



AU 1^{ER} JANVIER 2020

CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES

AUX PROFESSIONNELS & ASSOCIATIONS



CAISSE D'ÉPARGNE
LANGUEDOC-ROUSSILLON

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des professionnels en vigueur au 01/01/2020.

La Caisse d'Épargne 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'Épargne.
- 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'Épargne 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. Les prix sont exprimés hors taxe.

Lorsque figure le sigle **TVA** 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 de 20 % (taux en vigueur au 1^{er} janvier 2020).

SOMMAIRE

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES ^{TVA}



Artisan/Commerçant - Libre Convergence	6
Profession Libérale - Labelis.....	6
Auto-Entrepreneur	6
SCI (Société Civile Immobilière).....	6
Associations	6
Services bancaires de base	7

2 LES INSTRUMENTS DE PAIEMENTS



Les chèques	8
Les cartes de paiement	8

3 LE COMPTE COURANT



La vie du compte	9
Les frais et commissions.....	10
Les opérations de retrait / paiement	10
Les opérations d'encaissement.....	13
Les autres services	14
Les dates de valeur	15
Les oppositions	15
Les incidents de fonctionnement.....	16

4 LES ASSURANCES



17

5 LA BANQUE À DISTANCE



Direct Ecureuil Pro/CE net Comptes.....	18
CE net Remises	18
CE net EDI (Echange de Données Informatisées avec la banque)	19
Sécurisation des opérations en ligne... ..	20

6 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



La monétique	21
Les terminaux de paiement électroniques (TPE).....	21
Le paiement pour la location de biens et services (PLBS).....	22
CE boost Pay	22
Paiement N fois sans frais	22
E-commerce.....	23

7 FINANCEMENT



Financement bancaire court terme	25
Financement des investissements	26
Cautions et garanties.....	28

8 L'INGÉNIERIE SOCIALE



29

9 PLACEMENTS FINANCIERS



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

10 LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS



32

11 LES AUTRES SERVICES



CE boost FID.....	33
Les opérations juridiques et fiscales.....	33
Les services de gestion privée	34
La location de coffres (assurance standard comprise).....	34
Transactions sur l'or.....	34
Frais de recherche de documents	35

12 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Les virements non SEPA	36
Les chèques	36

13 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



37

14 GLOSSAIRE



38

15 LES NUMÉROS UTILES



40

16 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOUDRE UN LITIGE



Votre Caisse d'Épargne : votre interlocuteur privilégié	41
Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige ...	42

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES ^{TVA}



DÉFINITION : L'offre groupée de services

Votre offre groupée de services (ou forfait) vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte courant professionnel : non perception de frais de tenue de compte, assurance des moyens de paiements, gestion à distance de vos comptes, dépôt sécurisé de vos recettes, envoi de chéquier (courrier simple). En fonction de l'offre groupée de services, des avantages tarifaires sur d'autres prestations peuvent compléter ces services essentiels.

Ces services sont détaillés dans les conditions particulières de votre convention de compte.

> ARTISAN/COMMERÇANT - LIBRE CONVERGENCE

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LIBRE CONVERGENCE

■ Forfait Libre Convergence 21,00 €/mois

> PROFESSION LIBÉRALE - LABELIS

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LABELIS

■ Forfait Labelis 15,00 €/mois

> AUTO-ENTREPRENEUR

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION AUTO-ENTREPRENEUR

■ Forfait Auto-entrepreneur 9,50 €/mois

> SCI (SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE)

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION SCI

■ Forfait SCI 7,50 €/mois

> ASSOCIATIONS

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION ASSOCIATIS

■ Forfait Associatis Essentiel 9,60 €/mois

BON À SAVOIR

Offre de bienvenue forfait Libre Convergence et forfait Labelis :

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

- 3 mois de gratuité sur la cotisation de votre forfait professionnel Libre Convergence ou Labelis,
- ½ tarif sur la cotisation de votre carte Visa Gold Business et Visa Platinum Business la première année.

> SERVICES BANCAIRES DE BASE

Offre conforme à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier pris en application de l'article L.312-1 du même code relatif au droit au compte.

■ Services bancaires de base comprenant : **Gratuit**

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- 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 prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte (Direct Ecureuil Pro)
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne, 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.

2 LES INSTRUMENTS DE PAIEMENTS



> LES CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence..... **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier..... **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulières)..... **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier ou de carnet de remises de chèques :
 - envoi simple..... **2,45 €/envoi**
 - envoi en recommandé avec A/R..... **9,50 €/envoi**
- Frais d'émission d'un chèque de banque..... **12,50 €**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait dans les 6 mois suivant la mise à disposition **7,50 €**
- Lettre-chèque **Nous consulter**

> LES CARTES DE PAIEMENT

COTISATION CARTE

Carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business	Visa Electron Sensea Pro	Visa Electron Associations
Débit immédiat	50,00 €/an	130,00 €/an	–	44,00 €/an	44,00 €/an
Débit différé	50,00 €/an	130,00 €/an	222,00 €/an	–	–

- Service e-carte bleue **12,00 €/an**
- Carte Associatis (carte de retrait associations)..... **22,00 €/an**

OPÉRATIONS SUR CARTE

- Remplacement carte **12,45 €**
- Adaptation plafond carte..... **11,50 €**
- Demande d'autorisation par opération carte **9,30 €**
- Réédition du code secret carte..... **11,20 €**

3 LE COMPTE COURANT



> LA VIE DU COMPTE

- Ouverture de compte courant **Gratuit**
- Domilis Pro **Gratuit**
- Dépôt séquestre, établissement de la convention **Gratuit**
- Compte Française des Jeux **Gratuit**
- Compte PMU (Paris Mutuel Urbain)..... **Gratuit**

