UN PRO MÉRITE UN PRO

Opérations et services bancaires

Conditions et tarifs des principales opérations et services bancaires applicables à la clientèle des professionnels au 1er janvier 2013.

Les prix sont exprimés hors taxe.

CAISSE D'EPARGNE
D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des Professionnels.

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

- Lors de toute ouverture de compte, nous vous remettons une Convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. Dans le cas où celle-ci ne vous aurait pas encore été remise, vous pouvez vous la procurer dans votre agence Caisse d'Epargne.
- Nous vous laissons le choix de souscrire tous les produits et services de votre compte courant dans le cadre d'une offre groupée de service ou à l'unité.

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

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

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

- Lorsque figure le sigle * la prestation est soumise à la TVA. Dans ce cas, au montant des frais, commissions et taux exprimés en hors taxes, s'ajoute, lorsqu'elle est due, la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération.

Sommaire

> Les forfaits de services

- Artisan/Commerçant - Libre Convergence 5
- Profession Libérale - Labelis 5
- Franchisés - Franchise & Vous 5
- Société Civile Immobilière (SCI) 5
- Auto-Entrepreneur 5

> Les cartes

- Le prix des cartes 6
- Les opérations par carte 6
- Les opérations sur carte 7

> Le compte courant

- La vie du compte 7
- Les commissions d'arrêté de compte 8
- Les virements 8
- Les prélèvements 9
- Les opérations sur le compte 9
- Les assurances et la prévoyance 10
- Les autres services 10
- Les dates de valeur 11
- Les oppositions 11
- Les incidents de fonctionnement 12

> La banque à distance

- Direct Ecureuil Pro 13

> Les échanges de données informatisées (EDI)

- E-remises 14
- Echanges de données informatisées avec la banque (EBICS) 14
- Remise des effets de commerce 15
- Escompte 15
- Opérations Daily 15
- Prélèvement 15

> L'équipement monétique

- Monétique 16
- Paiement N fois sans frais 16
- E-commerce 16

Sommaire (suite)

> Les crédits
- Les crédits court terme 18
- Affacturage 18
- Les crédits moyen et long terme 18
- Les frais de garanties 18
- Les engagements par signature 18
- Les autres opérations 19
- Le crédit bail 19

> L'épargne salariale 19

> Les comptes-titres
- Les droits de garde 19
- Les ordres de Bourse 20
- Les autres tarifs 20
- Les transferts de comptes-titres 20

> Les autres services
- Les opérations juridiques et fiscales 20
- La location de coffres 21
- La gestion privée 21

> Les opérations internationales
- Le compte en devises 22
- Les virements internationaux émis 22
- Les virements internationaux reçus 24

> Lexique des termes utilisés 28

> Les numéros utiles 30

> Vos relations avec la Caisse d'Epargne 30

Offre de bienvenue[1]:

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

- 3 mois de gratuité sur la cotisation de votre forfait professionnel
- 3 mois de gratuité sur la cotisation de votre carte Visa Business

Vous pouvez également nous confier la gestion de votre compte privé et bénéficier de 50 % de remise permanente sur la cotisation de votre Bouquet Liberté et ses options.

Et toujours, un Conseiller unique pour vos besoins professionnels et privés.

[1] Les clients détenteurs d'un forfait Auto-Entrepreneur et SCI ne sont pas éligibles à cet avantage tarifaire.

Les forfaits de services*

Votre forfait vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte professionnel : rémunération de votre compte, frais de tenue de compte, assurance des moyens de paiements, gestion à distance de vos comptes, dépôt sécurisé de vos recettes, avantages tarifaires sur d'autres prestations…

> Artisan/Commerçant - Libre Convergence

- Avec la carte Visa Business
  - débit immédiat..... *63,00 €/trim*
  - débit différé..... *65,40 €/trim*
- Avec la carte Visa Gold Business
  - débit immédiat ..... *73,50 €/trim*
  - débit différé..... *76,50 €/trim*
- Sans carte..... *55,50 €/trim*

> Profession Libérale - Labelis

- Avec la carte Visa Business
  - débit immédiat..... *63,00 €/trim*
  - débit différé..... *65,40 €/trim*
- Avec la carte Visa Gold Business
  - débit immédiat ..... *73,50 €/trim*
  - débit différé..... *76,50 €/trim*
- Sans carte..... *55,50 €/trim*

> Franchisés - Franchise & Vous

- Avec la carte Visa Business
  - débit immédiat..... *63,00 €/trim*
  - débit différé..... *65,40 €/trim*
- Avec la carte Visa Gold Business
  - débit immédiat ..... *73,50 €/trim*
  - débit différé..... *76,50 €/trim*
- Sans carte..... *55,50 €/trim*

> Société Civile Immobilière (SCI)..... *Nous consulter*

> Auto-Entrepreneur

- Forfait Auto-Entrepreneur ..... *7,35 €/mois*

(*) *Certains services inclus dans les forfaits peuvent être soumis à TVA.*

Les Cartes

> Le prix des cartes

Cartes de paiement

- Carte Visa Business avec ou sans retrait
  - à débit immédiat..... *38,00 €/an*
  - à débit différé..... *46,00 €/an*
- Carte Visa Gold Business avec ou sans retrait
  - à débit immédiat..... *127,00 €/an*
  - à débit différé..... *130,00 €/an*
- Sensea Pro..... *36,25 €/an*
  Souscription uniquement dans le cadre de l'offre "service bancaire de base"
- Service e-carte bleue ..... *8,20 €/an*

> Les opérations par carte

Retraits d'espèces par carte

> *En euros dans une Caisse d'Epargne ou une autre banque située dans l'Union Européenne*

- Aux DAB et guichets Caisse d'Epargne ..... *Gratuit*
- Aux DAB des autres banques
  - Avec une carte comprise dans le cadre d'un forfait Professionnel
    jusqu'à 6 retraits par mois..... *Gratuit*
    à partir du 7e retrait dans le mois..... *1,00 €/retrait*
  - Avec une carte non comprise dans un forfait de service
    jusqu'à 3 retraits par mois ..... *Gratuit*
    à partir du 4e retrait dans le mois..... *1,00 €/retrait*
- Frais par retrait d'espèces aux guichets d'une autre banque..... *6,25 €*

