



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS & SERVICES BANCAIRES AUX PROFESSIONNELS

Au 1^{er} octobre 2022



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Grand Est Europe

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle des professionnels en vigueur au 01/10/2022.

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

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

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

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

Nota : les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées 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} octobre 2022).

SOMMAIRE

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES TVA



Artisan/Commerçant - Libre Convergence	6
Profession Libérale - Labelis.....	6
Franchisé - Franchise & Vous	6
Agriculteur/Viticulteur - Agrilis.....	6
Profession Libérale de Santé - Labelis Santé	6
Auto-Entrepreneur	6
SCI (Société Civile Immobilière).....	6
Associations	7
Services bancaires de base	8

2 LE COMPTE COURANT



La vie du compte	9
Les frais et commissions de mouvement ..	9
Les autres frais et services	9
Les dates de valeur	10
Les oppositions	10

3 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS



Commission d'intervention.....	11
Les incidents liés aux chèques.....	11
Les incidents liés aux prélèvements et effets.....	12
Opérations particulières	12

4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT



Les espèces	13
Les opérations en espèces/ remise de valeurs.....	13
Les chèques	13
Les cartes de paiement.....	14
Les virements	15
Les prélèvements	16
Les effets de commerce.....	17

5 LES ASSURANCES



Les assurances	19
----------------------	----

6 LA BANQUE À DISTANCE



Direct Ecureuil Pro/CE Net Comptes..	20
CE Net Remises	20
Alertecureuil Pro	21
Sécurisation des opérations en ligne (SOL).....	21

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



EBICS.....	22
PulCEo	22

8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



La monétique	23
Les terminaux de paiement électronique (TPE).....	23
HeoH	23
ONEY Proxi.....	23
E-commerce.....	24

9 SERVICES EXTRA-BANCAIRES



CE Boost FID	25
--------------------	----

10 FINANCEMENT



Financement bancaire court terme ..	26
Financement des investissements ...	27
Assurance des emprunteurs.....	28
Cautions et garanties.....	29

11 L'INGÉNIERIE SOCIALE



L'ingénierie sociale.....	30
---------------------------	----

12 PLACEMENTS FINANCIERS



Les valeurs mobilières.....	31
Les opérations sur compte-titres ordinaire (montant par opération sauf indication contraire).....	31
Les parts sociales.....	31

13 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES



Les virements internationaux	32
Les opérations d'encaissement.....	32

14 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



Lexique des termes utilisés.....	33
----------------------------------	----

15 LES NUMÉROS UTILES



Centre de relation clientèle.....	36
Carte bancaire.....	36
Monétique commerçants.....	36
Assurances	36
Nos partenaires	36

16 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION - RÉSOUDRE UN LITIGE



Exprimer une réclamation.....	37
Votre recours en médiation : votre dernier recours en cas de litige.....	38

1 LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES TVA



DÉFINITION : L'offre groupée de services

Votre offre groupée de services (ou forfait) vous permet d'accéder aux services essentiels pour la gestion quotidienne de votre compte courant professionnel : chéquier⁽¹⁾, relevés de compte mensuels, exonération des frais de tenue de compte, assurance des moyens de paiements⁽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/COMMERÇANT - LIBRE CONVERGENCE PROFESSION LIBÉRALE - LABELIS FRANCHISÉ - FRANCHISE & VOUS AGRICULTEUR/VITICULTEUR - AGRILIS

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LIBRE CONVERGENCE, LABELIS, FRANCHISE & VOUS, AGRILIS

Avec une carte	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	26,00 €/mois	31,00 €/mois	-
Débit différé	26,00 €/mois	31,00 €/mois	35,00 €/mois
Sans carte	26,00 €/mois		

- Avec l'option abonnement au service CE net Remises..... + 14,50 €/mois
- Avec l'option abonnement au service CE net EDI..... + 46,50 €/mois

> PROFESSION LIBÉRALE DE SANTÉ - «Labelis Santé»

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION LABELIS SANTÉ

- Forfait Labelis Santé..... Nous consulter

> AUTO-ENTREPRENEUR

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION AUTO-ENTREPRENEUR

- Forfait Auto-Entrepreneur (sans carte)..... 12,00 €/mois

> SCI (SOCIÉTÉ CIVILE IMMOBILIÈRE)

COTISATION DANS LE CADRE DE LA CONVENTION SCI

- Forfait SCI..... 12,00 €/mois

TVA Certains services inclus dans les offres groupées de services peuvent être soumis à TVA.

(1) Service gratuit à l'unité.

(2) Assurance Moyens de Paiement est un contrat assuré par BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61.996.212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n° B 350 663 860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon, 75013 Paris. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales, particulières ou notices d'information.

> ASSOCIATIONS

BOUQUET LIBERTÉ ASSOCIATION

> Offre incluant

- sur option une carte au choix : carte de retrait, carte à contrôle de solde, carte Visa Business, carte Visa Gold Business
- Service chéquier
- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus ⁽¹⁾
- Assistance Protection Juridique ⁽¹⁾
- Banque à distance Pro
- Frais de tenue de compte
- Sans carte **7,00 €/mois**
- Avec la carte de retrait Associatis **7,90 €/mois**
- Avec la carte VISA Electron Association* ou la carte VISA Business Associatis **8,90 €/mois**
- Avec la carte VISA Business à débit immédiat ou différé **10,50 €/mois**
- Avec la carte VISA Gold Business à débit immédiat ou différé **15,70 €/mois**

FORFAIT SERVICE ASSOCIATION

- Sans carte **4,50 €/mois**

FORFAIT ASSOCIATIS

> Offre incluant

- Service chéquier
- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus ⁽¹⁾
- Banque à distance Pro
- Frais de tenue de compte

- Forfait ASSOCIATIS sans carte de retrait ⁽²⁾ **5,00 €/mois**
..... **soit 60,00 €/an**

- Forfait ASSOCIATIS avec la carte de retrait Associatis ⁽²⁾ **7,00 €/mois**
..... **soit 84 €/an**
..... option Protection juridique⁽¹⁾ surcoût de **5,00 €/mois**

- Forfait ASSOCIATIS avec la carte VISA Electron Association*
ou la carte Visa Business Associatis **7,50 €/mois**
..... **soit 90 €/an**
..... option Protection juridique⁽¹⁾ surcoût de **5,00 €/mois**

* Arrêt de commercialisation de la carte VISA Electron Association au 30 avril 2021.

