



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES DES DÉCIDEURS EN RÉGION

Au 1^{er} janvier 2024

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



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Rhône Alpes

Les prix sont exprimés hors taxe.

La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations restent taxables de plein droit.

TVA Lorsque ce sigle est affiché, 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 2024).

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle de la Banque des Décideurs en Région vigueur au 01/01/2024.

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

SOMMAIRE



1 BANQUE AU QUOTIDIEN



- 1.1. Compte courant et services associés 06
- 1.2. Banque à distance & échanges de données informatisées 08
- 1.3. Gestion de trésorerie 11
- 1.4. Opérations de paiement et d'encaissement 12
- 1.5. Dates de valeur (jours ouvrés) .. 16
- 1.6. Instruments de paiements 16
- 1.7. Solutions d'encaissement 18

2 LES FINANCEMENTS



- 2.1. Cycle d'exploitation 22
- 2.2. Engagements par signature 24
- 2.3. Financement des investissements 24
- 2.4. Financement des opérations immobilières 26
- 2.5. Financement locatif..... 26

3 LES PLACEMENTS



- 3.1. Épargne bancaire 28
- 3.2. Épargne financière 29
- 3.3. Comptes titres 30

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



- 4.1. Ingénierie sociale 32
- 4.2. Ingénierie financière 34
- 4.3. Ingénierie immobilière 34
- 4.4. Neobusiness 35
- 4.5. Banque de l'Orme 35
- 4.6. Ingénierie environnementale 35
- 4.7. Hyperia Banque Privée 35
- 4.8. Cybersécurité 35

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



- 5.1. Tenue de compte 36
- 5.2. À destination de l'étranger - import 36
- 5.3. En provenance de l'étranger - export 39
- 5.4. Financements à l'international.. 41
- 5.5. Échanges de données informatisées..... 41
- 5.6. Opérations de change..... 41
- 5.7. Offre d'accompagnement à l'International..... 42

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



6.1. Recherche de document.....	43
6.2. Location de coffre-fort.....	43
6.3. Jedecclare.com.....	43

7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



7.1. Commission d'intervention	44
7.2. Les incidents liés aux chèques....	44
7.3. Les incidents liés aux prélèvements et effets	44
7.4. Les incidents liés à la carte bancaire.....	45
7.5. Autres incidents	45
7.6. Oppositions.....	45

8 LEXIQUE



Lexique	46
---------------	----

9 LES NUMÉROS UTILES



Numéros utiles.....	52
---------------------	----

10 CARATÉRISTIQUES DES VIREMENTS PAR CE NET REMISES ET CE NET EDI



Caractéristiques	54
------------------------	----

11 RÉSOUDRE UN LITIGE



10.1. Procédure de réclamation.....	55
10.2. Procédure de médiation.....	55
10.3. Pour toute information complémentaire	56

1 BANQUE AU QUOTIDIEN



> 1.1. COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en euros **80,00 €/trimestre**
 - Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) **30,00 €/an⁽¹⁾**
- Commission de mouvement⁽²⁾
 - Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs **de 0,10 % à 0,20 %/trimestre**
 - Minimum de perception **25,00 €/trimestre**
- Service Digital Box **Gratuit⁽³⁾**

Service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.
- Relevés de compte selon périodicité et format

	Papier	Digital Box ⁽³⁾
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Relevés bimensuels	6,00 €/trimestre	Gratuit
Relevés décadaires	10,00 €/trimestre	Gratuit
Relevés hebdomadaires	13,00 €/trimestre	Gratuit
Relevés journaliers	80,00 €/trimestre	Gratuit

- Autres prestations
 - Frais d'ouverture de compte courant **Gratuit**
 - Frais de clôture de compte courant **Gratuit**
 - Facture trimestrielle **Gratuit**
 - Édition d'un relevé de compte au guichet **4,60 €/édition**
 - Édition d'un relevé de coordonnées bancaires (BIC/IBAN) **Gratuit**
 - Retrait-dépannage dans une autre Caisse d'Épargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice) **5,15 €**
 - Récapitulatif annuel de frais **Gratuit**
 - Informations comptables annuelles des Commissaires aux Comptes :
 - Clients avec chiffre d'affaires > 50 M€ ou budget > 15 M€) **208,33 € TVA**
 - Autres clients **125,00 € TVA**
 - Relevé annuel de frais d'encaissement par carte (RAFEC et RMFEC) **Gratuit**
 - Délivrance d'attestations diverses sur compte courant **12,50 €/acte de gestion TVA**
 - Edition d'échelle d'intérêts **Nous consulter**
- Mobilité bancaire
 - Domilis Pro **Gratuit**

BON À SAVOIR :

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

(1) Dans la limite du solde créditeur du compte.

(2) Un courrier d'information sera envoyé en cas de commission supérieure à 0,10%.

(3) Service disponible pour les relevés professionnels titulaires de l'abonnement CE net et de la souscription au service Digital Box.

■ Frais de recherche d'adresse inconnue PND : pli non distribué	20,00 €
■ Frais d'actualisation administrative et juridique (statuts, extrait Kbis, bilan, données relatives aux bénéficiaires effectifs...)	
- Chiffre d'affaires ≤ 5 M€ ou budget ≤ 1,5 M€	110,00 €
- Chiffre d'affaires compris entre 5 et 100 M€ ou budget compris entre 1,5 et 10 M€	190,00 €
- Chiffre d'affaires > 100 M€ ou budget > 10 M€	380,00 €

BON À SAVOIR :

Frais d'actualisation du dossier administratif, juridique et comptable : commission annuelle rémunérant l'actualisation du dossier client. Elle rémunère l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.

■ Augmentation de capital.....	Nous consulter
--------------------------------	-----------------------

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

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

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte.
- Un changement d'adresse par an.
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire.
- La domiciliation de virements bancaires.
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte.
- La réalisation des opérations de caisse.
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires.
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques 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⁽¹⁾.
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte.
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retraits 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.

FORFAIT BOUQUET LIBERTÉ ASSOCIATION (sous réserve d'éligibilité) **Nous consulter**

- Frais de tenue de compte
- Envoi de chéquier à domicile en pli simple
- Relevés de comptes mensuels dématérialisés (DIGIBOX)
- Sécurpass PRO
- Abonnement CE net Comptes (mensuel)
- Conseiller dédié
- Protection et assistance juridique

(1) Hors virement instantané.

1

BANQUE AU QUOTIDIEN

- Sans carte 7,60 €/mois
- Avec carte Associatis (à contrôle systématique de solde) 8,70 €/mois
- Avec carte Visa Business à débit immédiat..... 11,30 €/mois

> 1.2. BANQUE À DISTANCE & ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

BANQUE À DISTANCE

BON À SAVOIR :

Solution moderne, sécurisée et facile d'utilisation, l'offre de Banque à Distance Caisse d'Epargne permet de consulter et gérer les opérations bancaires simples au quotidien.

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

L'espace de banque à distance est accessible depuis le portail www.caisse-epargne.fr et depuis l'application mobile et disponible 7J/7 et 24H/24.

CE NET COMPTES

- Abonnement au service de banque à distance (incluant consultation des comptes, relevés en ligne, virements unitaires, ajout de RIB et commande de chèquiers) avec ou sans option Bourse 7,10 €/mois
- Option CE net Plus (accès unique à tous les comptes d'un groupe)..... 5,00 €/mois
- CE net Secteur Public **Gratuit**
- Webprotexion

DÉFINITION :

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

- Abonnement **Gratuit**
- Lecteur de carte à puce (conditions d'accès protégées) 10,00 €/lecteur **TVA**

CE NET REMISES⁽¹⁾

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Epargne 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 50,00 € **TVA**
- Frais de modification sur l'abonnement 25,00 €/modification **TVA**
- Service de remise d'ordres
- Abonnement : dépôt de remises et suivi des ordres avec confirmation par signature électronique, récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires et des impayés **À partir de 28,00 €/mois⁽¹⁾**
- Service de saisie d'opérations et de remise d'ordres

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

- Abonnement : saisie d'opérations et dépôt de remises, suivi des ordres et confirmation par signature électronique, récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de comptes et des relevés de mobilité bancaire, gestion des habilitations des utilisateurs **À partir de 48,00 €/mois⁽¹⁾**

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

BON À SAVOIR :

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

À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur, vous pouvez par une connexion EBICS ou SWIFT mise en place par la Caisse d'Épargne, télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

- Frais de mise en place du service	50,00 € TVA
- Frais de modification sur l'abonnement	25,00 €/modification TVA
- Abonnement EBICS T sens client/banque	28,00 €/mois
- Abonnement EBICS T sens client/banque et banque client (sens aller-retour)	48,00 €/mois
- Abonnement EBICS TS sens client/banque et banque client (sens aller-retour)	67,00 €/mois
- Prise en charge exceptionnelle de la remise (avec confirmation par mail)	15,00 €/remise
- Options	
- Abonnement CE net Comptes	Gratuit
- Abonnement CE net Remises	14,00 €/mois
- SWIFTNet FileAct et SWIFTNet FIN	Nous consulter
- Pe SIT	Nous consulter
- Format MT940	Nous consulter
■ Autres prestations	
- Relevés :	
- Relevé intraday (format camt052 ou MT942)	20,00 €/mois/compte
- Relevé de frais (format camt86)	5,00 €/mois/compte
- Accès multiple tout protocole	Nous consulter
- Outil de gestion de mandat de prélèvement SEPA	8,00 €/mois TVA
- Services complémentaires	Nous consulter
- Suivi SWIFT GPI	5,00 €/mois TVA
- Représentation automatique des impayés SDD	0,54 €/ligne TVA
- Service de protection ⁽¹⁾	Nous consulter TVA
- SCT virement accéléré	0,50 €/opération TVA
- Frais par compte récupéré	1,40 €/mois/compte TVA
- Frais par écriture sur les relevés de virements reçus et sur les relevés de prélèvements reçus (sauf relevés de comptes)	0,01 €/ligne TVA
- Intervention exceptionnelle	50,00 €/heure

PULCEO

BON À SAVOIR :

Pulceo est une solution multi-bancaire en mode SAAS qui, couplée au protocole EBICS TS, permet de piloter, sécuriser et fluidifier la gestion des comptes détenus par l'ensemble de vos partenaires bancaires.

(1) En fonction du nombre de remises ou de relevés restitués.

1

BANQUE AU QUOTIDIEN

- Service E-facturation ⁽¹⁾	Nous consulter
- Signature électronique des mandats de prélèvement SEPA	Nous consulter
- Gestion de la trésorerie avancée (rapprochement automatique des écritures prévisionnelles, propositions d'équilibrages des soldes des comptes)	Nous consulter
- Gestion du risque commercial	Nous consulter
- Frais de mise en place du service	À partir de 300,00 €⁽²⁾ TVA
- Option par banque supplémentaire	10,00 € TVA
- Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PULCEO mobile élargi, service Diamond, ...)	Nous consulter TVA
- Service après-vente	Nous consulter
- Abonnement PulCEo incluant une délégation simple (3 signataires équipés de certificats 3SKey maximum) + 1 utilisateur option mobilité	À partir de 40,00 €/mois TVA
- PulCEo Connect	
- Contrat Connect	À partir de 9,00 €/mois TVA
- Option risque commercial / Ellipse	10,00 €/mois TVA

BON À SAVOIR :

Pulceo Connect permet l'agrégation de comptes, ainsi que la gestion de trésorerie multi-comptes à travers le service d'initiation de virements (sous réserve de disponibilité). Pulceo Connect est un service accessible par internet. Il fonctionne sans EDI et donc sans abonnement EBICS.

