



CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS ET SERVICES BANCAIRES DES DÉCIDEURS EN RÉGION

Au 1^{er} octobre 2022

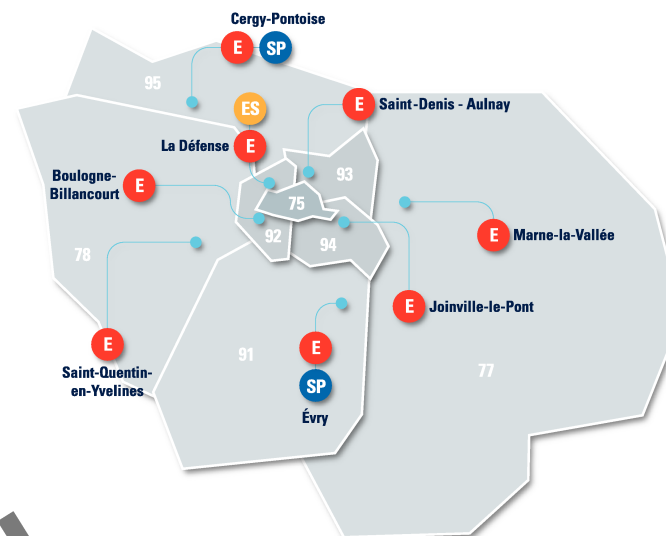
Entreprises | Économie sociale & institutionnels | Logement social & économie mixte
Collectivités & institutionnels locaux | Immobilier professionnel



CAISSE D'ÉPARGNE
ILE-DE-FRANCE

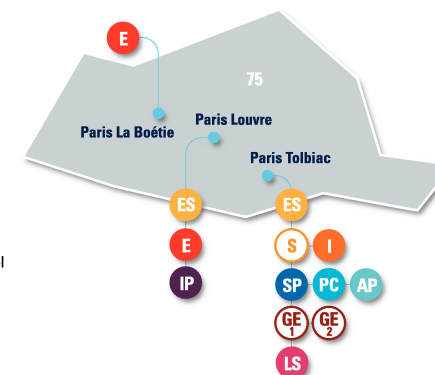
VOS CENTRES D'AFFAIRES EN ILE-DE-FRANCE

Votre Centre d'Affaires se tient à votre disposition pour vous conseiller sur les services les mieux adaptés à vos attentes. Retrouvez toutes les coordonnées sur notre site internet www.caisse-epargne.fr/ile-de-france.



24 CENTRES D'AFFAIRES

- ES Économie Sociale
- S Santé
- I Institutionnels
- E Entreprises
- GE₁ Grandes Entreprises (Service - commerce)
- GE₂ Grandes Entreprises (Industrie - BTP)
- IP Immobilier Professionnel
- SP Secteur Public
- PC Petites Communes
- AP Aménagement & PPP
- LS Logement Social



SOMMAIRE

1 BANQUE AU QUOTIDIEN

Compte courant et services associés.....	6
Centralisation des recettes.....	11
Centralisation de trésorerie.....	11
Grands remettants de chèques.....	12
Opérations de paiement et d'encaissement.....	12
Dates de valeur (jours ouvrés).....	16
Instruments de paiements.....	17
Solutions d'encaissement.....	18

2 LES FINANCEMENTS

Cycle d'exploitation.....	21
Engagements par signature de la banque.....	23
Financement des investissements.....	23
Prêt à Impact.....	23
Offre « originate-to-distribute » (o2d).....	23
Numairic.....	23
Financement des opérations immobilières.....	24
Financement locatif.....	25
Couverture de taux.....	25

3 LES PLACEMENTS

Épargne bancaire.....	26
Placements financiers.....	26
Comptes titres.....	26

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE

Banquier du Dirigeant.....	28
Ingénierie Sociale.....	28
Ingénierie Financière.....	29
Ingénierie Immobilière.....	29
Banque de l'Orme.....	30
Ingenièrie Environnementale.....	30
Assurances.....	30

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL

Tenue de compte.....	31
À destination de l'étranger.....	31
En provenance de l'étranger.....	33
Échanges de données.....	35
Opérations de change.....	35
Offre bpi france assurance export.....	36
Avances en devises.....	36
Garanties internationales.....	36
Frais annexes.....	36

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

Recherche de document.....	37
Autres frais.....	37

7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

Commission d'intervention.....	38
Incidents liés aux chèques.....	38
Incidents liés aux prélèvements.....	38
Opérations particulières.....	39
Oppositions.....	39

8 LEXIQUE

Lexique.....	40
--------------	----

9 LES NUMÉROS UTILES

Les numéros utiles.....	46
-------------------------	----

10 RÉSOUDRE UN LITIGE

Procédure de réclamation.....	47
Procédure de médiation.....	47
Pour toute information complémentaire.....	49

Les prix sont exprimés hors taxe.

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

TVA Lorsque ce sigle est affiché, la prestation est soumise à la TVA. Dans ce cas, au montant des frais, commissions et taux exprimés en hors taxes, s'ajoute, lorsqu'elle est due, la TVA au taux de 20 % (taux en vigueur au 1^{er} Août 2022).

Ce document vous indique les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués à la clientèle de la Banque des Décideurs en Région vigueure au 1^{er} Octobre 2022.

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



> COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

TENUE DE COMPTE

■ Frais de tenue de compte en euros ⁽¹⁾

- Clientèle Entreprises	115,00 €/trimestre
- Clientèle Économie Sociale, Logement Social et Entreprises Publiques Locales	42,00 €/trimestre
- Clientèle Économie Sociale multi-établissements (SIRET)	Nous consulter
- Clientèle Grands Comptes ⁽²⁾	Nous consulter
- Frais de tenue et de gestion de compte inactif ⁽³⁾ (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier)	30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte

■ Rémunération de compte

- Abonnement au service de rémunération du compte (En supplément des frais de tenue de compte)	30,00 €/trimestre
- Clientèle Grands Comptes ⁽²⁾	Nous consulter

■ Commission de mouvement

- Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre	0,25 % max
- Minimum de perception	26,00 €/trimestre

■ Commission de fusion de comptes en intérêts

(prélèvement sur compte principal)	20,00 €/compte/mois
--	----------------------------

■ Relevés de compte selon périodicité et format

	Format électronique ⁽⁵⁾	Format papier
Relevés mensuels	Gratuit	Gratuit
Relevés bimensuels	1,90 €/trimestre	4,60 €/trimestre
Relevés décennaires	3,30 €/trimestre	8,00 €/trimestre
Relevés hebdomadaires	4,90 €/trimestre	11,90 €/trimestre
Relevés journaliers	20,30 €/trimestre	49,70 €/trimestre

■ Autres prestations

- Ouverture de compte courant	Gratuit
- Frais de clôture de compte courant	80,00 €
- Échelle de valeurs (calcul d'intérêts détaillé)	15,00 €/échelle
- Envoi de ticket d'agios avec arrêté périodique (sur demande)	Gratuit
- Récapitulatif annuel de frais	Gratuit
- Domilis Pro ⁽⁶⁾ - service d'aide à la mobilité bancaire	Gratuit
- Lettres-chèques	Nous consulter
- Information comptable des commissaires aux comptes :	
- Pour la clientèle Grands Comptes ⁽²⁾	320,00 € TVA
- Pour les autres clientèles	160,00 € TVA
- Certificat de dépôt de fonds établi lors de la constitution d'une société ou lors de l'augmentation de capital d'une société	150,00 €
- Relevé Annuel de Frais d'Encaissement par Carte (RAFEC)	Gratuit

(1) Ces frais sont inclus dans les forfaits.

(2) Entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ ou détenues par un groupe réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ et aux entités ayant un budget annuel supérieur à 30 M€.

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

(4) Sous condition d'acceptation. Le taux de rémunération sera convenu sous la forme d'un taux nominal brut annuel applicable dès le 1^{er} euro de solde créditeur ; les intérêts générés sont soumis à fiscalité. Le coût du service ne saurait excéder la rémunération issue de ce dernier.

(5) Sous réserve d'activation du service «Relevés en ligne».

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

- Relevé Mensuel de Frais d'Encaissement par Carte (RMFEC)	Gratuit
- Délivrance d'attestations diverses sur compte courant	Nous consulter
- Relevés de compte en ligne produit « DIGITAL BOX »	Gratuit
- Commission de modification de dossier client :	
- Ajout/suppression de mandataires, d'associés,	35,00 €
- Fusion de sociétés	150,00 €
- Frais suivi des dispositifs réglementaires (secteurs éligibles)	Nous consulter

■ Frais annuels d'actualisation de dossier

- Commission d'actualisation administrative et juridique pour une entité ayant un chiffre d'affaires ou un budget annuel :	
- Inférieur à 5 millions d'euros	250,00 €
- Compris entre 5 et 15 millions d'euros	500,00 €
- Supérieur à 15 millions d'euros	1 250,00 €

BON À SAVOIR :

Frais d'actualisation du dossier administratif : commission annuelle d'actualisation du dossier juridique, administratif et comptable du client. Prélevée une fois par an, elle rémunère l'actualisation administrative et informatique de votre dossier.

