



Photographies retouchées

CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES AUX PROFESSIONNELS
AGRICULTEURS ET ASSOCIATIONS DE PROXIMITÉ

Au 1^{er} janvier 2023

Prix en euros par opération
(sauf indication contraire),
exprimés taxes incluses
lorsque celles-ci sont dues.

CAISSE D'ÉPARGNE
HAUTS DE FRANCE



Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des Professionnels, Agriculteurs et Associations de proximité en vigueur au 1^{er} janvier 2023.

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

- Lors de toute ouverture de compte, nous vous remettons une Convention précisant les conditions de fonctionnement des produits et services qui lui sont rattachés. Vous pouvez également vous la procurer auprès du Conseiller clientèle de votre agence Caisse d'Épargne ou directement sur le site internet [^{\(1\)}](http://www.caisse-epargne.fr)
- Nous vous laissons le choix de souscrire les produits ou services que vous souhaitez associer à votre compte courant soit dans le cadre d'une offre groupée de services ou soit dans le cadre d'un achat à l'unité.

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

**Retrouvez l'ensemble
de nos conditions tarifaires
sur le site Internet :
[^{\(1\)}](http://www.caisse-epargne.fr)**

Nota: Les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées à tout moment, dans les conditions prévues par la réglementation, selon l'évolution de la réglementation et des conditions de marché. Les prix sont exprimés hors taxe.

Lorsque figure le sigle **TVA** la prestation est soumise à la TVA. Dans ce cas, au montant des frais, commissions et taux exprimés en hors taxes, s'ajoute, lorsqu'elle est due, la TVA au taux de 20 % (taux en vigueur au 1^{er} janvier 2023).

1. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

SOMMAIRE

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES **TVA**



Artisan et Commerçant - Libre Convergence Écureuil +.....	6
Franchisé - Franchise & Vous +.....	6
Viticulteur - Vitilis +.....	6
Agriculteurs - Agri Convergence.....	6
Profession Libérale - Labelis +.....	6
Parcours Confiance Pro +.....	6
SCI professionnelle, GFA, GFV - SCI Pro.....	6
Association de proximité - Assoc Proxi.....	6
Service de gestion courante coopératives scolaires rattachées à une OCCE.....	6
Services bancaires de base	7
Les offres groupées de services en arrêt de commercialisation	7

2 LE COMPTE COURANT



La vie du compte	8
Les frais et commissions de mouvement.....	8
Les autres frais et services.....	8
Les dates de valeur.....	9
Les oppositions	9

3 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



Commission d'intervention	10
Les incidents liés aux chèques.....	10
Les incidents liés aux prélèvements et effets.....	10
Les incidents liés aux virements....	10

4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT



Les espèces.....	11
Les chèques.....	11
Les cartes de paiement.....	12
Les virements.....	12
Les prélèvements	13
Les effets de commerce	14
Services SEPAmail.....	14

5 LES ASSURANCES



Assurance perte vol de moyens de paiement	15
Assurance dépôt de recette	15
IARD.....	15
Prévoyance	15
Retraite.....	15
Santé	15

6 LA BANQUE À DISTANCE



Direct Écureuil Pro/CE Net Comptes	16
Pulceo Connect	16
CE Net Remises.....	16
Webprotexion	17
Sécurisation des opérations en ligne	17

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



CE Net EDI	18
Virements SEPA télétransmis	18
Prélèvements SEPA télétransmis ...	19
Effets de commerce télétransmis...	19
Pulceo	19
Jedeclear.com.....	19
Autres prestations.....	19

8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



La monétique.....	20
Les terminaux de paiement électronique (TPE).....	20
Le paiement pour la location de biens et services (PLBS).....	20
CE Boost Pay Business	21
Oney Proxi	21
Paiement N fois sans frais	21
E-paiement N fois sans frais.....	21
E-commerce	22
Éditeur de lecteur chèque	22

9 LES SERVICES EXTRA-BANCAIRES



CE Boost Fid	23
--------------------	----

10 FINANCEMENTS



Financement bancaire court terme	24
Engagement par signature	24
Financement des investissements	25
Les garanties.....	26
Les autres services liés au crédit ..	26

11 L'INGÉNIERIE SOCIALE



L'ingénierie sociale	27
----------------------------	----

12 LES PLACEMENTS FINANCIERS



Les opérations sur compte titres ordinaire (CTO).....	28
Les parts sociales de Société Locale d'Épargne	29

13 LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS ET DÉDUCTION ÉPARGNE DE PROTECTION



Le compte excédent professionnel	30
Déduction épargne de protection	30
Relevés de comptes multiproduits	30
Autres services.....	30

14 LES AUTRES SERVICES



Frais de recherche	31
Les successions	31
La location de coffres.....	31

15 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Le change manuel	32
Les opérations par virements internationaux	32
Les opérations par chèques	32
Remise documentaire export.....	33

16 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



Lexique	34
Nos partenaires	37

17 LES NUMÉROS UTILES



.....	38
-------	----

18 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION RÉSOUDRE UN LITIGE



Exprimer une réclamation	39
Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige.....	39

1 LES OFFRES GROUPEES DE SERVICES TVA

DÉFINITION: L'offre groupée de services

Votre offre groupée de services (ou forfait) vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte courant professionnel: chéquier⁽¹⁾, relevés de compte mensuels, exonération des frais de tenue de compte, assurances des moyens de paiement⁽²⁾, gestion à distance de vos comptes, etc. En fonction de l'offre groupée de service, d'autres prestations peuvent compléter ces services essentiels et bénéficier également d'avantages tarifaires. Vous pouvez connaître ces conditions en agence.

> ARTISAN ET COMMERÇANT - LIBRE CONVERGENCE ÉCUREUIL +

> FRANCHISÉ - FRANCHISE & VOUS +

> VITICULTEURS - VITILIS +

> AGRICULTEURS - AGRI CONVERGENCE

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	30,00 €/mois	35,00 €/mois	
Débit différé	27,00 €/mois	32,00 €/mois	36,00 €/mois

> PROFESSION LIBÉRALE - LABELIS +

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	25,00 €/mois	30,00 €/mois	
Débit différé	22,00 €/mois	27,00 €/mois	31,00 €/mois

> PARCOURS CONFIANCE PRO +

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business
Débit immédiat	25,00 €/mois	30,00 €/mois
Débit différé	22,00 €/mois	27,00 €/mois

> SCI PROFESSIONNELLE, GFA⁽³⁾, GFV⁽⁴⁾ - SCI PRO

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION

- Forfait⁽⁵⁾ 10,50 €/mois

BON À SAVOIR

Vous pouvez également nous confier la gestion de votre compte privé et bénéficier de 50 % de remise permanente sur la cotisation de votre offre groupée de services à titre particulier. Et toujours, un Conseiller unique pour vos besoins professionnels et privés.

> ASSOCIATION DE PROXIMITÉ - ASSOC PROXI

- Forfait⁽⁵⁾ 6,50 €/mois

> SERVICE DE GESTION COURANTE COOPÉRATIVES SCOLAIRES RATTACHÉES À UNE OCCE

- Forfait⁽⁵⁾ 3,50 €/mois

1. Service gratuit à l'unité

2. Assurance moyens de paiement est un contrat assuré par BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances et rémunérée en conséquence

3. GFA: Groupement Foncier Agricole.

4. GFV: Groupement Foncier Viticole.

5. Hors carte.

6. Hors banque à distance et hors carte.

Services inclus dans les offres groupées de services	Libre Convergence Écureuil + Franchise et vous + Vitis + Labelis + Agri Convergence	Parcours Confiance Pro +	SCI PRO GFA GFV	ASSOC PROXI
Carte de paiement Visa Business ⁽¹⁾	✓	✓	-	-
Frais de tenue de compte	✓	✓	✓	✓
Chéquier et frais d'envoi de chéquier par courrier simple	✓	✓	✓	✓
Relevés de compte mensuel ou décadaire	✓	✓	✓	✓
Abonnement à des services de banque à distance (DEI PRO ⁽²⁾ ou CE Net Comptes)	✓	✓	✓	✓
Assurance moyens de paiement Pro Plus	✓	-	-	✓
Service de dépôt Sécur'Express coupe-file et toutes options	✓	✓	✓	✓
Assurance Sécur'Express	✓	✓	✓	✓

➤ SERVICES BANCAIRES DE BASE

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

Services bancaires de base comprenant **Gratuit**

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- 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, de type SEPA ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance.
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES EN ARRÊT DE COMMERCIALISATION **TVA**

➤ ARTISAN ET COMMERÇANT - LIBRE CONVERGENCE ÉCUREUIL

➤ FRANCHISÉ - FRANCHISE & VOUS

➤ VITICULTEURS - VITILIS

- Forfait⁽³⁾ **30,00 €/mois**

➤ PROFESSION LIBÉRALE - LABELIS

- Forfait⁽³⁾ **25,00 €/mois**

➤ AUTO-ENTREPRENEUR

- Forfait⁽³⁾ **22,00 €/mois**

➤ AUTO-ENTREPRENEUR +

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business
Débit immédiat	22,00 €/mois	27,00 €/mois
Débit différé	19,00 €/mois	24,00 €/mois