> *En devises*

- Frais par retrait d'espèces aux DAB
  - commission proportionnelle ..... *2,80 %*
  - commission fixe..... *3,20 €*
- Frais par retrait d'espèces aux guichets
  - commission proportionnelle ..... *2,80 %*
  - commission fixe ..... *4,00 €*

Paiements par carte

> *En euros dans un pays membre de l'Union Européenne* ..... *Gratuit*

> *En devises*
  - commission proportionnelle..... *2,80 %*
  - maximum de perception..... *6,50 €/transaction*

> Les opérations sur carte

- Frais d'envoi de carte en agence ..... *Gratuit*
- Frais d'envoi de carte à domicile en envoi simple ..... *2,10 €*
- Frais d'envoi de carte à domicile en recommandé avec AR ..... *7,15 €*
- Renouvellement anticipé carte défectueuse ..... *10,80 €*
- Réédition code confidentiel ..... *8,15 €*
- Destruction de carte non retirée avant 2 mois ..... *2,20 €*
- Relèvement temporaire du plafond d'autorisation de retrait et de paiement > 2 mois /an ..... *30,00 €*

Le compte courant

> La vie du compte

- Ouverture de compte courant ..... *Gratuit*
- Service Domilis ..... *Gratuit*
  Domilis est un service gratuit qui prend en charge la domiciliation de vos virements et prélèvements sur votre compte Caisse d'Epargne.
- Rémunération du compte courant ..... *Nous consulter*
- Relevés de compte professionnel selon périodicité
  - Relevé principal mensuel ..... *Gratuit*
  - Relevé complémentaire mensuel ..... *Gratuit*
  - Relevé principal bi-mensuel ..... *1,60 €/mois*
  - Relevé complémentaire bi-mensuel ..... *1,60 €/mois*
  - Relevé principal décadaire ..... *7,00 €/mois*
  - Relevé complémentaire décadaire ..... *7,00 €/mois*
  - Relevé principal hebdomadaire ..... *11,10 €/mois*
  - Relevé complémentaire hebdomadaire ..... *11,10 €/mois*
  - Relevé principal journalier ..... *46,20 €/mois*
  - Relevé complémentaire journalier ..... *46,20 €/mois*
- Edition d'un relevé de compte courant à la demande ou au guichet ..... *3,20 €/édition*
- Relevés de comptes en ligne ..... *Gratuit*
- Facture trimestrielle ..... *Gratuit*
- Délivrance d'attestation diverses sur compte courant ..... *10,00 €/attestation*
- Frais de clôture de compte courant ..... *Gratuit*
- Eparfix /Eparplus ..... *9,60 €/an*

- Frais d'envoi de chéquier en agence ..... *Gratuit*
- Frais d'envoi de chéquier à domicile ..... *Gratuit dans le cadre d'un forfait*
  - Frais d'envoi hors forfait ..... *2,10 €*
  - Envoi en recommandé simple ..... *2,10 € + frais postaux*
  - Envoi en recommandé avec AR ..... *2,10 € + frais postaux*
- Destruction de chéquier non retiré avant 2 mois ..... *3,27 €*
- Bordereaux de remises de chèques ..... *Gratuit*
- Envoi de bordereaux de remises de chèques tarif réduit Poste ..... *Gratuit*
- Envoi de bordereaux de remises de chèques en recommandé simple .... *Frais postaux*

> Les commissions d'arrêté de compte

- Frais de tenue de compte ..... *14,50 €/mois*
- Commission de mouvement..... *0,06 %*
  La commission de mouvement est calculée sur les opérations passées au débit du compte et représente la partie proportionnelle de la prestation de gestion administrative et comptable liée à la tenue de compte.
- Commission sur le plus fort découvert..... *0,10 %*
  La commission du plus fort découvert est caculée sur le plus fort découvert en valeur de chaque mois.
- Commission d'immobilisation..... *1,50 %*
  La commission d'immobilisation est calculée sur le solde moyen débiteur de la période, perçue uniquement si le compte est débiteur en permanence au cours du trimestre.

> Les virements

Support papier

- Virement vers un compte Caisse d'Epargne ..... *Gratuit*
- Virement occasionnel vers une autre banque et virement SEPA[1]..... *3,40 €*
- Virement permanent vers un autre établissement bancaire..... *13,30 €*
- Virement urgent et/ou gros montant ..... *15,00 €/opé*

Télérèglement

- Paiement d'un télérèglement ..... *0,34 €/télé*

TIP

- Paiement d'un TIP ..... *0,27 €/tip*

(1) cf lexique des termes utilisés.

(2) Hors coût fournisseur d'accès internet.

> Les prélèvements

- Prélèvement national ordinaire support papier..... *1,20 €/prél*
- Prélèvement national accéléré support papier..... *1,50 €/prél*
- Prélèvement remis à l'encaissement revenu impayé support papier..... *1,20 €/prél*
- Remise de prelèvement confirmée par fax ..... *0,50 € /prél*
- Prélèvement accéléré confirmé par fax / remise ..... *0,65 €/prél*
- Remise de prélèvement confirmée par signature électronique ..... *0,25 €/prél*
- Prélèvement accéléré confirmé par signature électronique ..... *0,29 €*
- Prélèvement par signature électronique revenu impayé..... *0,74 €*
- Prélèvement SEPA Core avec ou sans gestion de mandat..... *Nous consulter*

Télérèglement

- Télérèglement télétransmis ..... *0,26 €/télé*
- Télérèglement remis à l'encaissement revenu impayé si papier ..... *1,20 €/télé*
- Télérèglement remis à l'encaissement revenu impayé si télétransmis ..... *0,74 €/télé*

TIP

- Encaissement d'un TIP ..... *0,22 €/tip*
- TIP remis à l'encaissement revenu impayé si papier ..... *1,20 €/tip*
- TIP remis à l'encaissement revenu impayé si télétransmis ..... *0,74 €/tip*