EXPERTS COMPTABLES (RAPATRIEMENT DES RELEVÉS DE COMPTES)

- Abonnement mensuel	25,00 €/mois TVA
- Frais par compte récupéré	1,40 €/compte/mois TVA
- Jedeclear.com	Gratuit

DÉFINITION : JEDECLARE.COM

Solution d'échange de données par télétransmission permettant la télécollecte de liasses fiscales et la télétransmission de relevés de compte avec les experts comptables adhérents.

SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE

BON À SAVOIR :

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

- Certificat électronique Certiceo : référencé RGS 2 étoiles⁽³⁾, ce certificat est accepté par la plupart des établissements bancaires français et est également reconnu pour les télé-procédures administratives.
- Lecteur de carte CAP associé à la carte d'authentification Secur@ccès : solution déconnectée ne nécessitant aucune installation sur votre poste informatique.
- Secur'Pass est une solution d'authentification forte pour sécuriser vos opérations en ligne depuis votre application mobile⁽⁴⁾.

(1) En fonction du nombre de remises ou de relevés restitués.

(2) Une information sera communiquée en cas de montant supérieur au tarif minimum.

(3) RGS : Référentiel Général de Sécurité.

(4) Sous réserve d'éligibilité.

■ Secur'Pass	Gratuit
■ Certificat électronique	
- Abonnement Certiceo certificat électronique (valable 3 ans ⁽¹⁾)	180,00 € TVA
- Abonnement 3 Skey (valable 3 ans ⁽¹⁾)	95,00 € TVA
■ Certificat dans le Cloud	Nous consulter TVA
■ Authentification forte par clé FIDO 2	25,00 € TVA
■ Authentification secur@ccès et lecteur CAP	
- Lecteur CAP (conditions d'accès protégées)	10,00 €/an TVA
- Carte secur@ccès	4,25 €/an TVA
- Frais de refabrication carte secur@ccès ⁽²⁾	4,25 €/an TVA
- Frais de demande de réédition de code confidentiel	7,83 € TVA

> 1.3. GESTION DE TRÉSORERIE

CENTRALISATION DES RECETTES

■ Integral Cash Recette	Nous consulter
-------------------------------	-----------------------

DÉFINITION :

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

CENTRALISATION DE TRÉSORERIE

■ Integral Cash Pooling	Nous consulter TVA
-------------------------------	---------------------------

DÉFINITION :

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

■ Cash Pooling GROUPE	Nous consulter TVA
-----------------------------	---------------------------

DÉFINITION :

- Cash Pooling Groupe : vous permet de centraliser votre trésorerie, à partir des comptes ouverts dans différents établissements du Groupe BPCE, avec des mouvements de fonds sur un compte unique et, ainsi, d'optimiser sa rentabilité.

(1) Montant valable pour 3 ans.

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

1.4. OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

DÉFINITIONS : les virements

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

DÉFINITIONS : les prélèvements SEPA

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

BON À SAVOIR : JOUR OUVRÉ ET JOUR OUVRABLE

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

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

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

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Chèques

- Paiement d'un chèque	Gratuit
- Frais d'émission d'un chèque de banque.....	12,95 €

■ Retraits d'espèces

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque	Gratuit
- Retraits en euros dans une Caisse d'Epargne ou une autre banque située dans la zone euro	
- Frais par retrait d'espèces à un DAB	Gratuit⁽¹⁾
- Frais par retrait d'espèces aux guichets d'une autre banque	Gratuit⁽¹⁾

■ Paiements par carte

- En euros dans un pays de la zone euro.....	Gratuit
- En devises ou en euros hors zone euro :	
- Commission proportionnelle.....	2,80 %
- Avec un maximum de perception par transaction.....	6,25 €

(1) Sauf tarification spécifique appliquée par la banque mettant à disposition le DAB

1 BANQUE AU QUOTIDIEN

■ Virements

	Virement manuel	CE net (web)	Ebics, Swift, PcSit...
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA classique occasionnel vers une autre banque (SCT)	8,00 €	0,21 €⁽¹⁾	0,21 €⁽¹⁾
Virement SEPA instantané vers une autre banque	Nous consulter	Nous consulter	Nous consulter
Virement SEPA jour		0,40 €	0,40 €
Virements SEPA spécial		0,40 €	0,40 €
Virement SCT Accéléré ⁽²⁾		0,50 €	0,50 €
Virement SEPA permanent vers une autre banque (SCT)	2,00 €	0,21 €⁽¹⁾	0,21 €
Virement SEPA permanent vers une autre banque (modification/suppression)	Gratuit	Gratuit	
Virement de trésorerie France et Union Européenne (demande avant 12h, effectué dans la journée) ⁽²⁾	20,00 €	6,00 €	6,00 €
Virement tiers urgent (demande avant 12h, effectué dans la journée) ⁽²⁾	20,00 €	6,50 €	6,50 €

- Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire) **17,00 €**

- Annulation / modification d'une opération / remise avant traitement (hors EDI) ... **Gratuit**

■ Service de protection des virements - lutte contre la fraude⁽³⁾ **Nous consulter**

■ Prélèvements SEPA/TIP SEPA

	Reçus (au débit du compte)	Émis (au crédit du compte)
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	Gratuit	
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit	
Demande de copie de mandat de prélèvement ⁽⁴⁾	20,00 €/mandat	
SEPA B2B (interentreprises)		
- Enregistrement	Gratuit	
- Modification ou annulation du consentement sur mandat B2B	18,00 €/mandat	
Par CE net Remises ⁽⁵⁾ / CE net EDI ⁽⁵⁾		
- Prélèvement SDD CORE		0,35 €/prélèvement
- Prélèvement interentreprises (B2B)		0,50 €/prélèvement
- Création, modification, suspension ou réactivation d'un échéancier		16,00 €
- Frais par prélèvement d'un échéancier		0,35 €
- Ordre de prélèvement unique		16,00 €
Frais de demande d'ICS (Identifiant Créancier SEPA) unitaire		32,00 €
Frais de rejet de prélèvement émis		12,00 €
Demande d'annulation d'un ordre émis avant échange interbancaire		17,00 €/opération
Reversement de fonds à la demande du créancier suite à un prélèvement émis à tort (REVERSAL)		17,00 €

(1) Gratuit avec Webprotexion.

(2) Sous réserve de solde disponible.

(3) Sous réserve de disponibilité.

(4) Ces frais correspondent aux démarches effectuées auprès de la banque du créancier pour obtenir la copie du mandat.

(5) Abonnement CE net Remises, Ce net EDI, EBICS ou Swift en supplément.

■ Frais par comptes récupérés.....	1,40 €/compte/mois TVA
■ Frais par écriture sur les relevés de virements reçus et sur les relevés de prélèvements reçus (sauf relevés de comptes)	0,01 €/ligne
■ Les Titres Interbancaires de Paiement (TIP) SEPA.....	Nous consulter

LES EFFETS DE COMMERCE

LES EFFETS DOMICILIÉS (AU DÉBIT DU COMPTE)

■ Bon à payer	
- CE net ⁽¹⁾	Gratuit
- Mail avec la convention de paiement sauf désaccord	Gratuit
- Mail sans la convention de paiement sauf désaccord	15,00 €/bon à payer

LES REMISES D'EFFETS (À L'ENCAISSEMENT OU À L'ESCOMPTE)

■ Frais de remise	
- Remise d'effet manuel	14,00 €/effet
- CE net Remises ⁽¹⁾ / CE net EDI ⁽¹⁾	0,32 €/effet
■ Commission sur interventions diverses sur effet (prorogation, réclamation, modification, avis de sort)	16,00 €
■ Escompte	Cf rubrique «Les financements»
■ Effet remis et revenu impayé.....	18,00 €⁽²⁾

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

■ Remises d'espèces en agence	
- Dépôt d'espèces ≥ 50 €	Gratuit
- Dépôt d'espèces < 50 €	Nous consulter
- Traitement des écarts de comptage.....	3,00 €/remise
- Frais de délivrance justificatif suite à écart.....	18,00 €
- Service SECUREXPRESS (dépôt sécurisé de la recette et consultation de solde) ..	Nous consulter
■ Remise d'espèces hors agence	
- Service de ramassage des fonds.....	Nous consulter
■ Chèques	
- Remise de chèque(s) compensable en France	Gratuit
Date de valeur = J + 1 ouvré ⁽³⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant)	
■ Télécote de chèques	
- Télécote images chèques.....	Nous consulter

TLMC	Nous consulter
-------------------	-----------------------

DÉFINITION :

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

(1) Abonnement CE net Remises, Ce net EDI, EBICS ou Swift en supplément.

(2) Les frais de rejet ainsi que la commission d'intervention liée à cet incident ne sont pas facturés si la banque est en mesure d'identifier qu'il s'agit d'une représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision. A défaut, ces frais (incluant frais de rejet et commission d'intervention) seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

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

1 BANQUE AU QUOTIDIEN

CHPR **Nous consulter**

DÉFINITION :

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

- Virements
 - Réception d'un virement SEPA occasionnel ou permanent **Gratuit**
 - Réception de virement de trésorerie euro zone euro **Gratuit**
- Interventions et demandes particulières
 - Demande de retour de fonds sur virement SEPA émis à tort
 - Dans le cadre règlementaire d'un RECALL **17,00 €/virement**
 - Hors cadre règlementaire d'un RECALL (procédure RFRO) **27,50 €/virement**
 - Demande de retour de fonds sur liste de virements « papier » émis à tort **17,00 €**
 - Frais d'annulation ou modification d'un virement unitaire avant émission ou d'une ou plusieurs échéances de virement permanent (hors EDI) **Gratuit**
 - Frais de recherche virement émis **27,50 €**
 - Frais de justificatif de virement (message, SWIFT) **16,00 €**
- Services SEPAmail
 - Vérification de coordonnées bancaires (Offre Diamond) **Nous consulter TVA**
 - Abonnement au service
 - Demande de vérification

> 1.5. DATES DE VALEUR (JOURS OUVRÉS)

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

	Crédit	Débit
Espèces	J	J
Chèques compensables en France	J + 1⁽¹⁾	J
Chèques de banque	J + 1	J + 1
Effets de commerce	E+4	E
Prélèvement SDD	J	J

J : date de comptabilisation, jour(s) ouvré(s)

E : date de l'échéance ou échéance reportée, jour(s) ouvré(s)

> 1.6. INSTRUMENTS DE PAIEMENTS

CHÈQUES

- Lettres-chèques **Nous consulter**
- Délivrance de chéquiers **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques (hors prestation particulières) **Gratuit**

(1) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte-courant).