➤ ASSOCIATION - ASSOCIATIS ESSENTIEL

- Forfait⁽³⁾ **11,00 €/mois**
- Compte particulier sans forfait transformé en compte professionnel **4,50 €/trimestre**
- Compte association sans forfait non transformé en compte professionnel **6,00 €/trimestre**

2 LE COMPTE COURANT

> LA VIE DU COMPTE

- Ouverture de compte courant..... **Gratuit**
- Domilis Pro..... **Gratuit**

DÉFINITION: Domilis Pro

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

- Relevés de compte papier selon périodicité
 - mensuelle..... **Gratuit**
 - bi-mensuelle..... **15,00 €/trimestre**
 - décadaire..... **20,00 €/trimestre**
 - hebdomadaire..... **25,00 €/trimestre**
 - journalière..... **70,00 €/trimestre**
 - relevé supplémentaire..... **5,00 €/relevé**
- Relevés de compte en ligne toute périodicité..... **Gratuit**
- Délivrance de relevé au guichet de l'agence..... **9,90 €/relevé**
- Demande d'ajout de RIB en agence/par téléphone⁽¹⁾..... **25,00 €**
- Clôture de compte courant..... **Gratuit**

> LES FRAIS ET COMMISSIONS DE MOUVEMENT

- Frais de tenue de compte..... **60,00 €/trimestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte Inactif⁽²⁾..... **30,00 €/an**
dans la limite du solde créditeur du compte

Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier

- Frais d'actualisation du dossier administratif..... **100,00 €/an**
- Commission de fusion de compte (par compte et par arrêté)..... **8,50 €/trimestre**
- Commission de mouvement..... **0,20 % maximum**
 - avec un minimum de perception
pour les comptes courants détenus par un Professionnel..... **20,00 €/trimestre**
 - avec un minimum de perception
pour les comptes courants détenus par une Association..... **5,00 €/trimestre**

BON À SAVOIR

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

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

> LES AUTRES FRAIS ET SERVICES

- Édition R.I.C.E. (Relevé d'Identité Caisse d'Épargne)..... **Gratuit**
- Informations annuelles aux Commissaires aux Comptes..... **TVA 115,00 €**
- Ouverture Compte Française des Jeux..... **Gratuit**
- Ouverture Compte PMU (Paris Mutuel Urbain)..... **Gratuit**
- Convention séquestre titulaire de la carte professionnelle:
agent immobilier⁽³⁾..... **1 % du capital séquestré**
mini 85,00 € - maxi 165,00 € €

1. Coût selon opérateur.

2. Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte courant inactif est plafonné par arrêté ministériel.

3. Selon article 55 du décret n°72-678 du 20 juillet 1972.

- Frais de traitement, de recherche et de conservation des avoirs **83,00 €/an**
- Frais de relance pour non remise de documents comptables et fiscaux **15,00 €/an**
- Frais de recherche de documents comptables et fiscaux non remis **140,00 €/an**
- Délivrance d'attestations diverses **TVA 25,00 €/attestation**
- Lettre chèque **Nous consulter**

> LES DATES DE VALEUR

- Chèque remis (compensable en France) (J = date de comptabilisation) **J + 1 ouvré** ⁽¹⁾
Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant)
- Délai d'indisponibilité sur remise de chèque sur compte Epargne **10 jours ouvrés** ⁽¹⁾
- Chèque émis **J**
- Virement reçu **J**
- Virement émis, avis de prélèvement émis **J**
- Dépôt/retrait d'espèces **J**
- Paiement par carte bancaire
 - débit immédiat **J**
 - débit différé **J**
- Monétique **JR** ⁽²⁾
- Remise d'effet à l'encaissement (E = date d'échéance) **E + 4 calendaires** ⁽²⁾
- Remise d'effet à l'escompte **J + 1 calendaire** ⁽²⁾

DÉFINITION : La date de valeur

C'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.

> LES OPPOSITIONS

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif **Gratuit**
par le titulaire
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, **Gratuit**
vol ou usage frauduleux
- Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur **18,50 €**
- Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur **30,00 €**

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).

2. JR : jour de réception au centre de traitement des cartes bancaires. Pour plus de détails sur les opérations concernées, se rapporter au 7 - L'équipement monétique.

3. Un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et chômés, allant du 1^{er} janvier jusqu'au 31 décembre.

3 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

> COMMISSION D'INTERVENTION

- Frais par opération..... **9,90 €**
dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €

DÉFINITION: Commission d'intervention

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

> LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision..... **12,50 €**
maximum 1/jour⁽¹⁾
 - Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant:
 - les 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)
 - les frais de dossier
 - les frais de rejet de chèque
 - les frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire
 - les frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction
 - la déclaration Banque de France
 - les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
 - les frais de délivrance du certificat de non-paiement
 - les frais de blocage de provision pour régularisation
 - les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
 - pour un chèque < ou égal à 50 €..... **20,10 €⁽²⁾**
 - pour un chèque > à 50 €..... **40,10 €⁽²⁾**
- dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €**
- Frais pour chèque déposé revenu impayé pour un autre motif que sans provision **12,50 €**

> LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS

- Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision..... **10,00 €**
maximum 1/jour⁽³⁾
 - Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision comprenant: ⁽⁴⁾
 - 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
 - prélèvement < à 20 €..... **montant de l'opération**
 - prélèvement > ou égal à 20 €..... **10,10 €⁽²⁾**
- dans la limite d'un plafond journalier unique de 40,00 €**

> LES INCIDENTS LIÉS AUX VIREMENTS

- Frais de rejet d'un virement pour défaut de provision..... **Gratuit**
- Frais de lettre d'information pour compte courant débiteur non autorisé, 1^{re} et 2^e relances..... **12,50 €**
- Frais par saisie attribution, saisie conservatoire..... **126,00 €**
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur **10 % du montant de la créance dans la limite d'un plafond fixé à 83,33 €**

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. En cas de paiement du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont facturés en complément de la commission d'intervention. En cas de rejet du prélèvement, les frais de lettre d'information préalable sont inclus dans les frais de rejet.

4. 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.

4 LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES ESPÈCES

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque..... **Gratuit**
- Retrait d'espèces (dépannage) avec chéquier dans une autre Caisse d'Épargne **Gratuit**
(opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Épargne domiciliatrice)

RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE EN EUROS

	DAB ⁽¹⁾
Dans un établissement du réseau Caisse d'Épargne	Gratuit
Dans un autre établissement situé dans la zone euro avec une carte de paiement internationale (à partir du 4 ^e retrait dans le mois)	1,00 €/retrait

RETRAITS D'ESPÈCES EN DEVISES

	DAB ⁽¹⁾	Guichet
Commission proportionnelle par opération	2,90 %	2,90 %
Commission fixe par opération	3,55 €	6,30 €

REMISES D'ESPÈCES EN AGENCE

- Dépôt de monnaie ≥ 50,00 € **Gratuit**
- Dépôt de monnaie < 50,00 € **10,00 €/remise**
- Service de dépôt Sécur'Express toutes options..... **TVA 13,25 €/trimestre**
Service coupe-file + assurance⁽²⁾ : dépôt express et sécurisé de la recette professionnelle.
- Service de dépôt SécurExpress coupe-file **TVA 6,40 €/trimestre**
- Carte de dépôt SécurExpress **1^{re} carte gratuite**
- Carte de dépôt SécurExpress supplémentaire ou refabrication **11,00 €/carte**
- Traitement des écarts de comptage **35,00 €/remise**
- Gestion monnaie métallique..... **Nous consulter**

REMISES D'ESPÈCES HORS AGENCE

- Service de ramassage des fonds **Nous consulter**

> LES CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence **Gratuit**
- Frais de renouvellement automatique de chéquier **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque..... **14,40 €**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non-retrait **9,20 €/chéquier**
dans les 2 mois suivant la mise à disposition
- Frais d'envoi de chéquier
 - envoi par courrier simple **3,10 €/envoi**
 - envoi par recommandé avec A/R (à la demande du client)..... **9,10 €/envoi**
- Bordereau de remise de chèques (format A4) **4,40 €/bordereau**
- Photocopie du recto du chèque **18,00 €/unité**

CHÈQUES REMIS

- Remises de chèques⁽³⁾ **Gratuit**
- Télécollecte images chèques..... **Nous consulter**

1. Distributeur Automatique de Billets.

2. L'assurance n'est pas soumise à la TVA. SécurExpress est un contrat de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860 - Siège social : 88 avenue de France - 75013 Paris. Voir conditions générales ou notices d'informations.

3. La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Caisse d'Épargne vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture du crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, la Caisse d'Épargne peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, conformément aux conditions générales de la convention de compte courant.

