



# **Connaître et expliquer certains éléments de tarification**

Septembre 2022



**CAISSE  
D'ÉPARGNE**  
Grand Est Europe

# Objectifs et enjeux

---

## Objectif

Favoriser l'information et la compréhension des conseillers afin qu'ils puissent expliquer la tarification à leurs clients et réduire l'éventuelle insatisfaction liée



Création de fiches synthèse :

1- Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier

2- Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte

2- Frais liés au découvert et à l'escompte

3- Remise tarifaire

A noter : Les frais présentés ici ne sont pas exhaustifs. Il convient de se référer à la plaquette tarifaire pour la présenter au client afin qu'il ait connaissance de l'ensemble des tarifs de la Caisse.

# SOM MAI RE

---

1. Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier
2. Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte
3. Frais liés au découvert et à l'escompte
4. Remise tarifaire

# 01

1. **Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier**
2. Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte
3. Frais liés au découvert et à l'escompte
4. Remise tarifaire

# Frais liés au fonctionnement du compte

## Les forfaits de service

### 6 forfaits dédiés par cible :

- Libre convergence pour les artisans commerçants et personnes morales
- Labelis pour les professions libérales
- Franchise et vous pour les franchisés
- Vitilis pour les professions en viticulture
- Auto entrepreneur
- SCI pour les clients détenteurs d'une SCI professionnelle

### La tarification comprend<sup>1</sup> :

- Un compte courant professionnel
- Chéquier,
- Relevés de compte mensuels,
- Frais de tenue de compte,
- Assurance des moyens de Paiement Pro Plus,
- Service de banque à distance (Direct Ecureuil Pro ou CE net),
- Service de sécurisation des opérations en ligne,
- Service Securexpress : service de dépôt sécurisé de la recette (hors forfait Auto-Entrepreneur et SCI)

*Tous les forfaits professionnels peuvent inclure une CB Visa Business (hors forfait Auto-Entrepreneur et SCI). Les CB Business sont également disponibles hors forfait.*



### Pitch client

- Le forfait de service vous permet de bénéficier d'un ensemble groupé de services à un prix préférentiel par rapport à une souscription des services à l'unité
- Via DEI Pro / CE net / lecteur CAP ou Sol SMS, vous sécurisez vos opérations. Vous pouvez ajouter gratuitement et immédiatement des bénéficiaires.
- La CB Visa Business offre davantage de services que les cartes personnelles. Sur le plan pratique, elle permet de régler les dépenses professionnelles pour une gestion simplifiée de ces dernières. 50% de remise permanente sur la cotisation de votre offre groupée de services à titre particulier sur les Formules Initial, Confort ou Optimal

## Frais liés au fonctionnement du compte

### Frais de tenue de compte

---

**F**rais de tenue de compte : ce sont des frais trimestriels prélevés sur le compte courant en euro.

Les frais de tenue de compte compensent les coûts de gestion des comptes bancaires.

Si votre client a pris un forfait de service, les frais de tenue de compte y sont inclus. Ils ne lui sont pas prélevés en plus.

#### Pitch client



Les frais de tenue de compte couvrent les frais et développements informatiques pour la communication de la situation de votre compte, le récapitulatif des opérations passées sur votre compte, l'émission de chèques...

Il participe en outre au financement de l'amélioration des services que la Caisse vous propose

L'ensemble des établissements de la place prélèvent ces frais\*.

En Caisse d'Epargne, ces frais sont inclus dans le forfait de services. Ils ne vous sont pas prélevés en plus.

(\*) source benchmark Sémaphore 04/2022 sur la base de 88 établissements analysés

# Frais liés au fonctionnement du compte

## Commission de mouvement

**C**ommission de mouvement : elle se calcule sur le **montant des opérations passées au débit du compte courant sur le trimestre**.

Ne sont **pas pris en compte tous les montants débiteurs générés par la Caisse d'Epargne** (*remboursement d'emprunt, agios, ...*), ni les virements internes de compte à compte.

Elle représente la partie **proportionnelle de la prestation de gestion administrative et comptable liée à ces opérations**.

