

# PARTICULIERS

# Vos tarifs au quotidien

---

## Principales conditions tarifaires 2020

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2020

Tarifs TTC lorsque la TVA est applicable



# Extrait standard des tarifs<sup>1</sup>

Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs. Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle


Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) (Crédit Agricole en Ligne Vision option virements externes)	<b>GRATUIT</b> <i>Hors coût du fournisseur d'accès Internet</i>
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou email Mini-relevés	<b>2,20 €/MOIS</b> <i>Permettant de recevoir 2 alertes par semaine</i> <b>SOIT 26,40 €/AN</b> <b>0,34 €/ALERTE REÇUE</b>
Tenue de compte (prélevés annuellement)	<b>1,05 €/MOIS</b> <b>SOIT POUR INFORMATION 12,60 €/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Mastercard ou Visa	<b>39,90 €/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) Mastercard ou Visa	<b>39,90 €/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) L'Autre Carte	<b>16,55 €/AN</b>
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	<b>1,05 €/RETRAIT</b> <i>à partir du 5<sup>ème</sup> retrait par mois</i>
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuricompte Plus Standard) pour les contrats souscrits à partir du 24/10/2011 (par compte, par an)	<b>24,00 €/AN</b>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	
• En agence	<b>4,00 €/VIREMENT</b>
• Par Internet	<b>GRATUIT</b>
• Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>GRATUIT</b>
• Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	<b>GRATUIT</b>
Commission d'intervention	
• Par opération	<b>8,00 €</b>
• Plafond mensuel	<b>80,00 €</b>

1- Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur l'internet [www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr) (hors coût d'un fournisseur d'accès à internet).

# SOMMAIRE

**Extrait standard des tarifs** page 2

---

 **Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte** page 5

---

Ouverture, Transformation et Clôture  
Relevés de compte  
Tenue de compte  
Services en agence  
Le change

 **Banque à distance** page 8

---

Internet et téléphone mobile  
Services d'alertes par SMS ou email  
Centre de contact multimédia

 **Vos moyens et opérations de paiement** page 10

---

Carte  
Virements  
Prélèvements / TIP  
Chèques

 **Offres groupées de services** page 17

---

Le Compte à Composer  
L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière :  
Le Compte à composer Module Budget Protégé  
L'Offre eko

 **Irrégularités et Incidents** page 22


---

Commission d'intervention  
Opérations particulières  
Incidents de paiement

 **Découverts et Crédits** page 24

---

Découvert  
Crédits à la consommation  
Crédits immobiliers  
Assurances emprunteur  
Autres opérations liées aux crédits

 **Épargne et Placements financiers** page 28

---

Épargne bancaire  
Placements financiers

## Offres pour les jeunes page 31

---

Banque à distance  
Moyens et opérations de paiement  
Offre groupée de services  
Crédits et découverts  
Épargne et placements financiers  
Assurances  
Good Loc

## Opérations à l'étranger page 33

---

## Assurances et Prévoyance page 34

---

Assurance pour vous et vos proches  
Assurance pour vos biens  
Assurance pour vous protéger au quotidien  
Assurance emprunteur  
Assurance de la banque au quotidien

## Succession page 36

---

## Autres services page 37

---

Banque privée  
Remise d'attestations  
Abonnement à l'offre Dossier Familial

## Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement page 37

---

## Cartographie des zones européennes page 39


---

## Résoudre un litige page 40


---

Votre agence  
Le Domaine Qualité Clients  
La médiation

 Services inclus dans le CAC

 Cartes bénéficiant de la fonctionnalité « sans contact »

 Les services identifiés par ce symbole sont les services bancaires de base mentionnés par l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier.

 Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations de base mentionnées par l'article D.312-5 du Code monétaire et financier.

**(\*)** Nos tarifs indiqués sur ce document ne sont pas soumis à TVA, sauf ceux comportant un astérisque (\*) qui sont ici exprimés toutes taxes comprises. Ces conditions peuvent être modifiées à tout moment à l'initiative du Crédit Agricole ou des Pouvoirs Publics.



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture/transfert de compte ▲●	GRATUIT
Liste des opérations automatiques et récurrentes (*) (Pour les cas autres que ceux concernant la mobilité bancaire)	18,25 €
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte : article L.312-1 et article D.312-5-1 du Code monétaire et financier) mentionnés par le symbole ▲	GRATUIT



### Bon à savoir !

▲ **Services bancaires de base** : Ces services comprennent : 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, l'encaissement de chèques et de virements bancaires, les paiements par prélèvements 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, les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de 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, la réalisation des opérations de caisse.

## Relevés de compte

	Papier	e.relevé <sup>2</sup>
● Relevé mensuel ▲●	GRATUIT	GRATUIT
Relevé par quinzaine (2 par mois)	1,75 €/MOIS	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois)	3,20 €/MOIS	GRATUIT
Relevé par jour (tarif par relevé)	1,00 €	GRATUIT
Réédition d'un relevé de compte (*)	11,55 €/RELEVÉ	GRATUIT
+ Frais de photocopie supplémentaire du même relevé (*)	1,15 €	
Relevé annuel des frais	GRATUIT	GRATUIT
Relevé de frais sur instruments financiers	GRATUIT	GRATUIT
● Relevé global des avoirs (épargne/crédit) (tarif par envoi, selon la fréquence)	DE 8,10€/RELEVÉ TRIMESTRIEL À 21,80 €/RELEVÉ ANNUEL	-

## Tenue de compte

● Tenue de compte ▲●	1,05 €/MOIS SOIT POUR INFORMATION 12,60 €/AN
Frais de gestion de compte inactif <sup>3</sup> ▲● (Compte sans mouvement depuis 12 mois)	30,00 €/AN
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire ▲●	GRATUIT

2 - Les e.relevés sont mis à disposition et consultables par le client dans son espace personnel du service de banque à distance par Internet «Crédit Agricole en Ligne», à la rubrique e-Documents.

3 - Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 euros et du solde créditeur du compte, après déduction des frais et commissions perçus par la Caisse régionale en contrepartie des opérations relatives à la gestion et à la clôture de ses comptes inactifs et des produits et services bancaires liés à ces comptes.

## Services en agence

Versement d'espèces ▲●	GRATUIT
Frais de recherche de documents <sup>(*)</sup> (Document hors relevé de compte et Imprimé fiscal Unique)	11,55 €
+ Frais de photocopie supplémentaire du même document <sup>(*)</sup>	1,15 €
Frais de location de coffre-fort <sup>(*)</sup> (Selon taille et niveau de garantie)	À PARTIR DE 85,00 €/AN
● Retrait d'espèces en agence du Crédit Agricole Centre-est sans émission de chèque (retrait d'espèces de dépannage) <sup>4</sup> sauf retrait agence teneur du compte : Gratuit (via la carte Libre Service Agence p10) ▲●	3,40 €
Retrait d'espèces en agence d'autres Caisses régionales du Crédit Agricole sans émission de chèque (retrait d'espèces de dépannage) <sup>4</sup>	20,85 €
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)	GRATUIT
Frais par retrait d'espèces au guichet d'une autre banque	
• Dans l'Espace Economique Européen, en €	7,00 €
• Hors l'Espace Economique Européen ou en devises	7,00 €
+ commission sur montant	2,25 %
Aide à la déclaration de revenus	50,00 €

## Le Change

	BILLETS DE BANQUE
	Autres devises
Achat	5% MINI 1,92 € - MAXI 7,00 €
Vente	5% MINI 1,92 € - MAXI 7,00 €

4 - Délivrance dans une agence de la Caisse régionale du Crédit Agricole Centre-est ou dans une agence d'autre Caisse régionale du Crédit Agricole, d'une carte de retrait d'espèces en euro, à usage unique, auprès d'un distributeur d'une agence de Caisse régionale du Crédit Agricole.



# Banque à distance

## Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc...)

Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.).

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet et de l'opérateur en téléphonie.