(1) Contrats de BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61.996.212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris n° B 350 663 860. Entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon, 75013 Paris. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales, particulières ou notices d'information.

(2) Arrêt de commercialisation en 2015.

> 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 SEPA
- 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

2 LE COMPTE COURANT

Tarifs en € par opération
(sauf indication contraire).



> 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 selon périodicité (frais par trimestre)	Au format papier	En ligne
Mensuelle	Gratuit	Gratuit
Hebdomadaire	7,95 €	Gratuit
Bi-mensuelle	5,60 €	Gratuit
Décadaire	8,40 €	Gratuit
Journalière	56,00 €	Gratuit

- Délivrance de relevé au guichet de l'agence **2,10 €/relevé**
- Clôture de compte courant ou de forfait (offre groupée de services) **Gratuit**

> LES FRAIS ET COMMISSIONS DE MOUVEMENT

- Frais de tenue de compte (hors offre groupée de services) **57,00 €/trimestre**
- Frais de tenue de compte SCI (hors offre groupée de services) **34,00 €/trimestre**
- Frais de tenue de compte Associations de proximité (hors offre groupée de services) **5,00 €/trimestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier). Le montant des frais et commissions de toute nature prélevés annuellement sur un compte inactif est plafonné par arrêté ministériel **30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**
- Frais par recherche d'adresse inconnue (PND : pli non distribué) **TVA** **20,00 €**
- Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable **100,00 €/an**
- Commission de mouvement **0,12 %, min 15,00 €/trimestre**
- Commission de mouvement Associations de proximité **0,04 %/trimestre**

BON À SAVOIR

Commission de mouvement : elle est calculée sur les opérations passées au débit du compte courant sur le trimestre. Ne sont pas pris en compte 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 juridique, administratif et comptable : prélevés une fois par an, ces frais rémunèrent l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.

> LES AUTRES FRAIS ET SERVICES

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

- Compte Française des Jeux **Gratuit**
- Compte PMU (Paris Mutuel Urbain) **Gratuit**
- Attestations diverses **19,00 €/attestation**

> LES DATES DE VALEUR

- Chèque émis **J**
- Remise de chèque(s) compensable en France. **J + 1 ouvré⁽¹⁾**
 Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant).
- Délais d'encaissement ou d'indisponibilité sur remise de chèque⁽²⁾
 - Lieu de dépôt : en CEGEE..... **21 jours calendaires maximum⁽³⁾**
 - Lieu de dépôt : hors CEGEE..... **30 jours calendaires maximum⁽³⁾**
- Virement reçu **J**
- Virement émis..... **J**
- Prélèvement reçu..... **J**
- Prélèvement émis..... **J**
- Versement d'espèces, dépôt au guichet **J**
- Retrait d'espèces..... **J**
- Paiement par carte bancaire
 - Débit immédiat..... **J**
 - Débit différé..... **J**
- Remise d'effet à l'encaissement (E = date d'échéance)..... **E + 4 Calendaires⁽³⁾**
- Remise d'effet à l'escompte **J + 1 Calendaire⁽³⁾**

> LES OPPOSITIONS

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif par le titulaire **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux..... **Gratuit**
- Frais d'opposition de chèque(s) par l'émetteur **16,00 €**
- Frais d'opposition de chéquier(s) par l'émetteur..... **26,00 €**

(J : date de comptabilisation).

(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) Sous réserve des dispositions des conditions générales de la convention de compte courant.

(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 **9,95 €/opération (plafond 39,80 €/jour)**

DÉFINITION : Commission d'intervention

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

► LES INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour)⁽¹⁾ **10,50 €**
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision comprenant
 - Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision : envoi par lettre simple ou appel par plateforme téléphonique (frais postaux en sus en cas d'envoi en recommandé à la demande du client)
 - Frais de dossier
 - Les frais de rejet de chèque
 - Frais de lettre d'injonction adressée au titulaire et au co-titulaire
 - Frais postaux d'envoi en recommandé avec A/R de la lettre d'injonction
 - Déclaration Banque de France
 - Frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire
 - Délivrance d'un certificat de non-paiement
 - Blocage de provision
 - Frais de mainlevée de l'interdiction bancaire
- Pour un chèque < ou égal à 50,00 € **20,05 €⁽²⁾**
- Pour un chèque > à 50,00 € **40,05 €⁽²⁾**
(dans la limite d'un plafond journalier unique de 100,00 €)
- Chèque payé en période d'interdiction bancaire **25,30 €**

(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.

➤ LES INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET EFFETS

- Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour)⁽¹⁾ **10,50 €**
- Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le télé règlement SEPA), virement SEPA, rejeté pour défaut de provision comprenant :
 - les frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision
 - les frais de lettre d'information sur le refus d'exécution d'opérations de paiement
 - et tous les autres frais perçus par la banque à l'exception de la commission d'intervention qui est prélevée séparément
- Prélèvement inférieur à 20,00 €..... **Montant de l'opération**
- Prélèvement supérieur ou égal à 20,00 €..... **10,05 €⁽²⁾**
- Frais dans la limite d'un plafond de..... **40,00 € /jour**
- Rejet d'un effet pour défaut de provision⁽²⁾ **18,70 €**

➤ OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de lettre d'information pour compte courant débiteur non autorisé **10,50 €**
- Frais de lettre de relance pour compte courant débiteur non autorisé envoi en recommandé..... **15,00 €**
- Frais par saisie-attribution (ou par saisie conservatoire)..... **100,00 €**
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur **10 % du montant de la saisie maximum, plafond fixé à 100,00 €⁽³⁾**

(1) 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.