Effets de commerce

- Effet à l'encaissement ..... *4,00 €/effet*

Télétransmis via EBICS ETEBAC ou E remises

- Remise d'effets télétransmise confirmée par fax ..... *0,50 €/effet*
- Remise d'effets télétransmise confirmée par signature électronique ..... *0,31 €/effet*

Autres

- Effet restitué ..... *20,00 €*
- Effet revenu impayé si papier ..... *20,00 €*
- Effet revenu impayé si télétransmis ..... *0,74 €*
- Commission sur billet financier ..... *38,50 €*

> Les opérations sur le compte

- Retrait d'espèces à votre agence sans émission de chèque de banque..... *Gratuit*
- Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Epargne
  (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Epargne domiciliatrice)..... *4,80 €*
- Paiement par chèques ..... *Gratuit*
- Frais d'émission d'un chèque de banque sur compte courant ..... *10,80 €*
- Lettres chèques ..... *Sur devis*

Espèces

- Remises (hors prestation particulière) ..... *Gratuit*

Chèque

- Remises (hors prestation particulière) ..... *Gratuit*

> Les assurances, la prévoyance

- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus[1] ..... ***20,30 €/an***
  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. Elle est incluse dans la cotisation de votre forfait professionnel. Les clients détenteurs d'un forfait Auto-Entrepreneur ne bénéfcient pas de cette assurance.
- Sécurexpress Assurance[1] ..... ***27,40 €/an***
  (Service Coupe file, dépôt express sécurisé de la recette professionnelle)
- Protection de l'Activité Professionnelle[1] ..... ***Nous consulter***
  (contrat d'assurance qui garantit les conséquences financières liées à l'indisponibilité du dirigeant ou à la perte de l'outil de travail)
- Pro-T-G ..... ***Nous consulter***
  (garantie prévoyance[1]/santé[1]/retraite[2], entrant dans le cadre de la loi Madelin)

(1) Contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances, distribués par votre Caisse d'Epargne, intermédiaire d'assurance immatriculée à l'Orias.

(2) Ecureuil Retraite Pro est un contrat Foncier Assurance, société régie par le code des assurances, distribué par votre Caisse d'Epargne, intermédiaire d'assurance immatriculée à l'ORIAS.

> Les autres services

- Édition d'un R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Epargne) ..... ***Gratuit***
- Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes ..... ***80,00 €***
- Compte Française des Jeux ..... ***Gratuit***
- Compte PMU (Paris Mutuel Urbain) ..... ***Gratuit***
- Service bancaire de base ..... ***Gratuit***
  (Offre groupée de services. Conditions d'accès définies dans le cadre de l'article L312-1 du Code Monétaire et Financier)
- Frais de recherche simple ..... ***15,00 €***
- Frais de recherche complexe
  - Minimum de perception ..... ***29,00 €***
  - Maximum de perception ..... ***Sur devis***
- Photocopie à l'unité ..... ***0,60 €***
- Délivrance d'une copie (CNIL) ..... ***5,45 €***

> Les dates de valeur

- Remise de chèque..... *J+1 ouvré*[1]
- Remise d'effet à l'encaissement non échu ou remis au moins 10 jours calendaires avant l'échéance ..... *ECH+4*
- Remise d'effet LCR ou BOR..... *J+1*
- Effet échu ou remis moins de 10 jours avant l'échéance..... *ECH+10*
- Effet remis à l'escompte non échu ou remis au moins 10 jours calendaires avant l'échéance..... *ECH+2*
- Remise d'espèces..... *J*
- Virement reçu..... *J*
- Remise d'avis de Prélèvement ..... *J*
- Paiement de Chèque ..... *J*
- Chèque encaissé et retourné impayé ..... *J*
- Retrait d'Espèces ..... *J*
- Virement émis ..... *J*
- Paiement d'un Prélèvement..... *Date de règlement*
- Paiement d'un effet ..... *Date de règlement*
- Effet impayé - escompte ..... *Débit valeur d'échéance*
- Effet impayé - encaissement ..... *Débit valeur échéance*
- Monétique ..... *JR*

(JR : jour de réception au centre de traitement des cartes bancaires)

(1 Remise de chèques compensable en France : date de valeur : J+1 ouvré)

(J : date de comptabilisation)

> Les oppositions

Frais d'oppostion chèque par l'émetteur

- Opposition sur une seule formule..... *18,20 €*
- Opposition sur une série de formules ..... *22,00 €*
- Opposition perte/vol carte..... *18,00 €*
- Frais sur usage Abusif de carte ..... *38,00 €*
- Retrait de consentement sur autorisation de prélèvement ..... *18,00 €*
- Révocation d'échéance de prélèvement ..... *9,00 €*

> Les incidents de fonctionnement

- Frais de relance pour compte débiteur ..... ***10,00 €***

- Commission d'intervention ..... ***9,40 €***
  (plafond 28,20 €/jour)

  Commission d'intervention : somme perçue par la banque 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…)

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
(dont commission d'intervention) comprenant :
- commission d'intervention
- frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision :
envoi par lettre simple ou appel par plateforme téléphonique
(frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)
- frais de dossier
- frais par chèque impayé
- frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire
- frais postaux d'envoi en recommandé avec AR de la lettre d'injonction
- déclaration Banque de France
- frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
- délivrance d'un certificat de non-paiement
- blocage de provision
- frais de mainlevée de l'interdiction bancaire

- Pour un chèque < ou égal à 50 €..... ***30,00 €***

- Pour un chèque > à 50 €..... ***50,00 €***
  (dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €/jour)

- Forfait de frais par prélèvement rejeté pour défaut de provision
  (dont commission d'intervention) :
  - prélèvement < ou égal à 20 €..... ***Dans la limite du montant rejeté***
    (les frais ne peuvent excéder le montant du prélèvement)
  - prélèvement > 20 €..... ***20,00 €***
    (dans la limite d'un plafond journalier unique de 40,00 €/jour)
- Frais de relance pour compte débiteur ..... ***7,50 €***
- Frais de relance pour impayé prêt..... ***8,60 €***
- Frais de mise en demeure poru compte débiteur ou impayé prêt..... ***24,15 €***
- Prise en charge et gestion incident contentieux..... ***57,70 €***
- Mainlevée d'incident retrait carte auprès de la Banque de France ..... ***11,35 €***

La banque à distance

> Direct Ecureuil Pro

Direct Ecureuil Pro est un service de banque à distance complet permettant la gestion de vos comptes en ligne 7 jours sur 7, 24h sur 24 depuis un ordinateur connecté à Internet. Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, c'est l'outil indispensable pour faciliter vos opérations bancaires au quotidien avec votre Caisse d'Epargne.