Infos complémentaires

*Principe de calcul : cumul des mouvements débiteurs enregistrés sur le compte, à l'exception des montants débiteurs générés par la CEGEE (à savoir remboursement emprunt, agios, virements internes, ...)*

Ex : cumul de mouvements débiteurs trimestriels (débits CEGEE déduits) = 12 000 €

Commission mouvement calculée =  $12\,000 \times 0,12\% = 14,40 \text{ €}$  → Application du minimum, à savoir 15€

*Potentielle objection client : « comment justifiez-vous cette commission de mouvement alors même que je paie déjà des frais forfaitaires chaque mois ? »*



*Eléments de réponse : votre cotisation mensuelle forfaitaire vous permet en effet d'échapper à certains frais comme ceux de tenue de compte notamment. Toutefois, cette commission de mouvement rémunère la banque pour le traitement de vos opérations débitrices comme les prélèvements, les virements, les chèques décaissés... Cette commission correspond donc à la contrepartie du traitement de vos opérations et est pratiquée par la plupart des banques de la place\*.*

\* source benchmark Sémaphore 04/2022 sur la base de 88 établissements analysés, hors banques en ligne

## Frais liés au fonctionnement du compte

### Frais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable

**F**rais d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable : prélevés une fois par an, ces frais rémunèrent l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.

Infos complémentaires



Potentielle objection client : « comment justifiez-vous cette commission d'actualisation de mon dossier alors même que je paie déjà des frais forfaitaires chaque mois ? »

Éléments de réponse : dans le cadre de la connaissance Client, la réglementation nous impose de **collecter**, de **numériser**, **analyser** et **archiver** de nombreux documents, et ce chaque année.

C'est justement la fraîcheur de ces données qui nous permet d'adapter nos propositions au plus proche de vos besoins. Mais cette collecte est source de coûts (envoi de courriers pour solliciter les documents comptables requis, interrogation de fichiers externes FIBEN, FCC, INFOGREFFE, saisie de ces éléments comptables pour restitution dans notre Système d'information, ...).

Aussi, à l'instar de nombreux autres établissements bancaires, cette tarification figure dans notre plaquette. Je tiens à vous rendre attentif au fait que le niveau de nos frais reste très bien positionné\* dans le paysage concurrentiel de notre région.

\* source benchmark Sémaphore 04/2022 sur la base de 88 établissements analysés, hors banques en ligne



# 02

1. Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier
2. **Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte**
3. Frais liés au découvert et à l'escompte
4. Remise tarifaire

## Exemples de frais liés aux incidents de fonctionnement du compte

### Commission d'intervention

**Irrégularité de fonctionnement du compte :** fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement d'un découvert autorisé).

**Commission d'intervention :** somme perçue par la banque en raison d'une **opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte** nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

Exemple : la commission s'élève à 9,95€ par opération validée (**dans la limite d'un plafond journalier de 39,80€**).

Le client dispose  
d'un découvert  
autorisé de 1 000 €



Le 11/09, le compte est débiteur de 1 000 €.  
Après priorisation des flux créditeurs, et classement des  
opérations débitrices par ordre croissant, 10 opérations  
débitrices sont en attente de décision pour un encours total de  
5 000 €



Le conseiller valide les  
opérations  
 $10 \times 9,95 = 99,50€$   
mais plafond à 39,80€



**Le client sera facturé à hauteur de 39,80 € au titre de la Commission d'intervention**

# 03

1. Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier
2. Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte
3. **Frais liés au découvert et à l'escompte**
4. Remise tarifaire

## Frais liés au découvert

### Frais de mise en place ou de renouvellement du découvert

**Frais de dossier du découvert** : sous réserve d'acceptation du dossier par la Caisse, le découvert sert à pallier les besoins conjoncturels de trésorerie d'un professionnel. Ces frais sont liés à l'analyse du dossier, la mise en place de la facilité de caisse, du découvert autorisé ou à l'établissement de la convention

#### Pitch client



Le découvert professionnel est assimilé à un octroi de crédit et doit être revu tous les ans en fonction de l'évolution de votre situation et adapté si besoin. Le découvert est adapté à votre situation et à vos besoins.

