

SOMMAIRE

Qu'est-ce que TransferWise ?	2
Quel est le rôle et le périmètre d'intervention de TransferWise ?	2
Quel est le rôle et le périmètre d'intervention de la Caisse d'Epargne?	2
Le client peut-il ouvrir ou fermer son compte client TransferWise facilement ?	2
Quelles conditions le client doit-il remplir pour accéder au service de TransferWise ?	2
Le client bénéficie-t-il du service de TransferWise en agence?	3
Comment utiliser le service de TransferWise ?	3
A quoi sert le compte client TransferWise ?	3
Comment faire un virement international via TransferWise ?	3
Comment le client règle TransferWise lors d'un virement international ?	3
Comment le client règle TransferWise par un virement SEPA à partir de son compte Caisse d'Epargne ?	4
Comment retrouver la référence demandée par Transferwise afin de régler par virement SEPA ?	4
Pourquoi le client peut-il être amené à prouver à TransferWise qu'il est co-titulaire du compte joint à partir duquel il veut régler par virement SEPA ?	4
Comment le client règle TransferWise par carte bancaire si le plafond de sa carte ne le permet pas?	5
Le client peut-il faire un virement international vers n'importe quel pays ?	5
Le client peut-il annuler ou modifier une demande de virement international réalisée via TransferWise ?	5
Le client est-il informé de la réalisation de son virement international demandé via TransferWise ?	5
Le bénéficiaire est-il informé du virement international réalisé via TransferWise ?	5
Sous quel délai le virement international est-il exécuté avec TransferWise ?	5
Qu'est-ce qui est facturé par TransferWise lors d'un virement international ?	6
Combien de temps le client a-t-il pour régler TransferWise lors d'un virement international ?	6
Comment le client peut-il savoir s'il a bien réglé TransferWise ?	6
Sous quel délai le bénéficiaire dispose des fonds lors d'un virement international via TransferWise ?	6
Comment contacter TransferWise en cas de besoin lors d'un virement international ?	7
Qui le client peut-il contacter si le virement international via Transferwise n'a pas abouti, s'il veut effectuer une réclamation ?	7
Où le client peut-il retrouver les Conditions Générales du service Transferwise ?	7

Qu'est-ce que TransferWise ?

TransferWise est une société proposant un service internet permettant de réaliser des virements internationaux en devise.

Plus de 7 millions de personnes dans le monde ont d'ores et déjà utilisé des services de TransferWise pour envoyer de l'argent vers plus de 80 pays.

TransferWise est une société reconnue et agréée.

Quel est le rôle et le périmètre d'intervention de TransferWise ?

TransferWise est le partenaire de la Caisse d'Epargne.

Pour avoir accès à ses services, il suffit d'accéder au service de TransferWise via l'application mobile Caisse d'Epargne. TransferWise assure la réalisation des virements internationaux en devise, le suivi et répond à toute demande d'aide et d'intervention. TransferWise est l'unique interlocuteur pour la réalisation des virements internationaux.

Quel est le rôle et le périmètre d'intervention de la Caisse d'Epargne ?

La Caisse d'Epargne permet d'accéder directement au service Transferwise à partir de l'application mobile de banque à distance.

La Caisse d'Epargne règle TransferWise selon les instructions du client et le mode de règlement qu'il choisit (carte de paiement, Apple Pay ou par virement SEPA).

Le client peut-il ouvrir ou fermer son compte client TransferWise facilement ?

Le client peut ouvrir un compte client en ligne et le fermer à tout moment dans l'espace TransferWise.

L'espace Transferwise est accessible à partir de la rubrique "Virements" de l'application mobile Caisse d'Epargne.

Quelles conditions le client doit-il remplir pour accéder au service de TransferWise ?

Le client doit être majeur, capable et fournir les justificatifs éventuellement demandés par Transferwise.

Ces justificatifs peuvent être demandés au titre de ses obligations concernant les virements internationaux.

Le client bénéficie-t-il du service de TransferWise en agence?

Pour réaliser un virement international, le service de Transferwise n'est pas proposé en agence.

Le client peut uniquement y accéder par l'application mobile Caisse d'Epargne, via la rubrique "Virements".

Comment utiliser le service de TransferWise ?

Le client doit ouvrir un compte client TransferWise en ligne et disposer d'une adresse mail.

