



Photographie retouchée

CONDITIONS & TARIFS

DES OPÉRATIONS ET SERVICES BANCAIRES
CORPORATE AND INTERNATIONAL BANKING BELGIQUE

Au 1^{er} FÉVRIER 2025

CAISSE D'ÉPARGNE
BELGIUM





ÉDITO

Chers Clients,

Vous trouverez dans cette brochure les conditions et tarifs des opérations et services bancaires appliqués aux entreprises et professionnels de l'immobilier belges, à compter du 01/02/2025.

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 en vigueur de 21 % (taux en vigueur au 1^{er} février 2025).

Nos Chargés d'Affaires se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire.

En vous remerciant de votre confiance et de votre fidélité.

ALCYME DELANNOY
DIRECTEUR BÉNÉLUX

Nota : les conditions ne sont pas limitatives et peuvent être modifiées en fonction de l'évolution de la réglementation et des conditions de marché.

SOMMAIRE

1 BANQUE AU QUOTIDIEN

COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

Tenue de compte	4
Relevés de compte	4
Autres prestations	4
Frais d'actualisation de dossier	5
Banque à distance	5

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Définitions	5
Virements	6
Prélèvements	7
Dates de valeur	7

2 LE COMMERCE INTERNATIONAL

1 TENUE DE COMPTE	8
-------------------------	---

2 À DESTINATION DE L'ÉTRANGER - IMPORT	8
---	---

3 EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER - EXPORT	9
---	---

4 AVANCE EN DEVICES	10
------------------------------	----

5 GARANTIES INTERNATIONALES	10
--------------------------------------	----

6 OFFRE COFACE	11
----------------------	----

7 OFFRE PRAMEX INTERNATIONAL	11
---------------------------------------	----

8 OFFRE GLOBALIANS	11
--------------------------	----

9 FRAIS ANNEXES	11
-----------------------	----

3 FINANCEMENTS

Financement du cycle d'exploitation :	
le découvert	12
Financement des investissements	12
Financement des professionnels de l'immobilier	12

4 PLACEMENTS

Epargne bancaire	13
Epargne financière	13

5 DIVERS

Commission d'intervention	13
Autres incidents	13

6 LEXIQUE

7 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION RÉSOLVRE UN LITIGE

BON À SAVOIR

Prestations soumises à TVA facturées à des non-résidents en France mais résidents dans l'Union Européenne :

Lorsque les deux parties sont des professionnels et que le fournisseur a son principal établissement en France, le client devient redevable de la TVA dès lors que l'objet de la relation commerciale est taxable en France, conformément à l'article 283, 1°, alinéa 2 du Code général des impôts (CGI). Dans ce contexte, la Caisse d'Épargne Hauts de France facture ses produits et services hors taxe et indique que la TVA est à reverser directement par ses clients auprès de leur Administration Fiscale (à titre d'exemple, pour les clients de nationalité belge la TVA est à régler auprès de l'administration fiscale belge au taux normal belge en vigueur).

1 **BANQUE AU QUOTIDIEN**

COMPTE COURANT ET SERVICES ASSOCIÉS

> TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue de compte en euros **8,00 €/trimestre**
- Frais de clôture de compte courant **125,00 €**
- Taux d'intérêt sur solde créditeur **Nous consulter**
Taux annuel calculé sur la somme des encours journaliers sur l'ensemble des comptes concernés sur la période de référence qui est mensuelle.

> RELEVÉS DE COMPTE

FORMAT ÉLECTRONIQUE

- Relevés CODA, type MT, SWIFT **Gratuit**

FORMAT PAPIER

- Relevés de compte mensuels **Gratuit**

> AUTRES PRESTATIONS

- Tableau d'échelle de valeurs **30,00 €/acte**
(détail des mouvements journaliers sur le compte avec calcul des intérêts)
- Edition d'un relevé de coordonnées bancaires (BIC/IBAN) **Gratuit**
- Attestation pour réviseurs comptables **70,00 € TVA**
- Attestation de blocage de capital pour constitution de société
ou pour augmentation de capital **165,00 € TVA**
- Recherche d'opération ou de document **30,00 €/recherche⁽¹⁾**

1. Les frais de recherche sont soumis à TVA lorsqu'ils concernent les recherches sur demande d'autorité judiciaire

➤ FRAIS D'ACTUALISATION DE DOSSIER

BON À SAVOIR

Dans le cadre réglementaire de la connaissance client et du dispositif de notation interne de l'établissement, la commission annuelle d'actualisation correspond aux frais inhérents à la gestion, à la fiabilisation et à l'actualisation des données administratives, juridiques, comptables et financières du client.