### Internet et téléphone mobile

<b>Internet et téléphone mobile</b>	
Crédit Agricole en Ligne Vision option Virements externes	
Accès au service de consultation des comptes	<b>GRATUIT</b>
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, virement interne et externe européen zone SEPA et la souscription de produits et services par signature électronique) ▲●	<b>GRATUIT</b>
<b>Accès aux opérations de Bourse</b>	
Abonnement au service de banque à distance Invest Store Initial (offre « Action »)	<b>2,50 €/MOIS</b>
Abonnement au service de banque à distance Invest Store Intégral	<b>GRATUIT</b>
+ Commission de service	
• Si plus de 24 ordres par an	<b>GRATUIT</b>
• Si moins de 24 ordres par an	<b>96,00 €/AN</b>
Les frais d'utilisation applicables aux ordres de bourses en France figurent en page 29	
<b>Service d'agrégation de comptes</b> ( Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque )	
Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques	<b>GRATUIT</b>

### Ces services de banque à distance sur Internet sont accessibles depuis :

- Le site internet [www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)
- Nos applications mobiles **TÉLÉCHARGEMENT GRATUIT**
  - Ma Banque
  - Ma Carte dédiée à la carte bancaire et aux paiements en ligne sécurisés avec PAYLIB qui comprend :
    - Paiement Paylib en ligne<sup>5</sup>
    - Paiement Paylib en magasin avec son mobile<sup>6</sup>
    - Paiement entre amis<sup>7</sup>

5 - Service permettant de réaliser des paiements sur des sites e-commerçants (liste disponible sur [www.paylib.fr](http://www.paylib.fr)) et affichant le logo «PAYLIB»

6 - Service permettant d'effectuer des paiements chez les commerçants acceptant la carte sans contact et affichant le logo «PAYLIB». La détention d'un smartphone Android éligible est requise.

7 - Service permettant d'effectuer un virement entre Particuliers par l'utilisation du numéro de téléphone mobile.



## Services d'alertes par SMS ou email

Abonnement à des produits offrant des alertes de la situation de compte par SMS ou email

● Mini-relevés 2,20 €/MOIS  
SOIT 26,40 €/AN

Nombre d'alertes incluses 2/SEMAINE

### Frais d'utilisation des services de banque à distance

- Alerte écopage
- Alerte temps réel de gestion
- Alerte achat à distance
- Alerte solde disponible
- Alerte essentielle - solde débiteur 0,34 €/ALERTE
- Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- Alerte souplesse du découvert
- Alerte solde débiteur & rejet d'opération

SMS à la demande 0,34 €/SMS

## Centre de contact Multimédia

**Plateforme assurance, crédit consommation en ligne et bourse** COÛT D'UN APPEL LOCAL  
**04 74 01 4000**

Service vocal Filinfo COÛT D'UN APPEL LOCAL  
**04 78 335 335**

Banque directe COÛT D'UN APPEL LOCAL  
Service de relation bancaire 100% à distance  
**04 74 01 3000**

Bourse - Plateforme dédiée à Invest Store Intégral COÛT D'UN APPEL LOCAL  
**0970 80 89 76**



# Vos moyens et opérations de paiement

## Carte

Pour les offres cartes destinées aux 12-24 ans, vous reporter à la rubrique « les offres pour les Jeunes »

### Carte de paiement et de retrait )))

#### Carte de paiement à autorisation systématique

- Prélude <sup>8 10</sup> 23,05 €/AN
- L'Autre carte ▲●<sup>8</sup> 16,55 €/AN
- L'Autre carte Majeurs Protégés <sup>8</sup> 16,90 €/AN
- Maestro <sup>8</sup> 32,16 €/AN
- Mastercard EKO <sup>8</sup> 35,00 €/AN

#### Carte de paiement internationale à débit immédiat

- Mastercard <sup>8 11</sup> ou Visa <sup>8 11</sup> 39,90 €/AN
- Gold Mastercard <sup>8</sup> ou Visa Premier <sup>8 11 12</sup> 129,90 €/AN

#### Carte de paiement internationale à débit différé

- Mastercard <sup>9 11</sup> ou Visa <sup>9 11</sup> 39,90 €/AN
- Gold Mastercard <sup>9 11 12</sup> ou Visa Premier <sup>9 11 12</sup> 129,90 €/AN
- World Elite Mastercard <sup>9 11 12</sup> ou Visa Infinite <sup>9 11 12</sup> 299,00 €/AN



## Bon à savoir !

Le logo ))) vous indique les cartes disposant de la fonctionnalité sans contact. Il est possible de désactiver cette fonctionnalité sur l'application Ma carte ou auprès de votre Conseiller.

Les cartes de paiement à débit différé et les cartes avec paiement par crédit renouvelable comportent la mention CREDIT. Les cartes de paiement à autorisation systématique et les cartes de paiement à débit immédiat comportent la mention DEBIT.

8 - Carte de débit : sont notamment considérées comme des cartes de débit :

- les cartes à débit immédiat et les cartes à autorisation systématique avec contrôle de solde. Les opérations de paiement sont débitées sur le même compte support dans un délai maximal de 48h.

9 - Carte de crédit : sont considérées comme des cartes de crédit :

- les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CREDIT. Les opérations de paiement effectuées bénéficient d'un différé de paiement, sans frais d'intérêt, et sont prélevées mensuellement sur le compte support.
- les cartes de crédit associées à un crédit renouvelable. Ces cartes portent la mention « CARTE DE CREDIT ». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable auquel la carte est rattachée.


10 - Réserve aux clients ne disposant pas d'un chéquier.

11 - En version "sociétaire" à chaque paiement et chaque retrait, le Crédit Agricole Centre-est verse 0,01 € à un fonds mutualiste ayant pour objet la réalisation de projets associatifs locaux. Pour en connaître les modalités, nous consulter.

12 - Bonus du Crédit Agricole : 0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole. Participation financière minimum à la cotisation annuelle de 1 €.

## Cartes avec paiement et retrait internationales par crédit renouvelable à débit immédiat<sup>5</sup>

Mastercard Cartwin<sup>11 13</sup>  39,90 €/AN


Gold Mastercard Cartwin<sup>11 12 13</sup>  129,90 €/AN


### Carte Supplétis ou Open

Les cartes Supplétis et Open sont associées à un crédit renouvelable. Elles portent la mention «CARTE DE CRÉDIT». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable à laquelle la carte est rattachée. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

15,65 €/AN

## Cartes avec paiement et retrait internationales par crédit renouvelable à débit différé<sup>6</sup>

Mastercard Cartwin<sup>11 13</sup>  39,90 €/AN

Gold Mastercard Cartwin<sup>11 12 13</sup>  129,90 €/AN

## Cartes de retrait

Cotisation carte Libre Service Agence  
(retraits aux seuls distributeurs de votre agence) **GRATUIT**

Cotisation carte Libre Service Crédit Agricole  
(retraits aux seuls distributeurs du Crédit Agricole) **22,75 €/AN**

Cotisation carte Libre Service Crédit Agricole  
Majeurs Protégés  
(retraits aux seuls distributeurs du Crédit Agricole) **16,15 €/AN**



### Bon à savoir !

#### CARTES / COTISATIONS

Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte (sauf Prélude, l'Autre Carte, Open, Supplétis) réduction de 50% sur la cotisation de la carte la moins chère l'année de la souscription

Les jeunes entre 18 et 25 ans inclus bénéficient de 30% de réduction sur la cotisation des cartes Mastercard ou Visa de paiement et de retrait, de débit et de crédit et Gold Mastercard ou Visa Premier de paiement et de retrait, de débit et de crédit.

#### BONUS GOLD

0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole.

13 - La «Cartwin» est une CARTE DE CRÉDIT, associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Elle porte la mention «CARTE DE CRÉDIT». Les retraits sont toujours débités immédiatement sur le compte associé ou sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés à crédit sont débités immédiatement sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés au comptant sont débités sur le compte de dépôt en fonction du type de débit de la carte choisie par le client : - carte à débit immédiat : le compte associé est débité au fur et à mesure des paiements ; - carte à débit différé : les paiements sont cumulés et prélevés une fois par mois, à date régulière. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

## Paie ment par carte (la carte est émise par la banque)

Paie ment par carte en euro en France et dans un pays de l'EEE soumis au Règle ment européen n°924/2009<sup>14</sup>

**GRATUIT**

Autres paie ments par carte<sup>15</sup>

**0,32 €/OPÉRATION**

+ commission sur montant

**2,25 %**

+ frais de change éventuels

N.B : Le paie ment mobile sans contact en magasin bénéficie des mêmes tarif ications que les paie ments par carte.