- Frais d'envoi de chéquier ou de carnet de remises de chèques **Gratuit**

	Frais d'envoi automatique à domicile	Frais d'envoi à domicile
Envoi simple	Gratuit	Gratuit
Envoi en recommandé avec AR	8,90 €	8,90 €

- Fabrication de lettres-chèques **Nous consulter**

- Chèques sécurisés

- Contrôle de la banque de lettres-chèques ou chèques à la demande du client **Nous consulter**

- Demande de copie de chèque **20,00 €**

CARTES

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

- Cotisations cartes (hors offres groupées de services)

	Débit immédiat	Débit différé
Carte Visa Business	58,00 €/an	56,00 €/an
Carte Visa Gold Business	150,00 €/an	148,00 €/an
Carte Visa Platinum	-	243,00 €/an

- Cartes Associations

- Carte de retrait Associations **20,10 €/an**

- Carte Visa Business à contrôle de solde systématique **42,00 €/an**

- Carte Visa Business Associatis **34,60 €/an**

- Opérations diverses

- Refabrication de carte avant échéance **10,50 €**

- Renouvellement, réédition, réactivation de code confidentiel **7,83 € TVA**

- Envoi de carte bancaire par courrier simple **Gratuit**

- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retrait d'espèces ou de paiement⁽¹⁾ **100,00 €**

- CARTE ACHAT PUBLIC** **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

CARTE CORPORATE GROUPE (SERVICES A L'ACTE)

Services	Par acte
Envoi spécifique des cartes (métropole + AR)	7,60 €
Envoi spécifique des cartes (hors métropole et international + AR)	9,00 €
Envoi spécifique code confidentiel (métropole + AR)	7,60 €
Envoi spécifique code confidentiel (hors métropole et international + AR)	9,00 €

(1) Sous réserve d'acceptation de la mise en place du plafond par votre Caisse d'Epargne.

Refabrication carte Visa Corporate carte bloquée (saisie de 3 codes faux/toutes détériorations de la part du client)	12,40 €
Refabrication carte Visa Gold Corporate carte bloquée (saisie de 3 codes faux/toutes détériorations de la part du client)	12,40 €
Refabrication carte Visa Corporate (suite mise en opposition pour vol, perte ou utilisation frauduleuse)	Gratuit
Refabrication carte Visa Gold Corporate (suite mise en opposition pour vol, perte ou utilisation frauduleuse)	Gratuit
Réédition du code confidentiel	8,90 €

BON À SAVOIR :

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

ASSURANCES**BON À SAVOIR :**

L'assurance moyens de paiement « Pro Plus »⁽¹⁾⁽²⁾ couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service.

- Assurance moyens de paiement « Pro Plus »⁽¹⁾⁽²⁾ 20,30 €/an/compte
- Assurance moyens de paiement des Associations et organismes
à but non lucratif⁽¹⁾⁽²⁾ 16,30 €/an/compte
- SécurExpress Assurances..... 5,71 €/trimestre

> 1.7. SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT**SP PLUS (SERVICE DE SÉCURISATION DES ORDRES DE PAIEMENT EFFECTUÉS À DISTANCE)****BON À SAVOIR :**

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

- Frais de mise en service
- SP PLUS..... 250,00 € **TVA**

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

(2) Contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances. SA au capital de 61 996 212 euros. Siège social : 88, avenue de France 75641 Paris Cedex 13, immatriculé au RCS Paris n° B 350 663 860.

- JePaieEnLigne **150,00 € TVA**
- JePaieEnLigne EXPRESS..... **50,00 € TVA**
- Abonnement mensuel
 - SP PLUS..... **30,00 € TVA**
 - JePaieEnLigne **15,00 € TVA**
 - JePaieEnLigne EXPRESS..... **5,00 € TVA**
- Frais liés aux transactions
 - De 1 à 2 000 transactions/mois..... **0,13 €/transaction⁽¹⁾ TVA**
 - À partir de 2 001 transactions/mois..... **Nous consulter**
 - Commission monétique sur paiement **Nous consulter**
- Options **TVA**

	SP PLUS	JEPAIEENLIGNE	JEPAIEENLIGNE EXPRESS
Canal de vente			
- Lien sécurisé vers site WEB marchand	✓	×	×
- VAD (téléphone, courrier, fax, e-mail)	5,00 €/mois*	×	8,33 €/mois
Moyen de paiement	0,156 €/transaction		
- Cartes bancaires, Visa, MC, eCB			
- Cartes privatives		×	
American Express	5,00 €/mois*	×	
Cofinoga, Cetelem	5,00 €/mois*	×	5,00 €/mois*
Paypal	5,00 €/mois*	×	
Typologie de paiement			
- Paiement à la commande	✓	✓	✓
- Paiement à la livraison	✓	✓	✓
- Paiement différé	✓	✓	✓
- Paiement fractionné	✓	✓	✓
- Paiement par e-mail	5,00 €/mois*	5,00 €/mois*	✓
- Paiement par identifiant	15,00 €/mois*	×	×
- Paiement par batch	15,00 €/mois*	×	×
- Paiement en devises	20,00 €/mois*	×	×
Back-office de gestion des paiements			
- Mode interface sécurisé	✓	✓	✓
- Mode WEB services	500,00 €* ✓	×	×
- Personnalisation de la page de paiement		✓	×
Pilotage risques			
- Niveau 1	15,00 €/mois*	15,00 €/mois*	×
- Niveau 2	10,00 €/mois*	10,00 €/mois*	×

(1) A cette tarification s'ajoutent les commissions monétiques.

Reporting			
- E-mail de confirmation de paiement au commerçant	✓	✓	✓
- Fichier reporting transactions et opérations	5,00 €/mois*	5,00 €/mois*	×
- Rapprochement bancaire visuel	10,00 €/mois*	10,00 €/mois*	×
- Rapprochement bancaire visuel et par fichier	20,00 €/mois*	20,00 €/mois*	×
- Rapprochement impayés visuel	10,00 €/mois*	10,00 €/mois*	×
- Rapprochement impayés visuel et par fichier	20,00 €/mois*	20,00 €/mois*	×
Services additionnels			
- Insertion d'un logo (page paiement et e-mail confirmation)	✓	✓	✓
- E-mail de confirmation de paiement à l'internaute	✓	✓	✓
- Pages de paiement en multi langues	✓	✓	✓
- Affichage montant en multi devises	✓	×	✓
- Gestion du profil administrateur	10,00 €/mois*	×	×
Modalités de facturation spécifique			
- Facturation pour saisonnier	10,00 €/mois*	10,00 €/mois*	×

✓ Service offert en standard ✕ Service non disponible * Service en option

■ PayPlug Entreprise⁽¹⁾

BON À SAVOIR :

Développez votre activité sur Internet avec Payplug Entreprise.

Une solution simplifiée pour encaisser les paiements par carte en ligne de vos clients. Un service de la société PayPlug, proposé par la Caisse d'Epargne.

- Frais d'installation	Gratuit
- Abonnement mensuel	
- Starter	10,00 €/mois TVA
- Pro	30,00 €/mois TVA
- Entreprise	Nous consulter
- Frais de transaction	Nous consulter
- Paiement en 3 ou 4 fois garanti avec ONEY (disponible avec l'offre PAYPLUG Pro et Entreprise).....	Nous consulter
- Option PayLater ⁽²⁾	Nous consulter
■ IZ e-commerce ⁽³⁾	Nous consulter

BON À SAVOIR :

Développez votre activité sur Internet.

Avec l'offre IZ e-commerce de Regicom, partenaire de la Caisse d'Epargne, bénéficiez des conseils de spécialistes de la création de sites internet et spécialistes de la visibilité en ligne et sur les réseaux sociaux, pour développer votre activité.

(1) Service de la société Payplug Entreprise, proposé par la Caisse d'Epargne. PayPlug SAS, société par actions simplifiée au capital de 32 425 914,10 €, et immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 443 222 682. Siège social : 10 avenue de France, 75013 Paris. Établissement de paiement agréé en France par l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

(2) Le paiement garanti en 3 ou 4 fois de Oney est disponible dans le cadre de la souscription d'une Offre Premium ou Pro de PayPlug. Le e-commerçant conclut un contrat avec Oney pour bénéficier de ce service. Oney Bank SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 Croix - RCS Lille Métropole 546 380 197 - N°ORIAS : 07 023 261 - www.orias.fr. PayPlug SAS, société par actions simplifiée au capital de 275 565,50 €, et immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 751 658 881.

(3) IZ E-Commerce, service de la société Regicom, nom commercial Regicom Webformance, SASU au capital de 5 000 000 € - RCS Nanterre n° 525 312 294 - Siège social : 36-40 Rue Raspail, 92300, LEVALLOIS PERRET, France.

- Location de terminaux de paiement électroniques (TPE) **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

- PAIEMENT « N FOIS » AVEC ONEY⁽¹⁾** **Nous consulter**

- PAIEMENT « DCC » AVEC PLANET PAYMENT⁽²⁾** **Nous consulter**

Paiement « DCC » est un service de change dynamique au point de vente.

- PAIEMENT POUR LA LOCATION DE BIENS ET SERVICES ^{TVA}** **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.

- SMILE&PAY⁽³⁾** **Nous consulter**

DÉFINITION : Smile&Pay

Smile&Pay, un terminal de paiement ultra mobile, léger et économique pour vos encaissements. La solution idéale pour débiter. Conseillé pour un chiffre d'affaires mensuel inférieure à 10 000 €.

HEOH⁽⁴⁾

- L'offre Heoh de Heoh PAYMENTS propose différentes solutions pour faciliter la collecte de dons via des bornes, TPE, ... ainsi que pour encaisser des pourboires depuis un terminal de paiement **Nous consulter**

(1) Paiement « N Fois », service de la société ONEY BANK, proposé par la Caisse d'Épargne. ONEY BANK, Société anonyme au capital de 51 286 585 euros, dont le siège social est à Croix (59170), 34 avenue de Flandre, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 546 380 197.

(2) Planet DCC, service de la société Planet Payment France, proposé par la Caisse d'Épargne. Planet Payment France Société par actions simplifiée au capital de 380 000 euros, ayant son siège social 1 Terrasse Bellini 92919 Paris La Défense Cedex, immatriculée sous le numéro 377 627 641 RCS Nanterre

(3) Smile&Pay est une Société Anonyme au capital de 621 774,00 € inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 500 872 023 et ayant son siège social au 60, avenue Charles de Gaulle à NEUILLY-SUR-SEINE. SMILE&PAY est enregistrée sous le numéro 17228 par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution comme Établissement de paiement.

(4) Heoh est un service de Heoh Payments proposé par la Caisse d'Épargne. HEOH PAYMENTS, société par actions simplifiées au capital de 300 000 €. Siège social : 33 rue du Mail, 75002 Paris, immatriculée sous le numéro 838 460 962 au RCS Paris, agréée par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (l'ACPR) en qualité d'établissement de paiement sous le numéro interbancaire (CIB) 11568, figurant sur la liste des établissements de paiement agréés consultable sur le registre REGAFI tenu par l'ACPR (www.regafi.fr) (« L'établissement de paiement »).