DÉFINITION : Domilis Pro

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

Relevés de compte selon périodicité	Au format papier	En ligne
Mensuelle	Gratuit	Gratuit
Bi-mensuelle	24,00 €/an	12,00 €/an
Décadaire	36,00 €/an	18,00 €/an
Hebdomadaire	48,00 €/an	24,00 €/an
Journalière	216,00 €/an	108,00 €/an

- Délivrance de relevé au guichet de l'agence..... **Gratuit**
- Relevé annuel de frais d'encaissement par carte..... **Gratuit**
- Relevé mensuel de frais d'encaissement par carte **Gratuit**
- Récapitulatif annuel des frais **Gratuit**
- Relevés de compte livret :
 - annuels **Gratuit**
 - trimestriels **5,60 €/an**
- Clôture de compte courant ou de forfait (offre groupée de services)..... **Gratuit**

3 LE COMPTE COURANT

> LES FRAIS ET COMMISSIONS

■ Frais de tenue de compte (hors associations)	25,00 €/mois
■ Frais de tenue de compte associations	3,00 €/mois
■ Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier). Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte inactif est plafonné par arrêté ministériel.....	30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte
■ Frais d'actualisation du dossier administratif :	
- Entreprise Individuelle	30,00 €/an
- Personne Morale (hors associations)	50,00 €/an
■ Commission de mouvement.....	0,15 % maximum
■ Frais de relance en cas de non remise de documents comptables.....	15,00 €
■ Frais de recherche d'adresse inconnue, PND (Pli Non Distribué).....	35,00 €

BON À SAVOIR

Commission de mouvement : elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte courant sur le trimestre. Sont exonérés tous les montants débiteurs générés par la Caisse d'Epargne (remboursement d'emprunt, agios...) ainsi que les virements internes de compte à compte.

Frais d'actualisation du dossier administratif : dans le cadre réglementaire de la connaissance client et du dispositif de notation interne de l'établissement, frais inhérents à la gestion, à la fiabilisation et à l'actualisation des données administratives, juridiques, comptables et financières du client.

> LES OPÉRATIONS DE RETRAIT / PAIEMENT

CHÈQUES	
■ Paiement d'un chèque	Gratuit
ESPÈCES	
■ Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque	Gratuit
■ Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Epargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Epargne domiciliatrice).....	6,00 €

> LES OPÉRATIONS DE RETRAIT / PAIEMENT

LES OPÉRATIONS PAR CARTE

Retraits d'espèces

> En euros dans une Caisse d'Epargne ou dans un autre établissement situé dans la zone Euro

■ Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets des Caisses d'Epargne.....	Gratuit
■ Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'un autre établissement :	
- Carte Business	
- jusqu'à 3 retraits par mois.....	Gratuit
- à partir du 4 ^e retrait dans le mois.....	1,00 €/retrait
- Cartes Gold Business et Platinum	Gratuit

> 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 €

Paievements par carte

> En euros dans la zone Euro.....	Gratuit
> En devises (par transaction)	
- commission proportionnelle	2,80 %
- maximum de perception	6,25 €/transaction

> LES OPÉRATIONS DE RETRAIT / PAIEMENT

VIREMENTS SEPA ÉMIS	En agence	DEI PRO / CENET	CENET Remise / EDI
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	4,50 €	0,75 €	0,35 €
Virement SEPA jour / immédiat			0,60 €
Virement spécial (URSSAF, TVA...)			0,60 €
Virement tiers urgent	12,00 €		7,50 €
Virement SEPA permanent vers une autre banque (par virement)	1,20 €	0,75 €	
Virement de trésorerie (VSOT) France ou Union Européenne	12,00 €		7,50 €
Virement émis en euros hors zone SEPA ou en devises			20,00 €
Remise de virements confirmée par fax			10,00 €
Remise de virements confirmée par signature électronique			Gratuit
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	25,60 €		

PRÉLÈVEMENTS SEPA / TIP SEPA

- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA..... **Gratuit**
- Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE..... **Gratuit**
- Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)⁽¹⁾..... **15,00 €**
- Modification/annulation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)⁽¹⁾..... **15,00 €**

CONTESTATION/OPPOSITION SUR PRÉLÈVEMENT

- Refus de tout prélèvement SEPA..... **Gratuit**
- Révocation ou contestation d'une échéance de prélèvement avant ou après échéance..... **Gratuit**
- Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée..... **20,00 €**

AUTRES FRAIS

- Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA..... **20,00 €**

(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 OPÉRATIONS DE RETRAIT / PAIEMENT

LES EFFETS DE COMMERCE MIS EN PAIEMENT

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

> LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

REMISES D'ESPÈCES EN AGENCE

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

REMISES D'ESPÈCES HORS AGENCE

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

CHÈQUES

- Remises de chèques (hors prestations particulières)..... **Gratuit**

VIREMENTS

- Réception d'un virement SEPA..... **Gratuit**
- Réception de virement de trésorerie Euro zone Euro..... **Gratuit**

PRÉLÈVEMENTS SEPA

- Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA)..... **30,00 €**

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

3 LE COMPTE COURANT

> LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

OPÉRATIONS RÉALISABLES SUR CENET REMISE / EDI

- Émission 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 **10,00 €/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 rejets de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur) **6,00 €/opération**
- Frais de rejets 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**

LES EFFETS DE COMMERCE

REMIS À L'ENCAISSEMENT ET À L'ESCOMPTE

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

INTERVENTIONS ET DEMANDES PARTICULIÈRES **Nous consulter**

> LES AUTRES SERVICES

- Édition R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne) **Gratuit**
- Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes **TVA** **120,00 €**

> LES DATES DE VALEUR

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

> LES 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 chèque(s) par l'émetteur **25,00 €**

J=date de comptabilisation sur le compte client, R=date de remise, JC=jour calendaire, E=Echéance

(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).