## Retrait par carte

Retrait par carte en euro<sup>14</sup> dans un pays de l'Es pace Economique Européen (EEE)

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

	du Crédit Agricole	d'une autre banque (en euros ou en devise suédoise, ou en leu roumain, dans l'Es pace Economique Européen)	autre
Carte Prélude	GRATUIT	1,05 €/RETRAIT À PARTIR DU 5 <sup>ÈME</sup> RETRAIT PAR MOIS UNIQUEMENT EN FRANCE	
L'Autre Carte ▲●	GRATUIT	1,05 €/RETRAIT DÈS LE 1 <sup>ER</sup> RETRAIT	NON CONCERNÉ
L'Autre Carte Majeurs Protégés	GRATUIT	1,05 €/RETRAIT À PARTIR DU 5 <sup>ÈME</sup> RETRAIT PAR MOIS	
Maestro, Supplétis Carte internationale Mastercard ou Visa	GRATUIT	1,05 €/RETRAIT À PARTIR DU 5 <sup>ÈME</sup> RETRAIT PAR MOIS	3,30 €/RETRAIT
Carte Cartwin			+ COMMISSION SUR MONTANT : 2,25 %
Carte internationale Gold Mastercard, Visa Premier ou Gold Cartwin			+ FRAIS DE CHANGE ÉVENTUELS
Carte Visa Infinite Carte World Elite Mastercard Carte Platinum Mastercard	GRATUIT	GRATUIT	

14 - Paiement et retrait en euros ou en devise suédoise ou en leu roumain, dans l'Es pace Economique Européen (cf page 39)

15 - Opérations de paiement hors champ d'application du règle ment européen n°924/2009 du 16 septembre 2009

## Autres services par carte

Envoi de la carte en recommandé avec avis de réception (frais de poste inclus) en France suite à la demande du client	9,67 €
Envoi de la carte en recommandé avec avis de réception (frais de poste inclus) à l'étranger suite à la demande du client	26,05 €
Envoi de la carte en pli simple suite à la demande du client	1,62 €
Mise à disposition de la carte dans une autre Caisse Régionale	9,70 €
Réédition du code confidentiel	8,60 €
Refabrication de la carte	7,35 €
Modification des plafonds d'utilisation en agence à la demande du porteur (sauf Gold Mastercard, Gold Cartwin, Visa Premier, Platinum, World Elite, Visa Infinite)	8,20 €
Opposition faite par le titulaire de la carte	GRATUIT
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	33,95 €

## Virement SEPA <sup>16</sup>

### Emission d'un virement SEPA

soumis au Règlement européen n°924/2009

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
<b>Vers un compte détenu au Crédit Agricole</b>		
• Frais par virement occasionnel	GRATUIT	GRATUIT
<b>Vers un compte d'une autre banque</b>		
• Frais par virement occasionnel	GRATUIT	4,00 €
VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
<b>Vers un compte détenu au Crédit Agricole</b>		
• Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
• Frais par virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
<b>Vers un compte d'une autre banque</b>		
• Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
• Frais par virement permanent	GRATUIT	0,89 €/ OPÉRATION

<sup>16</sup> - Les virements soumis au règlement européen n°924/2009 sont les virements en euros, en devises suédoises ou roumaines, dans l'Espace Economique Européen, automatisables avec l'IBAN du bénéficiaire et le code BIC de la banque: ordre non urgent, absence d'instruction particulière, frais partagés.

Pour les virements internationaux, le prix de nos services n'inclut pas les frais éventuels des banques correspondantes étrangères.

Pour les virements vers un pays non membre de l'EEE, les frais SHARE (frais partagés) sont appliqués par défaut. Le client peut opter gratuitement pour les frais OUR (net de frais pour le bénéficiaire) ou BEN (tous les frais à la charge du bénéficiaire).

- Les virements bancaires SEPA font partie des prestations de base et des services bancaires de base. ▲●

## Emission d'un virement Instantané SEPA

Via le service de banque à distance par Internet Crédit Agricole En Ligne - Site Internet - [www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)

Service disponible dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2020

Frais par virement occasionnel vers un compte hors Caisse régionale	1,00 €
---	--------

Via Paylib entre amis - Application Ma Carte

Frais par virement occasionnel	GRATUIT
--------------------------------	---------

Réception d'un virement SEPA	GRATUIT
------------------------------	---------

Réception d'un virement Instantané SEPA	GRATUIT
---	---------

SEPAmail Paiement de facture	GRATUIT
------------------------------	---------

## ● Réception d'un virement SEPA

Réception d'un virement SEPA	GRATUIT	GRATUIT
------------------------------	---------	---------

\* Pays de la zone SEPA (cf carte en p.39)

## Virement non SEPA

Les opérations en devises supportent des commissions de change de 0,105 % avec un montant minimum de 18,25 euros.

### Emission d'un virement non SEPA

	EMIS
Virement en euros hors EEE ou en devises autres que suédoises ou roumaines	0,10% MINI : 21,70 € MAXI : 85,00 €
+ Frais swift	+ 9,45 €
Virement Suisse	
≤ 1 000 €	4,00 €
> 1 000 €	0,10% MINI : 21,70 € MAXI : 85,00 €
+ Frais swift	+ 9,45 €

### Réception d'un virement non SEPA

	REÇUS
Virement en euros hors EEE ou en devises autres que suédoises ou roumaines	0,10% MINI : 20,70 € MAXI : 85,00 €
Virement Suisse	
≤ 1 000 €	GRATUIT
> 1 000 €	0,10% MINI : 20,70 € MAXI : 85,00 €

### Autres opérations sur virements

Tentative de récupération de fonds	15,75 €
Frais par virement occasionnel incomplet (à ajouter aux frais de virement)	7,70 €
Demande de Retour de fonds (Devise ou hors SEPA)	39,30 €
Courriel de confirmation d'exécution d'opération sur l'étranger	0,80 €

## Prélèvements TIP

soumis au Règlement européen n°924/2009 <sup>17</sup>

● Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA <sup>18</sup> ▲●	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA <sup>18</sup> ▲●	GRATUIT
● Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲●	GRATUIT
Frais de mise en place d'un prélèvement unique TIP SEPA <sup>17</sup> ▲●	GRATUIT

## Chèque

Remise de chèque(s) ▲●	GRATUIT
Date de valeur chèque remis à l'encaissement à compter de son inscription sur le compte	J+1 ouvré <sup>19</sup>
Chéquier remis à l'agence	GRATUIT
● Frais d'envoi de chéquier :	
• en recommandé sans AR (à la demande du client)	FRAIS POSTAUX
• en pli simple (à la demande du client)	1,62 €
● Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	15,20 €
Emission d'un chèque de banque ▲	12,70 €

### Paiement en provenance de l'étranger

**Encaissement d'un chèque** (chèque émis par une banque étrangère)

- <b>Sauf Bonne Fin*</b>	<b>0,23% DU MONTANT</b>
• Minimum	37,25 €
• Maximum	187,00 €
- <b>Crédit Après Encaissement*</b>	<b>0,23% DU MONTANT</b>
• Minimum	25,35 €
• Maximum	187,00 €
+ <b>Frais de port</b>	<b>32,45 €</b>
+ <b>Frais de correspondant éventuel si chèque en devise</b>	

\*Procédure d'encaissement (SBF ou CAE) liée au montant et au pays d'origine

### Paiement à destination de l'étranger

Chèque émis en euros	GRATUIT
Chèque émis en devise	24,45 €
Emission d'un chèque de banque en devise	35,00 €

**Si l'opération est en devise**, ajouter la commission de change

Commission de change	<b>0,105% DU MONTANT</b>
• Minimum	18,25 €

17 - Mise en place et exécution des TIP, ainsi que des prélèvements et virements soumis au règlement européen n°924/2009.