(2) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément (voir définition page 11).

(3) Ces frais ne sont pas soumis à TVA.

4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES ESPÈCES

RETRAITS D'ESPÈCES AU GUICHET

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque **Gratuit**
- Retrait-dépannage avec chéquier dans une autre Caisse d'Epargne (opération nécessitant l'appel de la Caisse d'Epargne domiciliatrice)..... **4,90 €**

RETRAITS D'ESPÈCES PAR CARTE EN EUROS (CAS DE RETRAIT EN EURO DANS LA ZONE EURO À UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE)

- Au DAB dans un établissement du réseau Caisse d'Epargne **Gratuit**
- Au DAB dans un autre établissement
 - Avec une carte comprise dans un forfait de services jusqu'à 3 retraits par mois **Gratuit**
 - à partir du 4^e retrait par mois **1,00 €/retrait**
 - Avec une carte comprise dans un forfait de services à partir du 2^e retrait par mois..... **1,00 €/retrait**

RETRAITS D'ESPÈCES EN DEVICES

	DAB	Guichet
Commission fixe par acte	3,25 €	6,25 €
Commission proportionnelle au montant du retrait	2,90 %	2,90 %

> LES OPÉRATIONS EN ESPÈCES / REMISES DE VALEURS

- Versement d'espèces (hors prestations particulières) **Gratuit**
- Dépôts en monnaie métallique, minimum 20 €..... **1,50 %/remise**
- Frais de traitement des écarts de comptage **7,00 €**
- Recherche de preuve sur écart de comptage..... **Selon devis**
- Ramassage sur site **Nous consulter**

REMISE 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 (hors prestation particulières)..... **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque en agence..... **12,50 €**
- Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait dans les 2 mois suivant la mise à disposition **7,50 €/destruction**
- Frais d'envoi de Chéquier :
 - Envoi par courrier simple **Tarif postal**
 - Envoi par recommandé avec A/R **6,65 €/envoi**
- Frais d'envoi de carnet/bordereau de remise de chèques :
 - Envoi par courrier simple **Tarif postal**
 - Envoi par recommandé avec A/R..... **6,65 €/envoi**

4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

CHÈQUES REMIS

- Remise de chèque(s) compensable en France..... **Gratuit**
Date de valeur = J + 1 ouvré⁽¹⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte courant)
- Télécobroche images chèques..... **Nous consulter**

> LES CARTES DE PAIEMENT

COTISATION ANNUELLE CARTE (HORS OFFRES GROUPÉES DE SERVICES)

Carte de paiement internationale	Carte Visa Electron ⁽²⁾ ou Visa Business à contrôle de solde systématique	Visa Business à contrôle de solde systématique	Visa Electron Association ⁽²⁾ ou Visa Business Associatis	Visa Business	Visa Gold Business	Visa Platinum Business
Débit immédiat	Gratuit Souscription dans le cadre du droit au compte « services bancaires de base »	41,00 €	41,00 €	54,50 €	140,00 €	-
Débit différé		-	-	54,50 €	140,00 €	235,00 €

- Carte de retrait Associatis..... **23,00 €/an**
- Service e-carte bleue..... **12,00 €/an**

PAIEMENTS PAR CARTE

- En euros dans un pays de la zone Euro..... **Gratuit**
- En devises ou en euros hors zone Euro
 - Commission proportionnelle au montant payé par carte..... **2,90 %**
 - Commission fixe..... **0,70 €**
 - Avec un maximum de perception par transaction..... **7,00 €**

OPÉRATIONS SUR CARTE

- Remplacement carte..... **15,00 €**
- Traitement exceptionnel de cartes commandées en urgence..... **55,00 €**
- Modification temporaire⁽³⁾ des plafonds de retrait et/ou de paiements par carte en agence..... **10,00 €**
- Réédition du code confidentiel carte en agence..... **9,00 €**
- Afficher le code confidentiel de la carte depuis l'application mobile⁽⁴⁾..... **Gratuit**

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

(2) Les cartes Visa Business Electron et Visa Electron Association ont cessé d'être commercialisées à compter du 30/04/2021.

(3) Pour une durée de 30 jours.

(4) Sous réserve d'être abonné au service de banque à distance de votre banque et d'être équipé de Sécur'Pass.

> LES VIREMENTS

VIREMENTS SEPA ÉMIS

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet ⁽¹⁾	Par télétransmission ⁽²⁾
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	3,90 €	Gratuit	0,22 €
Virement instantané occasionnel/Instant payment : - Jusqu'à 5 000 € - De 5 001 € à 30 000 € - De 30 001 € à 100 000 €	Nous consulter		
Virement spécial (URSSAF, TVA...)			0,45 €
Virement urgent (demande avant 14h, effectué dans l'heure)	21,00 €		7,90 €
Virement SEPA permanent vers une autre banque (par virement)	1,65 €	Gratuit	
Émission virement de trésorerie télétransmis par remise			7,60 €
Virement de trésorerie (VSOT)	21,00 €		7,60 €
Remise de virements confirmée par signature électronique			Gratuit
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	15,50 €		15,50 €
Révocation/modification d'un virement avant émission/ exécution/traitement	Gratuit	Gratuit	Gratuit

VIREMENTS REÇUS

- Réception d'un virement SEPA occasionnel ou permanent..... **Gratuit**
- Réception de virement de trésorerie Euro en provenance de la zone Euro **Gratuit**

(1) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Pro, CE net Comptes.