Cette adresse mail est essentielle pour identifier le client et communiquer avec TransferWise.

A quoi sert le compte client TransferWise ?

Le compte client TransferWise permet d'effectuer des virements internationaux en devise.

Ce compte client TransferWise n'est pas un compte bancaire.

Comment faire un virement international via TransferWise ?

Le client accède à l'espace Transferwise via l'application Caisse d'Epargne.

Une fois dans l'espace TransferWise :

- 1-Le client saisit la demande de virement international (montant, devise, bénéficiaire, ...),
- 2-Le client règle Transferwise par carte bancaire, paiement mobile (Apple Pay) ou virement SEPA,
- 3-TransferWise se charge alors d'effectuer le virement international et d'informer le client de sa bonne fin.

Comment le client règle TransferWise lors d'un virement international ?

Afin que la demande de virement international soit traitée, le client doit régler à TransferWise le montant correspondant à la somme envoyée et aux frais appliqués par TransferWise. Le client dispose de plusieurs modes de règlement :

TransferWise permet des règlements jusqu'à 2 500€ avec la carte de paiement ou Apple Pay directement depuis l'espace TransferWise ou par virement SEPA à partir de l'espace de Banque à Distance Caisse d'Epargne (application mobile ou web). Les règlements supérieurs à 2 500 € devront être réalisés par virement SEPA.

Comment le client règle TransferWise par un virement SEPA à partir de son compte Caisse d'Epargne ?

Le client doit ajouter Transferwise en tant que bénéficiaire et réaliser le virement via sa banque à distance Caisse d'Epargne.

Après avoir effectué la demande de virement international dans l'espace TransferWise et choisi de régler par virement SEPA :

1 - le client accède à la rubrique "Virements" dans l'espace de banque à distance Caisse d'Epargne,

2 - le client ajoute TransferWise en tant que bénéficiaire en enregistrant l'IBAN que Transferwise lui a communiqué par email. L'ajout de bénéficiaire avec la solution d'authentification forte Sécur'Pass est réalisé immédiatement sans délai d'attente.

3 - le client saisit l'ordre de virement SEPA vers le compte de TransferWise avec les informations demandées par TransferWise, puis le valide.

Le client ne doit pas oublier d'indiquer la référence communiquée par TransferWise dans ses « instructions pour le virement bancaire » affichées dans l'espace TransferWise, suite à son choix de les régler par virement.

Comment retrouver la référence demandée par Transferwise afin de régler par virement SEPA ?

Le client retrouve cette référence dans son espace TransferWise, en consultant sa demande de virement international. Cette référence est importante afin que TransferWise puisse associer le règlement du client à sa demande de virement international.

Pourquoi le client peut-il être amené à prouver à TransferWise qu'il est co-titulaire du compte joint à partir duquel il veut régler par virement SEPA ?

Lors du règlement par virement SEPA, TransferWise a l'obligation de s'assurer que le client est bien le titulaire du compte de dépôt utilisé pour le règlement de ce virement.

En utilisant un compte joint, si son identité figure bien en tant que co-titulaire de ce compte joint, il n'y aura aucun problème. Dans le cas contraire, TransferWise demande effectivement un justificatif prouvant qu'il est bien co-titulaire.

Si le client détient un compte individuel, il doit l'utiliser de préférence pour régler TransferWise par virement SEPA. Avec la carte de paiement à son nom, son règlement (jusqu'à 2500€) et les contrôles opérés par TransferWise sont également facilités.

Comment le client règle TransferWise par carte bancaire si le plafond de sa carte ne le permet pas?

Pour régler Transferwise par carte bancaire, il est possible d'augmenter les plafonds de paiement de la carte via l'application mobile Caisse d'Épargne.

Si les plafonds de la carte bancaire Caisse d'Épargne ne sont pas suffisants pour régler TransferWise, le client augmente temporairement ces plafonds dans la rubrique "Cartes bancaires" de son application bancaire Caisse d'Épargne (service soumis à des conditions d'éligibilité).

Le client peut-il faire un virement international vers n'importe quel pays ?

TransferWise permet des virements internationaux dans de nombreuses devises, sur tous les continents et vers plus de 80 pays.