18 - Espace unique de paiement en euros.

19 - Jour ouvré = jour Banque de France (lundi au vendredi inclus sauf jours fériés)





## Offres groupées de services

Les produits et services composant les offres groupées de services peuvent être achetés séparément

### Le Compte à Composer

#### Vos essentiels du quotidien

Les services inclus dans le Compte à Composer sont indiqués par le logo CAC ●

#### LE SOCLE

Tenue de compte actif

Accès aux comptes par internet et téléphone mobile (Vision option virements externes)

Envoi chéquier à domicile en pli simple (pour les renouvellements)

Envoi carte à domicile en pli simple (pour les renouvellements)

Opérations courantes illimitées (Virement SEPA - Prélèvement SEPA - TIP SEPA)

Information premier prélèvement SEPA

Alerte essentielle (SMS ou email) : Mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

Alerte essentielle (SMS ou email) (mensuelle) : Solde débiteur

Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)

2,10 €/MOIS

#### Vos univers de besoins

#### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT

Découvert

Prix

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital égal au montant du découvert maximum autorisé en cas de décès accidentel de l'assuré ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) accidentelle :

Assurance SécuriCOMPTE Découvert<sup>20</sup>

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert

De 1 € à 500 €

2,15 €/MOIS

De 501 € à 1000 €

2,90 €/MOIS

Ristourne des intérêts débiteurs<sup>21</sup>

Module souscrit à partir du 01/01/2017

De 1001 € à 2000 €

3,80 €/MOIS

2001 € et +

5,00 €/MOIS

20 - Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique «Assurances et Prévoyance» p.34

21 - Module souscrit avant le 01/01/2017 : Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€,10€,15€,20€,25€) selon la tranche choisie. Module souscrit après le 01/01/2017 : Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€,10€,15€,20€) selon la tranche choisie

## MODULE BUDGET ASSURANCES

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital en cas de décès accidentel de l'assuré, de licenciement économique, d'Incapacité Temporaire Totale de Travail (ITTT) ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) accidentelle : Assurance SécuriBUDGET<sup>20</sup>  
**SécuriBUDGET Premium**  
(auto, habitation, santé, personne)

**1,70 €/MOIS  
PREMIUM  
3,50 €/MOIS**

## MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement : Assurance SécuriCOMPTE Plus<sup>20</sup>  
**SécuriCOMPTE Premium**

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur

Retrait d'espèces de dépannage

Rédition code confidentiel

**2,65 €/MOIS  
PREMIUM  
4,15 €/MOIS**

## MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Épargne automatique « écopage »<sup>22</sup>

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle « écopage »

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit à indemnité en cas de décès accidentel correspondant à un capital calculé en fonction du dernier montant mensuel de l'épargne programmée dans le cadre d'un mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie

Assurance SécuriEPARGNE<sup>20</sup>  
**SécuriEPARGNE Premium**<sup>20</sup>

Relevé global épargne/crédit annuel, trimestriel en Premium

Abonnement à des services de banque en ligne Invest Store Initial (bourse en ligne)

**2,10 €/MOIS  
PREMIUM  
2,80 €/MOIS**

## MODULE SUIVI @SSURÉ

Cotisation à une offre d'assurance indemnisant l'assuré en cas de livraison non conforme ou de non-livraison d'un bien garanti acheté à distance :

Assurance SécuriWEB<sup>20</sup>  
**SécuriWEB Premium**<sup>20</sup>

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :

- alerte achat à distance
- mini relevés (1/semaine)
- alerte temps réel de gestion

**2,90 €/MOIS  
PREMIUM  
3,68 €/MOIS**

## Dégressivité Tarifaire

Réduction tarifaire selon le montant total souscrit applicable au Compte à Composer

---

Pour toute souscription du Compte à Composer (socle + modules), le client bénéficie d'une dégressivité tarifaire dont les modalités sont les suivantes :

-5% de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 4,00 € ET 4,99 €
-10% de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 5,00 € ET 6,99 €
-15% de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 7,00 € ET 8,99 €
-20% de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	ÉGAL À 9,00 € ET PLUS

## Avantages Tarifaires Supplémentaires

---

Pour les 18-24 ans inclus	-50 % DE RÉDUCTION
A partir du 2 <sup>ème</sup> Compte à Composer et suivants	-50 % DE RÉDUCTION

## Le Compte-Service (n'est plus commercialisé)

---

Taux de l'autorisation de découvert associée au Compte-Service **TRCAM + marge**

Le TRCAM<sup>23</sup> (Taux de base bancaire du Crédit Agricole) est variable. Il est égal à 3,50% au 1<sup>er</sup> octobre 2019.

---

23 - Le TRCAM est révisé chaque trimestre selon la formule suivante :

TRCAM = 70% TMCT + 3,79%. Où TMCT = 50% EURIBOR 3 mois + 10% taux des appels d'offre de la BCE + 10% taux de prêt marginal au jour le jour de la BCE + 30% taux des OAT 2 ans (Obligations Assimilables du Trésor).

# L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière<sup>24</sup> :

## Le Compte à Composer Module Budget Protégé

### LE SOCLE DU COMPTE À COMPOSER (cf p.17)

#### MODULE BUDGET PROTÉGÉ

Ouverture, tenue et clôture de compte

Cotisation Carte de débit « L'Autre Carte » à contrôle de solde

Alerte SMS solde disponible (1fois /semaine)

Plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et à 20 € / mois

Plafonnement à 20 €/mois, et à 200 €/an pour l'ensemble des frais suivants :

- Commissions d'intervention
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Forfait de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Ces plafonds mensuel et annuel incluent le plafond spécifique concernant les commissions d'intervention.

Pour les frais autres que les commissions d'intervention, une réduction de 50 % s'applique sur les conditions tarifaires en vigueur.

2 chèques de banque (par mois)

Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)

Un changement d'adresse (1 fois/an)

Dépôt et retrait d'espèces dans l'agence teneur du compte

**1,00 €/MOIS**

24 - En application de l'article L.312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière.

## L'offre Eko

### Gestion du compte

Gestion de ses comptes sur Internet (Crédit Agricole En Ligne Vision option virements externes) et via l'application Ma Banque

Tenue de compte actif

Alerte SMS si solde du compte inférieur à 20 €

Alerte SMS essentielle - solde débiteur

Alerte SMS Mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

Alerte SMS consommation des forfaits de retraits hors distributeurs Crédit Agricole

E-relevé mensuel

Fil Info Service Vocal

### Moyens de paiement

Carte de paiement internationale Mastercard Eko

Renvoi du code confidentiel de la carte

Frais d'opposition de la carte

Frais de refabrication de la carte

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA

Chéquier

### Paievements et retraits

Retraits dans tous les distributeurs CA

Retraits dans les pays de l'Espace Economique Européen : 25 retraits par an en euro ou en devise

Retraits hors pays de l'Espace Economique Européen (10 retraits par an)

2,00 €/MOIS



## Irrégularités et incidents

### Commission d'intervention

#### Commission d'intervention

(Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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...)

Commission perçue que l'opération soit payée ou non.

- Plafond par opération 8,00 €
- Plafond mensuel 80,00 €

Si client fragile détenteur de l'offre GPA ou Compte à Composer Budget Protégé. Bénéficiaire droit au compte selon article L312-1-3 du code monétaire et financier.