SERVICES BANCAIRES DE BASE

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

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- La réalisation des opérations de caisse
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- Les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire 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 dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne.
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

FORFAIT ESSENTIEL

Offre groupée de services réservée aux entités de l'Économie Sociale ayant un budget annuel inférieur à 1 M€. Certains services associés peuvent être soumis à TVA.

- Un ensemble de services pour la gestion de votre compte courant :
 - Frais de tenue de compte
 - Relevés de compte mensuel au format (papier ou électronique) ⁽¹⁾
 - Une carte de paiement Visa Business à débit différé ou immédiat
 - Assurance des Moyens de paiement (Associations et Organismes sans but lucratif) ⁽²⁾

(1) Service gratuit à l'unité, sous réserve d'activation du service «Relevés en ligne».

(2) Assurance moyens de paiement des Associations et organismes à but non lucratif est un contrat de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

- Abonnement CE net Comptes
- Un lecteur CAP permettant la sécurisation des opérations en ligne
- Commission de mouvement
- Cotisation au Forfait Essentiel..... **24,00 €/mois**
- Carte supplémentaire de paiement (le tarif indiqué s'ajoute à la cotisation mensuelle du Forfait Essentiel)
 - Visa Business à débit différé ou immédiat..... **+2 €/mois/carte**
 - Visa Gold Business à débit différé ou immédiat..... **+8 €/mois/carte**

FORFAIT GRANDS COMPTES Nous consulter

Réservé aux entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ ou détenues par un groupe réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 100 M€ et aux entités ayant un budget annuel supérieur à 30 M€.

BANQUE À DISTANCE

BON À SAVOIR :

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

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

L'espace de banque à distance est accessible depuis le portail www.caisse-epargne.fr et disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24.

■ CE NET COMPTES

- Abonnement au service de banque à distance (clientèle Entreprise)..... **20,00 €/mois**
- Abonnement au service de banque à distance (clientèle Économie Sociale, Logement Social)..... **5,00 €/mois**
- Option bourse..... **Gratuit**
- Frais d'intervention (gestion des utilisateurs et habilitations, import des destinations en masse)..... **100,00 € TVA**
- Gestion des comptes destinataires sur votre solution internet
 - par authentification forte..... **Gratuit**
 - par le centre d'affaires..... **100,00 €**

■ Direct Ecureuil Secteur Public

- Abonnement..... **Gratuit**

■ CE NET REMISES⁽¹⁾

BON À SAVOIR :

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

- Frais de mise en place du service..... **30,00 € TVA**

- Abonnement au service CE NET Remise :
- Service de remise d'ordres
 - Abonnement : dépôt de remises et suivi des ordres avec confirmation par signature électronique, récupération des compte-rendus de traitement, des relevés de modifications de coordonnées bancaires et des impayés..... **À partir de 20,00 €/mois***
- Service de saisie d'opérations et de remise d'ordres
 - Abonnement : saisie d'opérations et dépôt de remises, suivi des ordres et confirmation par signature électronique, récupération des comptes rendus de traitement, des relevés de comptes et des relevés de mobilité bancaire, gestion des habilitations des utilisateurs..... **À partir de 25,00 €/mois***
 - Gestion des comptes destinataires sur votre solution internet
 - par authentification forte..... **Gratuit**
 - GPI Swift (Sous réserve de commercialisation)..... **Nous consulter**
 - Outil de gestion de mandat prélèvement SEPA..... **18,00 €**
- Autres prestations :
 - Avenant **15,00 €**
 - Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte..... **0,04 €/ligne**
 - Relevés format CFONB, xml, format MT940..... **22,00 €/mois/compte**
 - Abonnement au service TLMC (Transmission Lignes Magnétiques de Chèques)..... **12,00 €/mois**

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

BON À SAVOIR :

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

■ EBICS

- Frais de mise en place du service..... **70,00 € TVA**
- Sens aller : Client/Banque. Transmission de tout type de virement, de prélèvement, et de LCR/BOR.
 - Abonnement mensuel EBICS TS confirmation par certificat électronique..... **À partir de 55,00 €/mois***
 - Abonnement mensuel EBICS T confirmation par signature électronique..... **À partir de 55,00 €/mois***
 - Abonnement mensuel EBICS T confirmation sans signature électronique par fax..... **À partir de 12,00 €/mois***
- Sens retour : Banque/Client. Réception de relevés de comptes, d'impayés et d'opérations.
 - Abonnement mensuel EBICS (profil T)..... **55,00 €**

■ SWIFTNet

- Frais de mise en place du service..... **900,00 € TVA**
- Abonnement mensuel SWIFTNet FileAct..... **110,00 €/mois TVA**
- Abonnement mensuel services FIN..... **70,00 €/mois TVA**

■ Pe SIT

- Frais de mise en place du service..... **900,00 € TVA**
- Abonnement mensuel **100,00 €**

(1) Intègre les fonctionnalités du service CE NET Comptes.
* En fonction du nombre de remises ou de relevés restitués.

■ JEDeclare.com

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

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

■ Autres prestations

- Avenant **15,00 €**
 - Relevés d'opérations (virements reçus, prélèvements reçus) par compte **0,04 €/ligne**
 - Relevés format CFONB, xml, format MT940 **22,00 €/mois/compte**
 - Abonnement au service TLMC (Transmission Lignes Magnétiques de Chèques) **À partir de 12,00 €/mois**

PULCEO

BON À SAVOIR :

Multi-bancaire et multi-société, Pulceo vous permet de traiter quotidiennement toutes vos opérations bancaires via le protocole EBICS (CE net EDI). Vous disposez d'une vision globale et instantanée de l'ensemble de vos comptes bancaires et vous gérez vos instructions de paiement et d'encaissement.

■ Frais de mise en place du service **Nous consulter**
 ■ Abonnement Pulceo **Nous consulter**
 ■ Options complémentaires **Nous consulter**

■ PULCEO CONNECT (sous réserve de commercialisation)

BON À SAVOIR :

Pulceo Connect permet l'agrégation de comptes ainsi que la gestion de trésorerie multi-comptes, à travers le service d'initiation de virements (sous réserve de disponibilité). Pulceo Connect fonctionne sur un site internet et une application mobile dédiés. Il peut aussi être accessible via DEI Pro, CE net ou Pulceo pour les clients équipés de ces services.

- Pulceo Connect **9,00 €/mois TVA**
 Hors coût du fournisseur d'accès Internet.
 - Option Ellisphere (gestion du risque commercial) **10,00 €/mois⁽¹⁾ TVA**
 Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE

BON À SAVOIR :

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

- Certificat électronique Certiceo : référencé RGS⁽²⁾, ce certificat est accepté par la plupart des établissements bancaires français et est également reconnu pour les télé-procédures administratives.
- Lecteur de carte CAP associé à la carte d'authentification Secur@ccès : solution déconnectée ne nécessitant aucune installation sur votre poste informatique.

- Sécur'Pass⁽¹⁾ Dispositif d'authentification forte permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée.

■ Certificat électronique : abonnement Certiceo certificat électronique (engagement contractuel pour une durée de 3 ans) **80,00 €/an TVA**

■ Certificat 3 Skey
 - Par token USB NG Pro **100,00 € TVA**
 - Par token USB NG Flash (arrêt de commercialisation au 24/04/2017) **120,00 € TVA**

■ Authentification Secur@ccès et lecteur CAP
 - Lecteur CAP (conditions d'accès protégées) **10,00 €/lecteur TVA**
 - Cotisation carte Secur@ccès **8,10 €/an TVA**
 - Frais de refabrication carte Secur@ccès⁽²⁾ **Prix de la carte TVA**
 - Frais de demande de réédition de code confidentiel **5,92 € TVA**

■ Sécur'Pass⁽²⁾ **Gratuit**

> CENTRALISATION DES RECETTES

INTEGRAL CASH RECETTE **Nous consulter TVA**

DÉFINITION :

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

> CENTRALISATION DE TRÉSORERIE

INTEGRAL CASH POOLING **Nous consulter TVA**

DÉFINITION :

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

CASH POOLING GROUPE **Nous consulter TVA**

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

(2) RGS : Référentiel Général de Sécurité.

(1) Sous réserve d'éligibilité.

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

DÉFINITION :

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

>GRANDS REMETTANTS DE CHÈQUES

- Frais de mise en place (TLMC, CHPR) **100,00 €**
- Frais de service TLMC **50,00 €/mois**

DÉFINITION :

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

- Frais de service CHPR **50,00 €/mois**

DÉFINITION :

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

>OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

BON À SAVOIR : ZONE SEPA, JOUR OUVRÉ ET JOUR OUVRABLE

Zone SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiements en euro, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'État de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principauté d'Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque.