3 LE COMPTE COURANT

> LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

■ 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.....	10,00 €
	(plafond 50,00 €/jour)

DÉFINITION : Commission d'intervention

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

■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant :	
- frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plateforme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)	
- frais de dossier	
- les frais de rejet de chèque	
- frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire	
- frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction	
- déclaration Banque de France	
- frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire	
- délivrance d'un certificat de non-paiement	
- blocage de provision	
- frais de mainlevée de l'interdiction bancaire	
- pour un chèque < ou égal à 50,00 €	20,00 €⁽¹⁾
- pour un chèque > à 50,00 €	40,00 €⁽¹⁾
(dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)	
■ 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 €⁽¹⁾
■ 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 courant débiteur non autorisé.....	12,00 €
■ Frais de lettre de relance pour compte courant débiteur non autorisé envoi en recommandé.....	16,00 €

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

4 LES ASSURANCES⁽⁷⁾



- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement⁽¹⁾ **20,30 €/an**

DÉFINITION : L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus

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.

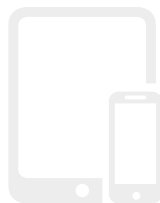
■ Sécurexpress Assurance ⁽¹⁾⁽⁸⁾	27,40 €/an
■ Assurance des Moyens de Paiement des Associations ⁽¹⁾	16,30 €/an
■ Assurance Assistance et Protection juridique ⁽¹⁾ (associations).....	10,00 €/mois
■ IARD	
- Assurance Multirisque Professionnelle ⁽²⁾	Nous consulter
- Assurance Auto des Professionnels ⁽²⁾	Nous consulter
■ PRÉVOYANCE	
- Assurance Complémentaire Santé Salariés ⁽³⁾	Nous consulter
- Protection de l'Activité Professionnelle (PAP) ⁽⁴⁾	Nous consulter
(contrat d'assurance qui garantit les conséquences financières liées à l'arrêt total ou temporaire d'activité du fait d'un dommage matériel atteignant le local professionnel ou de l'incapacité de la ou des personnes clés suite à un accident ou une maladie)	
- Pack Pro-T-G (offres entrant dans le cadre de la loi Madelin).....	Nous consulter
(Garantie Prévoyance Pro ⁽⁵⁾ /Garanties Santé Côté Pro ⁽⁴⁾ /Ecureuil Retraite Pro ⁽⁶⁾)	

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.

(1) Assurance Moyens de Paiement et Sécurexpress Assurance, sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.
 (2) L'assurance Multirisque Professionnelle et l'Assurance Auto des professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances.
 (3) Assurance Complémentaire Santé Salariés est un contrat assuré par Macif-Mutualité, mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française.
 (4) Protection de l'Activité Professionnelle et Garanties Santé Côté Pro sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.
 (5) Garantie Prévoyance Pro est un contrat assuré par BPCE Assurances et de BPCE Vie, entreprises régies par le code des assurances.
 (6) Ecureuil Retraite Pro est un contrat d'assurance vie souscrit par l'association APER, auprès de BPCE Vie, entreprise régie par le code des Assurances.
 (7) Tarifs en vigueur au 30/11/2019.
 (8) Sécurexpress Assurance : contrat d'assurance réservé aux clients professionnels ayant souscrit au Service Dépôt Sécurexpress.

5 LA BANQUE À DISTANCE



> DIRECT ECUREUIL PRO / CE NET COMPTES

DÉFINITION : Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes

Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes sont des services de banque à distance (par Internet) complets permettant la gestion de vos comptes en ligne 7 jours sur 7, 24h sur 24 depuis un ordinateur connecté à Internet.

Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, c'est l'outil indispensable pour faciliter vos opérations bancaires au quotidien avec votre Caisse d'Épargne.

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

■ Abonnement à des services de banque à distance (hors forfait/offre groupée de services) :

- Direct Ecureuil Pro **12,00 €/mois**
- CE net Comptes **12,00 €/mois**
- Option gestion de portefeuille en bourse **15,00 €/mois**

BON À SAVOIR

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

> CE NET REMISES

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 **75,00 €**
- Frais de gestion des habilitations utilisateurs **15,00 €**
- Frais de modification sur l'abonnement **20,00 €**

SENS CLIENT > BANQUE

Service de remise d'ordres

- Abonnement mensuel E-remises **30,00 €**
- Option base mandat (inférieur à 100 mandats/mois) **+10,00 €**

SENS BANQUE > CLIENT

- Abonnement mensuel E-remises **20,00 €**
- Extrait de compte, fichier de rejets, confirmation d'opération compris dans l'abonnement **Gratuit**
et selon consommation
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (CFONB) **0,07 €/opération**
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (xml) **0,11 €/opération**

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

DÉFINITION : Souscription à la carte de services de gestion de compte et d'échanges de données informatisées.