(2) Par échange de données informatisées.

4 OPÉRATIONS DE PAIEMENT

> LES PRÉLÈVEMENTS

PRÉLÈVEMENTS SEPA/TIP SEPA 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.

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.

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet ⁽¹⁾	Par télétransmission ⁽²⁾
Paiement d'un prélèvement	Gratuit	Gratuit	
Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA CORE	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Mise en place du service gestion des créanciers (ajout/modification) :			
- Autorisés (liste blanche)	15,50 €	15,50 €	15,50 €
- Non autorisés (liste noire)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Retrait de consentement d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Refus de tout prélèvement SEPA	30,80 €/opération		
Révocation ou contestation d'une échéance de prélèvement avant ou après échéance	15,50 €	15,50 €	15,50 €
Frais de recherche de preuve à la demande du débiteur pour contestation sur prélèvement non autorisé s'avérant non justifiée TVA	25,00 €	25,00 €	25,00 €
Demande de copie de mandat de prélèvement SEPA	31,00 € /opération		
Mise en place d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	10,00 €		
Révocation d'un consentement sur mandat de prélèvement SEPA interentreprises (B2B)	11,00 €	11,00 €	11,00 €

(1) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Pro, CE net Comptes.

(2) Par échange de données informatisées.

PRÉLÈVEMENTS SEPA, TIP SEPA ÉMIS

■ Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA) **TVA** **40,00 €**

	En agence/ Par téléphone	Sur Internet ⁽¹⁾	Par télétransmission ⁽²⁾
Prélèvement SEPA permanent :			
- Frais de mise en place d'un échéancier	16,50 €/opération		
- Frais de modification/suppression d'un échéancier	10,00 €/opération		
Émission de prélèvement SEPA CORE occasionnel	5,00 €/opération	-	0,31 €/opération
Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) occasionnel	9,00 €/opération	-	0,36 €/opération
Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Frais de prélèvement SEPA émis et revenu impayé	5,00 €	5,00 €	5,00 €

- Frais sur annulation ou modification d'une remise ou opération avant traitement..... **Gratuit**
- Frais sur annulation suite à une opération émise à tort avant date d'échéance **Gratuit**
- Frais sur reversement suite à une opération émise à tort..... **15,50 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA CORE (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance/contestation débiteur)..... **8,00 €/opération**
- Frais de rejet de prélèvement suite à l'émission de prélèvements SEPA interentreprises (B2B) (rejet avant échéance/retour bancaire après échéance)..... **8,00 €/opération**

➤ LES EFFETS DE COMMERCE

TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE AU DÉBIT DU COMPTE

- Bon à payer
 - Avec la convention de paiement sauf désaccord **Gratuit**
 - Sans la convention de paiement **12,00 €/bon à payer**
- Avis de sort **18,70 €/effet**

TRAITEMENT DES EFFETS DE COMMERCE A L'ENCAISSEMENT OU A L'ESCOMPTE

- Effet remis - support papier
 - Frais par remise..... **11,10 €/remise**
 - Frais par effet..... **6,60 €/effet**
- Effet remis - Télétransmis
 - Remise d'effets confirmée par signature électronique **Gratuit**
 - Frais par effet..... **0,41 €/effet**

(1) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Pro, CE net Comptes.

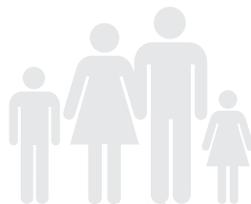
(2) Par échange de données informatisées.

- Autres
 - Effet remis à l'encaissement revenu impayé..... **21,40 €**
 - Frais d'acceptation, modification, prorogation réclamation, avis de sort,
changement de domiciliation..... **18,70 €**

SERVICES SEPAMAIL

- Demande de règlement..... **Nous consulter**
 - Abonnement au service
 - Demande de règlement
- Vérification de coordonnées bancaires **Nous consulter**
 - Abonnement au service
 - Demande de vérification
- Service d'aide à la mobilité bancaire **Nous consulter**
 - Abonnement au service
 - Restitution des modifications de coordonnées bancaires

5 LES ASSURANCES



- Assurance Moyens de Paiement Pro Plus⁽¹⁾⁽⁷⁾ **20,30 €/an**

DÉFINITION : Offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement

L'Assurance Moyens de Paiement Pro Plus⁽¹⁾⁽⁷⁾ couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service. Elle est incluse dans la cotisation de votre forfait professionnel.

- Sécurexpress Assurance⁽¹⁾⁽⁷⁾ **27,40 €/an**

IARD (INCENDIES, ACCIDENTS ET RISQUES DIVERS)

- Assurance Multirisque Professionnelle⁽²⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter***
- Assurance Auto des Professionnels⁽²⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter***

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⁽⁸⁾ en cas de décès suite à un accident ou une maladie.

- Protection de l'Activité Professionnelle (PAP)⁽⁴⁾⁽⁷⁾ **Nous consulter**

Contrat d'assurance qui garantit les conséquences financières liées 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'Épargne 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 assurer vos salariés avec une couverture Santé Collective qui s'adapte à vos besoins et à votre budget.

* Sous réserve de commercialisation par votre Caisse d'Épargne.

(1) Assurance Moyens de Paiement Pro Plus et Sécurexpress Assurance sont des contrats assurés par BPCE Assurances IARD, 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. Les prestations d'assistance sont assurées par BPCE IARD, entreprise régie par le code des Assurances.

(3) Assurance Complémentaire Santé Salariés est un contrat assuré par Apivia Macif Mutuelle, 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 IARD, entreprise régie par le code des assurances. Les prestations d'assistance du contrat Garanties Santé Côté Pro sont mises en œuvre par IMA GIE.

(5) Prévoyance Pro est un contrat assuré 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) Dans le cadre du dispositif Madelin, le versement se fera obligatoirement sous forme de rente.