2 LES FINANCEMENTS



> 2.1. CYCLE D'EXPLOITATION

DÉCOUVERT

- Découvert autorisé
 - Frais de mise en place⁽¹⁾ **1,00 %/an**
 - Commission d'immobilisation
..... **1,75 %, plafonné à 100% des intérêts débiteurs de la période**
 - Minimum..... **200,00 €/dossier**
 - Taux d'intérêt en fonction du montant du découvert autorisé..... **EURIBOR 3 mois + 6,5 %⁽¹⁾**
 - Commission d'engagement..... **1,00 %/an⁽¹⁾**
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**.
 - Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client)..... **Taux d'usure en vigueur**
- Découvert non autorisé
 - Taux d'intérêt⁽²⁾ **taux maximum autorisé par la législation en vigueur**
- Commission de non-utilisation (calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé de l'autorisation de découvert, perçue à chaque arrêté trimestriel)..... **Nous consulter**

COMMISSIONS

- Commission sur le plus fort découvert **0,10 %**
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.

BON À SAVOIR : commission d'immobilisation

La commission d'immobilisation s'applique lorsqu'un compte présente une position débitrice permanente au-delà d'un nombre de jours défini.

ESCOMPTE⁽¹⁾

- Frais de dossier..... **1 %/an avec minimum de 200€/frais de dossier**
- Taux d'intérêt..... **Nous consulter**
- Traitement de remise d'effets..... **0,32€/effet**
- Commission de non utilisation applicable à la différence entre le montant de l'autorisation d'escompte accordée et le montant de l'escompte utilisé constaté quotidiennement (payable à chaque arrêté trimestriel)..... **Nous consulter**

(1) Appliqué au montant autorisé. Hors opération Professionnels de l'Immobilier.

(2) Dans l'hypothèse où l'Euribor 3 mois serait inférieur à 0, cet indice sera réputé égal à 0.

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

BON À SAVOIR :

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

■ Remise de bordereau de cession de créances	19,00 €/remise
- Cession de créance notifiée	19,00 €/créance
- Cession de créance non notifiée	16,00 €/créance
■ Commission de règlement sur cession de créance TVA non notifiée	40,00 €
■ Prorogation	19,00 €
■ Créance impayée	32,00 €/créance
■ Lettre de relance sur créance Dailly non réglée	22,00 €

GESTION DU POSTE CLIENTS

BON À SAVOIR : financement de vos factures

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.

■ Affacturage FACTUREA : pour assurer, financer et gérer votre poste client	Nous consulter
- Commission de financement	Nous consulter TVA
- Commission d'affacturage	Nous consulter TVA
■ Flash Factures : Solution de financement en ligne de la facture	Nous consulter
■ Offre d'assurance-crédit (EASYLINER ET TRADELINER) : pour protéger vos créances clients contre le risque d'impayés sur vos opérations domestiques et internationales	Nous consulter
■ Offre de renseignement commercial et recouvrement VISIONDEV : pour connaître et suivre en ligne la santé financière de vos clients et prospects (sous réserve de disponibilité de l'offre)	Nous consulter TVA

LIGNES DE TRÉSORERIE INTERACTIVES LTI (RÉSERVÉ AU SECTEUR PUBLIC)

■ Taux	Taux personnalisé
■ Commission d'engagement	Nous consulter
■ Commission de gestion	Nous consulter
■ Commission de mouvement	Nous consulter
■ Commission de non-utilisation	Nous consulter

FINANCEMENT DES STOCKS

AVAL DE TRAITE

■ Commission sur aval de traite	Nous consulter
---------------------------------------	----------------

2 LES FINANCEMENTS

> 2.2. ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE

CAUTIONS BANCAIRES ET GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE

■ Frais d'émission d'un acte simple sur imprimé pré-établi et normalisé	110,00 €/dossier
■ Frais d'émission d'un acte complexe sur imprimé fourni par le client (nécessitant une validation juridique)	140 €/dossier
■ Commission d'engagement annuelle	2,00%/an
	minimum 110 €/dossier
■ Avenant à la caution bancaire (modification de l'acte d'origine)	110 €/dossier
■ Cautions de marché, accises, agro-alimentaire, douane, professions réglementées	Nous consulter
■ Acte rectificatif	55,00 €

> 2.3. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

FRAIS DE MISE EN PLACE MOYEN LONG TERME

■ Crédits d'investissement ⁽¹⁾	
- Frais de dossier (en % du capital emprunté)	1%
	minimum : 200 €/dossier
- Pour les dossiers innovation (suivis par l'Agence Innovation)	Nous consulter
■ Commission annuelle d'engagement	
- Prêt moyen-long terme ⁽¹⁾	1,00 %
■ Prêt à impact (offre avec un taux d'intérêt indexé sur la performance extra-financière)	Nous consulter

OPÉRATIONS EXCEPTIONNELLES SUR CRÉDIT

■ Réédition de contrat à la demande du client	50,00 € TVA
■ Réédition du tableau d'amortissement	20,00 €
■ Commission de non utilisation	Nous consulter
■ Indemnité de réaménagement	Nous consulter
■ Changement de numéro de compte de prélèvement	10,00 €
■ Délégation de loyers ou de contrat d'assurance (par acte)	80,00 €
■ Avenant pour	
- changement de compte support de prélèvement	10,00 €
- changement de quantième (date d'échéance)	100,00 €
- réaménagement de taux, durée de la phase d'amortissement ou changement de produit	Nous consulter
- autres modifications :	1% du CRD ⁽²⁾
■ Opposition à la vente d'un fonds de commerce	150,00 € + frais réels

(1) Appliqué au montant autorisé.

(2) CRD : capital restant dû à la date de l'avenant.

■ Relance sur demande de bilan	15,00 €
■ Recherche sur crédit.....	50,00 €
■ Frais de mise en demeure crédit en impayé (envoi recommandé)	Gratuit
■ Attestations diverses sur crédit en cours	50,00 € TVA
■ Commission de restructuration.....	1% du CRD ⁽¹⁾

ASSURANCE DES EMPRUNTEURS⁽²⁾..... Nous consulter

L'assurance des emprunteurs permet de sécuriser votre activité en assurant vos emprunts.

En souscrivant cette assurance lors de la mise en place du crédit, vous garantissez la prise en charge de tout ou partie du capital restant dû ou des échéances en cas d'aléa de santé des emprunteurs et/ou des cautions.

COUVERTURE DE TAUX

■ Instruments financiers.....	Nous consulter
-------------------------------	----------------

INGÉNIERIE FINANCIÈRE

■ Montage de financements structurés (LBO...), transmission d'entreprises	Nous consulter
---	----------------

GARANTIES SUR PRÊTS

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

■ Caution personne physique ou morale	120,00 €/acte
■ Nantissement fonds de commerce	650,00 €/acte
■ Nantissement de contrat d'assurance (Groupe Caisse d'Épargne).....	120,00 €/acte
■ Nantissement de contrat d'assurance (hors Groupe Caisse d'Épargne).....	240,00 €/acte
■ Gage de véhicule	140,00 €/acte
■ Gage de biens meubles corporels sans dépossession	550,00 €/acte
■ Blocage de compte courant d'associés	100,00 €/acte
■ Nantissement de compte courant ou de dépôt.....	100,00 €/acte
■ Nantissement de compte épargne	100,00 €/acte
■ Nantissement de compte titres financiers (compte détenu dans une SA, SAS...).....	150,00 €/acte
■ Nantissement de parts sociales de SARL/SNC/SCI/SCPI	730,00 €/acte
■ Promesse d'affectation hypothécaire	100,00 €/acte
■ Hypothèque fluviale, maritime et aérienne	Nous consulter
■ Engagement de non cession de parts.....	85,00 €/acte
■ Cession ou délégation de créance civile signifiée ou non signifiée	85,00 €/acte
■ Cession ou délégation de loyer	85,00 €/acte
■ Cautionnement mutuel (CEGC-SACCEF, BPI France...)	Nous consulter
■ Rédaction d'acte commun de garantie dans le cadre d'un pool.....	Nous consulter
■ Convention de subordination	120,00 €/acte

(1) CRD : capital restant dû à la date de l'avenant.

(2) L'Assurance des Emprunteurs est un contrat de BPCE Vie et CNP Assurances, entreprises régies par le Code des assurances. BPCE VIE : société anonyme au capital de 161 469 776 euros - 349 004 341 RCS Paris. CNP Assurances société anonyme au capital de 686 618 477 euros entièrement libéré - 341 737 062 RCS Paris. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

2 LES FINANCEMENTS

■ Mainlevée d'une garantie	
- nantissement de fonds de commerce, matériel et outillage	380,00 €/acte
- nantissement de parts sociales de SARL/SNC/SCI/SCPI.....	215,00 €/acte
- autres	81,00 €/acte
■ FIDUCIE Sûreté.....	Nous consulter

➤ 2.4. FINANCEMENT DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

FINANCEMENTS

■ Honoraires de montage ou d'arrangement (frais de dossier).....	Nous consulter
■ Commission d'engagement sur autorisation de crédit	Nous consulter
(Calculée en % annuel du montant de l'ouverture de crédit autorisé)	
■ Frais de renouvellement, prorogation, augmentation de concours	Nous consulter
(Frais prélevés lors du renouvellement, de la prorogation ou de l'augmentation d'un concours, facturés en % du montant du concours)	
■ Frais de modification contractuelle	Nous consulter

CAUTIONS IMMOBILIÈRES

■ Garanties Financières d'Achèvement (GFA)	
- GFA (en % du CA TTC).....	Nous consulter
- GFA VRD ⁽¹⁾ (en % de l'assiette de la caution).....	Nous consulter
■ Engagements par signature (en % de l'assiette de la caution).....	Nous consulter

COMPTE RÉSERVATAIRE

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

➤ 2.5. FINANCEMENT LOCATIF

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

CRÉDIT BAIL MOBILIER

■ Frais de dossier (montant HT du matériel)	2,00 % du prix du matériel min. 200,00 € TVA
■ Publicité légale crédit-bail location (greffe du tribunal de commerce).	
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social ...	23,00 € TVA
■ Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant de financement).....	250,00 € TVA
■ Annulation ou modification d'assurance	50,00 € TVA
■ Mainlevée d'opposition :	
- Contrat de crédit-bail couvert par notre assurance groupe	Gratuit
- Contrat de crédit-bail non couvert par notre assurance groupe	50,00 € TVA
■ Gestion d'un sinistre matériel :	
- Contrat de crédit bail couvert par notre assurance groupe	Gratuit
- Contrat de crédit bail non couvert par notre assurance groupe	150,00 € TVA
■ Gestion d'un sinistre à la personne :	
- Contrat de crédit bail couvert par notre assurance groupe	Gratuit

(1) Voirie, Réseau, Divers.