- Commission annuelle d'actualisation juridique et administrative de votre dossier client **Gratuit**

➤ BANQUE À DISTANCE⁽¹⁾ ET ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

- **Isabel** (pour les tarifs, veuillez consulter le site d'ISABEL SA : www.isabel.eu⁽¹⁾)

OPÉRATIONS DE PAIEMENT

➤ DÉFINITIONS

- **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 Hauts de France.
- **Virements SEPA** : transferts de fonds en euros entre deux comptes bancaires situés dans l'espace SEPA. Le délai de traitement est de 1 jour entre le moment de réception de l'ordre de virement et le crédit sur le compte de la banque du bénéficiaire (+1 jour supplémentaire si virement papier).
- **Virements SEPA immédiats/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 ou de 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 urgents UE** : transferts de fonds en euros vers une banque de l'Union Européenne, le jour de la réception de l'ordre à la condition du respect de l'heure limite définie par la Caisse d'Épargne.
- **Virements de trésorerie euros UE** : tout virement d'équilibrage en Belgique et en euros, en faveur du Client ou d'une filiale adhérente et résidente en Belgique 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).

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

▪ **Zone SEPA** : sont membres de l'espace SEPA : les 28 États membres de l'Union européenne, les quatre États membres de l'Association européenne de libre-échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse; la Principauté de Monaco et la République de Saint-Marin.

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.

▪ **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.

▪ **J** = jour étant obligatoirement un Jour Ouvré Bancaire 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 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.

➤ VIREMENTS

VIREMENTS SEPA

▪ Frais par virement vers un compte Caisse d'Épargne (occasionnel ou permanent).....	Gratuit
▪ Frais par virement occasionnel vers une autre banque :	
- papier.....	5,50 €/opération
- par internet (Banque à Distance Isabel).....	Gratuit⁽¹⁾
▪ Modification/annulation d'un virement permanent.....	Gratuit
▪ Frais par virement de trésorerie (Belgique ou UE).....	Gratuit
▪ Frais par virement SEPA tiers urgent :	
- papier.....	13,50 €/virement
- par internet (Banque à Distance Isabel).....	6,00 €/virement⁽¹⁾
▪ Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis ⁽²⁾	16,50 €/virement

VIREMENTS NON SEPA

▪ Emission d'un virement non SEPA :	
- papier.....	15,00 €/virement
- par internet (Banque à Distance Isabel).....	11,00 €/virement⁽¹⁾
▪ Réception d'un virement non SEPA.....	Gratuit

1. Hors coût de votre fournisseur d'accès internet.

2. Sous réserve de l'accord de la banque destinataire.

> PRÉLÈVEMENTS

PRÉLÈVEMENTS SEPA

- Frais par prélèvement SEPA **Gratuit**
- Demande d'ICS (Identifiant Créancier SEPA)¹⁾ **40,00 €/ICS**
- Contestation d'un ou plusieurs prélèvements avant échéance **Gratuit**

> DATES DE VALEUR (EN JOURS OUVRÉS)

La date de valeur est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios). La date de l'opération et la date de valeur peuvent donc être différentes.

- **Définition de Jour Ouvré Bancaire :** jour d'ouverture des systèmes d'échanges interbancaires. Toutefois, si le moment de réception de la remise de virements/prélèvements sur la plateforme E.D.I., la date d'exécution ou la date d'échéance ne se fait pas un jour ouvrable ou si l'heure limite telle que définie par la Caisse d'Epargne est dépassée, la remise est réputée avoir été reçue le jour ouvrable suivant (excepté pour les virements de trésorerie).