6 LA BANQUE À DISTANCE



> DIRECT ECUREUIL PRO/CE NET COMPTES

DÉFINITION : Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes

Direct Ecureuil Pro et CE net Comptes sont des services de banque à distance (par Internet) complets permettant la consultation et la gestion de vos comptes en ligne 7 jours sur 7, 24h sur 24 depuis un téléphone mobile, une tablette ou 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 habilitez certains de vos collaborateurs à l'utilisation de votre espace en ligne et définissez pour chacun d'eux les droits d'utilisation dont ils disposent.

- Abonnement à des services de banque à distance permettant de consulter vos comptes sur Internet (hors forfait/offre groupée de services)
 - Direct Ecureuil Pro (réservé aux Entrepreneurs individuels)..... **8,50 €/mois⁽¹⁾**
 - CE net Comptes..... **8,50 €/mois⁽¹⁾**
 - Service Digital Box..... **Gratuit⁽¹⁾**

Service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.

BON À SAVOIR

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

Digital Box : service mettant à disposition vos documents relatifs à vos produits bancaires au format numérique de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance.

> CE NET REMISES

BON À SAVOIR

La Caisse d'Épargne met à votre disposition la saisie en ligne et la transmission de fichier sur notre solution Internet CE net Remises mais également la récupération des comptes-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires, des relevés de comptes, des relevés de mobilité bancaire et des impayés et la gestion des habilitations des utilisateurs. Cette solution inclut les fonctionnalités du service CE net Comptes.

- Frais de mise en place du service **TVA** **30,00 €⁽¹⁾**
- Abonnement au Service de remise d'ordres **À partir de⁽²⁾ 23,00 €/mois⁽¹⁾**
- Options supplémentaires (tarifications venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE net Remises)
 - Service de gestion de mandats, pour 300 mandats **TVA** **18,00 € HT/mois**
 - Au-delà : **Nous consulter**
 - CE net Comptes Filiales **TVA** **6,00 €/mois⁽¹⁾**

(1) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

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

> ALERTECUREUIL PRO

- Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
 - Forfait mensuel (dans la limite de 40 SMS)..... **5,00 €**
 - SMS supplémentaire (coût par SMS)..... **0,20 €**
- Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par mails
 - Forfait mensuel (nombre illimité de mails)..... **5,00 €**

> SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE (SOL) **TVA**

- SOL SMS..... **Gratuit**
- Sécur'Pass..... **Gratuit**
Dispositif d'authentification forte permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée.
- 1^{er} Lecteur CAP..... **Gratuit**
 - à partir du 2^e lecteur..... **10,00 €/lecteur**
- Carte Secur@ccès..... **10,00 €/an**
- Frais d'opposition de la carte Secur@ccès par la banque..... **8,00 €**
- Frais de refabrication de carte Secur@ccès..... **7,10 €**
- Frais de demande de réédition du code confidentiel..... **7,50 €**
- Certificat électronique Certiceo (abonnement 3 ans)..... **180,00 €**

BON À SAVOIR

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

DÉFINITION : Sécur'Pass Simple et rapide

Sécur'Pass est une solution d'authentification forte sur l'appli mobile qui permet de réaliser des opérations bancaires plus facilement.



DÉFINITION : Carte Secur@ccès

Une carte d'authentification Secur@ccès, avec son code confidentiel, qui doit être utilisée avec un lecteur CAP.



DÉFINITION : Lecteur CAP

Il permet de sécuriser la réalisation de vos opérations sur les applications de Banque à Distance Caisse d'Épargne en apportant une authentification forte ou en apposant une signature électronique. Le lecteur, dans lequel vous insérez votre carte Secur@ccès ou votre CB à usage Professionnel, vous attribue un code de contrôle à usage unique qui vous est demandé pour la réalisation de vos opérations bancaires sensibles sur la Banque à Distance Caisse d'Épargne ou lors d'un achat sur Internet.

DÉFINITION : Certificat électronique Certiceo

Le Certificat Électronique est une solution d'identité numérique qualifié EIDAS qui permet de sécuriser vos échanges sur internet en apportant une authentification forte ou en apposant une signature électronique. Le certificat électronique est délivré sur clé USB.

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



DÉFINITION : services de gestion de compte via des échanges de données informatisées
 À l'aide d'un logiciel de gestion installé sur votre ordinateur, ou accessible sur internet, vous pouvez, par une connexion EBICS ou SWIFT mise en place par la Caisse d'Épargne, télétransmettre vos fichiers de virements, prélèvements, LCR.

> EBICS

- Frais de mise en place du service **TVA** **70,00 €**
- Abonnements EBICS T **TVA** **À partir de 55,00 €/mois**
- Abonnements EBICS TS **TVA** **À partir de 55,00 €/mois**
- Option à la carte (tarification venant s'ajouter au prix de l'abonnement CE net EDI)
 - CE net Comptes Filiales⁽¹⁾ (surcoût) **6,00 €/mois**

> PULCEO **TVA**

BON À SAVOIR

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

- Frais de mise en place du service (à distance) **À partir de 200,00 €**
- Frais d'installation sur site **550,00 € la demi-journée**
- Abonnement PulCEo.fr⁽²⁾ incluant deux banques **À partir de 40,00 €/mois**
 - Option par banque supplémentaire **À partir de 10,00 €/mois**
 - Options complémentaires (durée d'historique étendue, comptes supplémentaires, PulCEo Mobile élargi, Diamond, ...) **Nous consulter**

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

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

8 L'ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE



> LA MONÉTIQUE

- Frais de traitement des impayés cartes bancaires **66,00 €/impayé**
- Frais sur contrat inactif **15,00 €/an**
- Traitement manuel des factures **100,00 €**

> 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.