- Plafond par opération 4,00 €
- Plafond mensuel 20,00 €

### Opérations Particulières

Frais de retour de courrier  
(client inconnu à l'adresse) 16,40 €

Frais de lettre de relance pour échéance  
impayée GRATUIT

Frais par saisie attribution ou  
conservatoire 99,73 €

Frais par saisie administrative à tiers  
détenteur 10% du montant  
dû au Trésor  
Public dans  
la limite d'un  
plafond de 100€

Frais par opposition à tiers détenteur

Procédure civile d'exécution vaine 27,35 €

## Incident de paiement

**Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** 9,00 €

### Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 €
- Montant du chèque supérieur à 50 €

22,00 €/CHÈQUE<sup>25</sup>  
42,00 €/CHÈQUE<sup>25</sup>

Une commission d'intervention d'un montant de 8 euros maximum peut s'ajouter à ces frais. (Le forfait de frais de chèque rejeté n'est pas prélevé en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)

### En cas d'interdiction bancaire :

- Chèque payé sur le compte en interdiction bancaire
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques

26,00 €/CHÈQUE

26,00 €

### Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision

(L'ensemble de la commission d'intervention et frais de rejet est limité au montant du prélèvement rejeté, dans la limite d'un montant maximum de 20 €)

12,00 €

### Plafond des frais pour incidents de paiement + commissions d'intervention

300,00 €/MOIS

### Frais de lettre d'information préalable pour compte débiteur non autorisé

GRATUIT

**Plafond de frais d'incidents, applicable aux clients identifiés comme éligibles à l' «Offre spécifique clients fragiles» au titre des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, pour les frais suivants :**

- Commissions d'intervention
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

### Plafond mensuel

25,00 €

### Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

GRATUIT

25 - Ces montants comprennent les frais de lettre d'information préalable.



Pour les offres de découverts et de crédit destinées aux jeunes, reportez-vous à la rubrique « Les offres pour les jeunes ».

## Déouvert

### Déouvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement)

Le dépassement est un découvert tacitement accepté en vertu duquel vous êtes ponctuellement autorisé à disposer de fonds qui dépassent le solde de votre compte de dépôt ou l'autorisation de découvert convenue.

**Taux débiteur annuel**

**90 % DU TAUX DE L'USURE PUBLIÉ AU JOURNAL OFFICIEL<sup>26</sup>**

(Par exemple, à la date d'édition du présent document, dans l'hypothèse d'un découvert non autorisé d'un montant de 200 €, pendant une durée de 10 jours : le taux débiteur annuel est de 18,54 % et le TAEG ressort, conformément à la méthode de calcul réglementaire en vigueur, à 20,36 % l'an soit un taux journalier de 0,0507 %)

**Taux Annuel Effectif Global (TAEG)<sup>27</sup> maximal**

**PLAFOND DU TAUX<sup>28</sup> RÉGLEMENTAIRE**

### Autorisation de découvert remboursable dans un délai inférieur à 3 mois

**Taux débiteur annuel**

**NOUS CONSULTER**

**Taux Annuel Effectif Global (TAEG)<sup>27</sup> maximal**

**PLAFOND DU TAUX<sup>28</sup> RÉGLEMENTAIRE**

**Taux débiteur annuel en cas de dépassement**

**TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU**

**Frais de dossier /de mise en place ou de renouvellement**

**GRATUIT**

**Assurance facultative (Sécuricompte Découvert) en couverture du découvert**

**FONCTION DU MONTANT DU DÉCOUVERT**

(Voir rubrique «Assurances pour vos comptes»)

26 - Taux de l'usure en vigueur à la date de l'opération.

27 - Le TAEG applicable et appliqué est indiqué sur le relevé de compte.

28 - Taux de l'usure calculé par la Banque de France et publié trimestriellement au Journal Officiel, en fonction du montant du découvert.



## Autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à 3 mois

Le taux débiteur varie en fonction du montant du découvert, de la durée du découvert et de votre situation personnelle. Le TAEG (Taux annuel effectif global) est indiqué sur le contrat. Le TAEG appliqué est indiqué sur le relevé de compte.

Taux débiteur annuel	<b>NOUS CONSULTER</b>
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	<b>TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU CF CI-AVANT</b>
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) <sup>21</sup> maximal	<b>PLAFOND DU TAUX RÈGLEMENTAIRE</b>
Frais de dossier	<b>GRATUIT</b>
Assurance facultative en couverture du découvert	<b>NOUS CONSULTER</b>

## Crédits à la consommation

### Crédit renouvelable à taux variable ou révisable

Compte Supplétis	<b>NOUS CONSULTER</b>
<p>Le Compte Supplétis est une Offre de crédit renouvelable d'une durée d'un an renouvelable, accordée sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre Caisse régionale. Le coût total de ce crédit dépend de l'utilisation du crédit. Il varie suivant le montant et la durée des utilisations. Le taux débiteur annuel et le TAEG (Taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit. Sont associées au Compte Supplétis :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La carte Supplétis (carte de crédit<sup>4</sup>) ou une carte de paiement crédit ou comptant (carte Cartwin Mastercard ou Gold Cartwin). Le montant des cotisations de ces cartes est indiqué ci-dessus à la rubrique "carte".</li><li>• Une assurance facultative en couverture du prêt de 0,20% à 0,30% par mois pour l'emprunteur (de 0,15% à 0,20% pour le co-emprunteur) sur le montant utilisé, selon le montant du capital attribué. L'assurance facultative est assurée par PREDICA, entreprise régie par le code des assurances. Conditions et évènements garantis indiqués au contrat.</li><li>• Une Cartwin adossée à un compte de dépôt pour des paiements ou des retraits au comptant en France et à l'étranger, sous réserve que l'équipement électronique utilisé par votre commerçant le permette, et à un crédit renouvelable pour des paiements ou des retraits à crédit en France uniquement, ou une carte de crédit Supplétis pour l'ensemble des paiements et retraits par crédit renouvelable en France et à l'étranger. Le montant des cotisations de ces cartes est indiqué à la rubrique «Vos moyens et opérations de paiement»</li></ul>	

Frais de dossier	<b>GRATUIT</b>
Relevé de compte mensuel	<b>GRATUIT</b>

## Crédit à la consommation amortissable à taux fixe

Le taux débiteur annuel et le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) sont indiqués sur l'offre de contrat de prêt.

<b>Taux des prêts à la consommation</b> Auto, Confort, Perso	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Taux du prêt Regroupé</b> [Regroupement dans un seul prêt de différents crédits à la consommation]	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Frais de dossier</b> (Non applicable pour certains prêts réglementés)	<b>0,99 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ</b>
• Minimum	65,00 €
• Maximum	310,00 €

## Crédits Immobiliers

### Taux

<b>Prêt à taux zéro, Eco-PTZ</b>	<b>0%</b>
<b>Prêt à l'accession sociale (PAS)</b>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Prêt conventionné</b>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Prêt épargne Logement</b>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Crédit relais</b>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Prêt tout habitat</b> (prêt à taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine)	<b>NOUS CONSULTER</b>

### Frais de dossier (Non applicable pour certains prêts réglementés)

<b>Prêt à taux zéro, Eco-PTZ</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Prêt PAS</b>	
• Inférieur à 50 000 €	<b>FORFAIT : 325,00 €</b>
• Supérieur à 50 000 €	<b>0,82% DU CAPITAL EMPRUNTÉ</b>
- Minimum	425,00 €
- Maximum	500,00 €
<b>Prêt épargne Logement</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Crédit relais</b>	<b>0,30% DU CAPITAL EMPRUNTÉ</b>
• Minimum	110,00 €
• Maximum	510,00 €
<b>Autres prêts</b>	
• Inférieur à 50 000 €	<b>FORFAIT : 325,00 €</b>
• Supérieur à 50 000 €	<b>0,82% DU CAPITAL EMPRUNTÉ</b>
- Minimum	425,00 €
<b>Frais de caution solidaire</b>	<b>+ 53,00 €</b>
<b>Contrat maison individuelle</b>	<b>+ 56,00 €</b>

## Assurances emprunteur

<b>Assurance Décès incapacité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coût standard</li></ul>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Assurance Perte d'emploi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Coût standard</li></ul>	<b>NOUS CONSULTER</b>
<b>Prise en charge sinistre</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurance Décès Incapacité (ITT, chômage)</li></ul>	<b>57,00 €</b>

Les contrats d'assurance en couverture de prêt sont assurés par PREDICA S.A. au capital de 1 029.934.935 € entièrement libéré. 334 028 123 RCS Paris. Siège social : 50-56 rue de la Procession - 75015 Paris. PACIFICA S.A. au capital de 281 415 225 € entièrement libéré. 352 358 865 RCS Paris. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. Entreprises régies par le Code des assurances. Les événements garantis et les conditions figurent au contrat.