> LES CARTES DE PAIEMENT⁽¹⁾

COTISATION CARTE

Carte	Visa Business à contrôle de solde systématique	Visa Business Associatis	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	61,00 €/an	61,00 €/an	61,00 €/an	142,00 €/an	-
Débit différé	-	-	54,00 €/an	135,00 €/an	232,00 €/an

- Service E-Carte Bleue 13,00 €/an
- Carte Corporate⁽¹⁾ Nous consulter

PAIEMENTS PAR CARTE

- En euros dans un pays de la zone Euro **Gratuit**
- En devises ou en euros hors zone Euro (par transaction)
 - commission proportionnelle 2,90 %
 - avec un minimum de perception par transaction 0,50 €

OPÉRATIONS SUR CARTE

- Frais de destruction de carte en cas de non-retrait dans les 2 mois suivant mise à disposition 7,50 €/destruction
- Frais d'envoi de carte en recommandé (à la demande du client) 9,10 €/envoi
- Refabrication de carte avant échéance 16,00 €
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement en agence ou par téléphone⁽²⁾⁽³⁾ 15,00 €
- Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement par internet⁽²⁾⁽⁴⁾ **Gratuit**
- Réédition du code confidentiel carte 11,70 €
- Remise de carte en agence **Gratuit**

CARTE DE PAIEMENT EN ARRÊT DE COMMERCIALISATION

- Carte Visa Electron Sensea Débit Immédiat⁽⁵⁾ 61,00 €/an
- Carte de retrait Associatis 26,00 €/an

> LES VIREMENTS

DÉFINITION : Virements SEPA

Transfert de fonds en euros entre deux comptes bancaires situés dans l'espace SEPA ou entre compte situé en France et un compte situé notamment dans les Collectivités d'outre-mer. Le délai de traitement est de 1 jour entre le moment de réception de l'ordre de virement et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire (+1 jour supplémentaire si virement papier).

VIREMENTS SEPA ÉMIS (AU DÉBIT DU COMPTE)

	En agence/ par téléphone ⁽³⁾	Via internet ⁽⁴⁾
Frais par virement vers un compte Caisse d'Épargne occasionnel	2,50 €	Gratuit
Frais par virement vers un compte Caisse d'Épargne permanent	Gratuit	Gratuit
Ajout d'un RIB	25,00 €	Gratuit
Frais par virement occasionnel vers une autre banque	5,00 €	Gratuit
Frais par virement instantané occasionnel (SCT Inst.) rais par virement permanent vers une autre banque	2,50 € à la mise en place + 1,70 €/virement	Gratuit
Frais par virement SEPA immédiat (demande avant 10h, virement effectué dans la journée)	25,00 €	-
Frais par virement SEPA urgent (demande avant 14h, virement effectué dans l'heure)	34,00 €	-
Virement SEPA télétransmis SCT (SEPA Crédit Transfert)	Voir Catégorie EDI	
Demande de retour de fonds sur virement émis à tort après émission sous réserve de l'accord de la banque destinataire	15,75 € /opération	-
Frais par virement instantané occasionnel (SCT Inst.)	Nous consulter	

1. Sous réserve de commercialisation. 2. Sous réserve d'acceptation de la Caisse d'Épargne.

3. Coût selon opérateur. 4. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

5. La carte Visa Business Electron cesse d'être commercialisée à compter du 01/01/2021.

VIREMENTS SEPA REÇUS (AU CRÉDIT DU COMPTE)

	En agence/ par téléphone ⁽¹⁾	Via internet ⁽²⁾
Frais par virement reçu d'un compte Caisse d'Épargne	Gratuit	Gratuit
Frais par virement reçu d'un autre établissement bancaire	Gratuit	Gratuit

> LES PRÉLÈVEMENTS

PRÉLÈVEMENTS SEPA CORE REÇUS

DÉFINITION : Le prélèvement SEPA (ou prélèvement SEPA CORE)

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 afin 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.

- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement **Gratuit**
- Service de gestion des créanciers (ajout/modification) **15,75 €**
 - autorisés : liste blanche **26,00 €**
 - non autorisés : liste noire **26,00 €**
- Ajout d'un émetteur à la liste de limitation d'un prélèvement en montant ou en périodicité de prélèvement **15,75 €**
- Contestation d'un ou plusieurs prélèvements avant échéance **Gratuit**
- Opposition à durée déterminée tout prélèvement SEPA **30,50 €**
- Frais de recherche de preuve pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée **19,00 €**
- Frais de recherche de preuve pour contestation sur prélèvement non autorisé par le client **Gratuit**

PRÉLÈVEMENTS SEPA INTERENTREPRISES REÇUS (B2B)

DÉFINITION : Le prélèvement SEPA Interentreprises ou B2B

Il est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. 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 auprès du débiteur. 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.

- Frais de mise en place et d'enregistrement d'un consentement sur mandat de prélèvement interentreprises **15,00 €**
- Retrait de consentement sur mandat prélèvement SEPA **15,00 €**

PRÉLÈVEMENTS SEPA CORE ET B2B ÉMIS

- Demande d'ICS (Identifiant créancier SEPA) **40,00 €**
- L'émission de prélèvements SEPA n'est possible que via la souscription à un service d'échange de données informatisées, voir cette rubrique.*

1. Coût selon opérateur.

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

> LES EFFETS DE COMMERCE

TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE (REMISE À L'ENCAISSEMENT ET À L'ESCOMPTE)

- Frais de remise de bordereau **7,50 €/remise**
- Traitement de remise par effet..... **5,50 €/remise**
- Effet domicilié non avisé..... **10,00 €/effet**
- Commission sur interventions diverses sur effet
(commission d'incidents (sur effet), prorogation d'effet, réclamation d'effets⁽¹⁾, changement
de domiciliation, avis de sort)..... **20,00 €/effet**
- Effet remis à l'encaissement revenu impayé..... **20,00 €/effet**

> SERVICES SEPAMAIL ⁽²⁾

- Demande de règlement..... **Nous consulter**
 - abonnement au service
 - demande de règlement
- Vérification de coordonnées bancaires..... **Nous consulter**
 - abonnement au service
 - demande de vérification

1. Annulation de la demande client.

2. En arrêt de commercialisation.

5 LES ASSURANCES

> ASSURANCE PERTE VOL DE MOYENS DE PAIEMENT

DÉFINITION : L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus

L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service. Elle est incluse dans la cotisation de votre forfait professionnel.

- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement⁽¹⁾⁽⁷⁾ **20,30 €/an/compte**

> ASSURANCE DÉPÔT DE RECETTE

- SécurExpress Assurances⁽¹⁾⁽⁷⁾ **27,40 €/an**
Contrat d'assurance qui garantit le dépôt de la recette professionnelle.

> IARD

- Assurance Multirisque Professionnelle⁽²⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
L'assurance Multirisque Professionnelle est un ensemble de garanties d'assurances adaptées qui protège vos biens professionnels (locaux, matériels, marchandises, stocks...) et votre activité en cas de sinistre.
- Assurance Auto des Professionnels⁽²⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
L'assurance Auto des Professionnels qui s'adapte à votre activité pour vous sentir serein lors de vos déplacements professionnels.

> PRÉVOYANCE

- Prévoyance Pro⁽⁵⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
Contrat d'assurance qui garantit les revenus du dirigeant salarié ou du TNS en cas d'arrêt de travail ou d'invalidité et le versement d'un capital⁽⁶⁾ en cas de décès suite à un accident ou une maladie.
- Protection Homme Clé⁽⁵⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
Contrat d'assurance qui garantit le versement d'un capital pour aider à préserver l'avenir de l'entreprise après la disparition du dirigeant, d'un associé ou collaborateur important.
- Protection de l'Activité Professionnelle (PAP)⁽⁴⁾⁽⁷⁾⁽⁸⁾ **Nous consulter**
Contrat d'assurance qui garantit les conséquences financières liées à l'arrêt total ou temporaire d'activité du fait d'un dommage matériel atteignant le local professionnel ou de l'incapacité de la ou des personnes clés suite à un accident ou une maladie.

> RETRAITE

- Millevie PER⁽⁶⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
Plan d'Epargne Retraite individuel.

> SANTÉ

- Garantie Santé Côté pro⁽⁴⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
Complémentaire santé individuelle.
- Assurance Complémentaire Santé Salariés⁽³⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**
Complémentaire santé collective mise en place en tant qu'employeur dans le cadre de la loi ANI.

BON À SAVOIR

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

1. Assurance Moyens de Paiement Pro Plus et SécurExpress Assurance sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des Assurances.
2. L'assurance Multirisque Professionnelle et l'Assurance Auto des professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances.
3. Assurance Complémentaire Santé Salariés est un contrat assuré par Macif-Mutualité, mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française.
4. Protection de l'Activité Professionnelle et Garanties Santé Côté Pro sont des contrats assurés par BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.
5. Prévoyance Pro et Protection Homme Clé sont des contrats assurés par BPCE Vie et BPCE Prévoyance, entreprises régies par le code des assurances.
6. Millevie PER est un contrat d'assurance vie souscrit par l'association APERP, auprès de BPCE Vie, entreprise régie par le code des Assurances.
7. Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.
8. En arrêt de commercialisation.

6 LA BANQUE À DISTANCE

> DIRECT ÉCUREUIL PRO / CE NET COMPTES⁽²⁾

DÉFINITION : Direct Écureuil Pro et CE net Comptes

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

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

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

- Abonnement à des services de banque à distance
 - Direct Écureuil Pro⁽²⁾⁽³⁾ **12,00 €/mois**
 - CE Net Comptes..... **12,00 €/mois**
 - Service Digital Box⁽⁴⁾ **Gratuit**
- Rattachement de compte dans l'abonnement..... **0,50 €/mois/compte ou livret à partir du 4^e compte ou livret**
- Ajout, modification ou suppression de compte bénéficiaire ou d'habilitation demandée en agence ou par téléphone⁽⁵⁾ **25,00 €/opération**

BON À SAVOIR

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

> PULCEO CONNECT

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 fonctionne sur un site internet et une application mobile dédiés. Il peut aussi être accessible via DEI Pro, CE net ou Pulceo pour les clients équipés de ces services.