## Frais liés au découvert

### Autres frais liés au découvert

**Taux d'intérêt (agios) :** intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert et auxquels s'ajoutent les frais et commissions. Le montant des agios peut varier selon si le découvert utilisé est autorisé ou non.

**Commission trimestrielle du plus fort découvert :** elle est calculée en appliquant **un pourcentage sur le plus grand solde débiteur en valeur de chaque mois**. Le **calcul s'effectue sur la base de la somme des 3 plus forts découverts sur la période**

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.

Exemple : le client a connu des découverts avec des montants max. de 7 500€, 12 500€ et 10 000€ sur les 3 mois du trimestre. Son taux de perception est de 0,10%.

Calcul :  $(7500 + 12500 + 10000) \times 0,10\% = 30\text{€}$

➤ ***Le client sera facturé à hauteur de 30 € au titre de la commission du plus fort découvert***

## Frais liés au découvert

### Autres frais liés au découvert

**C**ommission de dépassement sur autorisation (majoration taux client) : elle est prélevée trimestriellement et calculée en % sur la différence entre la position débitrice en dépassement la plus élevée au cours de la période et l'autorisation en place.

Exemple : Taux de perception de 3%

01/09 : Mise en place d'un découvert autorisé de 1 000€

10/09 : Le découvert atteint 2 000€  
( $2000 - 1000 \times 3\% \times 1/360$ ]=0,083 €

11/09 : Le découvert atteint 3 000€  
( $3000 - 1000 \times 3\% \times 1/360$ ]=0,167 €

12/09 : retour dans les limites du découvert

➤ **Le client sera facturé à hauteur de  $0,083 + 0,167 = 0,25\text{€}$  au titre de la commission de dépassement**

**C**ommission trimestrielle d'immobilisation sur découvert : elle est prélevée au titre d'un solde débiteur permanent sur la période d'arrêt. Elle est calculée en appliquant un taux sur les nombres de jours débiteurs de la période.

Exemple : Taux de perception : 2,50%. Le compte est constamment débiteur de 5 000 € sur un trimestre sans que le compte ne soit repassé créditeur.

Calcul : Assiette de tarification :  $5\,000\text{ €} \times 90\text{ jours} = 450\,000\text{ €}$  ➔  $450\,000\text{ €} \times 2,50\%/365 = 30,82\text{ €}$

➤ **Le client sera tarifé de 30,82 € au titre de la commission d'immobilisation**

## Frais liés à l'escompte

### Exemples de frais liés à l'escompte

**E** **scompte** : 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 autorisé par la banque (ligne d'escompte) et sous réserve de son acceptation de l'effet. La banque est remboursée par le paiement de l'effet, à son échéance, par le tiré. On parle de tireur pour l'émetteur de l'effet (le créancier, notre client) et de tiré pour le débiteur (le client de notre client).

**T** **raitement de remise d'effets** : frais pris à chaque remise d'effets sur papier, sur support magnétique, par télétransmission ou par Internet. **Montant forfaitaire ou proportionnel en fonction du support utilisé et du nombre d'effets.**

**P** **rorogation d'effet/effets prorogés** : frais liés à la prorogation d'un effet. Le montant est **forfaitaire**.

**R** **éclamation d'effets** : frais liés à la réclamation de l'effet par le client.

Le montant est **forfaitaire**.