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

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

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

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

■ Chèques

- Paiement d'un chèque **Gratuit**
- Frais d'émission d'un chèque de banque en euros **25,00 €**

■ Retraits d'espèces

- En euros
 - Dans un établissement du réseau Caisse d'Épargne **Gratuit**
 - Dans un autre établissement :
 - Avec une carte Visa Business, Associatis ou Electron⁽¹⁾ (au delà de 3 retraits par mois) **1,00 €/retrait**
 - Avec une Carte Visa Business à contrôle de solde systématique (au delà de 3 retraits par mois) **1,00 €/retrait**
 - Avec une carte Visa Gold Business, Visa Platinum Business, Visa Corporate ou Visa Gold Corporate **Gratuit**

- En devises	DAB	Guichet
Commission fixe par acte	3,20 €	6,25 €
Commission proportionnelle (frais par opération pour les opérations facturées)	2,80 %	2,80 %

■ Paiements par carte

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

■ Virements

DÉFINITION : les virements

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

(1) Fin de commercialisation de la carte Electron le 31/03/2021, remplacée par la carte Visa Business à contrôle de solde systématique.

	Centre d'Affaires/Tél.	Banque à distance	Télétransmission
Virement de compte à compte (occasionnel ou permanent)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement SEPA occasionnel vers une autre banque	19,00 €	0,20 €	0,20 €
Virement SEPA jour/immédiat			0,40 €
Virement spécial (URSSAF, TVA...)			0,40 €
Virement urgent			8,00 €
Virement SEPA permanent vers une autre banque	2,55 €	Gratuit	
Émission virement de trésorerie	25,00 €		8,00 €
Remise de virements confirmée par fax (à titre exceptionnel)	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort après l'émission (sous réserve de l'accord de la banque destinataire)	20,00 €		Nous consulter
Prise en charge d'une liste de virements « papier »	30,00 €		
Virement SEPA instantané occasionnel ⁽¹⁾		Nous consulter	Nous consulter
Virement SEPA instantané par fichier ⁽¹⁾			Nous consulter

Prélèvements SEPA/TIP SEPA

DÉFINITION : les prélèvements SEPA

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

- Mise en place du service de contrôle des paiements de prélèvement SEPA sur liste de mandats SEPA autorisés (liste blanche)..... **15,25 €/ligne**
- Service de gestion des créanciers (ajout/modification) non autorisés (liste noire)..... **15,25 €/ligne**
- Ajout ou modification d'un émetteur à sa liste de limitation d'un prélèvement en montant ou en périodicité de prélèvement..... **Sur devis**
- Autorisation du consentement d'un mandat de prélèvement B2B..... **15,00 €**
- Révocation du consentement d'un mandat de prélèvement B2B..... **15,00 €**
- Frais de recherche sur contestation non justifiée d'un mandat de prélèvement SEPA..... **21,00 €**

(1) Sous réserve de commercialisation

■ Effets de commerce

- Domiciliation d'un effet..... **Gratuit**
- Frais pour accord de paiement hors convention de « Paiement Sauf Désaccord » par support papier..... **Gratuit**
- Frais pour accord de paiement hors convention de « Paiement Sauf Désaccord » via Internet..... **Gratuit**
- Frais par remise d'effets..... **14,00 €/remise**
- Frais par effet remis..... **6,00 €/effet**
- Remise de LCR par télétransmission..... **0,40 €/ligne**
- Frais d'acceptation, prorogation, réclamation, modification..... **20,50 €/effet**
- Avis de sort..... **20,00 €**
- Effet restitué..... **20,50 €**
- Bon à payer ponctuel :
 - avec la Convention de paiement sauf désaccord..... **Gratuit**
 - par opération manuelle..... **20,00 €/effet**
- Impayé sur effet à l'encaissement (hors récupération des frais de protêts éventuels)..... **18,00 €**
- Paiement d'un effet sur compte insuffisamment provisionné..... **18,00 €**

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT

■ Remises d'espèces en agence Securexpress⁽¹⁾

- Adhésion au service..... **51,00 €/an TVA**
- Assurance recette-dépôt..... **27,40 €**
- Cotisation carte de dépôt Securexpress..... **8,10 € (1^{ère} carte gratuite) TVA**
- Carte de dépôt Securexpress supplémentaire ou refabrication..... **8,10 €/an TVA**
- Demande de réédition de code confidentiel..... **6,17 € TVA**

■ Prestation particulière de remise d'espèces en agence (Clientèle Grands Comptes).....

Nous consulter

■ Offre fiduciaire.....

Nous consulter

BON À SAVOIR :

L'offre fiduciaire est un service de sécurisation des fonds dans le point de vente et de ramassage par les transporteurs de fonds.

- Pour les coffres forts intelligents : crédit sur fichier..... **Gratuit**

■ Remise d'espèces hors agence

- Service de ramassage des fonds..... **Sur devis**

■ Chèques

- Remise de chèque(s) compensable en France..... **Gratuit**
- Date de valeur = J + 1 ouvré⁽²⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir Conditions Générales de la Convention de compte courant)
- Télécote images chèques..... **Nous consulter**

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

(2) 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).

■ Remise de chèques hors agence

- Service de ramassage des chèques Sur devis

■ Virements

- Réception d'un virement SEPA Gratuit
- Réception de virement de trésorerie euro zone euro Gratuit

■ Prélèvements SEPA/TIP SEPA

- Demande ICS (Identifiant Créancier SEPA) 35,30 €
- Émission de prélèvement SEPA CORE occasionnels 0,22 €/opération télétransmise
- Émission de prélèvement SEPA interentreprises (B2B) occasionnel 0,30 €/opération télétransmise
- Frais sur remise de prélèvements confirmée par signature électronique Gratuit
- Remise de TIP SEPA (hors coût façonnier) 0,22 €/opération télétransmise

■ Interventions et demandes particulières

- Frais de rejets sur prélèvement SEPA émis revenu impayé par télétransmission 15,00 €/prélèvement
- Rejet de virements reçus 18,00 €
- Rejet de virements émis suite à l'émission d'un virement SEPA 5,00 €

■ Autres

- Changement de domiciliation 20,00 €

■ Services SEPAmail

- Vérification de coordonnées bancaires (Offre Sepamail Diamond : sous réserve de commercialisation) Nous consulter
- Abonnement au service
- Demande de vérification

> DATES DE VALEUR (Jours ouvrés)

Date retenue pour la détermination du solde du compte qui sert d'assiette au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (J=jour de comptabilisation)

■ Remise de chèque

- Remises de chèque(s) compensable(s) en France J+1 ouvré ⁽¹⁾
- Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir Conditions Générales de la Convention de Compte Courant)
- Paiement par chèque 1 J avant la date de règlement bancaire

■ Virement

- Virement émis J
- Virement reçu J

■ Prélèvements

- Prélèvement J

■ Remise d'effet

- Sauf bonne fin > 7J ouvrés avant la date d'échéance 4 jours calendaires après échéance
- Crédit après encaissement :

- > 7 J ouvrés avant la date d'échéance 4 jours calendaires après échéance

- < 7 J ouvrés avant la date d'échéance Date de remise + 10 J

- Paiement d'un effet J-1

- Date de valeur d'escompte J

■ Paiements par carte bancaire

- Débit immédiat J

- Débit différé :

- Date d'arrêté de compte ⁽¹⁾ Le dernier jour du mois

- Date de valeur ⁽²⁾ Le 4 du mois suivant

- Date de débit des factures ⁽³⁾ Le 4 du mois suivant

> INSTRUMENTS DE PAIEMENTS

CHÈQUES

- Délivrance de chéquier en agence/centre d'affaires Gratuit
- Frais de renouvellement automatique de chéquier Gratuit
- Carnet de remises de chèques (hors prestations particulières) Gratuit
- Carnets de remises de chèques personnalisés Gratuit
- Frais d'envoi de chéquier en pli recommandé (frais postaux inclus TTC / envoi) 7,65 €
- Frais de destruction d'un chéquier non retiré dans les 2 mois suivant sa mise à disposition 7,50 €/chéquier
- Fabrication de lettres-chèques /chèques sécurisés Nous consulter

CARTES

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

■ Cotisations cartes

- Carte Visa Business (débit immédiat ou différé) 59,30 €/an
- Carte Visa Gold Business (débit immédiat ou différé) 145,00 €/an
- Carte Visa Platinum Business (débit différé) 242,00 €/an
- Carte de retrait Associatis 20,30 €/an
- Carte de paiement Visa Electron (fin de commercialisation) ⁽⁴⁾ 34,85 €/an
- Carte Visa Business à contrôle de solde systématique 34,85 €/an
- Carte Visa Business à contrôle de solde systématique (souscription dans le cadre de l'offre « services bancaires de base ») Gratuit

■ Opérations diverses

- Refabrication de carte avant échéance 10,70 €
- Renouvellement, réédition, réactivation de code confidentiel 8,50 €
- Envoi de carte bancaire en recommandé avec AR à votre demande (ajustable selon frais postaux) 7,65 €/envoi
- Modification temporaire du plafond carte ⁽⁵⁾ 18,60 €/an

(1) Date à laquelle la Caisse d'Épargne arrête le cumul des factures du client enregistrées dans leur ordre chronologique.