A 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 **TVA** **125,00 €**
- Sens : Client/Banque (Transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR)
 - Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par certificat électronique **30,00 €/mois**
 - Abonnement mensuel EBICS T confirmation par signature électronique **30,00 €/mois**
- Sens : Banque/Client (Réception de relevés de comptes, d'impayés et d'opérations)
 - Abonnement mensuel EBICS (profil T) **50,00 €**
- Extrait de compte, fichier de rejets, confirmation d'opération compris dans l'abonnement **Gratuit**
et selon consommation
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (CFONB) **0,07 €/opération**
- par mouvement, opération ou par écriture comptable (xml) **0,11 €/opération**

PULCEO **TVA**

BON À SAVOIR

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

- Frais de mise en place du service **Nous consulter**
- Abonnement PulCEo.fr incluant deux banques **Nous consulter**
 - Option par banque supplémentaire **Nous consulter**
 - Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PulCEo Mobile élargi, Diamond...) **Nous consulter**
- PULCEO Connect (sous réserve de disponibilité) **Nous consulter**

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**

5 LA BANQUE À DISTANCE

ABONNEMENT EXPERT COMPTABLE

- Abonnement experts comptables 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 et format MT940..... **Nous consulter**
- Accès multiple tout protocole..... **Nous consulter**
- Outil de gestion de mandat prélèvement SEPA **TVA**..... **Nous consulter**
- Services complémentaires..... **Nous consulter**

> SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL)

- Carte Secur@cces **TVA**..... **5,83 €**
- Frais de réédition du code confidentiel carte Secur@cces **TVA**..... **9,33 €/carte**
- Lecteur CAP **TVA**..... **7,50 €**
- Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans) **TVA**..... **180,00 €**
- Certificat 3SKey **TVA**..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR

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

- SOL par lecteur CAP **Gratuit**
- SOL par SMS..... **Gratuit**

6 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



> LA MONÉTIQUE

- Commission monétique sur paiement **Nous consulter**
- Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire..... **Gratuit**
- Relevé d'édition monétique hebdomadaire..... **13,15 €/trimestre**
- Relevé d'édition monétique journalier..... **54,80 €/trimestre**
- Frais de traitement des impayés cartes bancaires **70,00 €/impayé**
- Frais sur contrat inactif **15,00 €/an**
- Solution d'encaissement mobile **TVA**
 - DILIZI **Nous consulter**
 - Frais d'encaissement..... **Nous consulter**
- Relevé Annuel de Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC)..... **Gratuit**
- Relevé Mensuel de Frais d'Encaissement Cartes (RMFEC)..... **Gratuit**
- Frais de recherche sur historique de télécollecte, sur erreur de montant et sur erreur non fondée **16,60 €**

> LES TERMINAUX DE PAIEMENT ELECTRONIQUES (TPE)

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne 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 Professionnel. Les prix indiqués intègrent la fourniture du matériel, la livraison, l'installation et la maintenance de l'équipement sur le territoire français.

- Location de TPE (fixe, GPRS, Internet Protocol, sans contact) **TVA** **Nous consulter**
- Frais d'installation de logiciels spécifiques **TVA** **à partir de 30,00 €**
- Indemnités applicables dans le cadre d'un contrat de location (résiliation anticipée, non restitution de matériel, échange, équipement hors d'usage)..... **Nous consulter**

6 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

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

BON À SAVOIR

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

> CE BOOST PAY **TVA** ⁽¹⁾

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

- Abonnement CE boost Pay **39,90 €/mois**⁽²⁾
- Abonnement CE boost Pay Business **73,50 €/mois**⁽²⁾
- Frais de dossier..... **50 € à la mise en service**
- Durée d'engagement de 48 mois, modalités de sortie du contrat **Nous consulter**

> PAIEMENT N FOIS SANS FRAIS

BON À SAVOIR

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

- Droit d'entrée payable en une seule fois la 1^{ère} année **TVA** **65,00 €**
- Mise à disposition du logiciel de paiement N fois sans frais **TVA** **à partir de 30,00 €**
- Commission pour paiement en 3 fois **Nous consulter**
- Commission pour paiement en 4 fois **Nous consulter**

> E-COMMERCE **TVA**

- Inscription
 - SP PLUS **150,00 €**
 - SP PLUS Pro Expert **250,00 €**
 - Je paie en ligne **150,00 €**
- Abonnement mensuel
 - PAYPLUG **Nous consulter**
 - 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	√	√	X
- VAD (téléphone, courrier, fax, email)	5 €/mois ⁽²⁾	5 €/mois ⁽²⁾	X
- Page de paiement hébergée par SP PLUS			√
Moyen de paiement			
- Cartes bancaires, Visa, MC, eCB	0,13 €/tr	0,13 €/tr	0,13 €/tr
- Cartes privatives	0,13 €/tr	0,13 €/tr	0,13 €/tr
American Express	5 €/mois ⁽¹⁾	√	X
Cofinoga			
Cetelem			
Typologie de paiement			
- Paiement à la commande	√	√	√
- Paiement à la livraison	√	√	√
- Paiement différé	√	√	√
- Choozeo - Paiement en N fois	5 €/mois ⁽²⁾	5 €/mois ⁽²⁾	X
- Gestion compte client (abonnement et/ou identifiant)	X	15 €/mois ⁽¹⁾	√
- Paiement par e-mail	X	5 €/mois ⁽¹⁾	5 €/mois ⁽¹⁾
Back-office de gestion des paiements			
- Mode interface sécurisé	√	√	√
- Mode WEB services	X	500 € ⁽¹⁾	X

- X Service non disponible
- √ Service offert en standard

⁽¹⁾ Service en option
⁽²⁾ Service possible

(1) CE boost Pay et CE boost Pay Business sont des offres de Natixis Payment Solutions distribuées par la Caisse d'Épargne - Natixis Payment Solutions : société anonyme au capital de 53 559 264,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 345 155 337, dont le siège social est situé 30, avenue Pierre Mendès-France 75013 Paris. Établissement de crédit agréé en France par l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

(2) Hors commission monétique.