- Pulceo Connect⁽⁴⁾ **TVA 9,00 €/mois**
- Option Ellisphère (gestion du risque commercial)..... **TVA 10,00 €/mois**

> CE NET REMISES

Solution d'envoi de fichiers de virements, prélèvements, TIP SEPA, effets de commerce et de téléchargement de relevés par internet. CE Net Remises inclut CE Net Comptes, le service Bourse ainsi qu'une assistance téléphonique dédiée.

BON À SAVOIR

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

- Abonnement incluant CE Net Comptes (avec consultation Bourse), la saisie, le dépôt (virements, LCR, prélèvements), la signature de remises d'ordre et une assistance dédiée **25,00 €/mois**

1. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

2. Service de banque à distance : Direct Écureuil Pro et CeNet Compte. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

3. En arrêt de commercialisation.

4. Sous réserve de commercialisation.

5. Coût selon opérateur.

- Options supplémentaires (tarifications venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE Net Remises)
 - Mise à disposition des relevés de compte..... **22,00 €/mois**
 - Relevés d'opérations spécifiques (prélèvements impayés, rejets de LCR...) **0,10 €/relevé/mois/compte**
 - Rattachement de compte dans l'abonnement⁽¹⁾ **0,50 €/mois/compte ou livret à partir du 4^e compte ou livret**
 - Service TLMC (télécollecte des images chèques) **Nous consulter**
- Ajout, modification ou suppression de compte bénéficiaire ou d'habilitation⁽¹⁾
 - via une connexion authentifiée sur CE Net Remises **Gratuit**
 - en agence ou par téléphone⁽²⁾ **25,00 €/opération**
- Service de protection⁽³⁾ **Nous consulter**

➤ WEBPROTEXION

- Abonnement au service de banque à distance **Gratuit**
- Demande d'ajout de RIB auprès du service Clients Personnes protégées..... **25,00 €/ajout**
- Ajout de RIB par Internet⁽²⁾..... **Gratuit**

➤ SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL)

- Secur'Pass **Gratuit**
Dispositif d'authentification forte permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée.
- Sécurisation des opérations en ligne par lecture carte à puce
 - Lecteur carte à puce..... **TVA 12,00 €/lecteur**
 - Carte Secur@ccès **TVA 8,00 €/an**
 - Réédition de code confidentiel carte Secur@ccès **TVA 8,00 €**
- Sécurisation des opérations en ligne par SMS⁽⁴⁾..... **TVA Nous consulter**
- Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans)..... **TVA 180,00 € pour 3 ans**
- Certificat électronique 3SKEY, token de base NG-PRO (validité 3 ans)..... **TVA 90,00 €**

┌ BON À SAVOIR

Le Certificat Électronique est un gage de sécurité supplémentaire pour vos opérations en ligne. ┐

1. Nécessité d'un mandat accordé à l'abonné.

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

3. Sous réserve de commercialisation.

4. En arrêt de commercialisation pour les clients équipés d'un abonnement CE Net.

7 CE NET EDI (ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES AVEC LA BANQUE)⁽¹⁾

DÉFINITION: 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.

> CE NET EDI

Solution d'envoi de fichiers par télétransmission de virements, prélèvement, TIP SEPA, effet de commerce et de récupération de relevés à partir de logiciels de comptabilité multi-bancarisés et assistance dédiée.

- Abonnement mensuel
 - Abonnement EBICS avec signature électronique jointe **45,00 €/mois**
 - Option Canal EBICS T **5,00 €/mois**
 - Pe SIT **Nous consulter**
 - SWIFNet FileAct **Nous consulter**
 - Services FIN (MT940 et MT101) **Nous consulter**
- Options supplémentaires (tarifications venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE Net EDI)
 - Mise à disposition des relevés de compte **Gratuit**
 - Relevés d'opérations spécifiques (prélèvements impayés, rejet de LCR...) **0,10 €/relevé/mois/compte**
 - Rattachement de compte dans l'abonnement⁽²⁾ **0,50 €/mois/compte ou livret à partir du 4^e compte ou livret**
 - E-saisie **5,00 €/mois**
Service permettant de faire de la saisie de virement ou prélèvement manuel.
 - Service TLMC (télécollecte des images chèques) **Nous consulter**
- Ajout, modification ou suppression de compte bénéficiaire ou d'habilitation
 - via une connexion authentifiée sur CE Net EDI **Gratuit**
 - en agence ou par téléphone⁽³⁾ **25,00 €/opération**
- Service de protection **Nous consulter**

> VIREMENTS SEPA TÉLÉTRANSMIS

- Frais par remise de virement
 - confirmée par lecteur carte à puce ou certificat électronique **1,90 €/remise**
- Frais par opération de virement
 - virement SEPA **0,22 €**
 - virement SEPA jour (virement effectué dans la journée) **0,40 €**
 - virement SEPA spécial **0,40 €**
 - virement SEPA tiers urgent (virement effectué dans l'heure) **7,00 €**
 - Virement international **11,00 €**
 - + commission de change **0,10 % (minimum de perception 17,00 €)**
- Frais sur remise de virement de trésorerie en euros **16,00 €/remise**
- Frais par virement de trésorerie en euros **7,00 €**
- Remise de virements confirmée par fax/e-mail et sur autorisation de la Caisse d'Épargne⁽⁴⁾ **50,00 €/remise**

1. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

2. Nécessité d'un mandat accordé à l'abonné.

3. Coût selon opérateur.

4. En arrêt de commercialisation.

> PRÉLÈVEMENTS SEPA TÉLÉTRANSMIS

- Frais par remise de prélèvement
 - confirmé par lecteur carte à puce ou certificat électronique..... **1,90 €/remise**
- Frais par opération de prélèvement
 - Prélèvement SEPA **0,30 €**
 - Prélèvement SEPA interentreprises (B2B)..... **0,35 €**
- Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé **1,70 €**
- Remise de prélèvements confirmée par fax/e-mail et sur autorisation de la Caisse d'Épargne⁽¹⁾ **50,00 €/remise**

> EFFETS DE COMMERCE TÉLÉTRANSMIS

- Frais sur remise d'effet..... **1,90 €/remise**
- Frais par effet remis **0,42 €**
- Frais par effet remis à l'encaissement et revenu impayé..... **20,00 €**

> PULCEO

BON À SAVOIR

Pulceo est une gamme de solutions multi-bancaires en ligne pour la consultation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie et d'opérations bancaires. L'offre Pulceo.fr implique un abonnement CE Net EDI (EBICS).

- Abonnement Pulceo.fr incluant 2 banques **TVA 40,00 €/mois**
- Options supplémentaires
 - Option par banque supplémentaire **TVA 10,00 €/mois**
 - Option comptes supplémentaires (au-delà de 20 comptes) **TVA 10,00 €/mois**
 - Option historique supplémentaire **TVA 10,00 €/mois**
(offre de base 13 mois, limité à 23 mois supplémentaires)
 - Pulceo Mobile au-delà de 1 appairage avec consultation et validation. **TVA 10,00 €/mois**
 - Pulceo Connect ⁽²⁾ **TVA Nous consulter**
- Signature électronique des mandats de prélèvement SEPA⁽²⁾ **TVA Nous consulter**
- Gestion de la trésorerie avancée⁽²⁾ **TVA Nous consulter**
- Service Diamond (via API)⁽²⁾ **TVA Nous consulter**
- Gestion du risque commercial⁽²⁾ **TVA Nous consulter**
- Installation
 - Frais de mise en service à distance..... **TVA 200,00 €**
 - Frais de mise en place chez le client..... **TVA 500,00 €**
- Frais de dossier complexe..... **TVA Nous consulter**

> 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⁽³⁾ **TVA Nous consulter**

> AUTRES PRESTATIONS

- Abonnement experts comptables rapatriement des relevés de comptes..... **TVA Nous consulter**
- Outil de gestion de mandat de prélèvement SEPA..... **TVA Nous consulter**

1. En arrêt de commercialisation.

2. Sous réserve de commercialisation

3. Service proposé par ECMASSOCIATION – expert-comptable media association, association loi 1901 créée par le conseil de l'ordre des experts-comptables dont le siège social est à Paris 7^e, 19 rue Cognacq Jay, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 403 156 540.

8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE

> LA MONÉTIQUE

• Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire	Gratuit
• Relevé d'édition monétique hebdomadaire	13,15 €/trimestre
• Relevé d'édition monétique journalier	54,80 €/trimestre
• Frais de traitement des impayés cartes bancaires ⁽¹⁾	66,00 €/opération
• Solution d'encaissement mobile	
- Boîtier Dilizi ⁽²⁾	TVA 99,00 €
- Abonnement ⁽²⁾	TVA 9,90 €/mois
- Frais d'encaissement ⁽²⁾	TVA Nous consulter
• Relevé Annuel de Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC)	Gratuit
• Relevé Mensuel de Frais d'Encaissement Cartes (RMFEC)	Gratuit
• Frais de recherche sur opérations monétiques	25,00 €/acte
• Frais sur contrat monétique commerçant inactif	50,00 €/an

> LES TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

BON À SAVOIR

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

• Location de TPE couvrant l'ensemble des besoins des commerçants, du standard au Premium	
Durée d'engagement 12 mois, 24 mois ou 48 mois	TVA Nous consulter
• Frais d'installation de logiciels spécifiques ou privatifs	TVA à partir de 15,00 €
• Indemnités applicables dans le cadre d'un contrat de location (résiliation anticipée, non restitution de matériel, échange, équipement hors d'usage)	TVA Nous consulter

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

Nous consulter

BON À SAVOIR

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

• Heoh ⁽³⁾⁽⁴⁾	TVA Nous consulter
--------------------------------	---------------------------

L'offre Heoh de Heoh PAYMENTS propose différentes solutions pour faciliter la collecte de dons via des bornes, TPE...