**T** **aux d'intérêt annuel** : intérêts de l'escompte calculés en fonction du taux d'intérêt (le plus souvent index + marge), de la durée et du montant des effets escomptés. Le calcul est fonction du montant utilisé par jour d'utilisation en appliquant le taux d'intérêt

Exemple de billet à ordre de 10 000 € remis à l'escompte pour 1 mois

# 04

1. Frais liés au fonctionnement du compte et à l'actualisation du dossier
2. Frais liés aux incidents de fonctionnement du compte
3. Frais liés au découvert et à l'escompte
4. **Remise tarifaire**



# Comment pratiquer la remise tarifaire

## REMISE TARIFAIRE

- Un **professionnel est familier avec les notions de rentabilité, marge, charge et contrepartie**
- Il a lui-même des clients qu'il facture. Il est donc **plus à même de comprendre qu'un service est associé à une tarification.**

## ABORDER LA REMISE

- L'une des manières de répondre aux objections d'un client à propos de la tarification est **d'établir un parallèle avec son activité.**
- La tarification est fixée en amont. Elle correspond à un service / une charge / des assurances / du conseil / un suivi professionnel... Il faut toujours **mettre le client face à la valeur d'usage.**
- Le tout gratuit est impossible, même pour nos clients. « *Fait-il tout gratuit à ses bons clients ?* ». **La relation doit-être mutuellement profitable**

## POINT DE VIGILANCE

- **Dire oui trop vite** → le risque est de **systématiser la remise** et de **décrédibiliser notre tarification** aux yeux de nos clients
- **Dire non systématiquement** → il faut être vigilant et **tenir compte de l'enjeu commercial et du PNB global** généré par la relation

## Comment pratiquer la remise tarifaire

Les tarifs sont présentés et expliqués dès le départ

- Un compte professionnel demande un **suivi et une gestion plus approfondis qu'un compte particulier**, ce qui explique que la tarification soit plus élevée.
- La tarification négociée est précisée sur la proposition commerciale. Avant la signature de la convention, **elle fait partie des bases de l'accord entre le client pro et la banque.** « Voici ce qui vous sera facturé hors tarifications liées aux éventuels incidents de fonctionnement de votre compte »
- **Bonne pratique** : ramener la tarification et le prix de nos produits bancaires au volume des flux qui vont être domiciliés sur le compte professionnel.  
Une relation **gagnant/gagnant** est profitable aux deux parties.

La tarification est un levier de négociation

- La remise commerciale doit être perçue comme un **levier de négociation pour la conquête et non un levier de satisfaction**. Le client aura toujours une raison d'être mécontent. Pour les clients avec lesquels nous avons une intensité relationnelle forte (clients générant les plus forts PNB), elle permet de s'aligner face à une concurrence rude.
- La remise commerciale peut aussi être vue comme une **contrepartie** en fonction du client. Il faut donc avoir une **vision globale PNB / Risque**. Si le PNB global est important, une remise peut être envisagée. En revanche, si le risque est élevé, il paraît difficile d'accepter.
- Dans le cadre d'un financement, il est essentiel de **faire prendre conscience à nos clients du coût global de l'opération** afin de relativiser l'impact de la tarification ou du taux

## Comment pratiquer la remise tarifaire

---

### POINTS A RETENIR

- Tout d'abord, **comprendre**, avec le client, **quelle est la demande du client et les éventuels points de mécontentements** quand il demande une remise puis voir quelles sont les solutions envisageables pour répondre à sa demande. Cela **permet de transposer la situation dans une dimension de conseil**, davantage appréciée par les clients. Pour cela, il faut **être à l'écoute du client**.
- Votre client a lui-même des clients. Il est **familier avec les notions de rentabilité, marge, charge et contrepartie**. Il ne fait pas non plus des remises systématiques à ses clients. Une tarification n'est pas fixée au hasard. Elle correspond à une charge et est proportionnée et justifiée au regard du service rendu. Il est donc important de **ne pas systématiser les remises pour ne pas décrédibiliser la tarification mais également votre rôle de conseil en tant que conseiller et les services apportés par la Caisse**.
- Il faut toutefois rester ouvert à la négociation. En fonction de la situation, la demande peut être légitime. Avant de prendre une décision, **une vision globale de la relation est essentielle**  
**Exemples de bonnes pratiques : opérations confiées, PNB global généré, risque client, enjeu commercial....**
  - ➔ Utilisation de DIAG PRO
  - ➔ Si plusieurs opérations ont généré des frais, il est possible de n'en rembourser qu'une partie.