- Contrat de crédit bail non couvert par notre assurance groupe	50,00 €	TVA
■ Réédition de documents (contrats, échéanciers...).....	50,00 €	TVA
■ Changement d'adresse postale (y compris NPAI).....	Gratuit	
■ Changement de dénomination sociale (sans changement de n° SIREN).....	35,00 €	TVA
■ Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat).....	50,00 €	TVA
■ Radiation de publicité ou de gage ⁽¹⁾	35,00 €	TVA
■ Modification de la date d'échéancement (hors intérêts intercalaires).....	50,00 €	TVA
■ Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement ⁽²⁾	50,00 €	TVA
■ Changement de mode de règlement		
- De chèque ou virement à prélèvement.....	Gratuit	
- De prélèvement à chèque.....	250,00 €	TVA
- De prélèvement à virement.....	250,00 €	TVA
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet ⁽¹⁾	50,00 €	TVA (1 ^{re} demande gratuite)
■ Attestations diverses (crédit d'impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire ⁽¹⁾	50,00 €	TVA
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes...).....	75,00 €	TVA
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽¹⁾	250,00 €	TVA
■ Modification du plan de remboursement	250,00 €	TVA
■ Modification ou mainlevée de garantie ⁽¹⁾	250,00 €	TVA
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous-location (changement d'actionnariat, de gérant, d'assuré) ⁽¹⁾	250,00 €	TVA
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽¹⁾	250,00 €	TVA
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire	50,00 €	TVA
■ Commission de restructuration.....	1% du CRD ⁽²⁾	
LEASE BACK	Nous consulter	
LOCATION LONGUE DURÉE	Nous consulter	

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

(2) CRD : capital restant dû à la date de l'avenant.

3 LES PLACEMENTS



BON À SAVOIR :

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



> 3.1. ÉPARGNE BANCAIRE

- Relevés de comptes multiproduits **Nous consulter**
- Frais d'estimation de bien **Nous consulter**

DÉPÔT À TERME

- CAT à taux fixe **Nous consulter**
- CAT Vert **Nous consulter**
 - **Définition :** compte à terme à taux progressif dont l'objet est de financer des projets à impact environnemental positif
- CAT à taux progressif **Nous consulter**
 - **Définition :** compte à terme à taux progressif dont la somme déposée demeure bloquée jusqu'au terme prévu lors de la souscription

LIVRET A **Nous consulter**

CSL RÉGIONAL **Nous consulter**

CSL ASSOCIATIS/CSL LOGEMENT SOCIAL **Nous consulter**

- Frais de tenue de compte sur livret (CSL) inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) **30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif est plafonné par arrêté ministériel

EMPRUNTS BPCE **Nous consulter**

PARTS SOCIALES **Nous consulter**

LIVRETS

- Relevés de compte (principal et complémentaire) selon périodicité et format par trimestre

	Format papier	Digital Box ⁽¹⁾⁽²⁾
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Relevés bimensuels	6,00 €	Gratuit
Relevés décadaires	10,00 €	Gratuit
Relevés hebdomadaires	13,00 €	Gratuit
Relevés journaliers	80,00 €	Gratuit

(1) Service disponible pour les relevés professionnels du titulaire de l'abonnement CE net.

(2) Abonnement CE net en supplément.

- Retrait d'espèces sur compte d'épargne dans une autre Caisse d'Epargne
 - Délivrance et mise à disposition d'un accreditif **Gratuit**
 - Retrait avec accreditif⁽¹⁾ **Gratuit**
 - Frais de tenue de compte sur Livret inactif **30,00 €/an**
- Compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier

➤ 3.2. ÉPARGNE FINANCIÈRE

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

BON À SAVOIR :

Le détail et les conditions de vos placements (notamment les frais d'entrée, de sortie et de gestion, variables selon les OPC) sont indiqués dans le document d'information réglementaire visé par l'Autorité des marchés financiers, disponible auprès de votre chargé d'affaires. La Caisse d'Epargne propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue en majeure partie du catalogue de produits et services des entités du groupe BPCE. À ce titre, la Caisse d'Epargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire. La Caisse d'Epargne peut bénéficier d'avantages non monétaires suivants : la formation des conseillers, la fourniture d'informations relatives aux instruments financiers, la participation à une conférence, la mise à disposition d'outils, etc. Ces avantages ont pour objectif notamment d'améliorer la qualité du service fourni au client.

TITRES DE CRÉANCES

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

GESTION DE TRÉSORERIE

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

BON À SAVOIR :

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

GESTION SOUS MANDAT

- Pour déléguer la gestion de votre portefeuille de valeurs mobilières **Nous consulter** TVA

CONTRAT DE CAPITALISATION

- Pour investir dans un cadre avantageux **Nous consulter**

ANALYSE DE PORTEFEUILLE

- Pour analyser la rentabilité et la diversification de votre portefeuille **Nous consulter** TVA

(1) Ne concerne que le Livret A.

3 LES PLACEMENTS

> 3.3. COMPTES TITRES

BON À SAVOIR :

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient pour le Client de se reporter aux documents réglementaires 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.

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

- Titres hors groupe BPCE **TVA**
 - Frais fixe par ligne **3,92 € TVA**
 - Commission proportionnelle sur encours du portefeuille..... **0,33 %**
 - Minimum de perception/compte **30,42 €/an TVA**
 - Maximum de perception/compte **250,00 €/an TVA**
- Titres du groupe BPCE **TVA**
 - Sur emprunts groupe BPCE **Gratuit**
 - Sur titres du groupe BPCE hors emprunts groupe BPCE..... **27,00 €/an**
 - OPC groupe BPCE **Nous consulter**
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier) **Application des droits de garde dans la limite de 30,00 €/an (montant plafonné par arrêté ministériel) TVA**

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.

ORDRES DE BOURSE - BOURSE FRANÇAISE

	Par téléphone ⁽¹⁾	CE net ⁽²⁾
Commission proportionnelle (ordre < 5000 €)	1,40 %	0,42 %
Commission proportionnelle (ordre ≥ 5000 €)	1,30 %	0,33 %
Minimum de perception	19,00 €	7,20 €
Ordre non exécuté ou annulé	Gratuit	Gratuit

ORDRES DE BOURSE - BOURSES ÉTRANGÈRES

- **Commission fixe**
 - Pour USA, Allemagne, Grande-Bretagne, Italie, Luxembourg, Espagne, Pays-Bas et Belgique..... **30,00 €**
 - Pour les autres pays **50,00 €**
- **Commission proportionnelle**..... **0,50 %**
 - Minimum de perception **46,00 €**
 - Maximum de perception **229,00 €**
 - Frais de brokerage **Selon pays**

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

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

■ Souscription OPCVM d'autres banques	29,50 €
+ frais d'entrée éventuels du Fonds	

GESTION DE COMPTE TITRES

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

■ Ouverture de compte-titres	Gratuit
■ Relevé trimestriel	Gratuit
■ Attestation de plus-values sur demande client	13,00 € TVA
■ Édition et envoi de l'imprimé fiscal unique (IFU)	Gratuit
■ Duplicata de l'imprimé fiscal unique (IFU)	Nous consulter
■ Transfert de compte-titres ordinaires vers un autre établissement du réseau Caisse d'Epargne	Gratuit
■ Transfert vers une autre banque	99,88 € TVA
■ Demande de LEI (Legal Entity Identifier)	Nous consulter
■ Frais attestations retenues à la source titres allemands	Nous consulter TVA
■ Frais de recherche sur titres (hors comptes inactifs) :	
- Standard moins de 5 ans	80,00 € TVA
- Standard plus de 5 ans	Nous consulter
■ Autres recherches	Nous consulter TVA
■ Clôture de compte-titres (à l'initiative de la Caisse d'Epargne)	83,33 € TVA
■ Frais de règlement livraison	290,00 € TVA

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



BON À SAVOIR :

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

> 4.1. INGÉNIERIE SOCIALE

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

- Epargne Salariale (Plan d'Épargne Entreprise (PEE), Plan d'Épargne Retraite Collectif (PERCOL), Intéressement) Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERO)..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

- Titres de services **Nous consulter** TVA

BON À SAVOIR :

Les offres Titres de services de Bimpli⁽¹⁾ ou Swile⁽²⁾ proposés par la Caisse d'Épargne sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs des secteurs privé et public (Titres restaurants) et permettent de les valoriser (Titres Cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

- Titre Restaurant « Swile Resto »
- Titre Restaurant « Swile Resto » (cartes et chèques)⁽¹⁾
- Titre cadeaux « Bimpli Cado » (cartes et chèques)⁽¹⁾
- Titre cadeaux (carte) « Swile Cado »

(1) Titres de services, services de la société Bimpli, proposés par la Caisse d'Épargne. Bimpli - SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 002 700 euros - SIREN 833672413 RCS Paris, dont le siège social est situé Immeuble Odyssey 110 avenue de France § 75013 Paris.

(2) Services fournis par Swile et distribué par Caisse d'Épargne. Swile, société par actions simplifiée au capital social de 90 199,30 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 824 012 173. Siège social : @7center, Immeuble L'Altis, Bâtiment A, 561 rue Georges Meliès - 34000 Montpellier. N°TVA intracommunautaire : FR67824012173.

- Indemnités de Fin de Carrière/Indemnités de Licenciement⁽¹⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

Le dispositif IFC (Indemnités de Fin de Carrière)/IL (Indemnités de Licenciement) permet une meilleure gestion des provisions qui relèvent d'une obligation légale (versement de l'indemnité lors du départ à la retraite).

- Assurance santé collective⁽²⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

- Protection Homme Clé⁽³⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

- Assurance Responsabilité des Dirigeants⁽⁴⁾ **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

(1) « Indemnités de Fin de Carrière » et « Indemnités de Licenciement » sont des contrats de ARIAL CNP ASSURANCES. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 10 848 004,80 €. Siège social : 32, avenue Emile Zola 59370 Mons-en-Baroeul. 410 241 657 RCS Lille Métropole. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(2) Assurance Santé collective est un contrat de APIVIA MACIF MUTUELLE, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 Paris cedex 15. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(3) Protection Homme Clé est un contrat de BPCE VIE et BPCE Prévoyance, entreprises régies par le code des assurances. BPCE Vie, société anonyme au capital de 161 469 776 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 349 004 341 RCS Paris. BPCE Prévoyance, société anonyme au capital de 13 042 257,50 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 352 259 717 RCS Paris. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(4) Assurance RDE et RDA sont des contrats d'AIG Europe SA Compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806). Siège social : 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Succursale pour la France : Tour CBX, 1 passerelle des reflets 92400 Courbevoie Adresse Postale : Tour CBX, 1 passerelle des reflets CS 60234 92913 Paris la Défense Cedex. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

> 4.2. INGÉNIERIE FINANCIÈRE

■ Opérations de couverture de risque

- Couverture de risque de taux..... **Nous consulter**

- Couverture de risque de change

Une large gamme de produits en partenariat avec Natixis vous permettant de vous prémunir contre les risques liés aux variations du taux de change et donc de sécuriser vos transactions.....

Nous consulter

- Couverture de risque de matière première

Votre domaine d'activité est l'achat, la transformation ou la vente des principales matières premières ? Vous souhaitez vous protéger contre une variation des prix ? La Caisse d'Épargne et Natixis proposent des solutions pour vous prémunir des variations de cours et ainsi sécuriser la rentabilité de votre activité.