- Terminaux de Paiement Electronique (TPE) **TVA** **Nous consulter**

> HEOH⁽¹⁾ **Nous consulter**

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

> ONEY PROXI⁽²⁾⁽³⁾

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.

	Frais client	Frais du commerçant
Paiement en 3 fois ⁽²⁾⁽³⁾	1,45 % du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire	1,55 % du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire
Paiement en 3 fois sans frais ⁽²⁾⁽³⁾		3,00 % du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire
Paiement en 4 fois ⁽²⁾⁽³⁾	2,20 % du montant TTC de l'achat réalisé	1,55 % du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire
Paiement en 4 fois sans frais ⁽²⁾⁽³⁾		3,30 % du montant TTC de l'achat réalisé par carte bancaire

(1) 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 838 460 962 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 »).

(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) Offre de financement sans assurance avec apport obligatoire, réservée aux particuliers et valable pour tout achat de 100 € à 3 000 €. Sous réserve d'acceptation du dossier client par Oney Bank. Votre client dispose d'un délai de 14 jours pour renoncer à son crédit. Exemple en 3 fois pour un achat de 150 €, apport de 52,18 €, puis 2 mensualités de 50 €. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 19,31 %. Coût du financement 2,18 € dans la limite de 15 € maximum. Exemple en 4 fois pour un achat de 400 €, apport de 108,80 €, puis 3 mensualités de 100 €. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,61 %. Coût du financement 8,80 €, dans la limite de 30 € maximum. Exemple avec un achat effectué le 30/03/2022.

> E-COMMERCE **TVA**

- IZ e-commerce⁽¹⁾ **Nous consulter**

DÉFINITION : IZ e-commerce

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
 - SP PLUS PRO **150,00 €**
 - SP PLUS Pro Expert..... **250,00 €**
 - Jepaieenligne..... **150,00 €**
- Abonnement mensuel
 - PAYPLUG⁽²⁾ **Nous consulter**
 - SP PLUS PRO **15,00 €**
 - SP PLUS Pro Expert..... **30,00 €**
 - Jepaieenligne..... **15,00 €**
 - Non compris les frais et commissions selon conditions particulières..... **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) 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 SERVICES EXTRA-BANCAIRES



> CE BOOST FID **TVA**

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

■ CE boost FID..... **Nous consulter**

BON À SAVOIR

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

10 FINANCEMENT⁽¹⁾



> FINANCEMENT BANCAIRE COURT TERME

DÉCOUVERT

■ Découvert autorisé

Taux d'intérêt du découvert autorisé⁽¹⁾

(Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) **Taux d'intérêt conventionnel indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert**

Taux d'intérêt en fonction du montant du découvert autorisé

- Commission d'engagement **Nous consulter**

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

- Commission de dépassement sur autorisation (majoration taux client) **+4,00% min. dans la limite du taux réglementaire**

■ Découvert non autorisé

- Taux d'intérêts⁽²⁾ **Taux maximum autorisé par la législation en vigueur**

■ Frais liés au financement court terme (découvert, escompte commercial, Dailly)

- Frais étude de dossier **1 %/an**
(création et renouvellement) **minimum de 100,00 €/dossier**
..... **maximum de 760,00 €/dossier**

■ Frais de dénonciation de découvert **10,00 €**

COMMISSIONS⁽³⁾

■ Commission sur le plus fort découvert **0,10 % maximum/trimestre**

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

■ Commission d'immobilisation **2,50 % maximum**

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

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILLY)

■ Commission de bordereau **18,00 €**

■ Commission par créance cédée **10,00 €**

■ Commission par notification **22,00 €**

■ Frais d'incident de paiement de la créance **25,00 €**

■ Frais de modification de la créance (prorogation, identification, interventions diverses) **22,00 €**

■ Taux de cession-escompte « Dailly » **Nous consulter**

LES AUTRES OPÉRATIONS

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

(1) Après étude de votre dossier par la Caisse d'Épargne et sous réserve de son acceptation.

(2) Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte courant.

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

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.

> FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

LES CRÉDITS MOYEN ET LONG TERME

- Frais de dossier (en % sur le capital emprunté)
 - Concours Moyen Long Terme..... **1,00 %**
 - Minimum de perception..... **200,00 €**
 - Ecureuil Crédit Express..... **1,00 %**
 - Minimum de perception..... **200,00 €**
 - Crédits complexes*..... **1,00 %**
 - Minimum de perception..... **400,00 €**
- Frais de demande de décompte de remboursement anticipé..... **57,00 €**
- Indemnités de remboursement anticipé..... **selon contrat**
- Duplicata de tableau d'amortissement..... **25,50 €**
- Duplicata de contrat de prêt..... **28,50 €**
- Avenant de changement de date utile ou de compte de prélèvement..... **28,50 €**
- Autre avenant
 - pour un prêt entré en amortissement:
 - 1% du capital restant dû avec un minimum de..... **280,00 €**
 - pour un prêt non entré en amortissement:
 - 1,5% du capital restant dû avec un minimum de..... **320,00 €**
- Frais d'annulation de prêt après rédaction du contrat..... **150,00 €**
- Lettre de relance ou rappel sur échéance en retard..... **17,00 €**

CRÉDIT-BAIL MOBILIER **TVA**

- Frais de dossiers..... **2 % du montant du prix H.T. du matériel avec un minimum de 50,00 €**
- Publicité légale crédit-bail/Location (greffe du tribunal de Commerce)..... **23,00 €**
Cette publicité est renouvelée en cas de changement d'adresse du siège social
- Inscription d'un nantissement (incluant les frais légaux variant en fonction du montant du financement)..... **250,00 €**
- Annulation ou modification d'assurance..... **50,00 €**
- Mainlevée d'opposition - **contrat couvert par notre assurance groupe**..... **Gratuit**
- Mainlevée d'opposition - **contrat non couvert par notre assurance groupe**... **50,00 €**
- Gestion d'un sinistre matériel - **contrat couvert par notre assurance groupe**... **Gratuit**
- Gestion d'un sinistre matériel - **contrat non couvert par notre assurance groupe**..... **150,00 €**

* Crédits complexes : crédits en co-financement, crédits avec nantissement fonds de commerce, crédits avec nantissement de titres et compte-titres, crédits avec hypothèque ou PPD.