- Vous accédez aux principales informations relatives à vos comptes ainsi qu'à certains de vos crédits,
- Vous réalisez en quelques clics les principales opérations bancaires nécessaires à votre gestion au quotidien,
- Vous habilitez certains de vos collaborateurs à l'utilisation de votre espace en ligne et définissez pour chacun d'eux les droits d'utilisation dont ils disposent.
- Vous procédez à des commandes de chéquiers, à des opérations de virement sur comptes externes à la volée et vous ajoutez des compte tiers. Ces transactions sensibles entrent dans un processus de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) grâce à un code d'identification émis par SMS ou généré par un lecteur CAP (Chip Authentication Protocol) permettant de générer un mot de passe unique.

- Abonnement..... ***24,00 €/trim***
- SOL SMS..... ***Nous consulter***
- Lecteur CAP..... ***Nous consulter***

En déplacement, consultez et gérer vos comptes également depuis votre smartphone sur **www.m.caisse-epargne.fr**, ou sur votre iPhone® ou votre iPad®. App Store

- AlertEcureuil Pro - Canal SMS :
  (*Forfait mensuel dans la limite de 40 SMS/mois*)..... ***5,00 €***
  SMS supplémentaire (coût par SMS) ..... ***0,20 €***
- AlertEcureuil Pro - Canal Mail :
  (*Forfait mensuel, nombre illimité de mails*) ..... ***5,00 €***
- Certificat électronique Certiceo (*abonnement 3 ans*)..... ***180,00 € soit 60 €/an***

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

Les échanges de données informatisées (EDI)

Le système d'échanges de données informatisées vous permet, grâce à votre connexion internet, d'enregistrer le produit de vos ventes (effets de commerce, avis de prélèvement) et de régler vos dépenses en toute sécurité, à tout moment, sans vous déplacer.

> E-remises

Client / banque

- Dépôt de remises et suivi des ordres avec confirmation par signature electronique/ Abonnement mensuel ..... *20,00 €/mois*
- Dépôt de remises et suivi des ordres sans confirmation par signature électronique / Abonnement mensuel..... *30,00 €/mois*
- Options supplémentaires ..... *Nous consulter*
- Autres types de relevés (relevés PDF envoyés par mail)..... *10,00 €*

> Echanges de données informatisées avec la banque (EBICS)

- EBICS T avec signature électronique disjointe via E-remise / Abonnement mensuel ..... *20,00 €/mois*
- EBICS TS avec signature électronique jointe / Abonnement mensuel .... *20,00 €/mois*
- EBICS sans signature électronique/ Abonnement mensuel..... *30,00 €/mois*
- SWIFTNET FileAct / Abonnement mensuel..... *Sur devis*
- Forfait EBICS T..... *Sur devis*
- Forfait EBICS TS ..... *Sur devis*

Si vous détenez un forfait professionnel, vous bénéficiez d'une remise de 50 % sur votre abonnement EDI.

> Virement

- Virement unitaire par internet ..... *Gratuit*
- Virement occasionnel ou permanent vers un autre établissement bancaire par internet..... *Gratuit*
- Remise de virements nationaux ordinaires ou SEPA par EDI confirmée par fax..... *0,50 €/vir*
- Remise de virements nationaux ordinaires ou SEPA par EDI confirmée par signature électronique.....*0,18 €/vir*
- virement urgent ou Gros montant télétransmis et confirmé par signature électronique..... *5,00 €/vir*

> Remise des effets de commerce

- Frais d'acceptation, de prorogation, réclamation, modification, impayé, avis de sort ..... *20,00 €/effet*
- Effet restitué ..... *20,00 € /effet*
- Rejet de LCR ..... *20,00 € /effet*
- Débit tardif sur LCR..... *20,00 €/effet*
- Bon à payer ponctuel ..... *Gratuit*

> Escompte

- Taux d'escompte..... *Nous consulter*

> Opérations Dailly

- Commission de mise en place de dossier..... *1 % mini 50 €*
- Commission de notification..... *15,00 €*
- Commission par créance cédée ..... *3,50 €*
- Commission de bordereau ..... *15,00 €*
- Commission de relance Dailly ..... *15,00 €*
- Commission de prorogation Dailly..... *15,00 €*
- Créance impayée..... *15,00 €*

> Prélèvement

- Paiement d'un avis de prélèvement ..... *Gratuit*

L'équipement monétique

> Monétique

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

Gamme classique et Gamme IP (communication comprise via internet)

- TPE filaire avec ou sans clavier lecteur déporté ..... *Nous consulter*
- TPE portable radio ..... *Nous consulter*

Gamme santé

- TPE portable autonome et/ou connexion PC..... *Nous consulter*
- Forfait monétique Santé ..... *Nous consulter*

Gamme GPRS

- TPE filaire GPRS avec ou sans clavier lecteur déporté..... *Nous consulter*
- TPE portable GPRS ..... *Nous consulter*

Prestations communes à toutes les gammes

- Editeur - Lecteur de chèques..... *Nous consulter*
- Frais de dossier, frais d'installation ..... *Nous consulter*
- Frais de chargement de logiciel spécifique ou privatif..... *Nous consulter*
- Frais de rupture de contrat, frais hors maintenance, frais de non restitution... *Nous consulter*
- Retraitement opérations carte bancaire suite erreur de saisie ..... *17,84 €/demande*

> Paiement N fois sans frais

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

- Droit d'entrée ..... *Nous consulter*
- Téléchargement du logiciel ..... *Nous consulter*
- Commission pour paiement en 3 fois.....*Nous consulter*
- Commission pour paiement en 4 fois..... *Nous consulter*