Si la devise que le client souhaite retenir ne fait pas partie de la liste proposée, le client ne pourra pas utiliser le service TransferWise. Il lui sera toujours possible de se rapprocher de son agence afin de retenir une autre solution.

Le client peut-il annuler ou modifier une demande de virement international réalisée via TransferWise ?

Le client doit contacter directement TransferWise afin que sa demande soit étudiée.

Voir la rubrique "comment contacter TransferWise en cas de besoin lors d'un virement international ?"

Le client est-il informé de la réalisation de son virement international demandé via TransferWise ?

TransferWise informe le client directement par mail de la réalisation de son virement international.

Le bénéficiaire est-il informé du virement international réalisé via TransferWise ?

TransferWise l'informe par mail si le client a choisi de communiquer l'adresse mail du bénéficiaire à TransferWise.

Sous quel délai le virement international est-il exécuté avec TransferWise ?

Une fois la demande de virement international réalisée, elle sera exécutée par TransferWise dès réception du règlement effectué par le Client vers TransferWise.

Qu'est-ce qui est facturé par TransferWise lors d'un virement international ?

Lors d'un virement international via TransferWise, TransferWise facture le client.

Les frais facturés par TransferWise comprennent :

- un pourcentage sur le montant transféré qui varie selon la devise retenue
- d'éventuels frais au titre du moyen de paiement utilisé pour régler TransferWise et qui sont indiqués au client lors de la sélection de son moyen de paiement.

Ces frais et le taux de change appliqué sont indiqués au moment de la réalisation de la demande de virement international. Une estimation de ces frais (sur la base d'un règlement par virement SEPA) est aussi présentée dans l'application mobile Caisse d'Epargne lors de la simulation de son opération.

Combien de temps le client a-t-il pour régler TransferWise lors d'un virement international ?

Le règlement par carte bancaire est à privilégier pour régler un virement international via TransferWise.

Un règlement rapide permettra au client de bénéficier du taux de conversion de la devise affiché lors de la réalisation de sa demande (ce taux est garanti 24 ou 48hrs selon la devise retenue).

Comment le client peut-il savoir s'il a bien réglé TransferWise ?

Le client accède à son application mobile Caisse d'Epargne et consulte la rubrique "Virements/historique des virements" ou le relevé d'opérations.

Le client consulte la rubrique "Virements/historique des virements". Le client pourra prendre connaissance de son règlement par virement SEPA et de son état.

En consultant le relevé d'opérations en ligne, rubrique "compte/historique", le client pourra prendre connaissance de son règlement par carte.

Sous quel délai le bénéficiaire dispose des fonds lors d'un virement international via TransferWise ?

Lors de la réalisation du virement international via TransferWise, une estimation du délai de mise à disposition des fonds est indiquée.

Le délai est quasi instantané sur certaines destinations dès lors que le client a réglé TransferWise. En validant l'opération, le client connaît le délai estimé de mise à disposition des fonds au bénéficiaire.

Comment contacter TransferWise en cas de besoin lors d'un virement international ?

Le client peut contacter le partenaire TransferWise par e-mail ou téléphone.

Les coordonnées sont fournies sur la page "<https://transferwise.com/contact>". Le client peut également accéder au Centre d'Aide de TransferWise sur la page "<https://transferwise.com/fr/help/>".

Qui le client peut-il contacter si le virement international via Transferwise n'a pas abouti, s'il veut effectuer une réclamation ?

Le client contacte TransferWise. Mais si le problème concerne le règlement auprès de TransferWise, il doit contacter la Caisse d'Épargne.

Si le client rencontre un souci lors de son règlement vers TransferWise, alors vous devez traiter la réclamation en respectant la procédure interne de gestion des réclamations de votre Caisse d'Épargne. *S'il est nécessaire de se rapprocher de TransferWise, le Service Après Vente TransferWise à contacter est : bpce@transferwise.com*

Pour les autres réclamations au titre de TransferWise et de son usage, indiquer au client de se rapprocher de TransferWise Voir la rubrique "comment contacter TransferWise en cas de besoin lors d'un virement international ?"

Où le client peut-il retrouver les Conditions Générales du service Transferwise ?

Le client peut consulter les Conditions Générales d'utilisation ("Terms and Conditions") du service TransferWise, à l'adresse suivante : <https://transferwise.com/terms-and-conditions> .