## Autres opérations liées aux crédits

<b>Modification du compte à débiter</b>	<b>33,00 €</b>
<b>Modification de la date d'échéance</b>	<b>33,00 €</b>
<b>Lettre d'Information annuelle des cautions</b> (par an, par caution et par prêt)	<b>14,00 €</b>
<b>Rédition de tableau d'amortissement immobilier*</b>	<b>33,00 €</b>
<b>Demande de décompte de remboursement de prêt</b> , sauf pour les offres de prêts éditées à compter du 01/07/2016 conformément aux dispositions énoncées dans la Directive du Crédit Immobilier, transposées dans le Code de la consommation (article L. 313-47, alinéa 3)	<b>44,00 €</b>
<b>Avenant au contrat</b> (changement de durée, modification de garantie, transfert de prêt, passage à taux fixe, désolidarisation, modification ADI...) <ul style="list-style-type: none"><li>• Forfait pour un crédit</li></ul>	<b>133,00 €</b> <b>+ 5 € PAR PRÊT SUPPLÉMENTAIRE</b>
<b>Réaménagement de prêt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frais de dossier de réaménagement</li><li>- Minimum</li></ul>	<b>1% DU CAPITAL RESTANT DÛ</b> <b>390,00 €</b>
<b>Report d'échéance</b>	<b>44,00 €</b>
<b>Mainlevée totale ou partielle de garantie</b> (hypothèque)	<b>119,00 €</b>
<b>Frais de moratoire</b>	<b>133,00 €</b>
<b>Frais d'attestation de prêt soldé</b>	<b>11,00 €</b>



# Épargne et Placements financiers

## Épargne Bancaire

Transfert de compte d'épargne vers une autre banque	90,00 €
---	---------

## Épargne automatique

Épargne automatique Actilibre Tandem <sup>29</sup>	15,48 €/AN
Placement de liquidités Actilibre (Tandem+)	44,40 €/AN

## Épargne disponible

Livret A, Compte sur livret, Compte Épargne Logement, Livret de Développement Durable et Solidaire, Offre Codebis, Livret d'Épargne Populaire, Livret sociétaire

Ouverture	GRATUIT
Rémunération	NOUS CONSULTER

## Épargne moyen/long terme

Les dépôts à terme et Plan Épargne Logement

Ouverture	GRATUIT
Rémunération	NOUS CONSULTER

L'assurance vie, le Plan d'épargne Populaire, le Plan d'épargne retraite Populaire (PERP)

Droits d'entrée	NOUS CONSULTER
Rémunération	NOUS CONSULTER
Frais de gestion	NOUS CONSULTER

## Placements financiers

### Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titre ou d'un PEA/PEA-PME	GRATUIT
Transfert de compte-titre vers une autre banque (*)	
• Par compte	114,00 €
• Par ligne (plafonné à 300 €)	24,10 €
Transfert de lignes de titres vers une autre banque (donation, succession)	
• Par ligne	24,10 €
Les frais de transfert prélevés par les banques étrangères sont en sus	
Ordre annulé, non exécuté	GRATUIT
Frais d'inscription d'actions non cotées dans un PEA	300,00 €
Frais de gestion d'actions non cotées (dividendes, cessions...)	30,00 €
Mise en nominatif pur	48,60 €

## Documents fiscaux

Duplicata d'imprimé fiscal unique	19,85 €
• Attestation fiscale non résident année n-1	13,70 € / ATTESTATION
• Attestation fiscale non résident années n-2 et au-delà	50,00 € / ATTESTATION

## Les ordres de bourse en France (frais de courtage)

### INTERNET (HORS FRAIS D'ABONNEMENT)

<b>INVEST STORE INITIAL</b>	<b>0,60 % du montant de l'ordre</b>
• Minimum	7,80 €
• Forfait par ordre	GRATUIT

### INVEST STORE INTÉGRAL

• Ordre ≤ à 1 100 €	0,99 €
• Ordre > à 1 100 €	+ 0,09 % sur la part de l'ordre > à 1 100 €

### TÉLÉPHONE

<b>INVEST STORE INITIAL</b>	<b>1,37 % du montant de l'ordre</b>
• Minimum (forfait inclus)	15,00 €
+ Forfait par ordre	5,00 €

### INVEST STORE INTÉGRAL

• Frais : cf. Frais canal internet ci-dessus	
+ Forfait par ordre	13,20 €

### SERVICE DE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (SRD)

### INVEST STORE INTÉGRAL

• Commission de CRD	0,02 %/JOUR
• Montant minimum	6,40 €
• Maximum mensuel	0,62%
Dépassement couverture SRD	10,00 €

Les frais de marché sont en sus, variables selon le lieu d'exécution.

Depuis le 1<sup>er</sup> Août 2012, certains ordres d'achat sont soumis à la TTF :  
Taxe sur les Transactions Financières au taux de 0,3 % (taux en vigueur au  
1<sup>er</sup> juillet 2017).

## SICAV et FCP Crédit Agricole

Souscription, vente, gestion	NOUS CONSULTER
------------------------------	----------------

## Les ordres de bourse sur bourses étrangères (frais de courtage)

COMMISSION SUR ACHATS ET VENTES	CANAL PLATE-FORME TÉLÉPHONIQUE	CANAL INTERNET
Taux appliqué (sur montant brut)	1,37%	0,60%
Minimum appliqué	50 €	25 €
Maximum prélevé	250 €	210 €

Les frais des intermédiaires sont en sus, variables selon le lieu  
de l'ordre (frais de courtage sur l'étranger et frais de livraison).

## Droits de garde\*

Ils sont prélevés semestriellement sur la valeur des portefeuilles arrêtés au 30 juin et au 31 décembre

FRAIS PAR LIGNE AU SEMESTRE	%	MINI/MAXI
Bons du Crédit Agricole		GRATUIT
SICAV et FCP du Crédit Agricole		GRATUIT
Actions Crédit Agricole et Parts sociales		GRATUIT
Actions au nominatif, actions étrangères	0,14%	MINI 20,00 € MAXI 40,00 €
Or sous dossier	0,40%	MINI 20,00 € MAXI 40,00 €
Obligations du Crédit Agricole	0,07%	MINI 2,60 € MAXI 26,00 €
Autres valeurs	0,14%	MINI 2,60 € MAXI 26,00 €

### FRAIS FIXE PAR COMPTE AU SEMESTRE

Compte-titre ne contenant que des actions Crédit Agricole ou des parts sociales du Crédit Agricole	GRATUIT
Autre Compte-titre ordinaire ou PEA	14 €
1/2 tarif si abonnement PEB ( Plan d'Epargne Boursière)	7 €
Pas de frais fixes l'année d'ouverture du compte si mise en place d'un PEB	

Chaque prélèvement semestriel est plafonné pour le total des frais par compte à **265,00 €**

GESTION CONSEILLÉE	Forfait par trimestre	OPTION TITRES VIFS Forfait par trimestre
1 convention	60 €	150 €
2 conventions	85 €	175 €
3 conventions	100 €	190 €
De 4 à n conventions	+ 15 € par convention	+ 15 € par conventions

Gestion sous mandat pour compte titres et assurance vie **NOUS CONSULTER**

Pour les montants minimums des contrats éligibles à la gestion accompagnée (mandats et gestion conseillée) **NOUS CONSULTER**

## Transaction sur l'or

Achat ou vente de pièces d'or, de lingotins ou de lingots **2,10%**  
• Minimum **30,00 €**

Frais de conditionnement, de retour de pièces non conformes, et frais de transport **NOUS CONSULTER**



## Offres pour les jeunes

Ces offres sont destinées aux jeunes jusqu'à 24 ans inclus. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### Banque à distance

Accès aux opérations de Bourse (offre « Action ») **GRATUIT**

#### Services SMS Filmobile

Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation de compte par SMS ou email

- Mini relevés **1,67 €/MOIS SOIT 20,04 €/AN**
- Nombre de SMS inclus **2/SEMAINE**

#### Alerte SMS, Email

SMS à la demande (par message) **0,26 €**

Alerte par SMS ou e-mail **0,26 €/ALERTE, à la demande, à jour fixes ou selon critères**

Liste des critères disponibles **NOUS CONSULTER**

### Moyens et opérations de paiement

#### Cotisations Cartes

Les jeunes entre 18 et 25 ans inclus bénéficient de 30% de réduction sur la cotisation des cartes Mastercard ou Visa de paiement et de retrait, de débit et de crédit et Gold Mastercard ou Visa Premier de paiement et de retrait, de débit et de crédit.