> E-commerce

- Inscription
  - SP PLUS..... *150,00 €*
  - SP PLUS Pro Expert..... *250,00 €*
  - Je paie en ligne..... *150,00 €*
- Abonnement mensuel
  - SP PLUS..... *15,00 €*
  - SP PLUS Pro Expert..... *30,00 €*
  - Je paie en ligne..... *15,00 €*

	SP PLUS Pro	SP PLUS Pro Expert	Je Paie en ligne
• Canal de vente			
- Site WEB marchand	✓	✓	×
- VAD *(téléphone, courrier, fax,email)*	*5 €/mois(2)*	*5 €/mois(2)*	×
- Page de paiement hébergée par SP PLUS	×	×	✓
• Moyen de paiement			
- Cartes bancaires, Visa, MC, eCB	*13 cts/tr(1)*	*13 cts/tr(1)*	*13 cts/tr(1)*
- Cartes privatives	*13 cts/tr*	*13 cts/tr*	*13 cts/tr*
American Express	*5 €/mois(2)*	✓	×
Cofinoga		✓	×
Cetelem		✓	×
• Typologie de paiement			
- Paiement à la commande	✓	✓	✓
- Paiement à la livraison	✓	✓	✓
- Paiement différé	✓	✓	✓
- Paiement en N fois	✓	✓	✓
- Gestion compte client *(abonnement et/ou identifiant)*	×	*15 €/mois(2)*	×
- Paiement par email	×	*5 €/mois(2)*	*5 €/mois(2)*
• Back-office de gestion des paiements			
- Mode interface sécurisé	✓	✓	✓
- Mode WEB services	×	*500 € (2)*	×
• Aide à la décision			
- Module d'aide à la décision : niveau 1	*15 €/mois(2)*	✓	×
- Module d'aide à la décision : niveau 2	×	*10 €/mois(2)*	×
• Reporting			
- Email de confirmation de paiement au commerçant	✓	✓	✓
- Fichier reporting transactions et opérations	*10 €/mois(2)*	✓	*10 €/mois(2)*
- Rapprochement bancaire visuel			
- Rapprochement bancaire visuel et par fichier	×	*25 €/mois(2)*	*25 €/mois(2)*
- Rapprochement impayés visuel	×		
- Rapprochement impayés visuel et par fichier	×		
• Services additionnels			
- Insertion d'un logo *(page paiement et email confirmation)*	✓	✓	✓
- Email de confirmation de paiement à l'internaute	✓	✓	✓
- Pages de paiement en multi langues	✓	✓	✓
- Affichage montant en multi devises	×	✓	×
• Modalités de facturation spécifique			
- Facturation pour saisonnier	*10 €/mois(3)*	*10 €/mois(3)*	*10 €/mois(3)*

SP PLUS Pro : 4 options
SP PLUS Pro Expert : 6 options
Je paie en ligne : 3 options

× *Service non disponible*
✓ *Service offert en standard*
(1) Service offert en standard
(2) Service en option
(3) Service possible

Les crédits

> Les crédits court terme

- Frais de dossier ..... *(inclus dans les forfaits Pro[1])* *1 %*
  (annuel, création et renouvellement) ..... *mini 30,00 €/dossier*
  maxi 1000,00 €/dossier

Taux d'intérêt de découvert autorisé : taux d'intérêt conventionnel indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert

- Commission de dépassement de découvert ..... *+3 %*

(1) Uniquement pour les découverts à durée indéterminée.

> Affacturage

- Facturea PRO TEMPO ..... *Nous consulter*
- Facturea PRO OPTIMAL ET CREATION ..... *Nous consulter*

> Les crédits moyen et long terme

- Frais de mise en place de prêt moyen et long terme ..... *Nous consulter*
- Frais de mise en place d'Ecureuil Crédit Express ..... *1 %*
  - Minimum ..... *75,00 €/dossier*
  - Maximum ..... *500,00 €/dossier*

> Les frais de garanties

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

- Mainlevée totale ou partielle d'une sureté réelle ou personnelle ..... *80,00 €*
- Frais de publication légale ..... *Nous consulter*
- Frais de prise de garantie ..... *Nous consulter*
- Frais de nantissement de produits
  Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin ..... *25,00 €/acte*
- Frais de nantissement de produits externes ..... *130,00 €/acte*
- Délégation de loyer ou de contrat d'assurance ..... *75,00 €/acte*

> Les engagements par signature

Cautions bancaires

- Commission pour délivrance de cautions bancaires
  - Minimum ..... *1 %*
  - Maximum ..... *3 %*
- Frais d'émission d'un acte simple ..... *55,00 €*
- Frais d'émission d'un acte complexe ..... *85,00 €*

Garanties à la 1ere demande

- Commission de délivrance ..... *3 %*
- Frais d'émission d'un acte simple ..... *55,00 €*
- Frais d'émission d'un acte complexe ..... *85,00 €*

- Avenant sur caution bancaire et garantie à 1ère demande
  Modification de l'acte d'origine..... *85,00 €*
- Frais d'annulation de modification ou de dénonciation de caution bancaire
  ou de garantie à 1ère demande ..... *85,00 €*

> Les autres opérations

- **Edition de justificatif d'interets payés**
  - en agence..... *Gratuit*
- Demande de décompte de RA .....*25,00 €*
- Indemnité de RA .....*Selon contrat*
- Changement de compte de prélèvement d'un prêt.....*3,50 €*
- Duplicata de tableau d'amortissement
  (hors édition pour modularité d'échéance à date anniversaire) .....*25,00 €*
- Modification simple du contrat .....*80,00 €*
- Frais d'avenant.....*Nous consulter*
- Information annuelle des cautions.....*35,00 €*
- **Attestation**
  - Attestation diverse ..... *20,00 €*
  - Attestation de fin de prêt..... *20,00 €*

> Le crédit bail

- Crédit bail mobilier.....*Nous consulter*
- Crédit bail immobilier.....*Nous consulter*
- Location Longue Durée.....*Nous consulter*

L'épargne salariale

- BOX OFFICE (PEI / PERCO-I) .....*Nous consulter*
- Offre Epargne Salariale Professions Libérales (PEI / PERCO-I) .....*Nous consulter*
- Chèques de Table.....*Nous consulter*
- CESU DOMALIN .....*Nous consulter*
- CA DO Chèques .....*Nous consulter*

