartes (RAFEC)..... **Gratuit**
  - Relevé mensuel des frais d'encaissement cartes (RMFEC)..... **Gratuit**
- Location de terminaux de paiement électronique (TPE)..... **Nous consulter**

### BON À SAVOIR :

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

## PAIEMENT « N FOIS » SANS FRAIS ..... **Nous consulter**

Offrez plus de souplesse à vos clients en leur proposant de régler en 3 ou 4 fois sans frais.

- Droit d'entrée ..... **65,00 € TVA**
- Mise à disposition du logiciel de paiement N fois sans frais..... **30,00 € TVA**
- Commission pour paiement en 3 fois ..... **Nous consulter**
- Commission pour paiement en 4 fois ..... **Nous consulter**
- € - pnf<sup>(1)</sup> ..... **Nous consulter**

## DILIZI ..... **Nous consulter**

## ESPACE DONS ..... **Nous consulter**

La plateforme des dons en ligne des Associations et des Fondations.

### 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).

(1) Sous réserve de commercialisation par la Caisse d'Épargne.

# 2 LES FINANCEMENTS



## > CYCLE D'EXPLOITATION

**FRAIS DE DOSSIER** ..... 1 % du montant  
avec un minimum de 150,00 €

### DÉCOUVERT

- Commission d'engagement perçue sur tout ou partie du montant d'un découvert confirmé par écrit ..... 1 %
- Commission du plus fort découvert (calculée sur le solde débiteur le plus important, en valeur, de chaque mois) ..... 0,15 %<sup>(1)</sup>
- Commission de dépassement de découvert sur autorisation ..... 0,25 %<sup>(1)</sup>
- Commission d'immobilisation (calculée sur le solde moyen débiteur de la période, perçue uniquement si le compte est débiteur en permanence au cours du trimestre) ..... 1 %
- Commission de non-utilisation (calculée sur le montant non utilisé de l'autorisation de découvert de la période d'arrêt) ..... 0,70 %
- Information annuelle des cautions, par garant et par découvert ..... 20,00 € avec un maximum de 200,00 €
  
- Taux d'intérêt du découvert autorisé<sup>(2)</sup>  
(Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) ..... Taux d'intérêt conventionnel indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert
- Taux d'intérêt du découvert non autorisé<sup>(3)</sup> ..... Taux majoré

### ESCOMPTE

- Taux d'intérêt escompte autorisé ..... Nous consulter<sup>(4)</sup>
- Effets escomptés, intérêts minimum calculés ..... 10,50 €/effet
- Effets « brulants/brûlés », intérêts minimum calculés sur 10 jours calendaires .... 10,00 € minimum

(1) Par période d'arrêt

(2) Voir le Lexique pour un exemple d'un calcul de TEG.

(3) Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte

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

## MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILLY)

### 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).....	<b>Gratuit</b>
- Commission de mise en place ou de renouvellement de dossier.....	<b>1 % du montant</b> <b>avec un minimum de 150,00 €/dossier</b>
- Commission de notification .....	<b>30,00 €</b>
- Commission par créance cédée.....	<b>10,00 €</b>
- Commission de relance Dailly.....	<b>25,00 €</b>
- Commission de prorogation, modification, réclamation, impayé Dailly .....	<b>25,00 €</b>
- Commission d'envoi à l'acceptation.....	<b>25,00 €</b>
- Commission de mainlevée Dailly .....	<b>25,00 €</b>

**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.

- Affacturage FACTUREA : pour assurer, financer et gérer votre poste client .....	<b>Nous consulter</b>
- Commission de financement	
- Commission d'affacturage	
- Offre d'assurance-crédit TRADELINER : Pour protéger vos créances clients contre le risque d'impayés sur vos opérations domestiques et internationales.....	<b>Nous consulter</b>
- Offre de renseignement commercial et recouvrement VISIONDEV : pour connaître et suivre en ligne la santé financière de vos clients et prospects .....	<b>Nous consulter</b>

**LIGNES DE TRÉSORERIE INTERACTIVES LTI (RÉSERVÉ AU SECTEUR PUBLIC) .. Nous consulter**

# 2 LES FINANCEMENTS

## › CAUTIONS ET GARANTIES À 1<sup>re</sup> DEMANDE

### CAUTIONS BANCAIRES

■ Frais d'établissement d'un acte.....	<b>75,00 €/dossier</b>
■ Commission annuelle avec un minimum de 150,00 €.....	<b>de 1% à 3% du montant cautionné</b>
■ Frais divers (modification, annulation, réédition d'acte).....	<b>50,00 €</b>
■ Frais de mainlevée.....	<b>40,00 €</b>

### GARANTIES À 1<sup>re</sup> DEMANDE

- Frais de dossier.....	<b>Nous consulter</b>
- Commission de délivrance.....	<b>Nous consulter</b>
- Autres cautions (accises, agroalimentaire, douane, de marché, professions réglementées).....	<b>Nous consulter</b>

## › FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

### FRAIS DE MISE EN PLACE

■ Frais de dossier crédit.....	<b>1 % du montant avec un minimum de 500,00 €</b>
--------------------------------	---

### OPÉRATIONS EXCEPTIONNELLES SUR CRÉDIT

- Information annuelle aux cautions garantes sur crédits et découverts.....	<b>20,00 €/dossier et caution Maximum de perception 200,00 €</b>
- Attestation de prêt.....	<b>28,00 €</b>
- Attestation de refus de prêt.....	<b>80 % des frais de dossier</b>
- Duplicata d'un tableau d'amortissement.....	<b>25,50 €</b>
- Simulation de décompte de remboursement anticipé.....	<b>20,00 €</b>
- Frais d'avenant (personne, taux, garantie, assurances).....	<b>1,50 % du capital restant dû Minimum 500,00 €</b>
- Frais de relance pour échéance impayée.....	<b>17,50 €</b>
- Acte sur mesure.....	<b>sur devis</b>
- Frais d'avenant (hors avenant de taux).....	<b>195,00 €</b>

### 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 garantissez 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.

- Nantissement de parts sociales hors Caisse d'Epargne/actions de sociétés non cotées.....	<b>1 000,00 €</b>
- Nantissement de compte d'instruments financiers réseau Caisse d'Epargne .....	<b>64,00 €/acte</b>
- Nantissement d'instruments financiers autres établissements.....	<b>275,00 €/acte</b>
- Nantissement de fonds de commerce sous seing privé.....	<b>0,50 % du montant emprunté</b>
- Minimum.....	<b>600,00 €</b>
- Maximum.....	<b>1 200,00 €</b>
- Gage matériel et outillage sous seing privé .....	<b>300,00 €</b>
- Prise de gage automobile .....	<b>300,00 €</b>
- Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé.....	<b>200,00 €</b>
- Hypothèque maritime, aéronef, fluviale	
- Jusqu'à 500 000 € .....	<b>350,00 €</b>
- Au-delà .....	<b>0,60 % du principal</b>
- Convention de blocage de compte courant d'associé.....	<b>65,00 €</b>
- Mainlevée totale ou partielle de garantie réelle ou personnelle par acte sous seing privé .....	<b>90,00 €</b>
- Mainlevée hypothécaire .....	<b>90,00 €</b>
- Mainlevée nantissement de fonds de commerce.....	<b>250,00 €</b>
- Nantissement de marchés publics et autres garanties.....	<b>Nous consulter</b>
- Délégation de la Police d'assurance « homme-clé » .....	<b>250,00 €</b>
- Délégation de la Police d'assurance décès/invalidité et/ou incapacité de travail.....	<b>250,00 €</b>
- Délégation de loyers .....	<b>120,00 €</b>
- Frais de publication légale .....	<b>Nous consulter</b>

# 2 LES FINANCEMENTS

## › FINANCEMENT DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

### FINANCEMENTS

- Honoraires de montage ou d'arrangement (frais de dossier)..... **Nous consulter**
- Commission d'engagement sur autorisation de crédit  
(Par trimestre. Calculée en % annuel du montant de l'ouverture de crédit autorisé) . **3 % max.**
- Frais de dossiers (Frais facturés en % du montant du concours)..... **3 % max.**
- Frais de modification contractuelle..... **Nous consulter**

### CAUTIONS IMMOBILIÈRES

- Garantie Financière d'Achèvement (en % du CA TTC)..... **Nous consulter**
- Garantie Financière d'Achèvement des VRD (en % du prix des travaux  
et honoraires techniques) ..... **Nous consulter**
- Caution (en fonction de la nature de la caution, l'assiette est soit le montant  
de l'engagement, soit le CA TTC de l'opération) ..... **Nous consulter**
- Engagements par signature (en % de l'assiette de la caution)
  - Caution dédit terrain (en % du montant cautionné)..... **Nous consulter**
  - Caution dédit immeuble
  - Caution datation terrain
  - Caution contrat promotion immobilière
  - Caution paiement entreprises
  - Autres cautions

### AUTRES SERVICES DU CRÉDIT

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

### COMPTE RÉSERVATAIRE

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

## › FINANCEMENT LOCATIF

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

**LOCATION FINANCIÈRE** ..... **Nous consulter**

**LEASE BACK**..... **Nous consulter**

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

**CRÉDIT BAIL MOBILIER**..... **Nous consulter** **TVA**

- Frais de dossiers..... **2 % du prix H.T.**

**du matériel avec un minimum de 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 du financement)..... **250,00 €**
- Lettres d'information aux cautions ..... **35,00 €**