(2) Date de référence servant au calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs.

(3) Date à laquelle la Caisse d'Épargne débite le compte du client du montant total des factures cumulées depuis le dernier débit. A cette date, le solde du compte doit être suffisamment provisionné pour permettre le débit.

(4) Fin de commercialisation de la carte Electron le 31/03/2021, remplacée par la carte Visa Business à contrôle de solde systématique.

(5) Sous réserve d'acceptation.

(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.

CARTE ACHAT PUBLIC..... Nous consulter

BON À SAVOIR :

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

CARTE CORPORATE⁽¹⁾

- Abonnement Carte Corporate	25 €/mois
- Carte Visa Corporate	5 €/mois
- Carte Visa Gold Corporate	12 €/mois
- Service optionnels de l'offre Carte Corporate (certains services peuvent être soumis à TVA)	Nous consulter

ASSURANCES

BON À SAVOIR :

L'assurance moyens de paiement « Pro Plus »⁽²⁾⁽³⁾ couvre, avant opposition, les conséquences d'un usage frauduleux consécutif à la perte ou au vol de la carte bancaire ou de formules de chèque vierge, détenus sur un compte selon conditions particulières et générales du service.

- Assurance moyens de paiement « Pro Plus » ⁽²⁾⁽³⁾	20,30 €/an/compte
- Assurance moyens de paiement des Associations et organismes à but non lucratif ⁽²⁾⁽³⁾	16,30 €/an/compte

> SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT

SP PLUS (SERVICE DE SÉCURISATION DES ORDRES DE PAIEMENT EFFECTUÉS À DISTANCE)

BON À SAVOIR :

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

■ Frais de mise en service TVA	
- SP PLUS	175,00 €
- JePaieEnLigne	175,00 €
- JePaieEnLigne Express ⁽⁴⁾	50,00 €
■ Forfait mensuel Intégrant le module contre la fraude (Options Risque Pilotage 1 & 2) TVA	
- SP PLUS	38,00 €
- JePaieEnLigne	38,00 €
■ Abonnement mensuel (sans option) TVA	
- SP PLUS	18,00 €
- JePaieEnLigne	18,00 €
- JePaieEnLigne Express ⁽⁴⁾	5,00 €
■ Frais liés aux transactions	Nous consulter TVA
■ Commission monétique sur paiement	Nous consulter

■ Options

- SP PLUS	Nous consulter
- JePaieEnLigne ⁽¹⁾	Nous consulter
- JePaieEnLigne Express ⁽²⁾	Nous consulter

PAYPLUG⁽³⁾

- Offre simple et 100% digitale pour vos encaissements en ligne	Nous consulter
---	-----------------------

ÉQUIPEMENT MONÉTIQUE D'ACCEPTATION

■ Le contrat monétique accepteur

- Taux de commission	Nous consulter
- Relevé Annuel des Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC)	Gratuit
- Relevé Mensuel des Frais d'Encaissement Cartes (RMFEC)	Gratuit

■ Location de terminaux de paiement électronique (TPE)

BON À SAVOIR :

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

- Terminal filaire (raccordé au réseau téléphonique)	Nous consulter TVA
- Terminal IP (raccordé à internet)	Nous consulter TVA
- Terminal GPRS (terminal nomade avec abonnement téléphonique inclus)	Nous consulter TVA

■ Prestations associées ou complémentaires

- Frais de chargement logiciel spécifique	Nous consulter TVA
- Installation sur site (matériel et logiciel)	Nous consulter TVA
- Paiement Location Biens et Services (PLBS)	Nous consulter TVA
- Frais de téléchargement de logiciel spécifique (VAD ou privatif, CUP, AMEX, Cetelem, Accord, Diner, Discover, JCB)	Nous consulter TVA
- Solution d'édition/lecture de chèque	Nous consulter TVA
- Frais de rupture anticipée de contrat	Nous consulter TVA
- Frais pour non restitution terminal/Équipement hors d'usage	Valeur résiduelle du TPE TVA
- Commission monétique sur paiement	Nous consulter
- Relevé d'édition monétique mensuel et décadaire	Gratuit
- Relevé d'édition monétique détaillé (selon périodicité)	Nous consulter
- Frais sur contrats inactifs	29,50 €/an
- Frais de recherche sur historique de télé collecte sur erreur de montant et sur erreur non fondée	de 13 € à 65 €
- Frais de consommable de TPE	Frais réels
- Frais de réédition d'une facture annuelle de location TPE	6,00 €
- Frais de réédition du Récapitulatif Annuel des Frais d'Encaissement Cartes (RAFEC)	6,00 €
- Frais de réédition du Récapitulatif Mensuel des Frais d'Encaissement	

(1) Sous réserve de commercialisation. Sous réserve d'éligibilité.

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

(3) Assurance moyens de paiement Pro Plus et Assurance moyens de paiement des Associations et organismes à but non lucratif sont des contrats de BPCE Assurances IARD, entreprise régie par le code des assurances. Voir conditions générales ou notice d'information.

(4) Sous réserve de commercialisation.

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

(2) Sous réserve de commercialisation.

(3) 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.

1 BANQUE AU QUOTIDIEN

Cartes (RMFEC)	6,00 €
- Frais de gestion des impayés	
- Par opération traitée par le schéma « CB »	21,00 €
- Par opération traitée par les autres schémas	45,00 €
- Edition ou duplicata carte de domiciliation	7,00 € TVA

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

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

DILIZI ⁽²⁾

Solution d'encaissement mobile qui transforme le smartphone ou la tablette en « caisse digitale ».

- Boîtier DILIZI	99,00 € TVA
- Commission monétique sur paiement	Nous consulter

ESPACE DONS

La plateforme des dons en ligne des Associations et des Fondations.

BON À SAVOIR :

Valorisez votre association et simplifiez la collecte de dons (argent, objet, temps).

- Frais de mise en place	Gratuit
- Commission monétique sur paiement (en fonction du montant des dons transférés sur le compte bancaire Caisse d'Epargne Ile-de-France)	De 1,50 % à 2,50 %

JOINLY ⁽³⁾

BON À SAVOIR :

JOINLY facilite et simplifie la gestion de votre Association afin de digitaliser vos cotisations et sécuriser l'encaissement de vos fonds.

■ L'offre « entraînement »

- Abonnement (sans engagement)	Gratuit
- Frais de transactions ⁽⁴⁾ prélevés sur les encaissements	3,00 % TVA

■ L'offre « performance »

- Abonnement (engagement de 12 mois)	15,00 €/mois
- Frais de transactions ⁽⁴⁾ prélevés sur les encaissements effectués et dégressifs à partir de 20 000 € collectés	De 3,00 % à 2,00 % TVA

FINTRAX Nous consulter

Avec le système de change dynamique au point de vente, vos clients étrangers peuvent payer leurs achats par carte bancaire (Visa ou Mastercard) directement dans la devise de leur pays.

BOOSTPAY Nous consulter

Véritable tout-en-un, cet équipement innovant, allie la robustesse d'un TPE aux fonctionnalités d'une tablette sécurisée.

2 LES FINANCEMENTS



> CYCLE D'EXPLOITATION

FRAIS DE DOSSIER EN % DU MONTANT DE L'ENGAGEMENT

(création, renouvellement) 1,00 % (min. 180 €)

DÉCOUVERT (Facturation trimestrielle)

- Commission de plus fort découvert (calculée sur le solde débiteur le plus important, en valeur, de chaque mois) 0,15 % max

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 de dépassement de découvert (majoration taux client) 2,00 % min. dans la limite du taux réglementaire

- Commission d'immobilisation (calculée sur le solde moyen débiteur de la période, perçue uniquement si le compte est débiteur en permanence au cours du trimestre indiqué) 1,00 % max

- Commission de non-utilisation (calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé de l'autorisation de découvert, perçue à chaque arrêté trimestriel) Nous consulter

- Taux d'intérêt de l'autorisation de découvert (Intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) ⁽¹⁾ Taux d'intérêt conventionnel indiqué aux conditions particulières de la convention de découvert

- Taux d'intérêt du découvert non autorisé Taux maximum autorisé par la législation en vigueur

ESCOMPTE

- Taux d'intérêt escompte autorisé Nous consulter ⁽²⁾

- Taux d'intérêt escompte occasionnel Nous consulter ⁽²⁾

- Minimum d'intérêts perçus 7,00 €/remise

- Minimum de jours lors du décompte d'agios 10 jours ouvrés

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

(2) Fin de commercialisation de DILIZI le 1/10/2022

(3) JOINLY, service de la société E-COTIZ, proposé par la Caisse d'Epargne. SAS E-COTIZ, Le Tremplin - 6 rue Claude Farrère 75016 PARIS Téléphone : 01 84 20 20 16 - www.joinly.com - S.A.S. au capital de 7 725,40 - RCS Paris 802 661 678 - TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR 10 802661678.