1. Coût lié au traitement des encaissements carte bancaire revenus impayés.

2. En arrêt de commercialisation.

3. Sous réserve de commercialisation.

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 euros. Siège social : 33 rue du Mail, 75002 Paris, immatriculée sous le numéro 838460962 au RCS Paris, agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel 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 »).

> CE BOOST PAY BUSINESS⁽¹⁾ **TVA**

DÉFINITION: Système d'encaissement tout-en-un qui simplifie l'activité du commerçant, avec un unique équipement qui réunit un TPE et un logiciel de caisse digitale. Solution à découvrir sur www.ce-boost-pay-fr.

- Abonnement CE boost Pay Business à partir de **65,50 €/mois**
 - Caisse AddicTill (conçue pour tous types de commerce)
 - Caisse Beauté (dédiée au secteur de la beauté)
- Frais de dossier **50,00 €**
- Frais de licence Caisse **99,00 €**
- Durée d'engagement de 48 mois, modalités de sortie du contrat **Nous consulter**

> ONEY PROXI⁽²⁾ **TVA**

BON À SAVOIR

Offrez plus de souplesse à vos clients en leur proposant de régler par carte bancaire en 3 ou 4 fois, avec ou sans frais.

- Paiement en 3 ou 4 fois % du montant TTC de l'achat réalisé
par carte bancaire réparti entre le client et le commerçant
- Paiement en 3 ou 4 fois sans frais % du montant TTC de l'achat réalisé
par carte bancaire pris en charge uniquement par le commerçant
- Pour connaître les % **Nous consulter**

> PAIEMENT N FOIS SANS FRAIS⁽³⁾

BON À SAVOIR

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

- Droit d'entrée⁽⁴⁾ **TVA 65,00 €**
- Commission pour paiement en 3 fois **3 % des sommes différées**
- Commission pour paiement en 4 fois **3,3 % des sommes différées**

> E-PAIEMENT N FOIS SANS FRAIS⁽³⁾

- Abonnement **TVA 5,00 €/mois**
- Commission pour paiement en 3 fois **3 % des sommes différées**
- Commission pour paiement en 4 fois **3,3 % des sommes différées**

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

2. L'offre de paiement en 3x 4x, est une offre de Oney Bank proposée par la Caisse d'Épargne. Ce service est souscrit par le professionnel directement auprès de Oney Bank. Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - 34 Avenue de Flandre 59 170 Croix - 546 380 197 RCS Lille Métropole - n° Orias 07 023 261 www.orias.fr.

3. En arrêt de commercialisation.

4. Payable en une seule fois la 1^{re} année.

> E-COMMERCE

- IZ e-commerce⁽¹⁾ **TVA Nous consulter**

DÉFINITION: Avec l'offre IZ e-commerce de Regicom, partenaire de la Caisse d'Épargne, 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.

	Inscription ⁽²⁾	Abonnement mensuel	Frais liés aux transactions
SP Plus Pro TVA	200,00 €	19,00 €/mois	0,14 €/transaction + commission carte bancaire
SP Plus Pro Expert TVA	250,00 €	30,00 €/mois	0,14 €/transaction + commission carte bancaire
Je paie en ligne ⁽³⁾	-	15,00 €/mois	0,14 €/transaction + commission carte bancaire
Je paie en ligne Express TVA	50,00 €	5,00 €/mois	0,14 €/transaction + commission carte bancaire
Payplug ⁽⁴⁾ TVA	-	Nous consulter	

DÉFINITION: Jepaieenligne Express est une application vous permettant d'encaisser des transactions directement depuis votre Smartphone, votre tablette ou votre TPE Premium.

- Options SP Plus Pro, SP Plus Pro Expert, Je paie en ligne Express **TVA Nous consulter**
- Option e-commerce **TVA Nous consulter**

> ÉDITEUR DE LECTEUR CHÈQUE

- Mise en place et location **TVA Nous consulter**

1. 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.

2. Payable en une seule fois la 1^{re} année.

3. Je paie en ligne n'est plus commercialisé.

4. Service de la société Payplug, proposé par la Caisse d'Épargne. PayPlug SAS, société par actions simplifiée au capital de 255 855 € et immatriculée au Registre du Commerce de Paris sous le numéro RCS 751 658 881. Siège social: 23-25 rue Jean-Jacques Rousseau, 75001 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.

9 LES SERVICES EXTRA-BANCAIRES

> CE BOOST FID **TVA**

DÉFINITION : CE boost FID est une solution de fidélisation de la clientèle du professionnel.

- Module Analytique
 - Frais d'inscription **Gratuit**
 - Abonnement..... **5,00 €/mois/point de vente**
- Module Fidélité
 - Frais d'inscription **150,00 €/point de vente**
 - Abonnement..... **49,00 €/mois/point de vente**
 - Frais de sortie de 120,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà
- Module Fidélité +
 - Frais d'inscription **150,00 €/point de vente**
 - Abonnement..... **79,00 €/mois/point de vente**
 - Frais de sortie de 120,00 € si résiliation dans les 6 premiers mois, et gratuit au-delà

BON À SAVOIR

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

10 FINANCEMENTS⁽¹⁾

➤ FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

DÉCOUVERT

- Découvert autorisé
 - Frais de dossier **1,00 % du montant autorisé, mini 100,00 €**
 - Taux d'intérêt (intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) **Nous consulter**
Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable
 - Commission d'engagement sur découvert **0,25 %/trimestre**
- Commission de plus fort découvert **0,10 %**
Commission liée au solde débiteur le plus important pendant la période considérée.
- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client) **2,00 %**
- Commission d'immobilisation **2,00 %**
Commission rémunérant le risque inhérent à une utilisation intensive du découvert autorisé.
- Découvert non autorisé
 - Taux d'intérêt (Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) **Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable**

ESCOMPTE D'EFFETS DE COMMERCE⁽²⁾

- Frais de dossier (mise en place et suivi annuel) **1,00 % du montant autorisé, mini 100,00 €**
- Taux d'intérêt **Nous consulter**
Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

- Frais de dossier (convention cadre de cession de créances professionnelles - escompte / Daily/affacturage) **0,5 % du montant autorisé, mini 100,00 €**
- Commission par notification **20,00 €/créance**
- Commission par facture cédée **9,00 €**
- Frais par bordereau (5 créances maxi/bordereau) **34,00 €**
- Commission de renouvellement **30,00 €**
- Commission de prorogation de créance **30,00 €**

LES AUTRES OPÉRATIONS

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

AFFACTURAGE

- Contrat d'affacturage **Nous consulter**
- FlashFactures **3,95 % du montant financé des factures confiées**
Offre de financement à la facture, FlashFactures vous permet d'obtenir en avance le règlement de vos factures B to B. Simple, rapide, digitale et sans engagement, notre solution a été pensée pour vos besoins ponctuels de financement.

AVANCE SUR TVA RÉCUPÉRABLE

- Frais de dossier (mise en place et suivi annuel) **1,00 % du montant autorisé, mini 100,00 €**
- Taux d'intérêt **Nous consulter**
Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable

➤ ENGAGEMENT PAR SIGNATURE⁽¹⁾

- Frais de dossier **120,00 €**
- Frais de dossier sur acte spécifique **mini 130,00 €**
(modèles fournis par le client, qui nécessitent une validation de l'établissement)
- Frais de mise en place d'une caution bancaire **200,00 €**
- Commission d'engagement annuelle **2,00 % du montant autorisé, mini 50,00 €**
- Caution retenue de garantie **Nous consulter**
- Caution à l'international **Nous consulter**
- Avenant à la caution bancaire - Modification de l'acte d'origine **80,00 €**
- Garantie Financière d'Achèvement **Nous consulter**
- Mainlevée ou dénonciation à la demande du client⁽²⁾ **120,00 €**

1. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse d'Épargne.