10 FINANCEMENT

■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - contrat couvert par notre assurance groupe	Gratuit
■ Gestion d'un sinistre à la personne (décès, invalidité et incapacité) - contrat non couvert par notre assurance groupe	50,00 €
■ Réédition de documents (contrats, échéanciers...).....	50,00 €
■ Changement de dénomination sociale (sans changement de n° Siren).....	35,00 €
■ Changement d'immatriculation (inclus duplicata de certificat).....	50,00 €
■ Radiation de publicité ou de gage ⁽¹⁾	35,00 €
■ Modification de la date d'échéancement (hors intérêt intercalaire).....	50,00 €
■ Changement de domiciliation bancaire ou frais de mise en place d'un avis de prélèvement ⁽¹⁾	50,00 €
■ Changement du mode de règlement ⁽²⁾	
- De chèque ou virement à prélèvement.....	Gratuit
De prélèvement à chèque.....	250,00 €
De prélèvement à virement.....	250,00 €
■ Décompte de sortie anticipée non suivi d'effet ⁽²⁾	50,00 € (1^{er} gratuit)
■ Attestations diverses (crédit impôt recherche, taxes à l'essieu...), autorisation de sortie du territoire ⁽²⁾	50,00 €
■ Renseignements recherchés pour un tiers (expert-comptable, commissaire aux comptes).....	75,00 €
■ Transfert au nom d'un nouveau locataire ⁽²⁾	250,00 €
■ Modification du plan de remboursement ⁽²⁾	250,00 €
■ Modification ou mainlevée de garantie ⁽²⁾	250,00 €
■ Avenant au contrat ou autorisation de sous location (changement d'actionariat, de gérant, d'assuré) ⁽²⁾	250,00 €
■ Frais de réaménagement amiable du plan de remboursement du contrat ⁽²⁾	250,00 €
■ Gestion des amendes, taxes diverses pour le compte du locataire.....	50,00 €
LE CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER	Nous consulter
LA LOCATION LONGUE DURÉE	Nous consulter

> ASSURANCE DES EMPRUNTEURS

- Selon limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels
en vigueur..... **Nous consulter**
- L'assurance des emprunteurs permet de sécuriser votre activité en assurant vos emprunts.
En souscrivant cette assurance lors de la mise en place du crédit, vous garantissez la prise en charge
de tout ou partie du capital restant dû ou des échéances en cas d'aléa de santé des emprunteurs
et/ou des cautions.

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

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

> CAUTIONS ET GARANTIES

CAUTIONS BANCAIRES DONNÉES (CAUTIONS FISCALES, LOYER, ...)

■ Engagement par signature - frais d'acte	1 %
	avec un minimum de 85,00 €
■ Commission d'engagement annuel	1,5 à 3 %
■ Frais d'annulation de mainlevée, de modification, de dénonciation	84,00 €

GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE (ACCISES, CAUTIONS AGRO-ALIMENTAIRES, DOUANES, MARCHÉS ET PROFESSIONS RÉGLEMENTÉES, ...)

■ Engagement par signature - frais d'acte	0,5 %
	avec un minimum de 125,00 €
■ Commission d'engagement annuel	1,5 à 3 %
■ Frais d'annulation de mainlevée, de modification, de dénonciation	84,00 €

FRAIS LIÉS AUX GARANTIES

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

■ Frais de dossier d'ouverture de crédit hypothécaire	170,00 €
■ Mainlevée totale ou partielle de garantie ou transfert d'hypothèque à augmenter des frais d'enregistrement le cas échéant	160,00 €
■ Nantissement de comptes titres, livrets, Compte Excédent Pro, compte à terme, assurance réseau	125,00 €
■ Nantissement valeurs mobilières, livrets, compte à terme, assurance vie hors Groupe Caisse d'Épargne	420,00 €
■ Nantissement de fonds de commerce, de parts sociales, Sociétés Civiles, SARL, SNC, EURL, SCI, actions de sociétés non cotées	450,00 €
- en cas de contrat avec promesse préalable au nantissement	500,00 €
■ Gage de biens meubles corporels sans dépossession	395,00 €/acte
■ Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé	152,00 €
■ Frais de délégation d'assurance ⁽¹⁾	120,00 €
■ Frais de prise de gage de véhicule	245,00 €/acte
■ Blocage de compte courant d'associé	125,00 €
■ Frais d'huissier	frais réels
■ Garantie délivrée par une personne morale	85,00 €
■ Frais de renouvellement de garantie	42,00 €
■ Ouverture compte de dépôt séquestre, avec émission d'acte	90,00 €

(1) Cette tarification ne s'applique pas aux crédits soumis à la loi Immo.

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.

- Épargne Salariale (PEI⁽¹⁾, PER COLi⁽¹⁾, Intéressement)
Les offres BOX OFFICE et ES-PL (Epargne Salariale - Profession Libérale) de la Caisse d'Épargne sont de vrais leviers de défiscalisation.
Le PEI et PER COLi en sont le réceptacle et permettent au dirigeant⁽²⁾, ainsi qu'à ses collaborateurs, de se constituer une épargne à moyen terme (PEI) et/ou leur retraite (PER COLi). L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux tant pour l'entreprise que pour les épargnants **Nous consulter**
- Plan d'Épargne Retraite Obligatoire (PERo)..... **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 restaurant, CESU préfinancé, Titres cadeaux)
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..... **Nous consulter**

(1) PEI : Plan d'Épargne Interentreprises, PER COLi : Plan d'Épargne Retraite Collectif Interentreprises.