6 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

	SP Plus Pro	SP Plus Pro Expert	Je paie en ligne
Aide à la décision			
- Module d'aide à la décision : niveau 1	15 €/mois ⁽¹⁾	√	X
- Module d'aide à la décision : niveau 2	X	10 €/mois ⁽¹⁾	X
Reporting			
- Email de confirmation de paiement au commerçant	√	√	√
- Fichier reporting transactions et opérations	10 €/mois ⁽¹⁾	√	10 €/mois ⁽¹⁾
- Rapprochement bancaire visuel			
- Rapprochement bancaire visuel et par fichier	X	25 €/mois ⁽¹⁾	25 €/mois ⁽¹⁾
- Rapprochement impayés visuel et par fichier			
Services additionnels			
- 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	X	√	X
Modalités de facturation spécifique			
- Facturation pour saisonnier par mois	10 €/mois ⁽²⁾	10 €/mois ⁽²⁾	10 €/mois ⁽²⁾

X Service non disponible
√ Service offert en standard

(1) Service en option

(2) Service possible

■ Choozeo⁽¹⁾ Nous consulter

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

7 FINANCEMENT



> FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

DÉCOUVERT

■ Découvert autorisé

- Frais de dossier **0,75 % du montant**
(création et renouvellement du concours)..... **minimum de 100,00 €/dossier**

- Commission d'engagement perçue sur tout ou partie du montant d'un découvert confirmé par écrit..... **0,50 %**

Commission calculée lors de la mise en place du crédit en appliquant un % sur le montant du découvert autorisé. Elle est perçue annuellement ou trimestriellement.

- Taux d'intérêt⁽¹⁾ **Taux d'intérêt conventionnel**
indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert

- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client)..... **0,50 %**

■ Découvert non autorisé

- Taux d'intérêt⁽¹⁾ **Taux majoré**

COMMISSIONS⁽²⁾

■ Commission sur le plus fort découvert **0,15 % maximum/trimestre**

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 chacun des mois consécutifs de la période séparant deux arrêts, en prenant en compte le plus fort découvert du mois.

■ Commission d'immobilisation **0,15 % maximum**

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

■ Commission de non utilisation du découvert, calculée sur le montant non utilisé du découvert de la période d'arrêté..... **0,70 %**

ESCOMPTE⁽³⁾

■ Frais de dossier..... **0,75 % du montant**
minimum de 100,00 €/dossier

■ Taux d'intérêt⁽⁴⁾ **Nous consulter**

■ Effets escomptés, intérêts minimum calculés **10,50 €**

■ Effets « brûlants / brûlés », intérêts minimum calculés sur 10 jours calendaires **10,00 €**

(1) Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte.

(2) Perçues sur le solde débiteur du compte en cas de découvert autorisé et non autorisé.

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

(4) Dans le cas où l'indice de référence serait inférieur à zéro, il sera alors considéré comme étant égal à zéro.

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILLY)

■ Frais de dossier.....	0,75 % du montant minimum de 100,00 €/dossier
■ Commission de bordereau.....	15,00 €
■ Commission par créance cédée.....	10,00 €
■ Commission par notification.....	30,00 €
■ Commission de prorogation, modification, réclamation, impayé Dailly.....	30,00 €
■ Commission de relance Dailly.....	25,00 €
■ Commission d'envoi à l'acceptation.....	25,00 €
■ Commission de mainlevée Dailly.....	25,00 €

LES AUTRES OPÉRATIONS

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

AFFACTURAGE

Gestion du poste clients

La Caisse d'Epargne 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.

- Offre d'information commerciale..... **Nous consulter**
- Offre d'assurance-crédit..... **Nous consulter**

> FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

LES CRÉDITS MOYEN ET LONG TERME

■ Frais de dossier (en % sur le capital emprunté)	
- Prêt aux Conditions du Marché (PCM).....	1 %
- Minimum de perception.....	150,00 €
- Ecureuil Crédit Express	
*avec garantie SACCEF.....	0,50 %
- Minimum de perception.....	100,00 €
*sans garantie SACCEF.....	1,00 %
- Minimum de perception.....	100,00 €
- Prêt à Objet Professionnel et à Objectif Patrimonial (POP).....	1 %
- Minimum de perception.....	150,00 €
- Crédit Digital Pro.....	0,50 % du montant tiré
- Minimum de perception.....	50,00 €
- Maximum de perception.....	250,00 €

CRÉDIT-BAIL MOBILIER **TVA**

■ Frais de dossiers.....	2 % du montant 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 - contrat couvert par notre assurance groupe	Gratuit
■ Mainlevée d'opposition - contrat non couvert par notre assurance groupe	50,00 €
■ Gestion d'un sinistre matériel - contrat couvert par notre assurance groupe	Gratuit
■ Gestion d'un sinistre matériel - contrat non couvert par notre assurance groupe	150,00 €
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - contrat couvert par notre assurance groupe	Gratuit
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - contrat non couvert par notre assurance groupe	50,00 €
■ Réédition de documents (contrats, échéanciers...).....	50,00 €
■ Changement d'adresse postale y compris NPAI.....	35,00 €
■ Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren).....	35,00 €
■ Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat).....	50,00 €
■ Radiation de publicité ou de gage ⁽¹⁾	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 ⁽²⁾	50,00 €
■ Changement du mode de règlement ⁽²⁾	
- de chèque ou virement à prélèvement.....	Gratuit
- de prélèvement à chèque.....	250,00 €
- de prélèvement à virement.....	250,00 €
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet ⁽¹⁾	50,00 € (1 ^{re} gratuite)
■ Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire ⁽¹⁾	50,00 €
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes).....	75,00 €
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽¹⁾	250,00 €
■ Modification du plan de remboursement ⁽¹⁾	250,00 €
■ Modification ou mainlevée de garantie ⁽¹⁾	250,00 €
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous location (changement d'actionariat, de gérant, d'assuré) ⁽¹⁾	250,00 €
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽¹⁾	250,00 €
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire.....	50,00 €