- Virement externe reçu **J**
- Virement externe émis **J**

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

2 LE COMMERCE INTERNATIONAL

1 TENUE DE COMPTE

> COMPTES EN DEVISES (MONTANT PRÉLEVÉ DANS LA DEVISE)

- Frais de tenue de compte en devises équivalent à **8,00 €/trimestre dans la devise concernée⁽¹⁾**

> COMPTES À TERME EN DEVISES Nous consulter

BON À SAVOIR

Abonnement Portail Trade : pour accéder à la gestion en ligne de vos opérations de Trade Finance (remises documentaires import/export, crédits documentaires Import/export).

2 À DESTINATION DE L'ÉTRANGER - IMPORT

> ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

Virements en Euros de l'EEE (Espace Economique Européen), complet, avec un BIC et un IBAN, frais partagés. Se reporter à la page 6 « Virements émis »

- Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées bancaires manquantes ou erronées) **15,75 €**
- Frais du correspondant **18,00 €/transfert**

> FRAIS RÉCLAMÉS PAR CORRESPONDANT ÉTRANGER Frais réels

> CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORTS

- Commission d'ouverture ou de modification **0,25% du montant/trimestre indivisible, minimum 150,00 €**
(montant, durée)
- Commission de modification **0,25% du montant/trimestre indivisible, minimum 115,00 €**
(autre que sur le montant et la durée)
- Commission d'acceptation ou de paiement différé **0,12% du montant, minimum 50,00 €**
(par mois indivisible, minimum de facturation 2 mois)
- Commission d'utilisation/examen/levée de documents **0,15% du montant/trimestre indivisible, minimum 110,00 €**
- Commission de prorogation ou d'augmentation **0,25% du montant/trimestre indivisible, minimum 110,00 €**
- Frais d'intervention (bon de cession) **80,00 €**
- Frais supplémentaires d'acte complexe (dont frais de projet) **85,00 €**
- Frais d'irrégularité⁽¹⁾ **115,00 €**
- Emission d'une cession bancaire **75,00 €**
- Clause UPAS **Nous consulter**

1. Selon le taux de change en vigueur à la date d'arrêté de compte.

> REMISES (EFFETS) LIBRES IMPORT

■ Commission de présentation	50,00 €
■ Commission de paiement	0,20% du montant, minimum 50,00 €
■ Commission d'impayé.....	0,05% du montant, minimum 45,00 €
■ Autre commission (modification, prorogation, avis de sort)	45,00 €

> REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT/ EFFET LIBRE

■ Commission de paiement	0,25% du montant, minimum 75,00 €
■ Commission d'acceptation.....	45,00 €
■ Commission d'impayé.....	80,00 €
■ Autre commission (modification, prorogation, avis de sort)	43,00 €
■ Commission de clôture (en cas de déblocement hors remise documentaire).....	50,00 €
■ Frais de bon de cession	35,00 €
■ Commission d'aval	50,00 €

> LETTRES DE CREDIT STAND-BY IMPORT

■ Commission d'ouverture	0,30%
■ Commission de prorogation.....	0,26%
■ Commission de modification	120,00 €

3 EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER - EXPORT

> CYCLE D'EXPLOITATION MOBILISATION DES CRÉANCES NÉES SUR L'ÉTRANGER

Nous consulter

> CRÉDIT DOCUMENTAIRE EXPORT

Nous consulter

> REMISES LIBRES EXPORT

■ Commission de présentation.....	0,25% minimum 55,00 €
■ Commission d'encaissement.....	0,25% minimum 55,00 €
■ Autre commission	45,00 €
(modification, prorogation, avis de sort, acceptation, présentation supplémentaire, impayé)	

> REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

■ Commission d'encaissement.....	0,20% minimum 90,00 €
■ Autre commission	45,00 €
(modification, prorogation, avis de sort, acceptation, présentation supplémentaire, impayé)	
■ Commission de clôture (en cas de déblocement hors remise documentaire).....	50,00 €

> LETTRES DE CRÉDIT STAND BY EXPORT

Nous consulter

4 AVANCES EN DEVICES

■ Frais de tirage	50,00 €
■ Frais de dossier	500,00 €
■ Taux d'intérêt	Nous consulter

5 GARANTIES INTERNATIONALES

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.