- Annulation ou modification d'assurance.....	50,00 €
- Mainlevée d'opposition - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> .....	<b>Gratuit</b>
- Mainlevée d'opposition - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> .....	50,00 €
- Gestion d'un sinistre matériel - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> ..	<b>Gratuit</b>
- Gestion d'un sinistre matériel - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> ..	150,00 €
- Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - <b>contrat couvert par notre assurance groupe</b> .....	<b>Gratuit</b>
- Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - <b>contrat non couvert par notre assurance groupe</b> .....	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 <sup>(1)</sup> .....	35,00 €
- Modification de la date d'échéancement (hors intérêt intercalaire).....	50,00 €
- Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement <sup>(2)</sup> .....	50,00 €
- Changement du mode de règlement <sup>(2)</sup>	
- de chèque ou virement à prélèvement.....	<b>Gratuit</b>
- de prélèvement à chèque.....	250,00 €
- de prélèvement à virement.....	250,00 €
- Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet <sup>(1)</sup> .....	50,00 € (1 <sup>re</sup> gratuite)
- Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire <sup>(1)</sup> .....	50,00 €
- Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes).....	150,00 €
- Transfert au nom d'un nouveau locataire <sup>(1)</sup> .....	250,00 €
- Modification du plan de remboursement <sup>(1)</sup> .....	250,00 €
- Modification ou mainlevée de garantie <sup>(1)</sup> .....	250,00 €
- Avenant au contrat ou autorisation de sous location (changement d'actionnariat, de gérant, d'assuré) <sup>(1)</sup> .....	250,00 €
- Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat <sup>(1)</sup> .....	250,00 €
- Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire.....	50,00 €

## ➤ COUVERTURE DE TAUX

**INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME**..... **Nous consulter**

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

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

# 3 LES PLACEMENTS



## **BON À SAVOIR :**

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



<b>&gt; ÉPARGNE BANCAIRE</b> .....	<b>Rémunération</b>
client	
- Relevés de comptes multiproduits.....	<b>1,25 €/relevé</b>
<b>CSL ASSOCIATIS/CSL LOGEMENT SOCIAL</b> .....	<b>Nous consulter</b>
<b>PARTS SOCIALES</b> .....	<b>Nous consulter</b>
- <b>Définition</b> : titres de propriété définis par les statuts de la CE	
- <b>Durée</b> : 1 an minimum	
- <b>Souscription</b> : montant minimum 1 part	

## **> ÉPARGNE FINANCIÈRE**

### **OPC (Organisme Placement Collectif)**



## **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.....	<b>Nous consulter</b>
- <b>Définition</b> : titre de créance négociable sur un marché réglementé ou de gré à gré	
- <b>Durée</b> : 1 jour à 1 an	
- <b>Taux</b> : fixe ou variable (indexé sur l'Eonia ou Euribor)	
- <b>Souscription</b> : montant minimum 150 000 €, sans plafond	
■ Titres négociables à moyen terme .....	<b>Nous consulter</b>
- <b>Définition</b> : titres de créance négociables sur un marché réglementé ou de gré à gré	
- <b>Durée</b> : supérieure à 1 an	
- <b>Taux</b> : Euribor, CMS ou inflation	
- <b>Souscription</b> : montant minimum 150 000 €, sans plafond	
■ Autres titres de créances à formule.....	<b>Nous consulter</b>

## GESTION DE TRÉSORERIE

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



### **BON À SAVOIR :**

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



- Gestion sous mandat  
- Pour déléguer la gestion de votre portefeuille de valeurs mobilières ..... **Nous consulter**

# 3 LES PLACEMENTS

## > LES COMPTES TITRES

- Ouverture d'un compte d'instruments financiers ..... **Gratuit**
- Clôture d'un compte d'instruments financiers..... **Gratuit**

- LES ACHATS ET LES VENTES D'INSTRUMENTS FINANCIERS
- LES FRAIS SUR ORDRE DE BOURSE ACTIONS<sup>(1)</sup>/OBLIGATIONS/OPCVM/FIA

	En agence	Par téléphone	Par Internet
Minimum de perception	<b>16,95 €</b>	<b>16,95 €</b>	<b>8,90 €</b>
Taux de courtage	<b>1,43 % + taxes</b>	<b>1,43 % + taxes</b>	<b>0,52 % + taxes</b>
Commission fixe par ligne	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Ordre non exécuté	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
Ordre annulé	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>

- Frais achats/ventes actions ou obligations sur Bourses étrangères (taux de courtage – minimum de perception) ..... **Nous consulter**
- OPCVM/FIA :
  - Souscription OPCVM/FIA du réseau Caisse d'Épargne ..... **Nous consulter**
  - Souscription OPCVM/FIA autres réseaux ..... **34,75 + frais d'émetteur**
- 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**