Nous consulter

> 4.3. INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

■ Immobilier professionnel..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

■ Offre Copropriétés **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne propose aux syndics comme aux syndicats de copropriétaires une offre répondant aux nouvelles dispositions de la loi ALUR et permettant de faciliter la gestion des comptes et le traitement des opérations courantes ainsi que des solutions de financement destinées aux copropriétés (préfinancement des subventions, prêts collectifs...).

■ Offres Réservataires **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

➤ 4.4. NEOBUSINESS

La Caisse d'Épargne accompagne à travers un dispositif complet les start-up et entreprises qui innovent.

➤ 4.5. BANQUE DE L'ORME

La Banque de l'Orme est une marque déposée par BPCE SA utilisée par la Caisse d'Épargne pour sa clientèle d'entreprises en difficulté, sous plan ou sous administration provisoire. Voir plaquette tarifaire dédiée.

➤ 4.6. INGÉNIERIE ENVIRONNEMENTALE

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

➤ 4.7. HYPERIA BANQUE PRIVÉE (BANQUIER DU DIRIGEANT)

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

➤ 4.8. CYBERSÉCURITÉ

La Caisse d'Épargne vous accompagne dans votre activité pour protéger votre entreprise.

- Mailinblack..... **Nous consulter**
- Visiativ **Nous consulter**
- WTW..... **Nous consulter**

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



> 5.1. TENUE DE COMPTE

COMPTES EN DEVISES (MONTANT PRÉLEVÉ DANS LA DEVISE)

- Frais de tenue de compte en devises tous marchés **80,00 €/trimestre**
- Commission de mouvement
 - Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre **De 0,10 % à 0,20 %⁽¹⁾**

BON À SAVOIR :

Abonnement Portail Trade : pour accéder à la gestion en ligne de vos opérations de Trade Finance (remises documentaires import/export, crédits documentaires Import/export).

- Garanties internationales **Nous consulter**

> 5.2. À DESTINATION DE L'ÉTRANGER - IMPORT

CARTES

Se reporter à la page 13 pour les paiements et retraits en euros et en devises.

VIREMENTS ÉMIS VERS L'ÉTRANGER

	Via votre Chargé d'Affaires/Gestionnaire	CE net ⁽²⁾ / Télétransmission ⁽²⁾
Virement SEPA	6,50 €/virement	0,21 €/virement
Autres virements en euros <ul style="list-style-type: none"> - Jusqu'à 80 000 € - Partie > 80 000 € - Minimum de perception 	0,10 % 0,05 % 18,60 €	16,00 €/virement
Virement en devises <ul style="list-style-type: none"> - Jusqu'à 80 000 € - Partie > 80 000 € - Minimum de perception 	0,15 %⁽³⁾ 0,075 %⁽³⁾ 34,70 €⁽³⁾	16,00 €/virement + commission de change

FRAIS DE RECHERCHE SUR VIREMENTS INTERNATIONAUX OU SEPA 22,92 € TVA

FORFAIT FRAIS « OUR⁽⁴⁾ » À LA CHARGE DU DONNEUR D'ORDRE 0,05 %

Minimum 20,70 € Maximum 100 €

- Commission de réparation (correction de données incomplètes ou éronnées) **16,40 €**

(1) Un courrier d'information sera envoyé en cas de commission > 0,10%.

(2) Abonnement CE net en supplément.

(3) Commission de change incluse.

(4) Frais pris par les banques étrangères dans le choix de l'option «Tous frais à la charge du donneur d'ordre» lors d'un virement international émis.

DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX TRANSFERTS

■ Opérations en euros ou dans une autre devise de l'EEE

- Virement émis en euros	Date de valeur J
- Virement émis avec change	J-1 ouvré
- Virement émis sans change	J

PAIEMENT DE CHÈQUES ET CHÈQUES DE BANQUE ÉMIS À L'ÉTRANGER PAR NOS CLIENTS

■ En euros ou en devises

- Commission de service.....	0,10 %
- Minimum de perception.....	17,50 €
- Maximum de perception.....	102,50 €
+ Commission de transfert :	
- Jusqu'à 80 000 €	0,10 %
- Partie > 80 000 €	0,05 %
- Minimum de perception.....	17,90 €
+ Commission de change (uniquement pour les chèques en devises)	

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

REMISES FRAIS LIBRES IMPORT

■ Commission d'encaissement	0,25 ‰ min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Commission d'acceptation	60,00 €
■ Commission d'aval.....	Nous consulter
■ Commission de modification.....	40,00 €
■ Commission de clôture	50,00 €
■ Frais d'impayé	0,25 ‰ min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Frais Swift	30,00 € TVA
■ Frais de port.....	16,30 € TVA
■ Frais de courrier express en Europe	50,00 € TVA
■ Frais de courrier express hors Europe	70,00 € TVA

REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT

■ Commission d'encaissement	0,25 ‰ min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Commission d'acceptation.....	60,00 €
■ Commission d'aval.....	Nous consulter
■ Commission de modification.....	40,00 €
■ Commission de clôture.....	50,00 €
■ Frais d'impayé	0,25 ‰ min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Frais de bon de cession	70,00 €
■ Frais Swift	30,00 € TVA
■ Frais de port.....	16,30 € TVA
■ Frais de courrier express en Europe	50,00 € TVA
■ Frais de courrier express hors Europe	70,00 € TVA

CRÉDIT DOCUMENTAIRE IMPORT

■ Commission d'ouverture.....	0,26 % par trimestre indivisible
- Minimum de perception	125,00 €
■ Commission de modification montant/durée	0,26 % par trimestre indivisible
- Minimum de perception	115,00 €
■ Commission de modification (autre)	100,00 €
■ Commission de levée ou d'examen de documents	0,125 %
- Minimum de perception	105,00 €
- Maximum de perception	208,00 €
■ Frais d'irrégularités	110,00 €
■ Commission de paiement	0,15 %
- Minimum de perception	20,80 €
- Maximum de perception	124,90 €
■ Commission d'acceptation ou de paiement différé	0,125 % par mois indivisible
- Minimum de perception	105,00 €
■ Frais d'émission d'un bon de cession	80,00 €
■ Supplément montage spécifique	100,00 €
■ Frais de swift	25,00 € TVA
■ Frais de télécopie	23,50 €
■ Frais de courrier simple	16,30 €
■ Frais de courrier express	58,33 € TVA

GARANTIES INTERNATIONALES ET STAND-BY LETTERS OF CREDIT (SBLC'S) EXPORT (ÉMISES)

■ Commission d'engagement payable trimestriellement par avance	3 %/an
- Minimum de perception	80 €/trimestre
■ Commission de modification (autre que prorogation ou augmentation de montant)....	150,00 €
■ Commission de mise en jeu.....	1,25‰ avec un minimum de 150,00 €
■ Frais de sollicitation de main levée	100,00 €
■ Frais d'acte.....	250,00 €
■ Frais d'acte complexe.....	Nous consulter
■ Frais d'acte urgent.....	400,00 €
■ Frais SWIFT	30,00 € TVA
■ Frais de port.....	16,30 € TVA
■ Frais de courrier express	
- En Europe	50,00 € TVA
- Hors Europe	70,00 € TVA

STAND BY ET GARANTIES INTERNATIONALES : GARANTIES RECUES

■ Commission de notification	1,00‰ avec un minimum de 150,00 €
■ Avis sur texte	Nous consulter
■ Frais de modification	150,00 €/acte

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

BON À SAVOIR :

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

> 5.3. EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER - EXPORT

VIREMENT REÇU DE L'ÉTRANGER

■ Virement SEPA	Gratuit
■ Autres virements en euros.....	16,60 €
■ Virement en devises.....	16,60 € + commission de change
■ Commission de réparation (correction coordonnées incomplètes ou erronées).....	16,40 €
■ Frais de recherche de virement	15,60 €

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

Virement en euros hors zone SEPA, en devises quel que soit le pays

	Virement papier
Frais par virement	
- Minimum de perception	17,90 €
- Maximum de perception	0,10 % du montant
Commission de change si virement en devises	
- Minimum de perception	16,10 €
- Maximum de perception	0,05% du montant

DATES DE VALEURS APPLIQUÉES AUX RAPATRIEMENTS

■ Opérations en euros	
- Rapatriement sans change	J = date de réception des fonds
- Rapatriement avec change	J +2 (délai de change)

ENCAISSEMENTS (EFFETS) LIBRES EXPORT

■ Commission d'encaissement.....	0,20% min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Commission d'acceptation.....	60,00 €
■ Frais de relance	40,00 €
■ Commission de modification.....	40,00 €
■ Commission de clôture.....	50,00 €
■ Frais d'impayé.....	0,20% min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Frais Swift.....	30,00 € TVA
■ Frais de port.....	16,30 € TVA
■ Frais de courrier express en Europe	50,00 € TVA
■ Frais de courrier express hors Europe	70,00 €

REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

■ Commission d'encaissement.....	0,20% min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Commission d'acceptation.....	60,00 €
■ Frais de relance.....	40,00 €
■ Commission de modification.....	40,00 €
■ Commission de clôture.....	50,00 €
■ Frais d'impayé.....	0,20% min. 60,00 € max. 170,00 €
■ Frais Swift.....	30,00 € TVA
■ Frais de port.....	16,30 € TVA
■ Frais de courrier express en Europe.....	50,00 € TVA
■ Frais de courrier express hors Europe.....	70,00 € TVA

CRÉDITS DOCUMENTAIRES EXPORT

FORFAITS CRÉDIT DOCUMENTAIRES EXPORT⁽¹⁾ ≤ 100 K€

■ Crédit Documentaire notifié inférieur à 100 K€.....	320,00 €
■ Crédit Documentaire confirmé inférieur à 50 K€.....	420,00 €
■ Crédit Documentaire confirmé de 50 K à 100 K€.....	550,00 €
■ Modification supplémentaire.....	60,00 €
■ Utilisation supplémentaire.....	100,00 €

CRÉDITS DOCUMENTAIRES EXPORT > 100 K€ - TARIFICATION UNITAIRE

■ Commission de notification	
- ≤ 1 500 K€.....	1 %
- > 1 500 K€.....	0,5 %
- Minimum.....	100,00 €
■ Commission de modification.....	110,00 €
■ Commission de levée de documents	
- Taux.....	1,5 %
- Minimum.....	135,00 €
■ Commission d'encaissement	
- Taux.....	1 %
- Minimum.....	70,00 €
■ Frais d'intervention à la demande.....	95,00 €
■ Commission de transfert	
- Taux.....	1,25 %
- Minimum.....	120,00 €
■ Commission de paiement sur transfert	
- Taux.....	0,625 %
- Minimum.....	110,00 €
■ Commission de confirmation	
- Taux.....	Nous consulter

■ Commission d'acceptation ou de paiement différé	
- Taux	Nous consulter
■ Frais de télécopie/swift	35,00 €
■ Frais de courrier simple	16,67 € TVA
■ Frais de courrier express	50,00 € TVA
■ Frais de pré-vérification des documents	200,00 €
(prérequis : demande expresse du bénéficiaire, intégralité des documents requis au titre du crédit, documents parfaitement lisibles)	

> 5.4. FINANCEMENTS A L'INTERNATIONAL

MCNE (MOBILISATION DE CRÉANCES NÉES SUR L'ÉTRANGER)

■ Ouverture d'une ligne d'autorisation	1 % du montant cédé
	Minimum : 100,00 €/ligne
■ Remise de bordereau de cession de créance	19,00 €/remise
- Cession d'une créance non notifiée	19,00 €/créance
■ Prorogation (hors frais de port)	19,00 €
■ Créance impayée	32,00 €/créance
■ Lettre de relance sur créance non réglée	20,00 €

AVANCES EN DEVISES

■ Commission de mise en place	1%/an
■ Frais de tirage	90,00 €/tirage
■ Prorogation	60,00 €
■ Remboursement anticipé	Nous consulter
■ Taux de l'avance en devise	
.....	taux de référence de la devise (ex : Euribor 3 mois pour l'EUR) + 3%⁽¹⁾

> 5.5. ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

■ Réception de MT101 en provenance de banques tierces	
- Abonnement mensuel	Nous consulter
- Envoi de MT940 vers des banques tierces	Nous consulter
- Abonnement mensuel par compte	Nous consulter
- Par compte supplémentaire	Nous consulter

> 5.6. OPÉRATIONS DE CHANGE

RÉALISÉES PAR LA SALLE DES MARCHÉS DE LA CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES

■ Frais de mise en place d'une opération au comptant	Gratuit
■ Frais de mise en place d'une ligne de change à terme	30,00 €
■ Frais de mise en place d'une enveloppe de change	50,00 €

(1) Si le taux est inférieur à 0, l'indice sera alors réputé égal à 0.