(4) À la charge des adhérents

(1) Voir le Lexique pour un exemple d'un calcul de TEG

(2) Intérêts calculés en fonction du taux d'intérêt, de la durée, et du montant des effets escomptés. Le minimum d'intérêts perçus est fixé à 10 € Taux dans la limite du seuil de l'usure applicable. Dans le cas où l'indice de référence serait inférieur à zéro (0), il sera alors considéré comme étant égal à zéro (0).

2 LES FINANCEMENTS

MOBILISATION DE CRÉANCES PROFESSIONNELLES (DAILY)

BON À SAVOIR :

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

- Frais de convention cadre (mise en place).....	100,00 €
- Commission de bordereau	55,00 €
- Commission de notification/courrier.....	25,00 €
- Commission par créance.....	20,00 €
- Commission de relance Dailly.....	25,00 €
- Commission de renouvellement ou prorogation.....	25,00 €
- Commission de mise en impayé	25,00 €
- Mainlevée de notification	50,00 €

GESTION DU POSTE CLIENTS Nous consulter

BON À SAVOIR : Financement de vos factures

La Caisse d'Épargne vous propose des solutions adaptées à la gestion et à la sécurisation de votre poste clients : ciblage de nouveaux prospects, informations sur la santé financière de vos clients, prospects ou fournisseurs en France ou à l'international, assurance contre le risque d'impayés.

- Affacturage FACTUREA : pour assurer, financer et gérer votre poste client.....	Nous consulter
• Commission de financement.....	Nous consulter
• Commission d'affacturage.....	Nous consulter
- Flash Factures : solution de financement en ligne de la facture.....	Nous consulter
- Offre d'assurance-crédit TRADELINER et EASYLINER ⁽¹⁾ : pour protéger vos créances clients contre le risque d'impayés sur vos opérations domestiques et internationale.....	Nous consulter
- Offre de renseignement commercial et recouvrement VISIONDEV : pour connaître et suivre en ligne la santé financière de vos clients et prospects	Nous consulter
- Offre Ellispère de niveau 2	Nous consulter

LIGNES DE TRÉSORERIE INTERACTIVES LTI (réservé au Secteur Public)

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

AVAL DE TRAITE

- Commission sur aval de traite.....	2,00 % (min. 100 €)/an
--------------------------------------	------------------------

(1) Sous réserve de commercialisation

> ENGAGEMENTS PAR SIGNATURE DE LA BANQUE

CAUTIONS BANCAIRES

- Frais d'émission d'un acte simple sur imprimé pré-établi et normalisé	100,00 €
- Frais d'émission d'un acte complexe sur imprimé fourni par le client (nécessitant une validation juridique)	Nous consulter
- Commission d'engagement annuelle.....	2,00 % (min. 100,00 €)
- Mainlevée, modification ou dénonciation d'engagement par signature.....	55,00 €

GARANTIES À PREMIÈRE DEMANDE Nous consulter

GARANTIES DE MARCHÉ (RESTITUTION D'ACOMPTE, RETENUE DE GARANTIE...) Nous consulter

> FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

FRAIS DE MISE EN PLACE

- Frais de dossier sur prêt moyen-long terme.....	1,00 % (min. 280,00 €)
---	------------------------

OPÉRATIONS EXCEPTIONNELLES SUR CRÉDIT

- Réédition du tableau d'amortissement	35,00 €
- Simulation de décompte de remboursement anticipé.....	55,00 €
- Avenant complexe (changement d'emprunteur, désolidarisation, transfert de prêt sur un autre objet).....	355,25 €
- Indemnité de remboursement anticipé	Selon contrat
- Indemnité de réaménagement.....	Selon contrat
- Intérêts de retard sur échéance de prêt	Selon contrat

> PRET A IMPACT

(Offre avec un taux d'intérêt indexé sur la performance extra-financière)..... Nous consulter

> OFFRE « ORIGINATE-TO-DISTRIBUTE » (O2D)

(Offre proposée par la Caisse d'Épargne et Natixis en partenariat avec des investisseurs institutionnels qui offrent de la liquidité à très long terme)..... Nous consulter

> NUMAIRIC

(Solution de financement en ligne réservée au Secteur Public).....Tarification en ligne sur www.caisse-epargne.fr/souscrire/prest-collectivites

2 LES FINANCEMENTS

ASSURANCE DES EMPRUNTEURS ⁽¹⁾ Nous consulter

BON À SAVOIR :

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

GARANTIES SUR PRÊTS

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

- Prise de garanties société de caution mutuelle.....	Nous consulter
- Gage sur véhicule automobile	175,00 €
- Nantissement de parts sociales de SCI.....	650,00 € (y compris 150 € de frais de notification extrajudiciaire)
- Nantissement de parts sociales hors SCI ou d'actions de sociétés non cotées.....	500,00 €
- Nantissement de compte-titres ou de contrat d'assurance-vie hors Caisse d'Epargne en unités de compte	100,00 €
- Nantissement de fonds de commerce sous seing privé.....	500,00 €
- Gage de biens meubles corporels	500,00 €
- Promesse d'affectation hypothécaire sous seing privé.....	100,00 €/acte
- Mainlevée totale ou partielle Garantie Bpifrance, CEGC.....	Gratuit
- Mainlevée totale ou partielle hypothèque, fonds de commerce, matériel, parts sociales, compte titres, assurance vie hors réseau	95,00 €
- Fiducie sûreté ⁽²⁾	Nous consulter

> FINANCEMENT DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

FINANCEMENTS

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

CAUTIONS IMMOBILIÈRES

■ Garanties Financières d'Achèvement (GFA)	
GFA.....	Nous consulter
GFA VRD (Voirie, Réseau, Divers).....	Nous consulter
■ Engagements par signature.....	Nous consulter

COMPTE RÉSERVATAIRE

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

> FINANCEMENT LOCATIF

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

CRÉDIT BAIL MOBILIER	Nous consulter TVA
----------------------------	----------------------------------

LOCATION FINANCIÈRE	Nous consulter
---------------------------	-----------------------

LEASE BACK	Nous consulter
------------------	-----------------------

LOCATION LONGUE DURÉE	Nous consulter TVA
-----------------------------	----------------------------------

> COUVERTURE DE TAUX

INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME	Nous consulter
--------------------------------------	-----------------------

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

(2) Sous réserve de commercialisation

3 LES PLACEMENTS



BON À SAVOIR :

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

> ÉPARGNE BANCAIRE

DÉPÔT À TERME

- Comptes sur Livret (Associatis, Logement social, Régional)..... **Nous consulter**
- Livret A, Livret B..... **Nous consulter**
- Frais de tenue de compte sur livret (Livret B, CSL régional, CSL Associatis, CSL Logement Social) 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 sur livret inactif est plafonné par arrêté ministériel..... **30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte**

> PLACEMENTS FINANCIERS

- Bons de caisse, Comptes à Terme en euros (CAT à taux fixe, révisable ou progressif), Certificats de Dépôt Négociables (CDN), Titres de Créance Négociables (BMTN, EMTN)..... **Nous consulter**
- Parts sociales..... **Nous consulter**

> COMPTES TITRES

BON À SAVOIR :

Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient pour le Client de se reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que la Caisse d'Epargne fournit au Client. Le client peut recevoir sur demande des précisions sur la rémunération de la Caisse d'Epargne perçue à ce titre.

DROITS DE GARDE

- Titres hors groupe BPCE **TVA**
 - Commission proportionnelle⁽¹⁾ à la valeur du portefeuille selon le barème (minimum annuel 25 €)
 - Jusqu'à 30 000 €..... **0,20 %/semestre**
 - De 30 001 à 99 999 €..... **0,10 %/semestre**
 - A partir de 100 000 €..... **0,05 %/semestre**
 - Commission fixe par ligne..... **2,30 €/semestre**
- Titres du groupe BPCE **TVA**
 - Par compte-titres jusqu'à 1 500 €..... **4,06 €/semestre**
 - Par compte-titres supérieur à 1 500 €..... **11,68 €/semestre**
 - Comptes sans position au 31/12 de l'année écoulée..... **8,50 €/semestre**
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier). Les frais et commissions prélevés semestriellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif. **Application des droits de garde dans la limite de 30 €/an (montant plafonné par arrêté ministériel) TVA**

(1) Commission proportionnelle appliquée sur la valorisation du portefeuille sur la base d'un arrêté au 30/06 et au 31/12 et prélevée semestriellement.