### LES DROITS DE GARDE **TVA**

- Portefeuille composé uniquement de Parts Sociales ou de valeurs mobilières privatisées exonérées nationalement..... **Gratuit**
- Portefeuille ouvert sans ligne de valeur au 31/12 ..... **7,03 €/trim soit 28,12 €/an**
- Portefeuille composé uniquement de valeurs du réseau Caisse d'Épargne... **6,25 €/trim soit 25,00 €/an**
- Portefeuille composé de valeurs autres établissements
  - Minimum de perception..... **7,03 €/trim soit 28,12 €/an**
  - Commission proportionnelle..... **0,07 %/trim soit 0,25 %/an**  
avec un minimum ..... **2,29 €/trim soit 9,17 €/an**
  - Commission fixe par ligne..... **0,83 €/trim soit 3,33 €/an**
- Frais de tenue et de gestion de PEA et de compte d'instruments financiers inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier.\*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 frais et commissions prélevés annuellement ne être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.  
(1) Hors fiscalité éventuellement applicable en sus.

## LES AUTRES TARIFS

- Attestation de plus-values (sur IFU).....	<b>Gratuit</b>
- Édition Imprimé Fiscal Unique (IFU) .....	<b>Gratuit</b>
- Évaluation de portefeuille (hors Gestion Patrimoniale Privée) <b>TVA</b> .....	<b>0,20% de la valeur du portefeuille Minimum 49,71 €</b>
- Ordre au nominatif .....	<b>50,25 €</b>
- Changement de forme : passage au nominatif.....	<b>15,05 €</b>
- Attestation de blocage (par valeur bloquée) .....	<b>11,60 €</b>
- Dépôt de titres vifs (par nature de titres déposés) .....	<b>45,00 €</b>
- Opposition administrative.....	<b>48,90 €</b>
- Gestion de titres de sociétés non cotées <b>TVA</b> .....	<b>141,67 €</b>

## LES TRANSFERTS DE COMPTE-TITRES ORDINAIRE, PEA ET PEA PME

- Transfert compte-titres ordinaire, PEA/PEA-PME vers autre banque <b>TVA</b> .....	
- Frais fixes par ligne de titres en dépôt en France.....	<b>8,33 €</b>
- Frais fixes par ligne de titres en dépôt à l'étranger .....	<b>83,33 €</b>
avec un minimum de perception.....	<b>91,67 €</b>
- Transfert vers autre établissement du réseau Caisse d'Épargne .....	<b>Gratuit</b>

## PARTS SOCIALES

- Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales Caisse d'Épargne.....	<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'Épargne fournit au Client. Le client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de la Caisse d'Épargne perçue à ce titre. 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.

## LIVRETS

■ Relevés	
- Relevé de compte multiproduits trimestriel .....	<b>5,60 €/an</b>
- Relevé de compte multiproduits semestriel .....	<b>2,80 €/an</b>
- Relevé de compte multiproduits annuel.....	<b>Gratuit</b>

## PRESTATION RELEVÉS PORTEFEUILLE TITRES

GRANDS INVESTISSEMENTS .....	<b>Nous consulter</b>
------------------------------	-----------------------

# 4 BANQUE DU DIRIGEANT



## > LES SERVICES DE GESTION PRIVÉE

### **BON À SAVOIR :**

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

■ Étude patrimoniale partielle <b>TVA</b> :	
- Étude fiscale IRPP	
- minimum .....	<b>51,67 €</b>
- maximum .....	<b>129,17 €</b>
- Étude fiscale ISF	
- minimum .....	<b>129,17 €</b>
- maximum .....	<b>215,00 €</b>
- Étude successorale	
- minimum .....	<b>129,17 €</b>
- maximum .....	<b>215,00 €</b>
- Étude Prévoyance	
- minimum .....	<b>51,67 €</b>
- maximum .....	<b>129,17 €</b>
■ Étude patrimoniale globale .....	<b>Nous consulter</b>
■ Gestion sous mandat (en OPCVM, en direct) .....	<b>Nous consulter</b>
■ Assurance-vie Gestion Privée .....	<b>Nous consulter</b>

# 5 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



## › DES ÉQUIPES MULTI-EXPERTES

### **BON À SAVOIR :**

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

### **INGÉNIERIE SOCIALE**

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

- Épargne salariale (PEE, PERCO, Intéressement)..... **Nous consulter**

### **BON À SAVOIR :**

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

- Titres de services ..... **Nous consulter**

### **BON À SAVOIR :**

Les offres Titres de services de la Caisse d'Épargne sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs des secteurs privé et public (Titres restaurants, CESU préfinancé) et permettent de les valoriser (Titres Cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

- Chèques de table papier ou électronique « APPETIZ »
- Chèques cadeaux papier « CADO Chèques » ou électronique « CADO CARTE »
- CESA Domalin
- Chèques Interservices (clientèle Secteur public)

- Assurances collectives<sup>(1)</sup> (IFC, Plan Epargne Retraite Article 83)..... **Nous consulter**

### **BON À SAVOIR :**

Les assurances collectives de la Caisse d'Épargne permettent d'optimiser la politique retraite de l'entreprise ou de la structure.