#### Carte Mastercard Mozaïc de paiement et de retrait

- Avec contrôle du solde<sup>30</sup> **17,26 €/AN**
- De débit<sup>9 30</sup> (anciennement carte à débit immédiat) **24,56 €/AN**

#### Carte Mastercard ou Visa<sup>11 30</sup> de paiement et de retrait

- Carte de débit<sup>8</sup> (anciennement carte à débit immédiat) **27,93 €/AN**
- Carte de crédit<sup>9</sup> (anciennement carte à débit différé) **27,93 €/AN**

#### Carte Gold Mastercard ou Visa Premier<sup>11 12 30</sup> de paiement et de retrait

- Carte de débit<sup>8</sup> (anciennement carte à débit immédiat) **90,93 €/AN**
- Carte de crédit<sup>9</sup> (anciennement carte à débit différé) **90,93 €/AN**

#### Carte Mozaïc de retrait :

- 12-17 ans **GRATUIT**
- 18-24 ans **15,12 €/AN**

#### Paiements par carte Mozaïc

Paiement dans le monde entier **GRATUIT**

30 - La 2<sup>ème</sup> carte sur un même compte est à moitié prix, la réduction s'applique à la cotisation la moins chère des deux.

## Retrait au distributeur par carte Mozaïc

Retrait dans le monde entier : **GRATUIT**

## Virement SEPA soumis au Règlement européen n°924/2009

Virement SEPA émis **GRATUIT PAR INTERNET**

## Virement non SEPA

Virement émis en euros hors  
EEE ou en devises autres que  
suédoises ou roumaines **2 VIREMENTS  
GRATUITS/MOIS**

(dont frais swift et commission de change si devise, hors frais appliqués  
par la banque étrangère)

## Prélèvement

Frais de mise en place d'un  
mandat de prélèvement SEPA **GRATUIT**

## Offre groupée de services

Cotisation à une offre groupée de services

### Compte à Composer

Entre 18 et 24 ans inclus  
(voir pages 16, 17, 18) **RÉDUCTION SUR LA  
COTISATION DE 50 %**

### Compte-Service Crédit Agricole (n'est plus commercialisé)

Taux de l'autorisation de découvert associé au Compte Service : se référer  
page 24

## Crédits et Découverts

### Taux

Prêt Permis 1€ par jour **0%**

Prêt étudiant **NOUS CONSULTER**

### Frais de dossier

Prêt Permis 1€ par jour **GRATUIT**

Autre prêt Permis **GRATUIT**

Prêt étudiant **GRATUIT**

## Rédition du tableau d'amortissement

Pour les prêts à la consommation **GRATUIT**

Pour les autres opérations liées aux crédits, voir la rubrique  
« Autres opérations liées aux crédits » p 27



## Épargne et placements financiers

---

### Livret Tiwi (0-11 ans)

- Ouverture
- Rémunération

GRATUIT  
NOUS CONSULTER

### Livret Jeune Mozaïc (12-25 ans)

- Ouverture
- Rémunération

GRATUIT  
NOUS CONSULTER

## Assurances

NOUS CONSULTER

---

## Good loc

NOUS CONSULTER

---



## Opérations à l'étranger

---

Pour plus d'informations sur les autres opérations à l'international qui ne figurent pas sur le présent barème tarifaire, demandez notre brochure "International".



# Assurances et Prévoyance

---

## Assurance pour vous et vos proches

---

L'assurance complémentaire santé

La garantie des accidents de la vie

L'assurance décès

- Fonction du montant et de l'âge de l'assuré

L'assurance dépendance

- Fonction du montant et de l'âge de l'assuré

L'assurance obsèques

- Financement et assistance

**NOUS CONSULTER**  
• EN AGENCE  
• PAR TÉLÉPHONE AU  
04 74 01 4000  
**DU LUNDI AU SAMEDI**

**NOUS CONSULTER  
EN AGENCE  
UNIQUEMENT**

## Assurance pour vos biens

---

L'assurance automobile

L'assurance deux roues

L'assurance multirisque habitation

L'assurance garantie locative

La télésurveillance

L'assurance tous mobiles

**NOUS CONSULTER**  
• EN AGENCE  
• PAR TÉLÉPHONE AU  
04 74 01 4000  
**DU LUNDI AU SAMEDI**

## Assurance pour vous protéger au quotidien

---

La protection juridique

La responsabilité civile vie privée

**NOUS CONSULTER**  
• EN AGENCE  
• PAR TÉLÉPHONE AU  
04 74 01 4000  
**DU LUNDI AU SAMEDI**

## Assurance Emprunteur

---

Voir la rubrique « Assurances Emprunteur » page 27

## Assurance de la banque au quotidien

SécuriCOMPTE découvert souscrit à partir du 01/01/2017

### TARIF

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital égal au montant du découvert maximum autorisé en cas de décès accidentel de l'assuré ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) accidentelle :

#### SécuriCOMPTE Découvert<sup>31</sup>

Tranches de découvert

24 €/AN/COMPTE

33,60 €/AN/COMPTE

50,76 €/AN/COMPTE

68,04 €/AN/COMPTE

<= 500 €

de 501 € à 1000 €

de 1001 € à 2000 €

> 2000 € Plafond d'indemnisation 3 000 €/SINISTRE/AN

Standard

Premium

Sécuri-COMPTE Plus

24,00 €/AN/COMPTE

Sécuri-COMPTE Premium

50,40 €/AN/COMPTE

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement :

#### SécuriCOMPTE<sup>31</sup>

Cotisation à une offre d'assurance indemnisant l'assuré en cas de livraison non conforme ou de non livraison d'un bien garanti acheté à distance :

#### SécuriWEB<sup>31</sup>

15,00 €/AN/COMPTE

30,00 €/AN/COMPTE

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital en cas de décès accidentel de l'assuré, de licenciement économique, d'Incapacité Temporaire Total de Travail (ITTT) ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) accidentelle :

#### SécuriBUDGET<sup>31</sup>

20,40 €/AN/COMPTE

42,00 €/AN/COMPTE

Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit à indemnité en cas de décès accidentel de l'assuré, indemnité correspondant à un capital calculé en fonction du dernier montant mensuel de l'épargne programmée dans le cadre d'un mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie :

#### SécuriEPARGNE<sup>31</sup>

3,00 €/AN/COMPTE

22,56 €/AN/COMPTE

Sécuricompte standard avec contrat antérieur au 24/10/2011 (n'est plus commercialisé)

30,00 €/AN

31 - Dans les limites et conditions prévues aux contrats d'assurance spécifiques, souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue La Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE : mentions légales

Les contrats d'assurance et de prévoyance sont présentés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Centre-est en sa qualité d'intermédiaire en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07 023 262.

Ces contrats sont principalement souscrits auprès de :

- PACIFICA SA au capital de 398 609 760 € entièrement libéré. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865 ;

- PREDICA SA au capital entièrement libéré de 1 029 934 935 €. Siège Social : 50/56 rue de la Procession - 75015 Paris. A compter du 01/05/2020, le siège est transféré au 16-18 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 334 028 123 RCS Paris ;

- CAMCA, Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole - société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Siège social : 53, rue La Boétie - 75008 PARIS, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053.

Ces entreprises sont régies par le Code des Assurances, soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA.

Les contrats d'assurance décès et d'assurance dépendance sont assurés par PREDICA.

Le contrat Financement Obsèques est un contrat d'assurance de groupe vie-entière à adhésion facultative souscrit par l'Andecam auprès de PREDICA. Les prestations d'assistance du contrat Assistance sont mises en oeuvre par : AWP FRANCE SAS - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen.