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL

- Autres opérations (prorogations, levées anticipées...)..... **Nous consulter**

LA COMMISSION DE CHANGE

- Contrevaleur jusqu'à 80 000 € **0,05 %**
- Contrevaleur pour la partie > à 80 000 € **0,025 %**
- Minimum de perception **16,10 €**

RÉALISÉES EN LIGNE DANS CLICKNTRADE⁽¹⁾

- Abonnement **Gratuit**
- Mise en place d'une ligne de change à terme **Gratuit**
- Mise en place d'une enveloppe de change (offre TAP+)..... **30,00 €/enveloppe**

> 5.7. OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT À L'INTERNATIONAL **Nous consulter**



BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne à travers ses Partenaires Pramex et Globalians vous accompagne pour vos projets de développement à l'international (création de filiale, sourcing, ressources humaines...).



(1) Sous réserve de disponibilité de fonds.

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



> 6.1. RECHERCHE DE DOCUMENT

- Recherche de moins d'un an⁽¹⁾ 13,25€ **TVA**
- Recherche de plus d'un an⁽¹⁾ 27,33€ **TVA**
- Frais de traitement, de recherche et de conservation des avoirs 29,17€ **TVA**
- Recherches complexes (à partir de 3 documents sur moins d'un an ou de 2 documents sur plus d'un an) 41,67 €/heure **TVA**

FRAIS DE TRAITEMENT, DE RECHERCHE ET DE CONSERVATION DES AVOIRS

..... 29,17€ **TVA**

DIVERS

- Service d'information commerciale VisionDév Nous consulter
- Informations comptables annuelles aux Commissaires aux Comptes
 - Clients de chiffre d'affaires > 50 millions € ou budget > 15 millions € 208,33€ **TVA**
 - Autres clients 125,00€ **TVA**
- Cautions de marché, accises, douane, agroalimentaire, distributeurs et garanties des professions réglementées Nous consulter
- Frais pour délivrance d'attestation 13,00 €/attestation **TVA**
- Frais de recherche d'adresse inconnue / PND (Pli Non Distribué) 20,00€

> 6.2. LOCATION DE COFFRE-FORT

- Frais de location de coffre-fort **TVA**

	Frais
■ Type A	190,00 €/an
■ Type B	140,83 €/an
■ Type C	207,50 €/an
■ Type D	145,83€/an
■ Type E	123,33 €/an

	Frais
■ Type F	96,67 €/an
■ Type G	65,83 €/an
■ Type H	92,50 €/an
■ Type I	238,33 €/an
■ Type J	65,83 €/an

- Renouvellement de carte de contrôle d'accès 4,83€ **TVA**
- Ouverture forcée suite à perte de clé 485,83€ **TVA**

> 6.3. JEDECLARE.COM

Solution d'échange de données par télétransmission permettant la télécollecte de liasses fiscales et la télétransmission de relevés de compte avec les experts comptables adhérents.

- Frais d'adhésion au service Nous consulter **TVA**

(1) Exonéré de TVA hormis quand cela se rapporte à un compte titres.

7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



> 7.1. 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...)

■ Commission d'intervention	9,50 €/opération
- Dans la limite d'un plafond journalier de.....	100,00 €

> 7.2. LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour) ⁽¹⁾	10,00 €
■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant ⁽²⁾	
- 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 €	20,50 €⁽²⁾
- Pour un chèque > à 50,00 €	40,50 €⁽²⁾
(dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)	
■ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	23,00 €

> 7.3. LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS⁽³⁾

■ Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour) ⁽¹⁾	10,00 €
■ Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision comprenant :	
- les frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision	
- les frais de lettre d'information sur le refus d'exécution d'opérations de paiement	
- et tous les autres frais perçus par la banque à l'exception de la commission d'intervention qui est prélevée séparément	

(1) En cas de paiement du chèque, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du chèque, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans le forfait de frais de rejet.

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

(3) Les frais de rejet ainsi que la commission d'intervention liée à cet incident ne sont pas facturés si la banque est en mesure d'identifier qu'il s'agit d'une représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision. À défaut, ces frais (incluant frais de rejet et commission d'intervention) seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

- Prélèvement inférieur à 20,00 €	Montant de l'opération
- Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 €	10,50 €⁽¹⁾
- Frais dans la limite d'un plafond de	40,00 €/jour

> 7.4. LES INCIDENTS LIÉS À LA CARTE BANCAIRE

■ Frais impayé carte bancaire coût lié au traitement des acceptations carte bancaire revenus impayés	65,00 €/impayé
■ Frais de capture d'une carte pour usage abusif par un commerçant ou un distributeur automatique de billets d'une autre banque (carte avalée)	31,67 € TVA
■ Frais d'ouverture d'un dossier de surveillance suite à un incident de paiement pour carte	10,00 €⁽²⁾

> 7.5. AUTRES INCIDENTS

■ Frais de lettre d'information pour compte irrégulier, envoi simple	12,00 €⁽³⁾
■ Frais de lettre d'information pour compte-débiteur permanent, envoi simple	12,00 €⁽³⁾
■ Frais par saisie-attribution (ou par saisie conservatoire)	81,00 €⁽³⁾
■ Frais par saisie administrative à tiers détenteur	
10 % du montant de la saisie maximum, plafond fixé à 83,33 € HT	

> 7.6. OPPOSITIONS

■ Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur	16,95 €
■ Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur	22,95 €
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux	Gratuit
■ Opposition tout prélèvement SERA	Gratuit

AUTORISATION DE DÉCOUVERT OU FACILITÉ DE DÉCOUVERT

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

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

(2) La surveillance consiste à réaliser des opérations techniques visant au blocage de la carte et à adresser au titulaire du compte un courrier d'information préalable avant déclaration de retrait de la carte pour usage abusif au fichier central des retraits de cartes bancaires («CB») géré par la Banque de France.

(3) Frais de poste inclus.

8 LEXIQUE

AGIOS

Intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert et auxquels s'ajoutent les frais et commissions. Le calcul de ces intérêts s'effectue sur la base des dates de valeur.

ARRÊTÉ DE COMPTE

La Caisse d'Épargne 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 Taux Effectif Global (TEG). Sauf dispositions particulières, la périodicité des arrêts de compte appliquée sera trimestrielle.

BIC/IBAN

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

CALCUL DES INTÉRÊTS DÉBITEURS

Les intérêts débiteurs sont calculés sur le montant des sommes effectivement utilisées au titre d'un découvert autorisé ou non. Les intérêts débiteurs sont calculés en appliquant le taux du découvert aux soldes débiteurs en valeur constatés sur le mois. Ils sont calculés sur la base d'une année de 365/366 jours.

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

Un certificat électronique est une carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique ou non-physique. Le certificat

numérique ou électronique est un lien entre l'entité physique et l'entité numérique (virtuel). L'autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique.

CHÈQUE

Moyen de paiement, présenté sous forme de carnet de chèques, avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci. La provision doit toujours être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation (par la banque du bénéficiaire à la banque du tireur). La validité du chèque est de 1 an et 8 jours. Dès la remise ou l'envoi du chèque au bénéficiaire, celui-ci peut le remettre à l'encaissement.

CHÈQUE DE BANQUE

Chèque émis par la banque à la demande du client, et dont le montant, immédiatement débité du compte bancaire du client, est ainsi garanti.

COMMISSION DE MOUVEMENT

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

COMMISSION DE PLUS FORT DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT

Commission prélevée au titre d'un solde débiteur



permanent sur la période d'arrêté. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres débiteurs de la période.

COMMISSION DE DÉPASSEMENT DE DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'INTERVENTION

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

COMMISSION D'ENGAGEMENT

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

COMMISSION DE NON UTILISATION

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

COMPTE INACTIF

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

- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toute nature ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes courants, et de 5 ans pour les comptes titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés,
- le titulaire du compte, son représentant légal

ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

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.

DÉLAI D'ENCAISSEMENT

Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, le montant du chèque est, en principe, disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai d'encaissement maximum de 60 jours calendaires pendant lequel elle peut en refuser le paiement.

Aussi, la Caisse d'Epargne fait une avance sur le chèque remis à l'encaissement aussi longtemps que ce délai d'encaissement existe et qu'elle vous permet d'utiliser la provision apportée par ce chèque. La Caisse d'Epargne peut refuser, après vous avoir informé, de faire une avance sur un chèque tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé. La provision sera alors indisponible.

DÉPASSEMENT

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

DSP

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

8

LEXIQUE

EBICS + EBICS T/S :

Electronic Banking Internet Communication Standard : protocole de communication sécurisé permettant les échanges entre les clients et les banques.

EDI

Échange de Données Informatisées.

EURIBOR

L'EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate) désigne, pour chaque jour ouvré TARGET, le taux de référence égal au taux en euro pour une période égale à 1 semaine ou 1 mois ou 3 mois ou 6 mois ou 12 mois fourni par l'European Money Markets Institute (EMMI) en qualité d'administrateur de l'indice (ou par tout autre administrateur qui s'y substituerait), tel que publié sur l'écran Reuters, page EURIBOR01 (ou en cas de cessation de publication sur cette page ou sur le service Reuters, sur toute autre page ou service s'y substituant).

L'EURIBOR reflète le coût de financement des établissements de crédit de l'Union Européenne et des pays de l'Association européenne de libre échange sur le marché monétaire interbancaire non garanti pour une période égale à 1 semaine ou 1 mois ou 3 mois ou 6 mois ou 12 mois, en application de la méthodologie en vigueur à la date de calcul concernée. L'EURIBOR appliqué à des jours qui ne sont pas des jours ouvrés TARGET sera l'EURIBOR du dernier jour ouvré TARGET précédent.