- Le dispositif IFC (Indemnités de Fin de Carrière) permet une meilleure gestion des provisions qui relèvent d'une obligation légale (versement de l'indemnité lors du départ à la retraite).
- Le Plan Epargne Retraite Entreprises (article 83) permet à une ou plusieurs catégories de salariés de bénéficier d'un complément de retraite sous forme de rente viagère grâce aux versements de cotisations réalisés par l'entreprise dans un cadre fiscal et social avantageux.

(1) 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.

# 5 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE

- Assurance santé collective<sup>(1)</sup> ..... **Nous consulter**

## **BON À SAVOIR :**

Bénéficiez de l'expertise de nos partenaires de l'assurance pour protéger vos salariés par une couverture Santé Collective qui s'adapte à vos besoins et à votre budget.

- Assurance Homme Clé<sup>(2)</sup> ..... **Nous consulter**

## **BON À SAVOIR :**

L'assurance Homme Clé permet de protéger et pérenniser votre entreprise. Grâce à un capital rapidement disponible, votre entreprise peut faire face en cas de disparition ou de Perte Totale et irréversible d'Autonomie de ses hommes clés et de compenser une perte de chiffre d'affaires, se réorganiser, former ou recruter de nouveaux collaborateurs, pour conserver la confiance de vos clients et partenaires.

- Assurance Responsabilité des Dirigeants<sup>(3)</sup> ..... **Nous consulter**

## **BON À SAVOIR :**

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

## **INGÉNIERIE FINANCIÈRE**

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

(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) Assurance RCDE et RCDA sont des contrats d'AIG Europe Limited régie par le code des assurances.

## INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

- Immobilier professionnel..... **Nous consulter**



### **BON À SAVOIR :**

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



- Offres Réservataires..... **Nous consulter**



### **BON À SAVOIR :**

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



## INGÉNIERIE ENVIRONNEMENTALE

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

# 6 LE COMMERCE INTERNATIONAL



## › TENUE DE COMPTE

### COMPTES EN DEVISES (MONTANT PRÉLEVÉ DANS LA DEVISE)

- Frais de tenue de compte en devises tous marchés..... **22,00 €/mois**
- Rémunération de compte en devises ..... **Nous consulter**
- Commission de mouvement
- Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs ..... **0,20 %**

**COMPTES À TERME EN DEVISES ..... Nous consulter**

## › LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

### ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

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

- Virement PAPIER
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN ..... **4,50 €**
- Virement TÉLÉTRANSMIS
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN ..... **0,35 €**

### ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

- En euros ou en devises ..... **40,00 €**
- Frais du correspondant ..... **20,00 €**
- Frais par virement occasionnel vers la Banque BCP Maroc ..... **5,00 €**  
(virement en euros et dont le montant est inférieur à 150 000 €)

### RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA EN EUROS

- Frais par virement reçu automatisable avec BIC et un IBAN ..... **Gratuit**
- Frais par virement reçu sans BIC + IBAN ..... **15,35 €/client**

### RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

- En euros ou en devises ..... **35,45 €**

## › CHÈQUES

### PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

- Paiement par chèque à l'étranger en euros ..... **40,90 €**  
(+ frais de banque étrangère)
- Paiement par chèque à l'étranger en devises ..... **40,90 €**  
(+ frais de banque étrangère)
- Date d'opération (en jour ouvré)
- transfert ..... **J-1**
- rapatriement ..... **J+1**

## ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER<sup>(1)</sup>

■ Chèque libellé en euros et dans la zone Euro	
- Crédit Sauf Bonne Fin .....	<b>14,80 €/opération</b>
- Crédit Après Encaissement .....	<b>14,80 €/opération</b>
■ Chèque libellé en devises hors zone Euro (+ commission de change)	
- Crédit Sauf Bonne Fin .....	<b>14,80 €/opération</b>
- Crédit Après Encaissement .....	<b>14,80 €/opération</b>
■ Impayé chèque étranger (+ frais banque étrangère) .....	<b>35,60 €/chèque</b>

**FRAIS RÉCLAMÉS PAR CORRESPONDANT ÉTRANGER**..... **Coût réel**

## CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORTS

- Commission d'ouverture/trimestre indivisible .....	<b>0,30 % avec un minimum de 140,00 €</b>
- Commission de modification .....	<b>100,00 €</b>
- Commission de levée de documents .....	<b>0,125 % avec un minimum de 120,00 €</b>
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/mois indivisible .....	<b>0,100 % avec un minimum de 100,00 €</b>
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet .....	<b>150,00 €</b>
- Frais d'irrégularité (à la charge de l'exportateur) .....	<b>120,00 € min.</b>
- Bon de cession (frais d'intervention) .....	<b>80,00 €</b>
- Émission d'une cession bancaire .....	<b>80,00 €</b>

