

CONDITIONS TARIFAIRES

BANQUE PRIVEE

EN VIGUEUR AU 1^{ER} JANVIER 2017

Sommaire :

Ouverture, fonctionnement et Extrait standard des tarifs

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Banque à distance

Moyens et opérations de paiement

Offres groupées de services

Irrégularités et incidents

Découverts et crédits

Epargne et placements financiers

Offres pour les jeunes

Opérations à l'étranger

Assurances et prévoyance

Résoudre un litige






Annexes













CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est 15, esplanade Brillaud-de-Laujardière CS 25014 - 14050 CAEN CEDEX 4, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Caen sous le numéro 478 834 930. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 022 868.




Extrait standard des tarifs*	
Les tarifs ci-dessous sont hors offres groupées de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle	
Abonnement à des services de banque à distance ⁽⁹⁾ (internet, téléphone mobile, SMS)	GRATUIT «Hors du coût du fournisseur d'accès Internet»
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS. Frais perçus lors de chaque envoi de SMS	GRATUIT 0,35 €/alerte reçue
Cotisation carte de paiement internationale de débit ⁽¹²⁾ (anciennement carte à débit immédiat)	40 €/an
Cotisation carte de paiement internationale de crédit ⁽¹³⁾ (anciennement carte à débit différé)	46 €/an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Carte de débit ⁽¹²⁾)	30 €/an
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la zone euro	1 €/retrait
Frais par virement SEPA ⁽⁹⁾ occasionnel externe	En agence : 3,90 €par virement Par l'Internet : GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	GRATUIT
Commission d'intervention ⁽¹¹⁾ - par opération - plafond mensuel	8,00 € 80,00 €
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiements (Sécuricompte Plus)	24,00 €/an
Frais de tenue de compte	0,80 €/mois (soit 9,60 €/an)
*Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur internet un extrait standard de tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants. Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur internet : ca-normandie.fr ⁽⁹⁾	








Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	
Ouverture, transformation, clôture	
Ouverture de compte	GRATUIT
Clôture ou transfert de compte vers une autre agence du Crédit Agricole Normandie	GRATUIT
Frais de désolidarisation ou de retrait d'un co-titulaire d'un compte joint (compte débité des frais : compte modifié suite à désolidarisation ou retrait)	41 €
Service d'aide à la mobilité (ISILIS)	GRATUIT
Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte) : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du Code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D312-5 du Code monétaire et Financier.	

Relevés de compte	
Frais d'envoi de relevé papier - regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe  - un relevé et une enveloppe/ compte	GRATUIT 3 €/mois soit 36 €/an
Relevé de compte journalier, décadaire (3 par mois), par quinzaine (2 par mois) papier *	1,15 €/relevé
Relevé mensuel de compte en braille	GRATUIT
Relevé de compte électronique toute périodicité	GRATUIT
Rédition d'un relevé de compte de moins d'un an	2 €/relevé
Relevé annuel des frais	GRATUIT
Relevé Global de Avoirs (épargne/crédit) 	10 €/envoi
Relevé ISF 	45 €/an
Modification date envoi relevé de compte	GRATUIT
* Relevé édité sous réserve de mouvement sur le compte sur la période concernée	
Tenue de compte	
Frais de tenue de compte 	0,80 €/mois (soit 9,60€/an)
Frais de gestion de compte en inactivité ⁽¹⁴⁾	30 €/an
Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements et de prélèvements SEPA 	1 €/mois (soit 12 €/an)
Services en agence	
Retrait d'espèces - dans votre agence sans émission de chèque - dans une autre agence Crédit Agricole Normandie	GRATUIT 1,55 €/retrait
Versement d'espèces	GRATUIT
Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Caisse Régionale (sous réserve d'acceptation préalable du Crédit Agricole Normandie et avec un maximum de 8 000 € sur une période de 6 mois)	18,80 €
Location de coffre-fort	
Frais de location de coffre-fort (très petit)	77,20 €/an
Frais de location de coffre-fort (petit)	77,20 €/an
Frais de location de coffre-fort (petit/moyen)	112,40 €/an
Frais de location de coffre-fort (moyen)	120,50 €/an
Frais de location de coffre-fort (grand)	145,50 €/an
Frais de location de coffre-fort (très grand)	225 €/an
Frais d'ouverture de coffre pour perte de clés ou en déshérence	Selon devis et coût réel
Le change	
Chèques de voyage American Express	
Rachat au client, en Euros	GRATUIT
Rachat au client par compte autres devises	1% du montant minimum de 3,70 €


Billets de banque (opération minimum de 20€)	
Achat et vente par Compte autres devises	1 % du montant minimum de 3,70 €
Recherche et information	
Frais de recherche de documents (notamment photocopie d'un relevé de compte de plus d'un an, chèques et autres pièces de caisse...) - forfait jusqu'à 10 photocopies - au-delà	15 € sur devis
La Banque à distance	
Frais d'utilisation des services de banque à distance (Hors coût du fournisseur d'accès à internet)	
Abonnement à des services de banque à distance sur Internet	
Crédit Agricole en Ligne (CAEL) 	GRATUIT
Invest Store : Service de bourse en ligne	
Invest Store initial 	GRATUIT
Invest Store intégral :	
- à partir de 24 ordres par an	GRATUIT
- moins de 24 ordres par an	96 € / an
Application mobile Ma Banque (3)	GRATUIT
Application mobile Ma Carte (3) dédiée à la carte bancaire et paiements en ligne sécurisés avec PAYLIB	GRATUIT
Téléphone avec Filvert service vocal	
Accès au service de consultation par téléphone de mon compte : 02 31 55 24 24	GRATUIT
Services SMS Fil Mobile	
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation de compte par SMS	GRATUIT
Mini relevés (maximum 2/semaine) 	2,70 € forfait/mois (soit 32,40 €/an)
Service d'alertes mail ou SMS	
Alerte Achat à distance 	0,75 €/envoi
Alerte Ecopage 	0,30 €/envoi
Alerte Mise à disposition des moyens de paiement 	0,30 €/envoi
Alerte Solde débiteur 	0,75 €/envoi
Alerte Solde disponible 	0,30 €/envoi
Alerte Souplesse du découvert 	0,30 €/envoi
Alerte Temps réel de gestion 	GRATUIT
Alerte Solde débiteur et rejet d'opération (par sms uniquement)	GRATUIT