Les comptes-titres

> Les droits de garde

- Droits de compte titres et PEA valeur réseau..... *23,00 €*
- **Droits de garde compte titres multivaleurs (hors valeur réseau)**
  - Commission proportionnelle sur valorisation..... *0,24 %*
  - Minimum de perception..... *32,80 €*
  - Maximum de perception.....*300,00 €*
- Commission fixe par ligne..... *4,10 €*

> Les ordres de bourse

En agence
- Taux de courtage..... *1,42 %*
  - Minimum par ordre ..... *15,60 €*
- Ordre de Bourse annulé..... *10,50 €*
- Ordre de Bourse non exécuté ..... *Gratuit*

Par téléphone
- Taux de courtage..... *1,00 %*
  - Minimum par ordre ..... *13,50 €*
- Ordre de Bourse annulé..... *10,50 €*
- Ordre de Bourse non exécuté ..... *Gratuit*

Par internet
- Taux de courtage..... *0,35 %*
  - Minimum par ordre ..... *7,00 €*
- Ordre de Bourse annulé..... *Gratuit*
- Ordre de Bourse non exécuté ..... *5,20 €*

> Les autres tarifs

- Valeurs étrangères sur bourse étrangère ..... *Répercussion des frais*
- Négociation valeurs étrangères cotées à l'étranger ..... *Nous consulter*
- Souscritption OPCVM d'un autre établissement
  - Minimum ..... *27,00 € + répercussion des frais*
- Paiement de coupons et dividendes..... *Gratuit*
- Attribution d'actions..... *Gratuit*
- Détachement des droits ..... *Gratuit*
- Duplicata de relevé de situation de compte titres..... *Gratuit*

> Les transferts de compte-titres

- Transfert de compte titres dans un autre établissement..... *101,76 €*
- Transfert de PEA dans un autre établissement ..... *101,76 €*

Les autres services

> Les opérations juridiques et fiscales

- Frais de succession :
  - inférieur à 3 000 €..... *50,00 €*
  - de 3 001 à 20 000 €..... *100,00 €*
  - supérieur à 20 000 €..... *0,68 % du montant maximum 500 €*
  - Frais annuels de gestion sur dossier de succession ..... *35,00 €*
- Frais par Avis à Tiers Détenteur, par saisie attribution, ou autre saisie sur compte
  - Frais de saisie Attibution ..... *99,40 €*
  - Frais par Avis à tiers détenteur..... *99,40 €*
- Opposition administrative..... *10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de 99.40 euros*

> La location de coffres (assurance standard comprise)

- Petit ..... *40,00 €*
- Moyen..... *53,50 €*
- Grand ..... *63,35 €*
- Très grand..... *98,00 €*
- Dépôt de garantie..... *Gratuit*
- Ouverture forcée et remise en état..... *Sur devis*

Extension de garantie

- Frais d'extension de garantie coffre option 1 ..... *Nous consulter*
- Frais d'extension de garantie coffre option 2..... *Nous consulter*

Coffre fort numérique

- Coffre bronze 1 Go..... *de 32.00 € à 72.00 €*
- Coffre argent 5 Go..... *de 60.00 € à 144.00 €*
- Coffre or 10 Go..... *de 120.00 € à 288.00 €*

> La gestion privée

- Etude patrimoniale ..... *de 100,00 € à 800,00 €*
- Simulation et aide à la déclaration de revenus..... *35,00 €*
- Simulation et aide à la déclaration ISF..... *75,00 €*
- Délivrance relevé de situation ISF (au 1er Janvier) ..... *Gratuit*

Les opérations internationales

> Le compte en devises

- Ouverture de compte en devises ..... *Gratuit*
- Frais de tenue de compte en devises ..... *50,00 €/trim*
- Commission de mouvement..... *de 0,01% à 0,025%*

> Virements internationaux émis

> Vers l'EEE (Espace Économique Européen) en € d'un montant ≤ 50 000 € et virement SEPA (quel que soit le montant)

- Frais par virement papier ..... *3,10 €*
- Frais par télétransmission ..... *0,50 €*

> Autres virements vers l'EEE (Espace Économique Européen) en € d'un montant > 50 000 € ou hors EEE (quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays)

- Frais par virement papier ..... *0,10 %*
  - minimum de perception..... *19,00 €*
  - maximum de perception..... *90,00 €*
- Frais par télétransmission ..... *12,00 €*
- Frais supplémentaires (complément…)..... *16,00 €*

- Commission proportionnelle par virement plus frais annexes selon intermédiaire .... *0,05 %*
  - minimum de perception..... *15,00 €*
  - maximum de perception..... *80,00 €*

- Commission de change si devises par opération ..... *0,05 %*
  - minimum de perception..... *15,00 €*
  - maximum de perception..... *80,00 €*

- Frais complémentaires sur virement incomplet..... *16,00 €*
- Frais réclamés par correspondant étranger..... *Coût réel*

Remise documentaire Import

- Commission de paiement papier..... *0,20 %*
  - minimum de perception..... *50,00 €*
  - maximum de perception..... *350,00 €*
- Commission de paiement Gigatrade..... *0,10 % mini 50 €*
- Autres commssions (acceptation, prorogation, impayés) papier ..... *30,00 €*
- Autres commssions (acceptation, prorogation, impayés) Gigatrade..... *15,00 €*
- Commission d'effet en souffrance papier ..... *0,05% mini 30 €*
- Commission d'effet en souffrance Gigatrade ..... *0,025% mini 30 €*