## LETTRE DE CRÉDIT STAND-BY IMPORT

- Commission d'ouverture/trimestre indivisible (montant, durée) .....	<b>0,30 % avec un minimum de 120,00 €</b>
- Commission de prorogation ou augmentation du montant .....	<b>120,00 €</b>
- Commission de modification autre forfait .....	<b>100,00 €</b>
- Commission de paiement/mise en jeu ( <i>flat</i> ) .....	<b>0,50 % avec un minimum de 250,00 €</b>
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet .....	<b>150,00 €</b>

## REMISES (EFFETS) LIBRES IMPORT

- Commission de présentation .....	<b>0,30 % avec un minimum de 120,00 €</b>
- Commission de paiement .....	<b>0,125 % avec un minimum de 120,00 €</b>
- Autre commission (prorogation, avis de sort...) .....	<b>50,00 €</b>
- Commission d'impayé .....	<b>0,50 % avec un minimum de 90,00 €</b>

## REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission de paiement .....	<b>0,30 % avec un minimum de 60,00 €</b>
- Commission d'utilisation ou de transfert .....	<b>40,00 €</b>
- Commission d'impayé .....	<b>0,50 % avec un minimum de 90,00 €</b>
- Autre commission (prorogation, avis de sort...) .....	<b>50,00 €</b>

(1) 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.

# 6 LE COMMERCE INTERNATIONAL

## DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX RAPATRIEMENTS

- Opérations en euros ou dans une autre devise de l'EEE
  - Rapatriement sans change ..... **J = date de réception des fonds**
  - Rapatriement avec change ..... **J + 2 (délai de change)**
- Autres opérations
  - Rapatriement ..... **J + 1**

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

**CRÉDIT DOCUMENTAIRE EXPORT** ..... Nous consulter

**LETTRÉ DE STAND-BY EXPORT** ..... Nous consulter

## ENCAISSEMENTS (EFFETS) LIBRES EXPORT

- Commission d'encaissement ..... **0,30 % avec un minimum de 120,00 €**
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort...) ..... **50,00 €**

## REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

- Commission d'encaissement/papier ..... **0,30 % avec un minimum de 60,00 €**
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort...) ..... **50,00 €**

## > OPÉRATIONS DE CHANGE

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

**CHANGE AU COMPTANT** ..... **Nous consulter**

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

**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**

- Minimum de perception (non clients) ..... **6,40 €**

> **GARANTIES INTERNATIONALES** ..... **Nous consulter**

#### **BON À SAVOIR :**

Les garanties internationales sont des engagements par signature émises soit dans le cadre d'un marché export (garantie de soumission, de restitution d'acompte, de bonne execution, de dispense de retenue de garantie...) soit dans le cadre d'un marché import en garantie de paiement de marchandises ou de services.

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

#### **BON À SAVOIR :**

La Caisse d'Épargne facilite la mise en place de cautions dans le cadre de vos contrats export.

## > FRAIS ANNEXES

- Frais de courrier ..... **40,00 €**

- Frais de Swift ..... **40,00 €**

# 7 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



## › FRAIS DE RECHERCHE DE DOCUMENTS

- Frais de recherche sur opération inscrite en compte	
- depuis moins d'un an .....	<b>19,00 €/unité</b>
- depuis plus d'un an.....	<b>32,00 €/unité</b>
- Frais de recherche et photocopie d'un document	
- archivé depuis moins d'un an .....	<b>19,00 €/unité</b>
- archivé depuis plus d'un an .....	<b>32,00 €/unité</b>
- Frais de recherche complexe .....	<b>Nous consulter</b>
- Frais de recherche sur demande de l'administration fiscale.....	<b>35,00 €</b>
- Renseignements commerciaux <b>TVA</b> .....	<b>28,33 €</b>
- Édition d'une échelle de valeurs (calcul d'intérêts détaillé) .....	<b>3,50 €</b>
- Frais de recherche d'adresse inconnue, PND (pli non distribué) .....	<b>35,00 €</b>
- Justification de calcul (agios, intérêts/suite à contestation infondée.....)	<b>31,15 €</b>

## › LES OPÉRATIONS JURIDIQUES ET FISCALES

### FRAIS DE SUCCESSION<sup>(1)</sup>

- Frais d'ouverture du dossier de succession	
- En % des actifs successoraux.....	<b>0,80 %</b>
- Minimum de perception.....	<b>130,00 €</b>
- Maximum de perception.....	<b>650,00 €</b>
- Frais de règlement du dossier de succession	
- Date d'ouverture de la succession ≤ 1 an .....	<b>55,00 €</b>
- Date d'ouverture de la succession > 1 an et ≤ 2 ans .....	<b>80,00 €</b>
- Date d'ouverture de la succession > 2 ans .....	<b>100,00 €</b>