Société par Actions Simplifiées au capital de 7 584 076,86 €. 490 381 753 RCS Bobigny. Siret : 490 381 753 00014. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669 désignée sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance ». Le contrat Assistance Obsèques est proposé par Previso Obsèques - S.A. au capital de 500 000 €. Siège social : 50 - 56, rue de la Procession 75015 Paris. 409 463 866 RCS Paris. Les garanties d'assurance sont assurées par : FRAGONARD ASSURANCES - 2, rue Fragonard - 75017 Paris. Société Anonyme au capital de 37 207 660 €. 479 065 351 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

Les contrats d'assurance emprunteur des prêts immobiliers et prêts à la consommation sont assurés par PREDICA. Le contrat Garantie Perte d'emploi est assuré par PACIFICA. Il peut arriver que l'état de santé de l'emprunteur ne lui permette pas de bénéficier des conditions d'assurance standardisées. Le dispositif prévu par la Convention AERAS organise des solutions adaptées à ces cas.

Les contrats d'assurance SécuriCOMPTE, SécuriWEB, SécuriBUDGET, SécuriEPARGNE et SécuriCOMPTE Découvert sont souscrits auprès de CAMCA.



## Succession (\*)

### Frais de succession sur l'ensemble des comptes et contrats détenus par le défunt hors assurance vie :

- Encours < 500 € **GRATUIT**
- Encours de 500 € à 3684 € **35,00 €**
- Encours > 3684 € **0,95 % DU MONTANT DES ENCOURS**
- Maximum de perception **725,00 €**

**Frais de succession vacante > 1000 € 30,00 €/AN**

**Frais de gestion annuels pour les dossiers non réglés avec une date d'ouverture supérieure à 2 ans 30,00 €**



## Autres Services

### Banque Privée (\*)

Convention Crédit Agricole Banque Privée	A PARTIR DE 750,00 €
Bilan patrimonial (fiscal, retraite, succession)	A PARTIR DE 400,00 €
Aide à la déclaration :	
• IFI	400,00 €
• IRPP	DE 100,00 € À 400,00 €

### Remise d'attestations

[NOUS CONSULTER](#)

### Abonnement à l'offre

11,90 €/TRIMESTRE

### Dossier Familial

Cette publication est éditée par la SAS UNI-MEDIAS filiale de Presse du Groupe Crédit Agricole 22 rue Letellier 75015 PARIS. La résiliation est possible et gratuite à tout moment auprès d'Uni-Médias.



### Bon à savoir !

**Service clients Uni-Médias** : pour toute question relative aux publications

**N°Cristal** 09 69 32 34 40

APPEL NON SURTAXE



## Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement (Article D.312-1-1 I.A. du code monétaire et financier)

### Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

### Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

### Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

## **Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)**

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

## **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement**

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

## **Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)**

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

## **Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)**

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

## Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

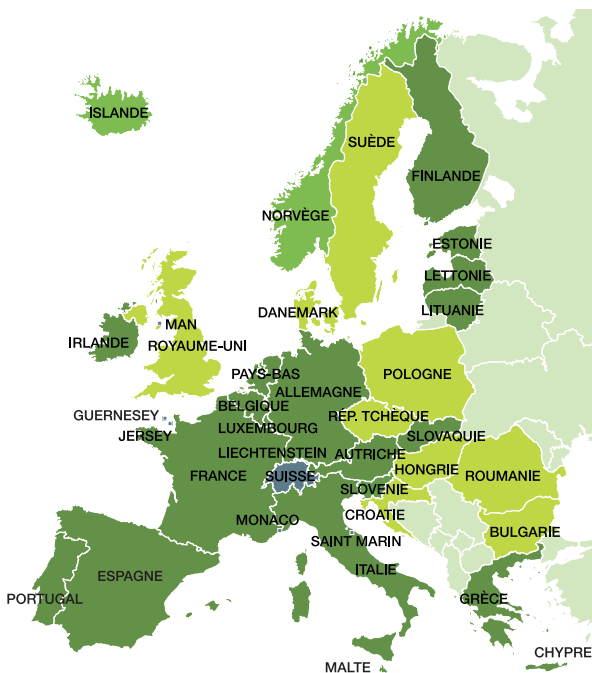
Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

## Commission d'intervention

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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...).



## Cartographie des zones européennes



- Pays de la zone Euro \*
- Pays de l'Union Européenne (U.E.)
- Pays de l'Espace Économique Européen (EEE)
- Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area)

\* Monaco, Andorre et le Vatican utilisent l'euro comme monnaie nationale mais ne font pas partie des pays de la zone euro.

Les Iles de Jersey, Guernesey et Man ont intégré la zone SEPA au 01/05/2016.  
Le Vatican et Andorre ont intégré la zone SEPA au 01/03/2019



# Résoudre un litige

## Votre agence

En premier lieu, votre demande doit être formulée auprès de votre conseiller ou du directeur d'agence.

## Le Domaine Qualité Clients

Si la réponse apportée préalablement par votre conseiller ou votre directeur d'agence ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser un courrier à notre domaine Qualité Clients à l'adresse suivante :

**Crédit Agricole Centre-est - Domaine Qualité Clients**

**1, rue Pierre de Truchis de Lays - 69410 Champagne-au-Mont-d'Or**

L'agence ou le Domaine Qualité Clients s'engage à prendre en charge vos demandes sous 48 heures et à vous apporter une réponse au plus tôt et dans un délai de 2 mois maximum.

Toutefois, lorsque la réclamation porte, conformément à la réglementation, sur :

- les frais ou réductions pour l'usage d'un instrument de paiement ;
- le régime applicable aux instruments de paiement autres que le chèque ;
- les services de paiement ;
- les prestataires de services de paiement ;

L'agence ou le Domaine Qualité Clients vous répond, sur support papier ou autre support durable convenu avec vous dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si exceptionnellement une réponse ne peut être apportée dans un délai de 15 jours pour des raisons échappant au contrôle de la Caisse régionale, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime à laquelle vous recevrez une réponse définitive. Cette réponse définitive doit, quoi qu'il arrive, vous être adressée dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

## La médiation

En dernier recours, le médiateur répondra en toute indépendance et équité à l'appui des arguments avancés dans les cas prévus par la Charte de Médiation, disponible dans votre agence ou sur le site internet [ca-centrest.fr](http://ca-centrest.fr)

1 - Le médiateur Bancaire peut être contacté :

- Par courrier : **M. le Médiateur du Crédit Agricole Centre Est - BP 50894 - 21008 DIJON CEDEX**
- Par internet : <https://lmediateur-ca-ce.fr>

2 - La médiation de l'Assurance

- Par courrier : **TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9**
- Par internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

3 - Médiateur AMF - Autorité des Marchés Financiers

- Par courrier : **17 place de la bourse - 75082 Paris Cedex 02**
- Par internet : <http://www.amf-france.org>
- Par téléphone : **01 53 45 64 64**

En application de l'article L 312- 4 du Code Monétaire et Financier et du Règlement du Comité de Réglementation Bancaire n° 99-05 du 9 Juillet 1999, relatif à la garantie des dépôts, l'établissement de crédit qui recueille vos dépôts est couvert par un dispositif agréé par les Pouvoirs Publics. La Caisse Régionale est également agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site : [www.banque-france.fr/](http://www.banque-france.fr/) ; contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 12 place des Etats-Unis 92545 Montrouge Cedex ; contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02.

**Pour tout appel en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation, vous pouvez joindre votre agence au numéro de téléphone indiqué sur votre relevé de compte (numéro non surtaxé).**

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr). Hors coût du fournisseur d'accès à internet.

Caisse régionale de Crédit Agricole mutuel Centre-est, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 1, rue Pierre de Truchis de Lays - 69410 Champagne au Mont d'Or - 399 973 825 RCS LYON - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre unique des intermédiaires en Assurance, Banque et Finance sous le numéro 07 023 262.

[www.ca-centrest.fr](http://www.ca-centrest.fr)



CENTRE-EST