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

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

LE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER ET LA LOCATION LONGUE DURÉE Nous consulter

LES AUTRES OPÉRATIONS

■ Information annuelle aux cautions garantes sur crédits et découverts	20,00 €/dossier et caution
Maximum de perception	200,00 €
■ Attestation de prêt	28,00 €
■ Attestation de refus de prêt	80 % des frais de dossier
■ Duplicata d'un tableau d'amortissement	25,50 €
■ Simulation de décompte de remboursement anticipé	20,00 €
■ Frais d'avenant	1,00 % du capital restant dû
(personne, taux, garantie, assurances)	Minimum 500,00 €
■ Mise en place de délégation d'assurance	120,00 €
■ Frais de publicité légale	Nous consulter
■ Acte sur mesure	Sur devis

> CAUTIONS ET GARANTIES

CAUTIONS BANCAIRES

■ Frais d'établissement d'un acte	85,00 €/dossier
■ Commission annuelle avec un minimum de 150,00	de 1% à 3% du montant cautionné
■ Frais divers (modification, annulation, réédition d'acte)	60,00 €
■ Frais de mainlevée	60,00 €

FRAIS DE GARANTIES

S'y 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'Épargne/actions de sociétés non cotées	1 200,00 €/acte
■ Nantissement de compte d'instruments financiers réseau Caisse d'Épargne	70,00 €/acte
■ Nantissement d'instruments financiers autres établissements	275,00 €/acte
■ Nantissement de fonds de commerce sous seing privé	0,50% du montant emprunté
- Minimum	600,00 €
- Maximum	1 200,00 €
■ Gage de matériel/outillage sous seing privé	300,00 €/acte
■ Prise de gage automobile	300,00 €/acte
■ Hypothèque maritime, aéronef, fluviale	
- Jusqu'à 500 000 € (montant du crédit)	350,00 €
- Au-delà	0,60 % du montant du crédit
■ Convention de blocage de compte courant d'associé	65,00 €
■ Mainlevée totale ou partielle de garantie réelle ou personnelle par acte sous seing privé	90,00 €
■ Mainlevée hypothécaire	90,00 €
■ Mainlevée nantissement de fonds de commerce	250,00 €



BON À SAVOIR

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



- Épargne Salariale (PEI⁽¹⁾, PERCOi⁽¹⁾, Intéressement)
Les offres BOX OFFICE et ES-PL (Épargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Épargne sont de vrais leviers de défiscalisation. Le PEI et PERCOi en sont le réceptacle et permettent au dirigeant⁽²⁾, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou leur retraite (PERCOi). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants..... **Nous consulter**
- Titres de services (Titres restaurant, CESU préfinancé, Titres cadeaux)
Les offres Titres de services de la Caisse d'Épargne sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs (Titre restaurant, CESU préfinancé) et permettent de les valoriser (Titre Cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.
Le dirigeant (avec ou sans salarié) bénéficie également, à titre personnel, du CESU préfinancé..... **Nous consulter**

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

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

9 PLACEMENTS FINANCIERS



> LES OPÉRATIONS SUR COMPTE-TITRES ORDINAIRE, PEA ET PEA PME

- 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⁽¹⁾/OBLIGATIONS/OPCVM/FIA SUR EURONEXT

	En agence	Par téléphone	Par Internet
Minimum de perception	16,95 €	16,95 €	8,90 €
Taux de courtage	1,43 % + taxes	1,43 % + taxes	0,52 % + taxes
Commission fixe par ligne	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Ordre non exécuté	6,70 €	6,70 €	6,70 €
Ordre annulé	9,50 €	9,50 €	9,50 €

- Frais achats/ventes actions ou obligations sur autres bourses **0,50 % du montant de la transaction**
 - Minimum de perception **30,00 €**
 - OPCVM/FIA⁽²⁾⁽³⁾ :
 - Souscription OPCVM/FIA du réseau Caisse d'Épargne **Nous consulter**
 - Souscription OPCVM/FIA autres réseaux **34,75 €**
- + frais d'émetteur**

> 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 28,10 €/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 28,10 €/an**
 - Commission proportionnelle sur encours **0,05 %/trim soit 0,20 %/an** avec un minimum **2,29 €/trim soit 9,17 €/an**
 - Commission fixe par ligne **0,84 €/trim soit 3,34 €/an**
- Frais de tenue et de gestion de PEA, PEA-PME et de compte d'instruments financiers inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)⁽³⁾ Application des droits de garde (cf. ci-dessus).
- Plafond droits de garde sur compte-titre **700,00 € maximum**

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 comptabilisés en fin de trimestre échu et prélevés en début de trimestre suivant.