### PROCÉDURE CIVILE D'EXÉCUTION **TVA**

- Frais par saisie attribution (ou par saisie conservatoire).....	<b>100,00 €</b>
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur.....	<b>10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de 83,33 € (plafond fixé par décret)</b>

## › LA LOCATION DE COFFRES (ASSURANCE STANDARD COMPRISE) **TVA**

- Frais de location de coffre-fort	
- petit .....	<b>58,33 €/an</b>
- moyen .....	<b>83,33 €/an</b>
- grand.....	<b>116,67 €/an</b>
- Effraction en cas de perte des clés.....	<b>Frais réels</b>

## › TRANSACTIONS SUR L'OR

- Achat et vente d'or	
- commission.....	<b>1,60 %</b>
- frais fixes .....	<b>10,00 €</b>
- avec un minimum de perception.....	<b>30,00 €</b>

(1) Les frais de successions pourront être débités sur le compte joint ou sur l'un des comptes du conjoint entrant dans le périmètre des recherches diligentes si le solde des comptes du défunt est insuffisant.



# 8 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



## › FRAIS DE LETTRE D'INFORMATION PRÉALABLE

En cas de chèque ou prélèvement sans provision, cette information vous permet de régulariser votre situation et vous évite une interdiction d'émettre des chèques ou des frais de rejet de prélèvement.

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour) ..... **12,50 €**
- Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour)..... **12,50 €**

## › COMMISSION D'INTERVENTION

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

- Commission d'intervention ..... **10,00 €/opération**
- Dans la limite d'un plafond journalier de ..... **50,00 €**

## › FORFAIT DE FRAIS PAR CHÈQUE REJETÉ

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

- La lettre d'information préalable
- Les frais de dossier
- Les frais de chèque impayé
- Les frais de lettre d'injonction au titulaire et au cotitulaire
- Les frais d'envoi en recommandé (AR) de la lettre d'injonction
- La déclaration Banque de France
- Les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
- Les frais de délivrance du certificat de non paiement
- Les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
- Les frais de blocage de provision pour régularisation
- Par chèque < ou égal 50,00 € ..... **20,00 €<sup>(1)</sup>**
- Par chèque > 50,00 € ..... **40,00 €<sup>(1)</sup>**
- Dans la limite d'un plafond journalier de ..... **100,00 €**

## › FORFAIT DE FRAIS PAR PRÉLÈVEMENT SEPA REJETÉ

- Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision :

- Prélèvement inférieur à 20,00 € ..... **Montant de l'opération**
- Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 € ..... **10,00 €<sup>(1)</sup>**

(1) La commission d'intervention sera prélevée en plus.

## › AUTRES INCIDENTS

- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques..... **25,00 €**
- Chèque payé en période d'interdiction bancaire..... **25,00 €/chèque**
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé..... **12,00 €**
- Frais de lettre de relance pour compte débiteur non autorisé envoi en recommandé... **16,00 €**

## › OPPOSITIONS

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire :
  - sans inscription à la Banque de France..... **22,20 €/opposition**
  - avec inscription à la Banque de France..... **44,40 €/opposition**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux..... **Gratuit**
- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur..... **17,40 €**
- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur..... **25,00 €**
- Frais d'opposition sur effet à payer..... **20,00 €**

# 9 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 alphanumériques, attribuée par l'ISO (Organisation pour la Standardisation Internationale) et servant à identifier une institution bancaire ou une entreprise.

## **BPI FRANCE**

Banque Publique d'Investissement.

## **CEGC**

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions.

## **CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE**

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

## **CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « DAILY »**

La cession de créance professionnelle « Daily » correspond à la cession de certaines créances (factures émises sur un ou plusieurs clients) à la banque via un bordereau. Après traitement, la banque octroie un crédit en contrepartie de ces factures par exemple 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 MOUVEMENT**

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

### **COMMISSION DE PLUS FORT DÉCOUVERT**

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

### **COMMISSION D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT**

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

### **COMMISSION DE DÉPASSEMENT DE DÉCOUVERT**

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

### **COMMISSION D'INTERVENTION**

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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.

### **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...).

# 9

## LEXIQUE

### **DATES DE VALEUR :**

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

### **DÉPASSEMENT**

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

### **DSP**

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

### **EDI**

Échange de Données Informatisées.

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

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

### **ESCOMPTE**

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

### **FRAIS DE TENUE DE COMPTE**

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

### **IBAN**

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

### **INCIDENT DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE**

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

### **OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)**

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

## **REJET DE CHÈQUE**

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

## **RICE**

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

## **SWIFT NET**

Réseau privé sécurisé pour les échanges de communication bancaires.

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

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

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Epargne conformément aux articles R 313-1 à R 313-5 du code monétaire et financier.