Crédits documentaires imports

- Commission d'ouverture de modification (montant, durée….)/papier ..... *0,25 %/trim indivisible mini 100 €*
- Commission d'ouverture de modification (montant, durée….)/Gigatrade ..... *0,25 %/trim indivisible mini 50 €*
- Commission de modification autre/papier ..... *90,00 €*
- Commission de modification autre/Gigatrade ..... *45,00 €*
- Commission de levée de documents papier..... *0,125 % mini 100 €*
- Commission de levée de documents Gigatrade..... *0,0625 % mini 40 €*
- Commission de prorogation ou augmentation du montant du crédit papier..... *0,25% mini 90 €*
- Commission de prorogation ou augmentation du montant du crédit Gigatrade..... *0,25% mini 50 €*
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/papier.... *0,083 %/mois indivisible mini 70 €*
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/Gigatrade... *0,083 %/mois indivisible mini 35 €*
- Frais de dossier complexe/majoration..... *70,00 €*
- Frais d'irrégularité (si perçus sur donneur d'ordre)..... *60,00 €*
- Frais d'irrégularité/Gigatrade..... *60,00 €*

Stand by LC Import (lettre de crédit)

- Commission d'ouverture..... *0,25 %/trim indivisible mini 90 €*
- Commission de modification (montant, durée)..... *0,25 %/trim indivisible mini 90 €*
- Commission de prorogation..... *0,25 %/trim indivisible mini 90 €*
- Commission de paiement..... 0,15 % mini 20 €
- Frais d'acte complexe/majoration .....*70,00 €*
- Frais supplémentaire acte urgent/majoration .....*50,00 €*

Encaissement libre import

- Commission de présentation/papier.....*30,00 €*
- Commission de présentation/gigatrade .....*25,00 €*
- Commission de paiement/papier..... *0,15 % mini 20 €*
- Commission de paiement/Gigatrade..... *0,10 % mini 20 €*
- Autre commission (prorogation, avis de sort)/papier.....*30,00 €*
- Autre commission (prorogation, avis de sort)/Gigatrade.....*15,00 €*
- Commission d'effet en souffrance..... *0,05 % mini 30 €*

Encaissement documentaire import

- Commission de paiement/papier..... *0,20 % mini 50 €*
- Commission de paiement/gigatrade..... *0,15 % mini 40 €*
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort)/papier.....*30,00 €*
- Autre commission (acceptation, prorogation, avis de sort)/Gigatrade.....*15,00 €*
- Commission d'effet en souffrance..... *0.05 % mini 30 €*

Paiement par chèque en euros

- Commission de service ..... *14,50 €/opération*
- Commission proportionnelle ..... *1 % maxi 152,45 €*

Paiement par chèque en devises

- Commission de service par opération ..... *14,50 €*
- Commission proportionnelle ..... *1 % maxi 152,45 €*
- Commission de change par opération ..... *0,05 %*
  - minimum de perception..... *15,00 €*
  - maximum de perception..... *80,00 €*

> Virements internationaux reçus

> *En provenance de l'UE, virements en devises ou en euros ≤ 50 000 € et virement SEPA* ..... *Gratuit*

- Commission de change par opération ..... *0,05 %*
  - minimum de perception..... *15,00 €*
  - maximum de perception..... *80,00 €*
- Frais de complémentation sur virement incomplet..... *16,00 €*

Encaissement sauf bonne fin d'un chèque étranger en euros ou en devises (1)

- Commission de service
  (hors frais éventuels du correspondant étranger)..... *0,1 % mini 14,50 €*
- Commission de change sur devises ..... *0,05 %*
  - Minimum de perception ..... *15,00 €*
  - Maximum de perception..... *80,00 €*
- Impayé sur chèque étranger ..... *20,00 €*
- Frais éventuels réclamés par le correspondant étranger..... *Répercussion des frais*

Crédit documentaire Export

- Commission de notification ou modification
  montant durée < 1 500 000 € (Tranche 1)..... *0,10 % mini 90 €*
- Commission de notification ou modification
  montant durée > ou = 1 500 000 € (Tranche 2) ..... *0,05 %*
- Commission de confirmation ..... *Sur devis*
- Commission de levée d'utilisation ..... *0,15 % mini 90 €*
- Commission de modification tranche 1
  (montant, durée) /standard papier ..... *0,10 % mini 90 €*
- Commission de modification tranche 2
  (montant, durée) /standard papier ..... *0,05 %*
- Commission de modification autre /standard papier ..... *70,00 €*
- Commission d'acceptation ou de paiement différé pour notification ..... *0.125 % /mois*
- Commission d'acceptation ou de paiement différé pour confirmation..... *Nous consulter*
- Confirmation commission de paiement ou d'encaissement ..... *0,10 % mini 10 €*

- Commission de transmission du crédit documentaire si non client ..... *60,00 €*
- Frais de dossier complexe ..... *Nous consulter*
- Frais d'irrégularités ..... *60,00 €*
- Commission de préavis ..... *50,00 €*
- Frais d'escompte ..... *10,00 €*
- Transmission de lettre de crédit / papier ..... *60,00 €*
- Préavis papier ..... *50,00 €*

Remise documentaire Export

- Commssion d'encaissement..... *0,20 % mini 40 €*
- Autre commission (prorogation) ..... *30,00 €*

Stand By LC Export (lettre de crédit)

- Commission de notification et de modification
  montant < 1 500 000 € (tranche 1)..... *0,10 % mini 90 €*
- Commission de notification et de modification
  montant > ou = 1 500 000 € (tranche 2)..... *0,05 %*
- Commission de modification tranche 1 ..... *0,10 % mini 30 €*
- Commission de modification tranche 2 ..... *0,05 %*
- Commission de paiement /encaissement ..... *0,10 % mini 10 €*

Encaissement effets libre export

- Commission de présentation ..... *20,00 €*
- Commission d'encaissement..... *0,10 % mini 15 €*
- Autre commission (prorogation, avis de sort) ..... *20,00 €*

Opérations de change

- Abonnement click'n trade ..... *Gratuit*
- Change à la voix..... *Nous consulter*
- Achat/vente comptant - commission de change..... *Nous consulter*
- Achat/vente à terme - commission de change..... *Nous consulter*
- Modification ou prorogation ou levée par anticipation ..... *Nous consulter*
- Change à terme - Préavis Plus frais de dossier..... *30,00 €*
- Autres - swap de change, options, produits structurés..... *Nous consulter*

Financement du cycle d'exploitation

- Mobilisation de Créances Nées sur l'Etranger (MCNE) ..... *Nous consulter*
- Avances en devises..... *Nous consulter*

(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'Epargne.