2. Sous réserve d'acceptation de la demande par la Caisse d'Épargne.

> FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

CRÉDIT MOYEN TERME ET LONG TERME⁽¹⁾

- Écureuil Crédit Express
- frais de dossier **1 % du montant du prêt avec un minimum de 250,00 €**
- Crédit d'investissement
- frais de dossier **1 % du montant du prêt avec un minimum de 500,00 €**

CRÉDIT-BAIL MOBILIER⁽¹⁾ **TVA**

- Frais de dossier **2 % du montant du prix H.T. du matériel avec un minimum de 50,00 €**
- Publicité légale crédit-bail / Location (greffe du tribunal de Commerce) **23,00 €**
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social
- Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant du financement) **250,00 €**
- Annulation ou modification d'assurance⁽²⁾ **50,00 €**
- Mainlevée d'opposition
- contrat couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **Gratuit**
- contrat non couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **50,00 €**
- Gestion d'un sinistre matériel
- contrat couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **Gratuit**
- contrat non couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **150,00 €**
- Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité)
- contrat couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **Gratuit**
- contrat non couvert par notre assurance Groupe⁽³⁾ **50,00 €**
- Réédition de documents (contrats, échéanciers...) **50,00 €**
- Changement d'adresse postale y compris NPAI⁽⁴⁾ **35,00 €**
- Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren) **35,00 €**
- Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat) **50,00 €**
- Radiation de publicité ou de gage⁽¹⁾⁽⁵⁾ **35,00 €**
- Modification de la date d'échéancement (hors intérêt intercalaire) **50,00 €**
- Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement **50,00 €**
- Changement du mode de règlement⁽¹⁾
- de chèque ou virement à prélèvement **Gratuit**
- de prélèvement à chèque **250,00 €**
- de prélèvement à virement **250,00 €**
- Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet⁽¹⁾ **50,00 € (1^{re} gratuite)**
- Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire⁽¹⁾ **50,00 €**
- Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes...) **75,00 €**
- Transfert au nom d'un nouveau locataire⁽¹⁾ **250,00 €**
- Modification du plan de remboursement⁽¹⁾ **250,00 €**
- Modification ou mainlevée de garantie⁽¹⁾ **250,00 €**
- Avenant au contrat ou autorisation de sous-location changement d'actionnariat, de gérant, d'assuré⁽¹⁾ **250,00 €**
- Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat⁽¹⁾ **250,00 €**
- Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire **50,00 €**

1. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse d'Épargne.

2. Sous réserve d'acceptation de la demande par la Caisse d'Épargne.

3. Contrat d'assurance distribué par les filiales d'assurance du Groupe BPCE, entreprises régies par le Code des Assurances.

4. À exclure en cas de Service Bancaire de Base (SBB). Limiter à 1 fois par an.

5. Hors frais supplémentaires facturés par votre établissement bancaire ou postal.

CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER ⁽¹⁾⁽³⁾ TVA	Nous consulter
LOCATION LONGUE DURÉE ⁽¹⁾⁽²⁾ TVA	Nous consulter

> LES GARANTIES ⁽⁴⁾

• Nantissement de titres / parts sociales ou actions	788,00 €/acte
• Nantissement de produits internes	200,00 €/acte
• Nantissement comptes titres externes regroupant le nantissement des valeurs mobilières et les actions des sociétés non cotées	475,00 €/acte
• Nantissement de fonds de commerce sous seing privé	600,00 €/acte
• Nantissement de marché public et autres garanties	Nous consulter
• Gage sur véhicule automobile	325,00 €/acte
• Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé	172,00 €/acte
• Prise de gage	600,00 €/acte
• Hypothèque fluviale, maritime, aérienne	Nous consulter
• Convention de blocage de compte courant associé	275,00 €/acte
• Délégation de loyers ou nantissement de contrat d'assurance (épargne externe hors assurance emprunteur)	200,00 €/acte
• Cession Dailly à titre de garantie	
- créance unique.....	79,00 €/acte
- créance multiple	108,00 €/acte

> LES AUTRES SERVICES LIÉS AU CRÉDIT

• Engagement de non-cession de parts	172,00 €
• Duplicata de contrat de prêt à la demande du client	33,50 €
• Duplicata d'un tableau d'amortissement	26,00 €
• Édition de justificatif d'intérêts payés.....	30,00 €
• Attestation de prêt soldé	50,00 €
• Mainlevée de garantie réelle ou personnelle	150,00 €
• Changement de compte de prélèvement	26,00 €
• Frais d'avenant	mini 90,00 €
• Frais d'avenant de contrat pour réaménagement de taux, durée de la phase d'amortissement ou changement de produit	3,00 % du capital restant dû
• Intérêt de retard sur échéance de prêt	Se référer à votre contrat
• Frais de publication légale.....	Nous consulter
• Simulation de décompte de remboursement anticipé	88,00 €
• Indemnité de remboursement anticipé.....	Se référer à votre contrat
• Frais d'expertise immobilière	Prestation externe à la charge du client
• Frais de coordination en cas d'opération de co-financement.....	Nous consulter

1. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse d'Épargne.

2. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par Natixis Car Lease - Société par actions simplifiée au capital de 4 520 000 € - Siège social : 8, rue Vidailhan CS 73131 - 31130 Balma cedex - 977 150 309 RCS Toulouse - Mandataire d'intermédiaire d'assurance, n° ORIAS : 09 046 805.

3. Toute opération de crédit-bail est soumise à l'accord des Comités des engagements de Natixis Lease Immo - Société anonyme au capital de 62 029 232 € - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris - 333 384 311 RCS Paris - Mandataire d'intermédiaire d'assurance, n° ORIAS : 07 029 344.

4. Excluant les frais légaux variant en fonction du montant du financement et restant à la charge du client.

11 L'INGÉNIERIE SOCIALE

BON À SAVOIR

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

> L'INGÉNIERIE SOCIALE

- Épargne Salariale⁽¹⁾ (PEI⁽²⁾, PER COLi⁽²⁾, Intéressement) **Nous consulter**
Les offres BOX OFFICE et ES - PL (Epargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Épargne sont des leviers de défiscalisation. Le PEI et PER COLi en sont le réceptacle et permettent au dirigeant⁽¹⁾, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou pour leur retraite (PER COLi). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants.
- Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERo)⁽¹⁾⁽²⁾ **Nous consulter**
Le dispositif Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PER Obligatoire), permet à vos salariés, de se constituer une épargne supplémentaire pour la retraite grâce à des versements obligatoires de l'entreprise, et du salarié si le règlement le prévoit.
- Titres de services Bimpli⁽³⁾
(Titres-restaurants, CESU préfinancé, Titres cadeaux) **Nous consulter**
Les offres Titres de services Bimpli sont des solutions qui facilitent la vie des collaborateurs (Titre restaurant, CESU préfinancé) et permettent de les valoriser (Titre Cadeaux), tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux. Le dirigeant (avec ou sans salarié) bénéficie également, à titre personnel, du CESU préfinancé...

1. Les dispositifs d'épargne salariale profitent aux chefs d'entreprise et dirigeants non-salariés employant habituellement entre 1 à 250 salariés (en plus d'eux-mêmes), selon les conditions prévues par la réglementation en vigueur. Produit dont la gestion est assurée par Natixis Inter Epargne - SA au capital de 8 890 784 € - Immatriculée au RCS de Paris sous le n°B692012669 - Siège social: 59 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris.

2. PEI: Plan d'Épargne Interentreprises, PER COLi: Plan d'Épargne Retraite Collectif Interentreprises.

3. Services fournis par Bimpli et distribués par la Caisse d'Épargne. Bimpli : société par actions simplifiée, au capital social de 1 002 700 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 833 672 413, siège social : 110 avenue de France -75013 et prise en la personne de son représentant légal Stephan Dixmier, président. N°TVA intracommunautaire: FR00833672413. Bimpli est une filiale du Groupe BPCE.

12 LES PLACEMENTS FINANCIERS

La Caisse d'Épargne, distributeur non indépendant, n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un ou plusieurs producteurs et n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de produits et services sur le marché car elle travaille principalement avec des entreprises du Groupe BPCE. À ce titre, la Banque Caisse d'Épargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

La Caisse d'Épargne 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.

➤ LES OPÉRATIONS SUR COMPTE TITRES ORDINAIRE (CTO)

- Ouverture d'un Compte Titres Ordinaire (CTO)..... **Gratuit**
- Clôture de CTO (hors transfert et succession)..... **Gratuit**

DROITS DE GARDE / FRAIS DE TENUE DE COMPTE⁽¹⁾

Portefeuille (compte-titres) composé uniquement de valeurs Groupe CE⁽²⁾

Forfait **TVA 6,87 €/trimestre soit 27,50 €/an**

Forfait offert en cas de détention exclusive de parts sociales de Société Locale d'Epargne

Portefeuille (compte-titres) mixte composé de valeurs Groupe CE⁽²⁾ et de valeurs hors Groupe CE⁽³⁾ ou uniquement de valeurs hors Groupe CE⁽³⁾

	inférieure à une valeur de 1 million d'euros	supérieure ou égale à une valeur de 1 million d'euros
Commission proportionnelle ⁽⁴⁾ appliquée sur la valorisation des valeurs hors Groupe CE	TVA 0,062 %/trimestre	Nous consulter
Minimum de perception	TVA 9,17 €/trimestre	Nous consulter
Maximum de perception	TVA 66,66 €/trimestre	Nous consulter
+ Commission fixe par ligne du portefeuille (en supplément de la commission proportionnelle)	TVA 1,04 €/ligne/trimestre	Nous consulter

BON À SAVOIR

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...). Les droits de garde sont prélevés en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres de l'année précédente arrêtée au 31 décembre.

- Droit de garde emprunts Caisse d'Épargne **Gratuit**
- Compte titres sans position à la fin du trimestre civil **TVA 5,50 €/trimestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif⁽⁵⁾ **Droits de garde**

Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier

1. Hors service de Gestion Sous Mandat.

2. Les valeurs Groupe CE sont constituées des valeurs émises par le Groupe Caisse d'Épargne (parts sociales de SLE, actions Natixis, Emprunts BPCE, etc.) ainsi que les seuls OPC (SICAV, FCP, etc.) commercialisés par le réseau des Caisses d'Épargne. Nous consulter pour plus de précisions.