ORDRES DE BOURSE⁽¹⁾

	En centre d'affaires	Par internet
Taux de courtage	1,45 %	0,40 %
Minimum de perception	15,90 €	7,90 €
Ordre non exécuté	12,00 €	
Ordre annulé	12,00 €	

- Opérations sur valeurs étrangères..... **Nous consulter**

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

- Opérations OPC du réseau Caisse d'Epargne..... **Nous consulter**
- Opérations OPC d'un autre réseau..... **31,00 € + frais d'émetteur**
- Rachat OPC du réseau Caisse d'Epargne hors FCP garanti ou à promesse..... **Gratuit**
- Rachat avant échéance de FCP garanti ou à promesse..... **Nous consulter**

GESTION DE COMPTE TITRES

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

- Ouverture de compte-titres..... **Gratuit**
- Relevé trimestriel..... **Gratuit**
- Attestation de plus-values sur demande client..... **Gratuit**
- Édition et envoi de l'imprimé fiscal unique (IFU)..... **Gratuit**
- Duplicata de l'imprimé fiscal unique (IFU)..... **17,75 € TVA**
- Relevé ponctuel de portefeuille..... **8,10 € TVA**
- Dépôt de titres non cotés :
 - Frais de constitution de dossier..... **203,00 € TVA**
 - Acte de gestion..... **75,00 €/acte**
- Transfert de compte-titres ordinaires vers un autre établissement du réseau Caisse d'Epargne..... **Gratuit**
- Transfert vers une autre banque :
 - Commission fixes..... **130,00 € TVA**
 - Commission par ligne..... **7,00 € TVA**
- Clôture de compte-titres..... **Gratuit**

(1) La facturation des ordres de Bourse dépend principalement de la place sur laquelle les titres sont négociés, du montant de l'ordre et du mode de transmission choisi.

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE



BON À SAVOIR :

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

> BANQUIER DU DIRIGEANT

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

> INGÉNIERIE SOCIALE

L'offre Epargne Salariale et Retraite de la Caisse d'Épargne repose sur une combinaison de dispositifs complémentaires permettant à une entreprise ou une structure employeur, d'apporter des outils de motivation et fidélisation des salariés, de préparer la retraite et d'assurer la relance et la pérennité de l'entreprise.

- Épargne salariale (Plan d'Épargne Entreprise (PEE), Plan d'Épargne Retraite Collectif et PER Obligatoire (PERCOL, PERO) Intéressement **Nous consulter**

BON À SAVOIR :

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

- Titres de services **Nous consulter** 

BON À SAVOIR :

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

- Chèques de table papier ou électronique « Bimpli »
- Chèques cadeaux papier « CADO Chèques » ou électronique « CADO CARTE »
- CESTU Domalin
- Chèques Interservices (clientèle Secteur public)

- Indemnités de fin de carrière / Indemnités de licenciement ⁽¹⁾ **Nous consulter**

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

BON À SAVOIR :

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

> INGÉNIERIE FINANCIÈRE

- Opérations de couverture de risque
 - Couverture de risque de taux **Nous consulter**
Nous vous proposons en partenariat avec Natixis⁽¹⁾ d'accéder à une large gamme de produits vous permettant de vous prémunir contre les variations de taux d'intérêt.
 - Couverture de risque de change **Nous consulter**
Une large gamme de produits en partenariat avec Natixis⁽¹⁾ vous permettant de vous prémunir contre les risques liés aux variations du taux de change et donc de sécuriser vos transactions.
 - Couverture de risque de matière première **Nous consulter**
Votre domaine d'activité est l'achat, la transformation ou la vente des principales matières premières ? Vous souhaitez vous protéger contre une variation des prix ? La Caisse d'Épargne et Natixis⁽¹⁾ proposent des solutions pour vous prémunir des variations de cours et ainsi sécuriser la rentabilité de votre activité.
- Opérations financières
 - Montage de financement structuré (LBO...), transmission d'entreprises **Nous consulter**

> INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

- Immobilier professionnel **Nous consulter**
BON À SAVOIR :
Une équipe dédiée aux promoteurs, constructeurs, aménageurs, lotisseurs, marchands de biens et investisseurs vous accompagne dans la mise en oeuvre de vos opérations immobilières et le financement adapté à chacun de vos projets.
- Offre Copropriétés **Nous consulter**
BON À SAVOIR :
La Caisse d'Épargne propose aux syndicats comme aux syndicats de copropriétaires une offre répondant aux nouvelles dispositions de la loi ALUR et permettant de faciliter la gestion des comptes et le traitement des opérations courantes ainsi que des solutions de financement destinées aux copropriétés (préfinancement des subventions, prêts collectifs...).

(1) NATIXIS - Société anonyme au capital de 5.044.925.571,20 euros, immatriculée 542 044 524 RCS Paris Siège social : 30, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris.

4 DES EXPERTS À VOTRE SERVICE

■ Offres Réservataires Nous consulter

BON À SAVOIR :

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

> BANQUE DE L'ORME

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

> INGÉNIERIE ENVIRONNEMENTALE

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

> ASSURANCES

■ Assurance Homme Clé⁽¹⁾ Nous consulter

BON À SAVOIR :

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

■ Assurance Responsabilité des Dirigeants⁽²⁾ Nous consulter

BON À SAVOIR :

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

■ PACK CYBER⁽³⁾ Nous consulter

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

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

(3) Le PACK CYBER est un contrat AIG, entreprise régie par le code des assurances.

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL



> TENUE DE COMPTE

COMPTES EN DEVISES (MONTANT PRÉLEVÉ DANS LA DEVISE)

- Ouverture de compte	Gratuit
- Envoi des relevés (périodicité mensuelle).....	Gratuit
- Frais de tenue de compte en devises tous marchés.....	90,00 €/trimestre
- Clôture de compte	Gratuit
■ Commission de mouvement	
- Commission de mouvement sur les mouvements débiteurs/trimestre.....	0,25 % max (prélevé sur le compte devise)

> À DESTINATION DE L'ÉTRANGER

CARTES

Se reporter à la page dédiée aux paiements et retraits en euros et en devises.

ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

De l'EEE (Espace économique européen) en euros, avec un BIC et un IBAN, frais partagés.

■ Virement PAPIER	
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN	14,00 €
■ Virement TÉLÉTRANSMIS	
- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN	0,20 €
■ Confirmation d'émission de virement.....	19,00 €

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

Autres virements : hors EEE (quel que soit le montant), en devises (quel que soit le pays).

	Virement papier	Virement télétransmis
a) Commission proportionnelle	0,10 %	Inférieur ou égal à 75 000 € : 0,10 % Au-dessus de 75 000 € : 0,05 %
- Minimum de perception	23,00 €	12,00 €
- Maximum de perception		150,00 €
b) Commission de change si virement en devises	+ 0,05 %	+ 0,05 %
- Minimum de perception	+ 10,00 €	+ 10,00 €

- Frais d'intervention	28,00 €
- Demande de retour de fonds sur opération émise à tort après échange interbancaire.....	28,00 €
- Confirmation d'émission de virement	19,00 €
- Frais de correspondant sur l'international.....	25,00 €

DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX TRANSFERTS Nous consulter

ENCAISSEMENT DE CHÈQUE ÉTRANGER

BON À SAVOIR :

La Caisse d'Épargne Ile-de-France n'accepte plus les remises de chèques étrangers en euros et en devises. Pour vos encaissements étrangers, nous vous recommandons d'utiliser le virement ou le prélèvement SEPA, le virement international ou encore votre contrat monétique, le cas échéant. Renseignez-vous en Centre d'affaires.

PAIEMENT PAR CHÈQUE À L'ÉTRANGER

■ Commission de services.....	0,10 % ⁽¹⁾
- Minimum de perception.....	30,00 €
■ Émission chèque de banque en devises.....	0,10 %
- Minimum de perception.....	30,00 €
■ Commission de change si chèque de banque en devises.....	0,05 %
- Minimum de perception.....	10,00 €

CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission d'ouverture/trimestre indivisible.....	0,30 % (min. 150 €)
- Commission de prorogation ou augmentation du montant.....	0,30 % (min. 150 €)
- Commission de modification (autre que prorogation ou augmentation de montant).....	150,00 €
- Commission d'utilisation/examen/levée de documents.....	0,125 % (min. 120 €)
- Commission d'acceptation ou de paiement différé/mois indivisible.....	0,10 % (min. 150 €)
- Frais supplémentaire d'acte complexe, projet ou traduction.....	150,00 €
- Frais d'irrégularité ⁽¹⁾ (à la charge de l'exportateur).....	110,00 €
- Bon de cession (frais d'intervention).....	95,00 €

LETTRÉ DE CRÉDIT STAND-BY IMPORT

- Commission d'ouverture.....	Nous consulter
- Commission de prorogation ou d'augmentation.....	Nous consulter
- Commission de modification.....	Nous consulter
- Commission de paiement/mise en jeu.....	Nous consulter
- Frais d'acte complexe/majoration.....	Nous consulter

REMISES (EFFETS) LIBRES IMPORT

- Commission d'encaissement.....	0,15 % (min. 100 € - max. 180 €)
- Commission d'acceptation.....	35,00 €
- Commission d'aval.....	Nous consulter
- Commission de modification.....	35,00 €
- Commission de clôture.....	100,00 €
- Frais d'impayés.....	100,00 €
- Frais de port.....	10,00 € TVA

- Frais de courrier express en Europe.....	30,00 € TVA
- Frais de courrier express hors Europe.....	30,00 € TVA
- Frais Swift.....	40,00 € TVA

REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT

- Commission d'encaissement.....	0,20 % (min. 120 € / max. 350 €)
- Commission d'acceptation.....	35,00 €
- Commission d'aval.....	Nous consulter
- Commission de modification.....	35,00 €
- Commission de clôture.....	100,00 €
- Frais d'impayés.....	100,00 €
- Frais de bon de cession.....	100,00 €
- Frais de port.....	10,00 € TVA
- Frais de courrier express en Europe.....	30,00 € TVA
- Frais de courrier express hors Europe.....	30,00 € TVA
- Frais Swift.....	40,00 € TVA

➤ EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER

RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA

Virements en euros zone SEPA d'un montant ≤ 50 000 € avec un BIC et un IBAN, et frais partagés.