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

(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 PLACEMENTS FINANCIERS



> LES VALEURS MOBILIÈRES

COMMISSION DE GESTION ANNUELLE T.T.C. :

- Compte-titres composé uniquement de valeurs émises par les Caisse d'Épargne
- Forfait..... **30,00 €/an**
- Autres commissions et divers : se reporter aux conditions tarifaires applicables aux opérations de la clientèle des particuliers

> LES OPÉRATIONS SUR COMPTE-TITRES ORDINAIRE (MONTANT PAR OPÉRATION SAUF INDICATION CONTRAIRE)

- Se reporter aux conditions tarifaires applicables aux opérations de la clientèle des particuliers

> LES PARTS SOCIALES

- Se reporter aux conditions tarifaires applicables aux opérations de la clientèle des particuliers

13 LES OPÉRATIONS INTERNATIONALES⁽¹⁾



> LES VIREMENTS INTERNATIONAUX

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

En euros	En agence/Par téléphone	Sur Internet ⁽²⁾
Commission proportionnelle au montant du virement	1,00 ‰	1,00 ‰
Minimum de perception	15,00 €	15,00 €

En devises	En agence/Par téléphone	Sur Internet ⁽²⁾
Commission proportionnelle	1,00 ‰	-
Minimum de perception	15,00 €	9,00 €
Commission de change ⁽³⁾	0,50 ‰	0,50 ‰
Minimum de perception	15,00 €	15,00 €
Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées manquantes ou erronées)	18,00 €	18,00 €
Frais de correspondant	18,00 €	18,00 €

> LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

VIREMENTS NON SEPA REÇUS DE L'ÉTRANGER EN EUROS OU EN DEVISES

■ Frais par virement.....	1,00 ‰
Minimum de perception	15,00 €
■ Frais de commission de change ⁽³⁾ (pour les virements en devises)	0,50 ‰
Minimum de perception	15,00 €

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER⁽⁴⁾..... Nous consulter

(1) Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE (voir Détails de l'EEE en page 35).

(2) Services de Banque à distance : Direct Ecureuil Pro, CE net Comptes.

(3) Le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction.

(4) Disponibilité des fonds :

- remise chèque en euros payable dans l'U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 8 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence.

- remise chèque en euros ou devises payable hors U.E. en « crédit Sauf Bonne Fin » : les fonds sont disponibles 14 jours ouvrés après la date de remise au guichet de l'agence.

- remise chèque en euros ou devises payable à l'étranger en « Crédit Après Encaissement » : les fonds sont disponibles sur le compte dès leur réception par la Caisse d'Épargne.

14 LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS



ARRÊTÉ DE COMPTE

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

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

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.

14

LEXIQUE DES TERMES UTILISÉS

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'état 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.

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.

15 LES NUMÉROS UTILES

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

> CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

ASSISTANCE TECHNIQUE

3241 Service gratuit + prix appel

> CARTE BANCAIRE

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

PERTE/VOL/UTILISATION FRAUDULEUSE

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®

App Store sur www.m.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

> MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

SAV TPE

Assistance téléphonique du lundi au samedi de 8h à 20h (Appels techniques, renseignements, télécollections)

■ TPE (hors premium)

N°Cristal 09 69 39 16 17

APPEL NON SURTAXE

■ TPE premium et CE Boost Pay Business

N°Cristal 09 69 36 06 86

APPEL NON SURTAXE

SP PLUS/JEPAIENLIGNE

09 69 37 80 30 Service gratuit + prix appel

> ASSURANCES

Pour tout besoin d'assistance, de mise à jour de vos contrats ou en cas de sinistre, contactez les Assurances distribuées par la Caisse d'Épargne.

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

> NOS PARTENAIRES

BPCE ASSURANCES IARD : Société anonyme au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social : 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

BPCE IARD : SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 € 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 VIE : 7, Promenade Germaine Sablon 75013 - France. Société anonyme au capital social de 161 469 776 €. Entreprise régie par le Code des assurances - 349 004 341 RCS Paris. Siège social : 7, Promenade Germaine Sablon - 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.

IMA ASSURANCES : Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances. RCS Niort 481511632. Siège social : 118, avenue de Paris 79000 Niort.

IMA GIE : Groupement d'intérêt économique au capital de 3 547 170 Euros. Siège social : 118, avenue de Paris - 79033 Niort Cedex 9.

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

16 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 en agence/e-agence 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 Clientèle.

Par courrier	Par internet
Caisse d'Épargne Grand Est Europe Service Relations Clientèle 5, Parvis des Droits de l'Homme 57000 Metz	www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾ (région Grand Est Europe) rubrique « Nous contacter » - « Réclamations et médiation »

Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi 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 ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date d'envoi 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.

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

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

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence et du service relations 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 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** 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
www.amf-france.org⁽¹⁾	Médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

- **Le médiateur de l'assurance** pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation.

Par internet	Par courrier
www.mediation-assurance.org⁽¹⁾	La Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

- **Le médiateur des entrepreneurs individuels** (personnes physiques agissant pour des besoins professionnels) pour les litiges liés à la souscription d'un produit ou service bancaire (hors produits financiers), à la gestion d'un crédit (hors décision d'octroi ou de refus du crédit), à la commercialisation d'un produit d'assurance.

Par internet	Par courrier
www.mediateur-cegee.fr⁽¹⁾⁽²⁾	Médiateur de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe 2, Place Dauphine - 67925 Strasbourg Cedex 9

PLUS D'INFORMATIONS

www.caisse-epargne.fr/professionnels⁽¹⁾

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

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

(2) Le médiateur de la consommation est le médiateur qui a reçu l'agrément de la CECMC. Pour en savoir plus sur la médiation de la consommation www.economie.gouv.fr/mediation-conso

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