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

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

## **ZONE EURO - ZONE SEPA**

### **SONT MEMBRES DE L'ESPACE SEPA :**

- les 28 Etats membres de l'Union européenne ;
- les quatre Etats membres de l'Association européenne de libre échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse ; la Principauté de Monaco et la République de Saint-Marin.

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

## **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.

# 9

## LEXIQUE

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

## **RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)**

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

## **SCT**

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

## **SDD**

SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

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

# 10 RÉSOUDRE UN LITIGE



## › INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **EN CAS DE DIFFICULTÉ SUR LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE**, votre Centre d’Affaires se tient à votre disposition pour vous informer ou prendre en compte une réclamation. C’est à lui que vous devez vous adresser pour toute demande relative aux produits et services proposés à la clientèle.
- **EN CAS DE DÉSACCORD**, sur la réponse ou la solution qui vous a été apportée, vous pouvez transmettre votre réclamation :

### **PAR ÉCRIT**

Caisse d’Épargne LR - Service Relations Clientèle BDR  
254, rue Michel Teule - BP7330  
34184 Montpellier Cedex 04

### **PAR INTERNET** [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)\*

(région Languedoc-Roussillon) rubrique « Numéros utiles » « Service Relations Clientèle »

### **PAR TÉLÉPHONE** 09 69 36 27 38\*\*.

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables. 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 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d’attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.

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

\* Coût selon votre fournisseur d’accès internet

\*\* Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.

## › VOTRE RECOURS EN MÉDIATION : VOTRE DERNIER RECOURS EN CAS DE LITIGE

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence et 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, chef d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises 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](http://www.mediateurducredit.fr)

- **LE MÉDIATEUR DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS** pour les litiges sur les placements financiers (obligations, actions, OPCVM, SCPI et OPCI), l'information des investisseurs, exécution des ordres (délais, contenu), des problèmes de tenue des comptes titres.

**PAR INTERNET** <http://www.amf-france.org>

**PAR COURRIER**

Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers  
17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

- **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** <https://www.mediation-assurance.org>

**PAR COURRIER**

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

En cas de souscription par internet, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voies extra-judiciaires des litiges en ligne qui orientera votre demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

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

## › POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

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

[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)\* (région Languedoc-Roussillon)

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

# 11 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 de votre carte bancaire, avertissez immédiatement votre agence Caisse d'Épargne ou contactez le Centre d'Opposition Caisse d'Épargne.

#### ➔ PERTE/VOL :

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

Ou sur Direct Écureuil Pro par internet - [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)<sup>(1)</sup>

Ou depuis votre Smartphone, iPhone® ou votre iPad®  sur [www.m.caisse-epargne.fr](http://www.m.caisse-epargne.fr)<sup>(1)</sup>

## ➤ MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

#### ➔ TECHNIQUE (TPE) :

**0 825 827 827** Service gratuit + prix appel

*(Commande de consommable, télécollecte et questions administratives, appels techniques pour TPE non maintenu par NPS)*

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

#### ➔ SAV :

**0 825 888 613** Service gratuit + prix appel

*(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)*

Du lundi au samedi de 9h à 18h.

#### ➔ INTELLIO SANTÉ :

(du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30)

#### Service commercial :

**02 43 78 07 08** Service gratuit + prix appel

#### Service technique :

**02 43 78 30 48** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [sav@groupe-sephira.fr](mailto:sav@groupe-sephira.fr)<sup>(1)</sup>

*(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)*

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

#### ➔ INTELLIO TAXI : Service commercial :

**02 43 78 07 08** Service gratuit + prix appel

#### service technique :

**02 43 72 54 94** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [sav@groupe-sephira.fr](mailto:sav@groupe-sephira.fr)<sup>(1)</sup>

*(Traitement des remises CB, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours)*

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

#### ➔ DILIZI - Assistante :

**09 69 32 49 91** Service gratuit + prix appel

Contact mail : [support@dilizi.fr](mailto:support@dilizi.fr)<sup>(1)</sup>

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

#### ➔ CENTRE D'AUTORISATIONS : - 7/7j - 24h/24h

**0 825 898 989** 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.

#### ➔ ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE :

**09 69 36 45 45** Service gratuit + prix appel

**POUR LES CONTRATS : Protection de l'Activité Professionnelle, Prévoyance Pro, Santé Pro, Retraite Pro.**

#### ➔ ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE :

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

**POUR LES CONTRATS : Assurance Auto, multirisque et responsabilité civile.**

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



## BANQUE & ASSURANCES

Pour accéder à nos dossiers conseils tarification  
et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur :  
**[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)**



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
LANGUEDOC-ROUSSILLON



Caisse d'Épargne et de Prévoyance du Languedoc-Roussillon, 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 295 600 000 euros - SIREN 383 451 267 RCS Montpellier - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 005 729. • Crédit photos : AdobeStock • Edep 10.2018.32027