> LES AUTRES TARIFS

- Attestation de plus-values (sur IFU) **Gratuit**
- Édition Imprimé Fiscal Unique (IFU) **Gratuit**
- Évaluation de portefeuille (hors Gestion Patrimoniale Privée) **TVA** **0,17% de la valeur du portefeuille**
Minimum 49,71 €
- Ordre au nominatif **50,25 €**
- Changement de forme : passage au nominatif **15,05 €**
- Attestation de blocage (par valeur bloquée) **11,60 €**
- Dépôt de titres vifs (par nature de titres déposés) **45,00 €**
- Opposition sur comptes d'instruments financiers ou valeurs mobilières **48,90 €**
- Gestion de titres de sociétés non cotées **TVA** **141,67 €**

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

- Transfert compte-titres ordinaire, PEA/PEA-PME vers autre banque **TVA**
 - Frais fixes par ligne de titres en dépôt en France **8,34 €**
 - Frais fixes par ligne de titres en dépôt à l'étranger **83,34 €**
 - avec un minimum de perception **91,67 €**
- Transfert vers autre établissement du réseau Caisse d'Épargne **Gratuit**

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.

> LES PARTS SOCIALES

- Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales **Gratuit**

(1) Hors fiscalité éventuellement applicable en sus.

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

(3) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

10 LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS



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

■ Taux **0,10 % annuel brut⁽¹⁾**

11 LES AUTRES SERVICES



> CE BOOST FID ^{TVA}

DÉFINITION : solution de fidélisation de la clientèle du professionnel.

- Module Analytique :
 - Abonnement **12 €/mois/point de vente**
- Module Fidélité
 - Abonnement **49 €/mois/point de vente**
 - Frais de mise en service **150 €/point de vente**
 - Frais de sortie de 120 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.
- Module Fidélité +
 - Abonnement **79 €/mois/point de vente**
 - Frais de mise en service **150 €/point de vente**
 - Frais de sortie de 120 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà.

BON À SAVOIR

Jusqu'à 20% de remises sur l'abonnement mensuel, Fidélité ou Fidélité +, à partir du 3^{ème} point de vente.

> LES OPÉRATIONS JURIDIQUES ET FISCALES

FRAIS DE SUCCESSION⁽¹⁾

- Ouverture du dossier : calculés en fonction du montant des avoirs et des typologies de produits détenus au jour du décès, hors assurance vie, à hauteur de 100 % des comptes individuels et 50 % des comptes joints.

Produits détenus par le défunt : Assurance-vie et non vie, Crédits, concours divers (caution, compte débiteur), Titres (compte-titre, PEA), PEL (non échu), Compte professionnel, Coffres, Coffre Fort Numérique.	Tarifs
Détention d'aucun ou d'un de ces produits	1,00 % du montant des avoirs Min : 70,00 € - Max : 350,00 €
Détention d'au moins deux de ces produits	1,50 % du montant des avoirs Min : 150,00 € - Max : 750,00 €

- Paiement de factures à la demande des ayants droit **9,50 €**
- Virement pour paiement de la facture Pompes Funèbres **9,50 €**
- Succession internationale **75,00 €**
- Évaluation des avoirs du conjoint survivant **Gratuit**
- Frais annuel pour dossier non réglé, avec date d'ouverture/date de décès > 1 an **70,00 €**

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

(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 diligentées si le solde des comptes du défunt est insuffisant.

11 LES AUTRES SERVICES

PROCÉDURE CIVILE D'EXÉCUTION

- Frais par saisie attribution (ou par saisie conservatoire)..... **120,00 €**
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur **10% du montant dû au Trésor Public dans la limite de 100,00 € (plafond fixé par décret)**

> LES SERVICES DE GESTION PRIVÉE

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

> LA LOCATION DE COFFRES (ASSURANCE STANDARD COMPRISE) **TVA**

- Frais de location de coffre-fort
 - petit..... **66,67 €/an**
 - moyen **91,67 €/an**
 - grand..... **125,00 €/an**
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) **Frais réels par ouverture**

> TRANSACTIONS SUR L'OR

- Achat et vente d'or
 - commission..... **1,60 % du montant de la transaction**
 - frais fixes **10,00 €**
 - avec un minimum de perception..... **30,00 €**

> FRAIS DE RECHERCHE DE DOCUMENTS⁽¹⁾

- Frais de recherche de document(s) et photocopie d'un document archivé de moins d'un an **19,00 €/unité**
- Frais de recherche de document(s) et photocopie d'un document archivé de plus d'un an..... **32,00 €/unité**
- Recherche sur opération inscrite en compte depuis moins d'un an..... **19,00 €/unité**
- Recherche sur opération inscrite en compte depuis plus d'un an..... **32,00 €/unité**
- Justification de calculs (agios/intérêts) suite à contestation infondée..... **32,00 €/unité**
- Recherche non fondée sur facture carte **26,00 €**
- Evaluation des avoirs détenus à la CELR (par année d'évaluation)..... **63,00 €** (hors Gestion Privée)

(1) Hors champs d'application de la Directive Européenne sur les Services de Paiement, article L. 133-1 du Code Monétaire et Financier.

12 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



> LES VIREMENTS NON SEPA

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..... (virement en euros et dont le montant est inférieur à 150 000 €)	5,00 €

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

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

> LES CHÈQUES

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

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

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER⁽¹⁾

Chèque libellé en euros et dans la zone Euro

■ Crédit Sauf Bonne Fin.....	46,80 €/opération
■ Crédit Après Encaissement.....	84,80 €/opération

Chèque libellé en devises hors zone Euro (+ commission de change)

■ Crédit Sauf Bonne Fin.....	46,80 €/opération
■ Crédit Après Encaissement.....	84,80 €/opération
■ Impayé chèque étranger (+ frais banque étrangère).....	35,60 €/chèque

(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.

13 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



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.

COMPTE INACTIF :

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

- 1) le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes courants et de 5 ans pour les comptes d'instruments financiers, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés ;
- 2) 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.

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.

ESPACE SEPA :

Sont membres de l'espace SEPA :

- les 28 États membres de l'Union européenne ;
- les quatre États 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.