- Frais par virement automatisable avec un BIC et un IBAN.....	Gratuit
- Confirmation de réception de virement.....	19,00 €

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

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

■ Frais par virement.....	15,00 €
■ Commission de change si virement en devises.....	0,05 %
- Minimum de perception.....	10,00 €
■ Code BIC/IBAN ou coordonnées bancaires absents ou incorrects.....	28,00 €
■ Confirmation de réception de virement.....	19,00 €
■ Frais pour correction de date de valeur pour un virement international.....	28,00 €

DATES DE VALEUR APPLIQUÉES AUX RAPATRIEMENTS Nous consulter

FRAIS RÉCLAMÉS PAR CORRESPONDANT ÉTRANGER Coût réel

(1) Différence constatée entre l'ouverture de lettre de crédit et les documents fournis.

MOBILISATION DES CRÉANCES NÉES SUR L'ÉTRANGER

(Frais de dossier par billet).....	50,00 €
------------------------------------	---------

CRÉDIT DOCUMENTAIRE EXPORT

■ Forfait crédits documentaires export ≤ 100 000 €	
- Notifié inférieur à 100 000 €.....	320,00 €
- Confirmé inférieur à 50 000 €.....	370,00 €
- Confirmé de 50 000 € à 100 000 €.....	500,00 €
- Commission de modification.....	60,00 €
- Utilisation supplémentaire.....	100,00 €
■ Tarification unitaire crédits documentaires export > 100 000 €	
- Commission de notification	
- Inférieure ou égale à 1500 K€.....	1 ‰ ⁽¹⁾ (min. 105 €)
- Supérieure à 1500 K€.....	0,5 ‰ ⁽¹⁾ (min. 105 €)
- Commission de modification.....	105,00 €
- Commission de levée de documents.....	1,5 ‰ ⁽¹⁾ (min. 140 €)
- Commission d'encaissement.....	1 ‰ ⁽¹⁾ (min. 75 €)
- Commission de transfert.....	1,25 ‰ ⁽¹⁾ (min. 125 €)
- Commission de paiement sur transfert.....	0,625 ‰ ⁽¹⁾ (min. 115 €)
- Commission de confirmation.....	Nous consulter (min. 350 €)
- Commission d'acceptation ou de paiement différé.....	Nous consulter (min. 350 €)
- Frais d'intervention à la demande.....	90,00 €

LETTRE DE STAND-BY EXPORT

- Commission de notification/acte standard.....	Nous consulter
- Commission de modification/avenant.....	Nous consulter
- Commission d'encaissement.....	Nous consulter

ENCAISSEMENTS (EFFETS) LIBRES EXPORT

- Commission d'encaissement.....	0,15 % (min. 100 € / max. 180 €)
- Commission d'acceptation.....	35,00 €
- Commission demande d'aval.....	50,00 €
- Frais de relance.....	35,00 €
- Commission de modification.....	35,00 €
- Commission de clôture.....	100,00 €
- Frais d'impayés.....	100,00 €
- Frais Swift.....	40,00 € TVA
- Frais de port.....	10,00 € TVA
- Frais de courrier express en Europe.....	30,00 € TVA
- Frais de courrier express hors Europe.....	30,00 € TVA

REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

- Commission d'encaissement.....	0,20 % (min. 120 € ; max 350 €)
- Commission d'acceptation.....	35,00 €
- Commission demande d'aval.....	50,00 €
- Frais de relance.....	35,00 €
- Commission de modification.....	35,00 €
- Commission de clôture.....	100,00 €
- Frais d'impayés.....	100,00 €
- Frais Swift.....	40,00 € TVA
- Frais de port.....	10,00 € TVA
- Frais de courrier express en Europe.....	30,00 € TVA
- Frais de courrier express hors Europe.....	30,00 € TVA

> ÉCHANGES DE DONNÉES

■ Réception de MT101 en provenance de banques tierces	
- Abonnement mensuel.....	Nous consulter
- Envoi de MT940 vers des banques tierces.....	Nous consulter

> OPÉRATIONS DE CHANGE

- Abonnement Click'n Trade (outil de gestion en ligne des opérations de change).....	Gratuit
--	---------

CHANGE AU COMPTANT

- Commission de change.....	0,05 %
- Minimum de perception.....	10,00 €

CHANGE À TERME ET CHANGE À TERME PRÉAVIS +

- Frais de mise en place.....	40,00 €/dossier
- Commission de change.....	0,05 %
- Minimum de perception.....	10,00 €
- Levée.....	15,00 €

SWAP DE CHANGE

- Frais de mise en place.....	35,00 €/dossier
- Commission de change.....	0,05 %
- Minimum de perception.....	10,00 €

SERVICES (CHANGE À TERME ET SWAP DE CHANGE).....

Nous consulter

(1) En ‰ du montant

* Assurance Risques Exportateur Préfinancement et Assurance Risques Exportateur Cautions sont des contrats de BPI France Assurance Export, entreprise régie par le code des assurances. Voir conditions générales ou notice d'information. Cf. mentions légales complètes dans le lexique

5 LE COMMERCE INTERNATIONAL

INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME DE CHANGE Nous consulter

AUTRES SERVICES (OPTIONS, PRODUITS STRUCTURÉS) Nous consulter

> OFFRE BPI FRANCE ASSURANCE EXPORT

ASSURANCE RISQUES EXPORTATEUR PRÉFINANCEMENT*

(Clientèle entreprises) Nous consulter

Adossé à l'assurance Préfinancement Risque Exportateur de BPI France Assurance Export, la Caisse d'Épargne Ile-de-France vous propose un crédit de préfinancement dédié au financement des dépenses dans le cadre d'un contrat signé à l'export.

ASSURANCE RISQUES EXPORTATEUR CAUTIONS* (Clientèle entreprises)

Adossé à l'assurance Cautions Risque Exportateur de BPI France Assurance Export, la Caisse d'Épargne Ile-de-France facilite la mise en place de cautions dans le cadre de vos contrats export.

> AVANCES EN DEVICES

- Frais de mise en place **Min. 170 €/dossier**

- Taux **Nous consulter**

> GARANTIES INTERNATIONALES Nous consulter

BON À SAVOIR :

Les garanties internationales sont des engagements par signature émises soit dans le cadre d'un marché export (garantie de soumission, de restitution d'acompte, de bonne exécution, de dispense de retenue de garantie...) soit dans le cadre d'un marché import en garantie de paiement de marchandises ou de services

> FRAIS ANNEXES

- Frais de courrier **10,00 € TVA**

- Frais de courrier express **30,00 € TVA**

- Frais de Swift **40,00 € TVA**

6 AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES



> RECHERCHE DE DOCUMENT 18,00 €

Intervention

Recherche, Historique, Fourniture d'une copie de chèque, Frais de recherche sur dépôt d'espèces, Lettres accreditives.

> AUTRES FRAIS

- Frais d'envoi de documents à la demande du client en recommandé avec AR **Sur devis**

7 IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT



> 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 inexacts, absence ou insuffisance de provision...)

- Commission d'intervention **8,75 €/opération**

Dans la limite d'un plafond journalier de **43,75 €**

> INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

Frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision (maximum 1/jour) **12,50 €⁽¹⁾**

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :

- Par chèque ≤ 50,00 € **21,25 €⁽²⁾**

- Par chèque > 50,00 € **41,25 €⁽²⁾**

Dans la limite d'un plafond journalier de **100,00 €**

Le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend : les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non-paiement, le blocage de la provision pour régularisation, la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.

Frais d'information de la Banque de France pour chèque payé en période d'interdiction **25,00 €**

> INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS

Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision (maximum 1/jour) **12,50 €⁽¹⁾**

Forfait de frais par prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le téléversement SEPA) rejeté pour défaut de provision :

- prélèvement inférieur à 20,00 € **Montant de l'opération**

- prélèvement supérieur ou égal à 20,00 € **11,25 €⁽²⁾**

Frais dans la limite d'un plafond journalier **40,00 €**

Le forfait de frais de rejet de prélèvement SEPA (dont TIPSEPA et le téléversement SEPA) comprend : les frais de lettre d'information préalable pour prélèvement sans provision, les frais de lettre d'information sur le refus d'exécution d'opérations de paiement et tous les autres frais perçus par la banque à l'exception de la commission d'intervention qui est prélevée séparément.