Garanties émises par la banque

- Commission d'engagement/trimestre indivisible ..... *1,75 % mini 100 €*
- Commission de modification..... *90,00 €*
- Frais d'acte simple..... *80,00 €*
- Frais d'acte complexe / majoration..... *100,00 €*

Frais annexes

- Frais de courrier ..... *10,00 €*
- Frais de courrier express..... *30,00 €*
- Frais de télex/swift ..... *30,00 €*

Garanties reçues (sans engagement)

- Commission de notification..... *Nous consulter*
- Frais de modification ..... *Nous consulter*

Lexique des termes utilisés

Arrêté de compte :

La Caisse d'Epargne établit un arrêté de compte (ou ticket d'agios) à la fin de chaque période, définie avec le Client (mois ou trimestre), qui reprend notamment :

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

À défaut de dispositions particulières, la périodicité des arrêtés de compte appliquée sera trimestrielle.

Calcul des intérêts débiteurs et détermination du Taux Effectif Global (T.E.G.) :

Exemple donné à titre purement indicatif, susceptible de variation, le TEG d'un découvert non autorisé au 01/09/2010 est fixé à 14,50 %. Les intérêts débiteurs sont déterminés en appliquant ce taux aux soldes débiteurs en valeur constaté sur le mois.

Exemple pour un découvert non autorisé : solde débiteur de 5 621 € constaté sur 12 jours au mois de septembre 2010, les intérêts calculés au taux de 14,50 % s'élèvent à 26,80 € soit : . . . . . $\frac{5\,621\ € \times 14{,}50\ \% \times 12 \text{ jours}}{365}$

Commissions :

- **Commission de mouvement :** (en cas de compte courant). Elle est égale à la somme des opérations "du fait du client", constatées sur la période d'arrêté considérée (mois ou trimestre) et multipliée par le taux de commission. Elle est perçue à l'échéance de chaque période d'arrêté (mois ou trimestre) et n'est pas incluse dans le calcul du TEG.

- **Commission sur le plus fort découvert :** (uniquement si le compte présente des intérêts débiteurs). Elle est égale au plus grand solde débiteur, en valeur, constaté sur la période d'arrêté de compte et multiplié par le taux de commission. Perçue à l'échéance de chaque période d'arrêté (mois ou trimestre), elle est incluse dans le calcul de TEG.

- **Commission de dépassement sur autorisation :** *(uniquement si le compte présente des intérêts débiteurs et que le solde comptable du compte a dépassé le montant de l'autorisation de découvert)*. Elle est égale à la somme des nombres débiteurs en valeur qui excédent le montant de l'autorisation de découvert, multipliée par le taux de commission. Les intérêts sont perçus à l'échéance de chaque période d'arrêté (mois ou trimestre) et entrent dans le calcul du TEG.

- **Commission d'immobilisation :** *(uniquement si le compte présente des intérêts débiteurs et que ce dernier fonctionne en permanence à découvert pendant sa période d'arrêté)*. Elle est égale à la somme des soldes en valeur débiteurs de la période d'arrêté de compte, multipliée par le taux de commission. Perçue à l'échéance de chaque période d'arrêté (mois ou trimestre) lorsque le compte présente un solde débiteur constant sur la période considérée. Elle est incluse dans le calcul du TEG.

- **Commission d'intervention :** Somme perçue par la banque en raison d'une opération entrainant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (prévention d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision…).

Jour ouvré :

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).

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.

Zone SEPA (Single Euro Payments Area) :

Espace unique de paiement en euro. Comprend les pays de l'Union Européenne + Islande - Liechtenstein - Norvège - Suisse - Monaco.

Les numéros utiles

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

- Assurance : 09 69 36 45 45[1]
  Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les Assurances[2] de la Caisse d'Epargne.

- Perte / Vol : 09 69 36 39 39[1]
  Pour toute perte ou vol de votre carte bancaire, avertissez immédiatement votre agence Caisse d'Epargne ou contactez le Centre d'Opposition Caisse d'Epargne.

- Assistance technique monétique (TPE) : 0825 82 78 27 [1]
  Pour toute aide, contactez votre Assistance technique Caisse d'Epargne.

(1) Appel non surtaxé.
(2) Numéro d'information concernant uniquement les contrats de BPCE Assurances.

Vos relations avec la Caisse d'Epargne

- Votre Conseiller Caisse d'Epargne
  Vous souhaitez des renseignements, nous faire part d'une difficulté… contactez votre conseiller Caisse d'Epargne. Pour joindre votre agence, reportez-vous au numéro figurant en haut à gauche de votre relevé de compte.

- Site Internet Caisse d'Epargne : www.caisse-epargne.fr [2]
  Pour toute information complémentaire.

- Service Relation Clientèle
  En cas de problème sur le fonctionnement de votre compte, et si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, le Service Relation Clientèle peut intervenir pour réexaminer votre demande. Pour le contacter :

  > *Par courrier :* *Caisse d'Epargne*
  63, rue Montlosier
  63961 Clermont-Ferrand cedex 9

  > *Par Internet :*
  Le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant :
  www.caisse-epargne.fr[2] *– Rubrique Contacts - Votre Caisse d'Epargne.*

  > *Par téléphone :* 09 69 36 27 38[1]

- Service Médiation du réseau Caisse d'Epargne
  En dernier recours, si aucun accord n'a été trouvé avec le Service Relation Clientèle, vous pouvez saisir par voie postale uniquement :
  Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne
  CS n° 151- 75422 Paris cedex 9

Le Collège des Médiateurs des Caisses d'Epargnes vous fera connaître sa position sous deux mois.

(1) Appel non surtaxé.
(2) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

Plus d'informations

www.caisse-epargne.fr/professionnels

Caisse d'Epargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin, 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 Capital social de 283 922 900 euros - Siège social : 63, rue Montlosier 63000 Clermont-Ferrand 382 742 013 RCS Clermont-Ferrand - Mandataire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 292.

Document non contractuel et sous réserve de commercialisation des produits et services dans votre Caisse d'Epargne.

CAISSE D'EPARGNE
D'AUVERGNE ET DU LIMOUSIN

Ref 900918 - v1 2013