14 GLOSSAIRE



AUTORISATION DE DÉCOUVERT

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

BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

Codification internationale sur 8 ou 11 caractères alpha numériques, attribuée par l'ISO (Organisation pour la Standardisation Internationale) et servant à identifier une institution bancaire ou une entreprise.

CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « 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 sous la forme d'une ligne de crédit sur un compte spécifique dédié, ou d'un découvert autorisé garanti par les créances (cession à titre de garantie). Elle peut aussi faire l'avance de la créance cédée avant sa date d'échéance (cession à titre d'escompte).

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).

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...).

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).

IBAN

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

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

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

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

RIB

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

RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

SCT

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

SDD

SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

■ SDD B2B : SEPA Direct Debit Business to Business

Le prélèvement SEPA B2B, optionnel, est dédié exclusivement aux paiements entre entreprises, professionnels et associations.

■ SDD CORE : SEPA Direct Debit CoMPensation REtail

Le prélèvement SEPA CORE est adapté à toutes les clientèles.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

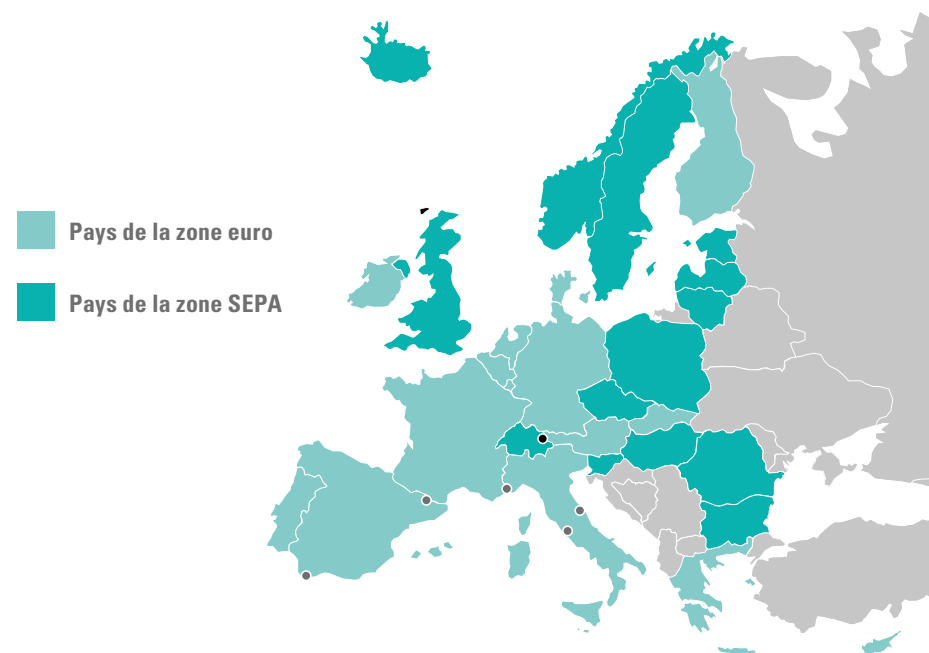
articles R 314-1 et suivants du code de la consommation

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

Le TEG réévalué appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Épargne conformément aux articles R314-1 et suivants du code de la consommation.

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

- en supposant une utilisation constante et intégrale du découvert sur une durée maximale d'une année de 365 jours,
 - avec un taux d'intérêt fixe indicatif de 10,00 %, 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 12,00 % l'an.



15 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⁽¹⁾

Ou depuis votre Smartphone, iPhone® ou votre iPad® sur www.m.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

> MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

↳ TECHNIQUE (TPE) :

0 825 827 827 Service gratuit + prix appel

(Commande de consommable, télécopie 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⁽¹⁾

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

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

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⁽¹⁾

(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⁽¹⁾

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.**

16 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOUDRE UN LITIGE



> VOTRE CAISSE D'ÉPARGNE : VOTRE INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

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

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

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

PAR COURRIER	PAR INTERNET	PAR TÉLÉPHONE
Caisse d'Épargne Languedoc-Roussillon Service Relations Clientèle 254, rue Michel Teule BP 7330 - 34184 Montpellier Cedex 04	www.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾ (région Languedoc-Roussillon) Aide et outils pratiques / Services et numéros utiles	09 69 36 27 38 ⁽²⁾

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

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

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

(2) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.

16

EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSoudre UN LITIGE

› 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 le médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation et/ou conditions de médiation disponibles sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

- **Le Médiateur du crédit aux entreprises** (entreprises, créateurs, chef d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés 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

- **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/>

PLUS D'INFORMATIONS

www.caisse-epargne.fr/professionnels

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

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



CAISSE D'ÉPARGNE
LANGUEDOC-ROUSSILLON

* Coût de connexion selon opérateur téléphonique et/ou fournisseur d'accès internet.

Caisse d'Épargne et de Prévoyance du Languedoc-Roussillon, Banque coopérative régie par les art. L 512-85 et s. du Code monétaire et financier - SA à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social 370 000 000 euros - RCS Montpellier 383 451 267 - Siège social 254 rue Michel Teule BP 7330, 34184 Montpellier cedex 4 - Intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 005 729 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce, sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 3402 2018 000 027 182, délivrée par la CCI de l'Hérault, garantie par CEGC 16 Rue Hoche, Tour Kupka B - TSA 39999, 92919 LA DEFENSE CEDEX - N° d'identification à la TVA : FR64383451267. TVA facturée sur les prestations taxables de plein droit et non facturée sur les prestations exonérées. • Crédit photos : Getty Images • 12/2019