Une caution directe est une caution émise par une banque en faveur d'un bénéficiaire (souvent une entreprise).

Une caution indirecte est une caution émise par une banque en faveur d'une banque qui la réémet en local en faveur d'un bénéficiaire (souvent une entreprise).

Une garantie sans projet correspond à une garantie émise par la Banque sans rédaction préalable de version « brouillon » de cet acte prévalidée par le Client avant son émission.

Une garantie avec projet correspond à son contraire.

■ Commission de notification de garantie reçue	130,00 €
■ Commission de mise en jeu de garantie	150,00 €
■ Commission d'engagement	Nous consulter
(par trimestre indivisible, calculée en % du montant et perçue trimestriellement d'avance)	
■ Frais de modification	100,00 €/modification
■ Frais de mainlevée	80,00 €/sollicitation
■ Frais d'établissement d'acte, par acte :	
- caution ou garantie internationale simple	200,00 €
- caution ou garantie internationale complexe	à partir de 250,00 €
■ Frais d'étude de projet en cas de non émission	350,00 €

➤ **LETTRES DE CRÉDIT STAND-BY LC IMPORT** **Nous consulter**

➤ **LETTRES DE CRÉDIT STAND-BY EXPORT**

■ Commission d'encaissement/confirmation	Nous consulter
■ Frais de modification	100,00 €/modification
■ Frais de mainlevée	70,00 €/sollicitation

6 OFFRE COFACE⁽¹⁾ Nous consulter

BON À SAVOIR

En partenariat avec Coface, Caisse d'Épargne propose des solutions adaptées à la sécurisation de votre poste clients.

7 OFFRE PRAMEX INTERNATIONAL⁽²⁾

PRAMEX INTERNATIONAL est un cabinet international de conseil en développement et en Corporate Finance du groupe BPCE pour accélérer, sécuriser et pérenniser les investissements des PME et ETI à l'international..... **Nous consulter**

8 OFFRE GLOBALLIANS⁽³⁾

Globallians est un réseau de sociétés indépendantes expertes en accompagnement des entreprises à l'international. Globallians vient compléter l'offre de Pramex permettant ainsi une couverture géographique étendue et l'accès à de nouveaux types d'activités..... **Nous consulter**

9 FRAIS ANNEXES

- Frais de courrier **TVA 10,00 €**
- Frais de Swift..... **TVA Nous consulter, minimum 35,00 €**
- Frais de courrier express..... **TVA 30,00 €**

1. COFACE, société anonyme au capital de 13 705 241 705 €, siège social 1 Place Costes et Bellonte 92270 BOIS-COLOMBES, RCS Nanterre N° B 552069791
2. PRAMEX INTERNATIONAL – Société anonyme au capital de 514 500 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro B 389 589 920, numéro de TVA Intracommunautaire FR88 389589920. Siège social : 55 avenue Kléber, 75116 PARIS.
3. Association déclarée Globallians Siège social : 23 rue Crepet - 69007 Lyon 07 SIREN 831 817 614.

3 FINANCEMENTS⁽¹⁾

> FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION : LE DÉCOUVERT

- Frais de dossier **Nous consulter**
- Commission d'engagement annuelle (calculée en appliquant un % sur le montant de découvert autorisé. Perçue d'avance à la mise en place du crédit puis à chaque date d'anniversaire) **Nous consulter**
- Taux d'intérêt du découvert autorisé⁽²⁾
(intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) **Taux dans la limite du seuil de l'usage applicable⁽²⁾. Nous consulter**
- Taux d'intérêt du découvert non autorisé⁽²⁾
(intérêts calculés sur le solde débiteur du compte) **Taux dans la limite du seuil de l'usage applicable⁽²⁾. Nous consulter**
- Frais de modification contractuelle **Nous consulter**
(notamment prorogation, augmentation de concours...)

> FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

- Frais de dossier **Nous consulter**
- Commission d'engagement annuelle (calculée en appliquant un % sur le montant de crédit octroyé. Perçue d'avance à la mise en place du crédit puis à chaque date d'anniversaire) **Nous consulter**
- Commission de non utilisation
(calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé du crédit) **Nous consulter**
- Leasing mobilier⁽³⁾ **Nous consulter**
- Frais de garantie **Nous consulter**
- Frais de modification contractuelle **Nous consulter**
(notamment prorogation, augmentation de concours...)

> FINANCEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

- Frais de dossier **Nous consulter**
- Commission d'engagement annuelle (calculée en appliquant un % sur le montant de crédit octroyé. Perçue d'avance à la mise en place du crédit puis à chaque date d'anniversaire) **Nous consulter**
- Commission de non utilisation
(calculée en appliquant un % sur le montant non utilisé du crédit) **Nous consulter**
- Frais de modification contractuelle
(notamment prorogation, augmentation de concours...) **Nous consulter**

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

2. Taux d'usage disponible sur le site Internet www.banque-france.fr rubrique économie et statistiques.

3. BPCE Lease Société anonyme à Conseil d'administration au capital de 354 096 074 euros, immatriculée R.C.S. Paris B 379 155 369, siège social 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris, N° SIREN 379 155 369.

4 PLACEMENTS

Pour une information complète et détaillée sur les coûts et frais relatifs aux produits et services financiers, il convient de se reporter aux informations précontractuelles et/ou aux documents réglementaires propres à ce type d'opération, service, instrument financier ou service auxiliaire que l'établissement fournit. Le Client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre. La Caisse d'Épargne propose des produits ou des services en qualité de prestataire non-indépendant, à partir d'une analyse d'une gamme issue du catalogue de produits et services des entités du Groupe BPCE. À ce titre, la Caisse d'Épargne peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire.

> ÉPARGNE BANCAIRE

■ Dépôts à terme : comptes à terme à taux fixe ou révisable **Nous consulter**

> ÉPARGNE FINANCIÈRE

■ Produits financiers sur mesure
(organismes de placements collectifs, produits structurés)..... **Nous consulter**

5 DIVERS

- Recherche d'opérations ou de documents..... **Nous consulter**
- Commission d'intervention, frais par opération **9,90 €/opération dans la limite d'un plafond journalier de 100,00 €**

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

> AUTRES INCIDENTS

■ Frais par saisie attribution, saisie conservatoire..... **126,00 €**

6 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.

Commission d'intervention : somme perçue par la Caisse d'Épargne 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...).

Demande d'annulation : demande émise par le créancier avant règlement pour annuler une opération qui a été mise en circulation dans le système d'échange.

- Le donneur d'ordre qui souhaite émettre des Recall de Virement SEPA doit se mettre en rapport avec la Caisse d'Épargne pour connaître les modalités de mise en œuvre.

Demande de retour de fonds sur virement SEPA (recall) : l'envoi de la demande de retour de fonds d'un virement SEPA est fait par la banque du donneur d'ordre auprès de la banque du bénéficiaire et, ne peut être utilisé que dans les situations suivantes : doublon de transaction à l'émission, problème technique ayant conduit à générer des virements SEPA erronés ou en cas d'origine frauduleuse des Virements SEPA émis. Le retour des fonds demandé par le Recall de virement SEPA ne peut pas être garanti car il dépend de la réponse favorable du bénéficiaire et de sa banque, en effet :

- la législation nationale du pays de l'espace SEPA dans lequel le bénéficiaire est domicilié, peut obliger la banque à recueillir systématiquement et au préalable l'accord de son client sur le retour des fonds.
- le retour de fonds dépend de la situation du compte du bénéficiaire du virement SEPA lors de la réception de la demande de retour de fonds (Recall) par sa banque.
- le donneur d'ordre qui souhaite émettre des Recall de Virement SEPA doit se mettre en rapport avec la Caisse d'Épargne pour connaître les modalités de mise en œuvre.

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.

Frais de tenue de compte : somme perçue par la Caisse d'Épargne pour rémunérer la tenue de compte.