Dans le cas où l'EURIBOR serait inférieur à zéro pour cent (0%), il sera réputé égal à zéro pour cent (0%).

FRAIS DE TENUE DE COMPTE

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

INCIDENT DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui

défini par la loi ou la réglementation (par exemple : dépassement de découvert autorisé).

INCIDENT DE PAIEMENT

Non-paiement par la banque d'une opération au débit du compte pour défaut ou insuffisance de provision, quels que soient les moyens de paiement utilisés (chèque, prélèvement...).

LECTEUR CAP

Le lecteur CAP est un boîtier d'authentification qui, associé à une carte Business ou carte Secur@ccès, permet d'accéder aux opérations sensibles sur internet (commande de chéquier, ajout de RIB et gestion des habilitations), de valider les achats 3D-Secure sur internet (avec une carte Business) et de valider des remises de fichiers sur les services de banque à distance.

LETTRE D'INFORMATION PRÉALABLE POUR CHÈQUE OU PRÉLÈVEMENT

Lettre vous informant que la situation de votre compte ne permet pas le paiement d'un chèque ou d'un prélèvement. Cette information vous permet de régulariser votre situation et vous évite une interdiction d'émettre des chèques ou des frais de rejet de prélèvement.

LISTE DE LIMITATION DE MONTANT OU DE PÉRIODICITÉ

Vous indiquez à la Caisse d'Épargne pour un (ou plusieurs) de vos Créanciers et mandat(s) le montant maximum et/ou la périodicité (mensuelle, trimestrielle,...) que vous acceptez. Tout prélèvement émis par les créanciers au titre des mandats que vous avez désignés ne respectant pas les limites de montant et/ou de durée que vous avez définies sera rejeté par la Caisse d'Épargne.

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

Portefeuille dont les fonds sont placés en valeurs mobilières ou autres instruments financiers.

Dénomination dorénavant restreinte aux fonds conformes à la directive européenne UCITS.

REJET DE CHÈQUE

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

REJET DE PRÉLÈVEMENT

Refus du paiement d'un prélèvement du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.

RICE

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

SWIFT NET

Réseau privé sécurisé pour les échanges de communication bancaires.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

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

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

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

- une commission d'engagement de 100 euros (1 % du montant du découvert).
Soit un TEG Indicatif de 7,00 % l'an.

ZONE EURO - ZONE SEPA

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.

Sont membres de l'espace SEPA :

- les 27 États membres de l'Union européenne,
- les quatre États membres de l'Association européenne de libre échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse,
- la Principauté de Monaco et la République de Saint-Marin,
- le Royaume-Uni.

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.

LEXIQUE SEPA

CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

CONTESTATION

Demande formulée par le débiteur à sa banque

8

LEXIQUE

afin d'obtenir le remboursement d'une ou plusieurs opérations de prélèvement SEPA déjà exécutée(s).

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

LISTE BLANCHE

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

LISTE NOIRE

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

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

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

Instruction donnée par le débiteur à sa banque de ne pas payer un ou plusieurs prélèvements à venir.

Le code monétaire et financier utilise aussi les termes de retrait du consentement à l'opération de paiement ou de révocation de l'ordre de paiement.

PRÉ-NOTIFICATION

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

RÉCLAMATION

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

RÉCURRENT

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

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

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

R-TRANSACTIONS

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

- révocation : demande émise par le créancier pour annuler une opération qu'il n'aurait pas dû présenter à sa banque et qui n'a pas encore été mise en circulation dans le système d'échange,
- demande d'annulation : demande émise par la banque du créancier avant règlement pour annuler une opération qui a été mise en circulation dans

le système d'échange,

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

RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

SCT

SEPA 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.

9 LES NUMÉROS UTILES



CARTE BANCAIRE

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

Centre d'opposition Caisse d'Épargne : **09 69 36 39 39⁽¹⁾**
ou depuis votre espace client sur www.caisse-epargne.fr
ou depuis l'application mobile Banxo

MONÉTIQUE COMMERCANTS

Pour toute assistance monétique TPE hors Premium : **09 69 39 16 17⁽¹⁾**
(commande de consommable, télécollecte, questions administratives, appels techniques pour TPE non maintenu pour NPS). Du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00.

Pour les commandes de contrats et enveloppes N fois sans frais : **03 26 89 61 63⁽¹⁾**

Pour toute assistance concernant les financements N fois sans frais :

0 825 001 030 Service 0,15 € / min + prix appel

SAV : traitement des remises carte bancaire, traitement de tickets, renseignements impayés, suivi de dossiers en cours. Du lundi au samedi de 9h à 18h.

0 825 888 613 Service 0,15 € / min + prix appel

SPPLUS - JE PAIE EN LIGNE

Pour toute assistance technique : **0 825 888 613** Service 0,15 € / min + prix appel
www.spplus.net⁽²⁾

CE BOOST FID - SUPPORT CLIENT

Tél : **09 70 73 58 50⁽¹⁾**
support@ce-boost-fid.fr

TPE PREMIUM - CE BOOSTPAY

Tél : **09 69 36 05 86⁽¹⁾**

PAYPLUG ENTREPRISE

www.payplug.com/fr/offre-caisse-epargne

EFFETS DE COMMERCE

Pour transmettre vos instructions de paiement d'effets : effets@cera.caisse-epargne.fr

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

(2) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet ou votre opérateur de téléphonie mobile.

VIRDIRECT – VIREMENTS HORS CE NET

Pour toute assistance opérations – Service VIRDIRECT :

Tél : **04 76 28 36 95**⁽¹⁾

virdirect@cera.caisse-epargne.fr

EPARGNE SALARIALE

Ligne info Entreprises : **0 810 004 724** Service 0,06 € / min + prix appel

Ligne info Epargnants : **02 31 07 73 20**⁽¹⁾

www.epargnesalariale.caisse-epargne.fr⁽²⁾

TITRES DE SERVICE : Chèque de table – CESU DOMALIN – BIMPLI - CA DO Chèque - CA DO Carte

Tél : **05 61 61 10 55**⁽¹⁾

www.interepargne.natixis.com⁽²⁾

AFFACTURAGE

www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/entreprises/financer-investissements/facturea/⁽²⁾

ESPACE SOCIÉTARIAT

www.cera.societaires.caisse-epargne.fr⁽²⁾

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

(2) Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet ou votre opérateur de téléphonie mobile.

10 CARACTÉRISTIQUES DES VIREMENTS PAR CET REMISES ET CE NET EDI



LES CONDITIONS DU BON TRAITEMENT DE VOTRE ORDRE PAR VIREMENT :

- Fichier reçu ✓
- Respect des heures limites ✓
- Confirmation de l'ordre ✓
- Provision préalable et disponible en compte ✓



	Virement SEPA	Virement SEPA Jour	Virement tiers urgent	Virement de trésorerie	
Typologie	Masse unitaire	Masse unitaire	Unitaire	Unitaire	
Recommandé pour	Fournisseurs, salaires, tiers	Salaires urgents	URSSAF urgent	Virement intra groupe exclusivement	
Zone	Zone SEPA	Zone SEPA	Zone SEPA	Zone SEPA	
Type de confirmation	Mail ⁽¹⁾ ou électronique	Electronique	Electronique	Mail ⁽¹⁾ ou électronique	
Heure limite de réception des ordres	18h30	11h30	12h	12h	Après 12h
Date d'exécution (débit en compte du donneur d'ordre)	J	J	J	J	Annulation de l'opération
Date de présentation à la banque du bénéficiaire	J+1	J	J	J	
Tarification standard par opération	0,21 €⁽²⁾	0,40 €⁽²⁾	6,50 €⁽²⁾	6,00 €	-

Horaires susceptibles d'être modifiés.

En cas de dépassement des heures limites, les opérations sont reportées d'un jour ouvré sauf pour le virement de trésorerie qui est annulé.

J : jour ouvré (sous condition du respect des heures limites de réception des ordres).

(1) Confirmation reçue par mail : 15,00 € par fichier

(2) Opération donnant lieu à une commission de mouvement

11 RÉSOLURE UN LITIGE



➤ 10.1 PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

EN CAS DE DIFFICULTÉ SUR LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE, votre Centre d’Affaires se tient à votre disposition pour vous informer ou prendre en compte une réclamation. Adressez vous à lui pour toute demande relative aux produits et services proposés à la clientèle.

Vous pouvez également transmettre une réclamation écrite, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre Centre d’Affaires ne vous convient pas, à :

- Par courrier : Caisse d’Epargne Rhône Alpes
Département Relations Clientèle - BP 3276
116, Cours Lafayette
69404 Lyon Cedex 03
- Par internet : www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes⁽¹⁾
- Par téléphone : 09 69 36 27 38⁽²⁾

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date d’envoi de votre réclamation).

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

➤ 10.2 PROCÉDURE DE MÉDIATION

Lorsqu’aucune solution n’a été trouvée auprès de votre Centre d’Affaires ou du Service Clients BDR, vous pouvez saisir **gratuitement** un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d’action tel que défini dans la Charte de médiation et/ou conditions de médiation disponibles sur le site internet de chacun des médiateurs concernés.

MÉDIATEUR DE L’AMF

L’Autorité des Marchés Financiers dispose d’un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d’un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers : actions, obligations, OPCVM (l’information des investisseurs, l’exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue de compte titres...)⁽³⁾.

Le médiateur peut être saisi, de préférence par internet, ou par courrier postal.

(1) Coût de connexion selon votre fournisseur d’accès internet ou votre opérateur de téléphonie mobile.

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

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

Par internet ⁽¹⁾	Par courrier
https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation 	Médiateur de l'AMF Autorité des marchés financiers 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02

MÉDIATION DU CRÉDIT AUX ENTREPRISES

La Médiation du crédit aux entreprises est un service **gratuit**, rapide et confidentiel pour aider toutes les entreprises (créateurs, chefs d'entreprise, artisans, commerçants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés relatives à l'obtention, le maintien du crédit ou des garanties, à l'affacturage et à l'assurance crédit. Vous pouvez saisir la Médiation du crédit en remplissant un dossier de médiation en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr⁽¹⁾

Le Médiateur départemental du crédit vous contactera dans les 48 heures qui suivent.

MÉDIATION DE L'ASSURANCE

Pour toute réclamation portant exclusivement sur les produits d'assurance et ne relevant pas de leur commercialisation, le souscripteur peut formuler une demande d'informations ou une réclamation auprès de son assureur.

Si malgré les efforts de l'assureur pour le satisfaire, le souscripteur reste mécontent de la décision, il pourra demander **gratuitement** un avis au Médiateur de l'Assurance :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09.

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

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

> 10.3 POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

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

www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes⁽¹⁾

⁽¹⁾ Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès internet ou votre opérateur de téléphonie mobile.

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



Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Rhône Alpes - Banque coopérative régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance - Capital de 1 150 000 000 euros - 116 Cours Lafayette BP 3276 69404 Lyon Cedex 03 - 384 006 029 RCS Lyon - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760 et titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n°_FR232581_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).