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

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

> OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de lettre d'information pour compte courant débiteur non autorisé **14,00 €**
- Frais par saisie-attribution ou saisie conservatoire. **120,00 €**
- Frais par Saisie Administrative à Tiers Détenteur **10% du montant de la saisie dans la limite de 100,00 €**

BON À SAVOIR :

La lettre d'information pour compte débiteur non autorisé est adressée au titulaire d'un compte qui présente une situation débitrice irrégulière pour au moins l'une des raisons suivantes :

- le titulaire ne dispose d'aucune autorisation de découvert,
- son autorisation de découvert est utilisée pendant plus de 30 jours consécutifs,
- le montant du solde débiteur dépasse l'autorisation de découvert accordée.

Le constat d'une telle situation déclenche, par titulaire, un courrier d'information de la situation débitrice irrégulière de son compte en lui demandant de la régulariser, et éventuellement, un 2e courrier si le solde du compte n'est pas redevenu créditeur dans des délais raisonnables.

Il peut y avoir plusieurs situations débitrices irrégulières dans un même mois donnant lieu, pour chacune, à l'envoi de ces courriers.

> OPPOSITIONS

- Frais d'opposition chèque par l'émetteur **14,00 €/chèque**
- Frais d'opposition chéquier par l'émetteur **24,00 €**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif **Gratuit**
- Retrait de consentement d'un mandat de prélèvement SEPA **15,00 €**
- Frais de recherche sur contestation non justifiée d'une opération effectuée par carte

- en France **36,00 € + Frais éventuels facturés par la banque du commerçant**

- à l'étranger **66,00 € + Frais éventuels facturés par la banque du commerçant**

8 LEXIQUE



AUTORISATION DE DÉCOUVERT OU FACILITÉ DE DÉCOUVERT

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

BIC/IBAN

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

BPI FRANCE ASSURANCE EXPORT

Agissant au nom, pour le compte et sous le contrôle de l'Etat, en vertu de l'article L. 432-2 du code des assurances. SAS au capital de 30 000 000 euros - 815 276 308 RCS Créteil- N° TVA FR 29 815 276 308 ORIAS W17003600. Siège social : 27-31 , avenue du Général Leclerc- 94710 Maisons-Alfort Cedex Tél. : +33 1 41 79 80 00 - Fax : +33 1 41 79 80 01.

CEGC

Compagnie Européenne de Garanties et Cautions.

CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

Un certificat électronique est une carte d'identité numérique dont l'objet est d'identifier une entité physique ou non-physique. Le certificat numérique ou électronique est un lien entre l'entité physique et l'entité numérique (virtuel). L'autorité de certification fait foi de tiers de confiance et atteste du lien entre l'identité physique et l'entité numérique.

COMMISSION DE MOUVEMENT

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

COMMISSION DE PLUS FORT DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'IMMOBILISATION SUR DÉCOUVERT

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

COMMISSION DE DÉPASSEMENT DE DÉCOUVERT

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

COMMISSION D'ENGAGEMENT

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

COMMISSION DE NON UTILISATION

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

COMPTE INACTIF

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

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

DÉPASSEMENT

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

DSP

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

EDI

Échange de Données Informatisées.

FRAIS DE TENUE DE COMPTE

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

INCIDENT DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple : dépassement de découvert autorisé).

OPC (ORGANISME DE PLACEMENT COLLECTIF)

Portefeuille dont les fonds sont placés en valeurs mobilières ou autres instruments financiers. Dénomination dorénavant restreinte aux fonds conformes à la directive européenne UCITS.

REJET DE CHÈQUE

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

RICE

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

SWIFT NET

Réseau privé sécurisé pour les échanges de communication bancaires.

TAUX EFFECTIF GLOBAL (T.E.G.)

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

Le TEG réellement appliqué au découvert sera mentionné, a posteriori, sur vos relevés de compte, compte tenu du tirage effectivement réalisé et du montant des intérêts, commissions et frais perçus par la Caisse d'Epargne conformément aux articles R 313-1 à R 313-5 du code monétaire et financier.

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

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

Soit un TEG Indicatif de 7,00 % l'an.

LEXIQUE SEPA

CADUCITÉ D'UN MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

CONTESTATION

Demande formulée par le débiteur à sa banque afin d'obtenir le remboursement d'une ou plusieurs opérations de prélèvement SEPA déjà exécutée(s).

ICS (IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA)

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

LISTE BLANCHE

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

Tout prélèvement émis par un créancier ou un mandat que vous ne lui avez pas désigné est rejeté par la Caisse d'Epargne.

LISTE NOIRE

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

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

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

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

OPPOSITION SUR UN OU PLUSIEURS PRÉLÈVEMENTS

Instruction donnée par le débiteur à sa banque de ne pas payer un ou plusieurs prélèvements à venir. Le code monétaire et financier utilise aussi les termes de retrait du consentement à l'opération de paiement ou de révocation de l'ordre de paiement.

PRÉ-NOTIFICATION

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

RÉCLAMATION

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

RÉCURRENT

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

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

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

R-TRANSACTIONS

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

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

RUM (RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT)

Identifiant donné par le créancier à chaque mandat de prélèvement.

SCT

SEPA Credit Transfert : virement SEPA.

SDD

SEPA Direct Debit : prélèvement SEPA.

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

ZONE EURO - ZONE SEPA

SEPA : L'ESPACE UNIQUE DES PAIEMENTS EN EUROS

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

Sont membres de l'espace SEPA :

- les 27 États membres de l'Union européenne,
- les quatre États membres de l'Association européenne de libre échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse,
- 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.

9 LES NUMÉROS UTILES



> CENTRE DE RELATION CLIENTÈLE

SERVICE CLIENTS : sergec.entreprises@ceidf.caisse-epargne.fr

> CARTE BANCAIRE

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

↳ PERTE/VOL :

09 69 36 39 39 Service gratuit + prix appel

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

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

> MONÉTIQUE COMMERÇANTS

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

↳ TECHNIQUE (TPE) : DU LUNDI AU SAMEDI DE 8H À 20H

09 69 39 16 17 Service gratuit + prix appel

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

Du lundi au samedi de 8h à 20h.

↳ SAV : **0 825 888 613** Service gratuit + prix appel

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

Du lundi au samedi de 9h à 18h.

10 RÉSOUDRE UN LITIGE



> PROCEDURE DE RECLAMATION

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 Centre d'Affaires est votre interlocuteur privilégié pour répondre à votre réclamation.

Vous pouvez également écrire au Service Clients BDR, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas.

Par écrit :

**Caisse d'Épargne Ile-de-France
Service Clients BDR**

26, 28 rue Neuve Tolbiac - CS 91344 - 75 633 Paris Cedex 13

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.

> PROCÉDURE DE MÉDIATION

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.

■ MÉDIATEUR DE L'AMF

L'Autorité des Marchés Financiers dispose d'un Médiateur qui peut être saisi par tout intéressé, personne physique ou morale, dans le cadre d'un litige à caractère individuel entrant dans le champ de ses compétences, à savoir les placements financiers : actions, obligations, OPCVM (l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue de compte titres...)⁽¹⁾.

Vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :

**Médiateur de l'AMF - Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
<http://www.amf-france.org>**

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

10

RÉSOUTRE UN LITIGE

■ MÉDIATION DU CRÉDIT

La Médiation du crédit aux entreprises est un service **gratuit**, rapide et confidentiel pour aider toutes les entreprises (créateurs, chefs d'entreprise, artisans, commerçants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) qui rencontrent des difficultés de financement bancaire, d'assurance-crédit ou du fait de leurs fonds propres. Vous pouvez saisir la Médiation du crédit en remplissant un dossier de médiation en ligne sur le site www.mediateurducredit.fr. Le Médiateur départemental du crédit vous contactera dans les 48 heures qui suivent.

■ MÉDIATION DE L'ASSURANCE

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

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

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

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

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

> POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

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

www.caisse-epargne.fr* > Région Ile-de-France.

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

www.caisse-epargne.fr > région Ile-de-France > Tarifs et informations réglementaires



*Coût selon opérateur téléphonique et/ou fournisseur d'accès Internet.

NOTES

NOTES



Entreprises

Collectivités

Transports

Logement

Economie Sociale

Innovation



ACCELERATEUR DE **RELANCE DURABLE.**

CONDITIONS & TARIFS DES OPÉRATIONS ET SERVICES BANCAIRES DES DÉCIDEURS EN RÉGION AU 1^{ER} OCTOBRE 2022

Plus d'informations sur www.caisse-epargne.fr/ile-de-france

Coût selon opérateur téléphonique et/ou fournisseur d'accès à internet



Caisse d'Epargne et de Prévoyance Ile-de-France - 26/28 rue Neuve Tolbiac - CS 91344 - 75633 PARIS CEDEX 13.
Banque Coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à
Directoire et à Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital de 2 375 000 000 Euros 382 900 942 RCS Paris Siège
social : 19 rue du Louvre, 75001 Paris - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 005 200



Crédit photo : shutterstock. 10-2022