Frais sur recherche de preuve : dans le cas d'une demande de remboursement pour prélèvement non autorisé au-delà de 8 semaines après la date d'échéance et dans un délai maximum de 3 mois, une procédure de recherche de preuve doit être initiée par la banque du débiteur vers la banque du créancier.

- Si la demande du débiteur s'avère injustifiée car le mandat est valide, des frais de recherche de preuve lui seront facturés.
- Si la demande du débiteur s'avère justifiée, le créancier n'ayant pu apporter la preuve d'un mandat valide, des frais de recherche de preuve seront facturés au créancier.

ICS (Identifiant Créancier SEPA) : Identifiant désignant de façon unique un créancier émetteur d'ordres de prélèvement SEPA.

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).

Le terme "rejet" est générique et intègre pour les prélèvements SEPA :

- Rejet : renvoi d'une opération, avant règlement interbancaire (échéance) à l'initiative de la banque du débiteur.
- Retour : renvoi d'une opération, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative de la banque du débiteur pour motif bancaire ou suite à une demande de remboursement (uniquement pour le prélèvement SEPA CORE).

Reversement : annulation, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du créancier d'une opération qui n'aurait pas dû être réglée. Le reversement doit s'effectuer au plus tard 5 jours après la date de règlement (date d'échéance).

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

SEPA : L'espace unique des paiements en euros

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 Etats membres de l'Union européenne, les quatre Etats membres de l'Association européenne de libre échange : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, la Principauté de Monaco et la République de Saint-Marin, 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 Ile de Man font partie de l'espace SEPA.

7 EXPRIMER UNE RÉCLAMATION RÉSOLVRE UN LITIGE

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

- **SI VOUS AVEZ DES RÉCLAMATIONS OU UNE INSATISFACTION À FORMULER** votre chargé d'affaires Caisse d'Épargne Hauts de France est le premier interlocuteur pour répondre à votre réclamation.

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

Par courrier :

**Caisse d'Épargne Hauts de France
Service Relations Clientèle**
8 rue Vadé, 80064 AMIENS CEDEX
80064 AMIENS Cedex 9

ou par internet :

www.caisse-epargne.fr⁽¹⁾
Rubrique Contacts
Votre Caisse d'Épargne
www.macaissedepargnehautsdefrancemerepond.fr⁽¹⁾
service.client@hdf.caisse-epargne.fr⁽¹⁾

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

Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, 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.

- **EN CAS DE LITIGE SUR L'APPLICATION DE LA TARIFICATION** vous concernant, vous pouvez adresser votre réclamation auprès du service de médiation à l'adresse suivante :

Ombudsfin asbl - North Gate II,
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2
B-1000 Bruxelles
E-mail : ombudsman@ombudsfin.be⁽¹⁾
www.ombudsfin.be⁽¹⁾

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

POUR LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE COMPTE,
notre Département Banking Operations se tient à votre disposition :

Avenue Louise, 143
1050 Bruxelles

E-mail : benelux-banking-ops@hdf.caisse-epargne.fr

Directeur Thierry Navette
GSM : 0032 (0) 476 90 80 61



CAISSE D'ÉPARGNE
BELGIUM



www.caissedepargnebelgium.be⁽¹⁾



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

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Hauts de France - Banque coopérative régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier - Société Anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 1 000 000 000 € - Siège social 612, Rue de la Chaude Rivière 59800 Lille - 383 000 692 RCS Lille Métropole - Code NAF 6419 Z N° TVA intracommunautaire FR34383000692 - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 008 031 Titulaire de la carte professionnelle « Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 8001 2016 000 009 207 délivrée par la CCI Grand Lille - garantie financière : CEGC, 59 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris. Succursale de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance Hauts de France - Avenue Louise - 143 - B-1050 BRUXELLES N° d'Entreprise 0674.826.723 - RPM Bruxelles - N° TVA BE 0674.826.723 Tél : 0032 (0) 22 90 54 60. Numéro de compte bancaire : IBAN : BE 28 7360 0637 8220 - BIC : KREDBEB auprès de la Banque KBC. Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME. Conception Affaires Directes - Janvier 2025.