3. À l'exclusion des valeurs définies au renvoi précédent, les autres valeurs sont toutes les valeurs pouvant être inscrites en portefeuille.

4. Commission proportionnelle au montant du portefeuille valorisé au terme de chaque trimestre civil, calculé par tranche, en fonction du barème présent dans le prospectus du titre concerné.

5. 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.

6. Coût selon opérateur.

7. Coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès.

FRAIS DE TRANSACTION (ACHAT OU VENTE) SUR COMPTES TITRES ORDINAIRES⁽¹⁾

- Ordre de Bourse Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam)

	En agence ou par téléphone ⁽²⁾	Par internet ⁽³⁾
Taux de courtage (% du montant de l'ordre)	1,20 %	0,50 %
Minimum de perception	18,70 €	8,00 €
Ordre non exécuté	Gratuit	Gratuit
Ordre annulé	Gratuit	Gratuit

- Frais sur ordre d'achat ou de vente de valeurs non cotées..... **1 % du montant de l'ordre avec un maximum de ~~TVA~~ 416,67 €**
- Opérations sur valeurs étrangères

	Pour les places suivantes : USA, Allemagne, Grande Bretagne, Italie, Espagne, Luxembourg, Pays-Bas	Pour les autres places
Taux de courtage (% du montant de l'ordre)	0,50 %	0,50 %
Minimum de perception	46,00 €	46,00 €
Maximum de perception	229,00 €	229,00 €
+ Commission fixe par ordre	30,00 €	46,00 €
+ Frais de brokerage selon les pays	-	Nous consulter

- Transfert comptes titres ordinaires
 - vers une autre banque **0,30 % du portefeuille avec un minimum de ~~TVA~~ 101,67 €**
 - vers un autre établissement du réseau Caisse d'Épargne **Gratuit**

OPÉRATIONS SUR ORGANISME COMMUN DE PLACEMENT (OPC)⁽¹⁾

Souscriptions

- Souscription OPC du réseau Caisse d'Épargne..... **Nous consulter**
- Souscription OPC autres banques :
 - en agence ou par téléphone **1,2 % avec un plafond de 37,00 €**
 - par internet **0,5 % avec un plafond de 37,00 €**

Cessions ou rachats

- Rachat OPC réseau Caisse d'Épargne hors fonds à formule **Gratuit**
- Rachat avant échéance de fonds à formule **Nous consulter**
- Rachat avant échéance de Fonds Commun de Placement (FCP) garanti ou à promesse **Nous consulter**

OPÉRATIONS SUR AUTRES INSTRUMENTS FINANCIERS⁽¹⁾..... **Nous consulter**

LES AUTRES OPÉRATIONS

- Édition de l'imprimé fiscal unique **Gratuit**
- Duplicata de l'imprimé fiscal unique..... **~~TVA~~ 27,50 €**
- Relevé IFI **~~TVA~~ 36,17 €**
- Relevé ponctuel de portefeuille **Gratuit**
- Évaluation d'actifs (hors succession), attestation et certificat divers/
duplicata d'assurance-vie **~~TVA~~ 47,67 €/acte**

> LES PARTS SOCIALES DE SOCIÉTÉ LOCALE D'ÉPARGNE

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

1. Hors services de Gestion Sous Mandat.

2. Coût selon opérateur.

3. Coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès.

13 LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNELS ET DÉDUCTION ÉPARGNE DE PROTECTION

> LE COMPTE EXCÉDENT PROFESSIONNEL

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

- Taux de rémunération..... **Nous consulter**

> DÉDUCTION ÉPARGNE DE PROTECTION

Le DEP (Déduction Épargne de Protection) est une solution d'épargne introduite par la loi de finance 2019 dédiée aux exploitants agricoles soumis au régime réel d'imposition.

Cette épargne permet de lisser les revenus des exploitants tout en bénéficiant d'une déduction sur le bénéfice imposable à la clôture de l'exercice. Cette épargne peut être mobilisée à tout moment et sans condition.

Le calcul des intérêts est quotidien. La fréquence des versements des intérêts est définie dans le contrat de souscription (versement mensuel ou trimestriel).

> RELEVÉS DE COMPTES MULTIPRODUITS (HORS COMPTE-COURANT)

- Mensuel..... **1,50 €/an**
- Trimestriel, semestriel ou annuel **Gratuit**
- Relevé supplémentaire **1,50 €/relevé supplémentaire**

> AUTRES SERVICES

- Émission d'un chèque de banque sur livret⁽¹⁾ **14,40 €**
- Frais de tenue de Compte sur Livret inactif⁽²⁾ **30,00 €**

Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du code monétaire et financier.

1. Gratuit dans le cadre d'un Livret A.

2. Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte sur livret inactif (Livret B, Compte Excédent Professionnels) est plafonné par arrêté ministériel. Ce montant est débité dans la limite du solde créditeur.

14 LES AUTRES SERVICES

> FRAIS DE RECHERCHE⁽¹⁾

- Document ou opération⁽²⁾ 25,00 €
- Historique de compte de moins de 3 ans⁽²⁾ 12,50 €/semestre civil
- Historique de compte de plus de 3 ans⁽²⁾ 28,50 €/semestre civil

> LES SUCCESSIONS

- Frais de succession

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

Produits détenus par le défunt : Assurance-vie et non vie, contrat de Capitalisation, Crédits, concours divers (caution, compte débiteur), Titres (compte-titres, PEA), PEL (non échu), Compte professionnel, Coffres, Coffre-Fort Numérique

Tarifs

Détention **d'aucun** ou **d'un** de ces produits

1 % du montant des avoirs
Mini : 50,00 €
Maxi : 500,00 €

Détention **d'au moins deux** de ces produits

1,5 % du montant des avoirs
Mini : 150,00 €
Maxi : 750,00 €

- Paiement de factures à la demande des ayants droit 9,50 € (hors pompes funèbres)
- Succession Internationale⁽³⁾ 75,00 €
- Évaluation des avoirs du conjoint survivant **Gratuit**
- Frais annuel pour dossier non réglé, avec date d'ouverture/date décès > 1 an 70,00 €/an

> LA LOCATION DE COFFRES **TVA**

- Frais de location de coffre-fort selon contenance⁽⁴⁾
 - petit volume (< 22 dm³) **TVA** 150,00 €/an
 - volume moyen (de 22,7 dm³ à 38,2 dm³) **TVA** 183,00 €/an
 - grand volume (> 44 dm³) **TVA** 216,00 €/an
- Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) **TVA** Frais réel/ouverture
- Réinitialisation de la carte d'accès à la salle des coffres **TVA** 25,00 €

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

2. Prestation exonérée de TVA hormis quand cela se rapporte à un compte titre.

3. Tarif en sus des frais de succession détaillés ci-dessus.

4. Plafond maximal du dépôt garanti 30000 €, sauf dispositions contraires.

15 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES

> LE CHANGE MANUEL

- Achat / vente de billets de banque étrangers (devises)
 - commission de change **0,10 % du montant de la transaction**
en fonction du cours de change en vigueur
 - minimum de perception **4,70 €**

> LES OPÉRATIONS PAR VIREMENTS INTERNATIONAUX

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

- Frais par virement en euros
 - commission proportionnelle **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **17,00 €**
- Frais par virement en devises (commissions cumulatives)
 - commission proportionnelle **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **17,00 €**
 - et commission de change **0,10 % du montant de la transaction**
en fonction du cours de change en vigueur
 - minimum de perception **17,00 €**
- Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées manquantes ou erronées) ... **15,00 €**
- Forfait réclamé par correspondant étranger **18,00 €/transfert**
- Frais par virement occasionnel vers la Banque BCP Maroc⁽¹⁾ **5,00 €**
(virement en euros et dont le montant est < 150 000 €)

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

- Frais par virement
 - commission proportionnelle **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **17,00 €**
 - et commission de change **0,10 % du montant de la transaction**
en fonction du cours de change en vigueur
 - minimum de perception **17,00 €**

➤ LES OPÉRATIONS PAR CHÈQUES

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

- En euros
 - commission de service **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **20,00 €**
- En devises
 - commission de service **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **20,00 €**
 - et commission de change **0,10 % du montant de la transaction**
 - minimum de perception **20,00 €**
- Forfait compte de dépôt en devises **43,50 €/an**
- Frais d'émission d'un chèque de banque en devises **14,40 €**
- Paiement d'un chèque présenté par une banque étrangère **17,00 €/chèque**

➤ REMISE DOCUMENTAIRE EXPORT

- Commission d'encaissement **0,25 % (mini 75,00 €)**
- Autres commissions (prorogation, acceptation, avis de sort...) **45,00 €**

16 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

> LEXIQUE

ARRÊTÉ DE COMPTE

La Caisse d'Épargne établit un arrêté de compte trimestriel (ou ticket d'agios) à la fin de chaque période, qui reprend notamment :

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

AUTORISATION DE DÉCOUVERT

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

BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

Codification internationale sur 8 ou 11 caractères alpha numériques, attribuée par l'ISO (Organisation pour la Standardisation Internationale) et servant à identifier un établissement financier ou non financier.

CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

CESSION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES « DAILY »

La cession de créance professionnelle « Daily » correspond à la cession de certaines créances (factures émises sur un ou plusieurs clients) à la banque via un bordereau. Après traitement, la banque octroie un crédit en contrepartie de ces factures par exemple sous la forme d'une ligne de crédit sur un compte spécifique dédié, ou d'un découvert autorisé garanti par les créances (cession à titre de garantie). Elle peut aussi faire l'avance de la créance cédée avant sa date d'échéance (cession à titre d'escompte).

COMPTE INACTIF

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

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

CRÉDIT COURT TERME

Le crédit court terme est un prêt destiné à répondre à des situations spécifiques générant des décalages de trésorerie plus importants (liés à un accroissement ponctuel de l'activité, au financement d'un actif) ou plus longs (en raison d'un cycle d'exploitation atypique, saisonnier ou international...).

DATES DE VALEUR

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

EPC (EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL/ CONSEIL EUROPÉEN DES PAIEMENTS)

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

ESCOMPTE

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

ESPACE SEPA

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,
- les principautés d'Andorre et de Monaco, la République de Saint-Marin et l'Etat de la Cité du Vatican,
- 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.

IBAN

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

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

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

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

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

RIB

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

RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

SCT

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

SDD

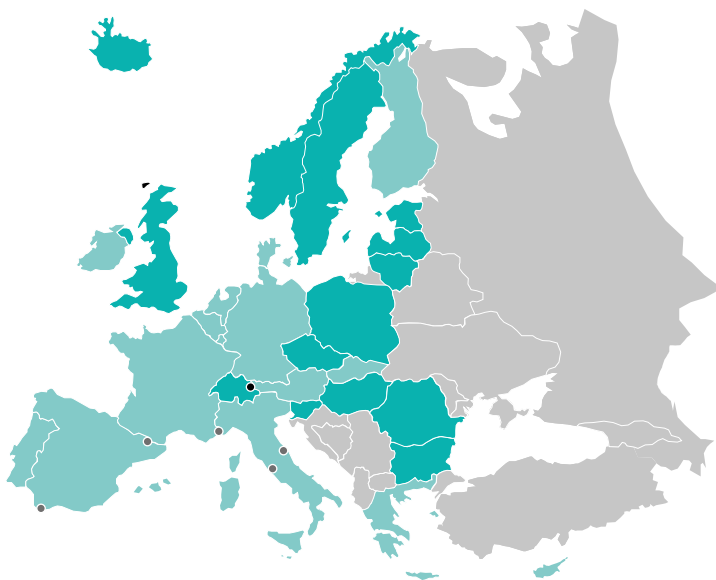
SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

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

SEPA

L'espace unique des paiements en euros :

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



Pays de la zone euro

Pays de la zone SEPA

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

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

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

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Épargne conformément aux articles R. 314-1 et suivants du code de la consommation.

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

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

ZONE EEE : ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN, COMPOSÉ DES PAYS SUIVANTS :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.

➤ NOS PARTENAIRES

BPCE 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. Entreprise régie par le Code des assurances.

BPCE IARD

SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 euros entièrement versé. 401 380 472 RCS Niort. Siège Social : Chaban 79180 Chauray. Adresse : Chauray, BP 8410, 79024 Niort cedex 09. Entreprise régie par le Code des assurances.

BPCE PRÉVOYANCE

SA au capital social de 130 422 575,50 euros
Siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France, 75013 Paris 352 259 717 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

BPCE VIE

SA au capital de 161 469 776 euros. Entreprise régie par le Code des assurances. 349 004 341 RCS Paris - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France, 75013 Paris.

APIVIA MACIF MUTUELLE

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.

MACIF

MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 2 et 4 rue de Pied-de-Fond 79000 Niort.

IMA ASSURANCES

Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances. RCS Niort 481 511 632. Siège social : 118, avenue de Paris 79000 Niort.

IMA GIE

Groupement d'intérêt économique au capital de 3547 170 euros. Siège social : 118, avenue de Paris - 79033 Niort Cedex 9.

17 LES NUMÉROS UTILES

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

> CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

SERVICE CLIENT DIRECT PRO

09 84 980 200 Service gratuit + prix appel

• Contact mail

direct-pro2@hdf.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

ASSISTANCE TECHNIQUE

32 41 Service gratuit + prix appel

> CARTE BANCAIRE

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

PERTE/VOL

09 69 36 39 39 Service gratuit + prix appel

Ou sur Direct Écureuil Pro par internet - www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

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

> MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

TECHNIQUE

• TPE

09 69 39 16 17 Service gratuit + prix appel

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

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

• SMARTPOS CE BOOST PAY

0 825 959 959 Service gratuit + prix appel

• Contact mail :

servicclient.smartpos@natixis.com

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

(Pour toute demande relative aux applications, au téléchargement d'applications et logiciel de caisse digitale)

SAV

0 825 888 613 Service gratuit + prix appel

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

Du lundi au samedi de 9h à 18h.

INTELLIO SANTÉ

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

• Service commercial

02 43 78 07 08 Service gratuit + prix appel

• Service technique

02 43 78 30 48 Service gratuit + prix appel

• Contact mail : sav@groupe-sephira.fr⁽¹⁾

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

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

INTELLIO TAXI

• Service commercial

02 43 78 07 08 Service gratuit + prix appel

• Service technique TPE

02 43 72 54 94 Service gratuit + prix appel

• Contact mail : sav@groupe-sephira.fr⁽¹⁾

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

Du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.

DILIZI

• Assistante

09 69 32 49 91 Service gratuit + prix appel

• Contact mail : support@dilizi.fr⁽¹⁾

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

CENTRE D'AUTORISATIONS

7/7j - 24 heures/24 heures

0 825 898 989 Service gratuit + prix appel

CE BOOST FID

09 70 73 58 50 Service gratuit + prix appel

• Contact mail : support@ce-boost-fid.fr

Du lundi au vendredi de 9h à 18h
et le samedi de 9h à 13h.

> ASSURANCES

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les Assurances distribuées par la Caisse d'Épargne. Pour les contrats Protection de l'Activité Professionnelle, Garanties Santé Côté Pro, Complémentaire Santé Salariés, Assurance Multirisque Professionnelle, Assurance Auto des professionnels, Assurance Moyens de Paiement Pro Plus et SécurExpress Assurance.

ASSISTANCE CONTRATS ET SINISTRE

09 69 36 28 37 Service gratuit + prix appel

18 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION RÉSoudre UN LITIGE

> EXPRIMER UNE RÉCLAMATION

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

• En cas d'insatisfaction ou de désaccord, **votre conseiller Caisse d'Épargne Hauts de France est votre interlocuteur privilégié** pour répondre à votre réclamation.

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

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾ Rubrique Contacts Votre Caisse d'Épargne www.macaissedepargnehautsde france-merepond.fr ⁽¹⁾ service.client@hdf.caisse-epargne.fr ⁽¹⁾	Caisse d'Épargne Hauts de France Service Relations Clientèle 8 rue Vadé 80064 Amiens Cedex 9

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

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

> VOTRE RECOURS EN MÉDIATION: VOTRE DERNIER RECOURS EN CAS DE LITIGE

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

• **Le médiateur de la Caisse d'Épargne Hauts de France** pour les litiges concernant des personnes physiques agissant pour des besoins professionnels ou avec des utilisateurs de services de paiement professionnels, liés à la gestion du compte et des moyens de paiement, l'épargne bilancielle, la commercialisation des contrats d'assurances ainsi que ceux liés à l'exécution des crédits.

PAR INTERNET	PAR COURRIER
www.lemediateur.fbf.fr⁽¹⁾	Le Médiateur auprès de la FBF CS 151 - 75422 Paris Cedex 09

• **Le médiateur du crédit aux entreprises** (entreprises, créateurs, chef d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou relatives aux fonds propres.

PAR INTERNET (contact dans les 48h)
Dossier à remplir en ligne sur le site : https://mediateur-credit.banque-france.fr/ ⁽¹⁾

• **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers⁽²⁾** pour les litiges sur les placements financiers - hors assurance vie - (obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, exécution des ordres (délais, contenu), des problèmes de tenue des comptes titres...

PAR INTERNET	PAR COURRIER
http://www.amf-france.org⁽¹⁾	Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

1. Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès.

2. Cf. article L.621-19 al.1 extrait du CMF 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.

Pour accéder à nos dossiers conseils tarification
et comprendre nos frais bancaires, rendez-vous sur :

www.caisse-epargne.fr

coût selon votre fournisseur d'accès



CAISSE D'EPARGNE
HAUTS DE FRANCE



Entité du Groupe BPCE, représentée par BPCE S.A. (SIRET 493 455 042) titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_Q3FWUB délivré par l'ADEME.

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Hauts de France - Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 1 000 000 000 € - Siège social: 612 rue de la Chaude Rivière, 59800 Lille - 383 000 692 RCS Lille Métropole - Code NAF F6419 Z - N°TVA intracommunautaire FR34383000692 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 008 031 - Titulaire de la carte professionnelle "Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs" n° CPI 8001 2016 000 009 207 délivrée par la CCI Grand Lille, garantie financière: CEGC, 16 rue Hoche, Tour Kupka B, TSA 39999, 92919 La Défense Cedex.