Vos moyens et opérations de paiement		
Les Cartes		
La 2 ^{me} carte sur un même compte support est à moitié prix, la réduction de 50 % s'applique à la carte la moins chère des deux (exclues l'Autre carte et la carte prélude).		
Cartes de paiement et de retrait :		
Cotisation annuelle	Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte Débit ⁽¹²⁾ Crédit ⁽¹³⁾	
Cotisation annuelle	Débit ⁽¹²⁾	Crédit ⁽¹³⁾
Carte Prélude ⁽⁴⁾	23 €	
L'Autre carte	16,90 €	
L'Autre carte Majeurs protégés	16,90 €	
Carte internationale mastercard avec contrôle de solde	30 €	
Carte internationale mastercard (classique ou sociétaire) ou VISA	40 €	46 €
Carte internationale GOLD (classique ou sociétaire) mastercard ou Visa PREMIER	126 €	126 €
Carte internationale WORLD ELITE Mastercard ou VISA INFINITE		284 €
Pour les offres cartes destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique «les offres pour les jeunes»		
Bonus Gold, VISA 1er, World Elite, VISA Infinite : 0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et chaque retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole, dans la limite du montant maximum de la cotisation moins 1 €.		
Le «paiement sans contact» : une façon innovante et pratique de régler vos achats quotidiens et gagner ainsi un temps précieux lors de vos passages en caisse. ⁽⁵⁾		
Cartes avec paiement par crédit renouvelable		
Cotisation annuelle	Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte : carte de crédit	
Ancien intitulé	Paiement comptant à débit immédiat	Paiement comptant à débit différé
Carte internationale Cartwin MasterCard (classique ou sociétaire)	40 €	46 €
Carte internationale Gold Cartwin MasterCard (classique ou sociétaire)	126 €	126 €
La cartwin est associée à un compte de dépôt à vue et à un crédit renouvelable. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit. Avec la Cartwin, vous payez et vos achats sont doublement protégés grâce à la «garantie achats» et la «prolongation de la garantie constructeur».		
Carte de crédit : cotisation annuelle carte supplétis	23 €	
Cartes de retrait		
Cotisation annuelle carte Libre Service Bancaire ⁽⁵⁾ Majeurs protégés	15,50 €	
Notre ancienne gamme de cartes :		
Cotisation annuelle carte internationale de retrait Cirrus	9 €	
Cotisation annuelle carte Libre Service Bancaire ⁽⁵⁾	24,70 €	
Cotisation annuelle Carte Maestro	29,60 €	
Cotisation annuelle Ma 1 ^{re} carte (carte internationale de retrait)	12-17 ans = GRATUIT / 18-25 ans = 9 €	
Cotisation annuelle carte internationale PLATINUM Mastercard	284 €	
Cotisation annuelle Carte OPEN (associée à une ouverture de crédit renouvelable)	22,60 €	
Paiements par carte		

Paielements par carte ⁽⁴⁾ (paiements en France et dans un pays de l'E.E.E soumis au règlement européen n° 924/2009)	GRATUIT	
Autres paiements par carte (hors cartes Mozaic,World Elite et Visa Infinite)	0,40 €/opération	
+ Frais proportionnels au montant du paiement	2,55 %	
Retraits par carte		
Frais par retrait d'espèces dans les distributeurs du Crédit Agricole	GRATUIT	
Frais par retrait d'espèces dans un distributeur d'une autre banque (France et E.E.E (4)) : - Carte Prélude [®] ,l' Autre Carte [®] , l' Autre Carte [®] Majeurs Protégés - Carte MasterCard, carte Cartwin MasterCard, carte VISA, Carte Maestro, cartes Mozaic - Carte Gold Mastercard, carte Gold Cartwin MasterCard, carte Visa Premier, carte Platinum MasterCard, carte World Elite Mastercard et carte Visa Infinite	Dès le 1 ^{er} retrait : 1 €/retrait 1 € / retrait dès le 5 ^{ème} retrait par mois GRATUIT	
Frais par retrait d'espèces dans un distributeur autres [®] : - Cartes Mozaïc - Cartes World Elite et Visa Infinite - Autres cartes: - Fixe - + Frais proportionnels au montant de l'opération	GRATUIT GRATUIT 3,40 € 2,55 %	
Autres opérations carte		
Envoi de la carte en recommandé simple (frais de poste inclus) suite à la demande du client	8,20 €	
Réédition du code confidentiel 	9,30 €	
Frais de retrait d'espèces au guichet hors euro (cash) - fixe - +frais proportionnels au montant de l'opération	6,45 €/retrait 2,50 %	
Augmentation des plafonds d'utilisation à la demande du porteur (excepté Gold, VISA Premier, World Elite, VISA Infinite) :		
- jusqu'à 3 mois	15 €	
- supérieur à 3 mois	35 €/an	
Opposition faite par le titulaire de la carte	GRATUIT	
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif	GRATUIT	
Commande urgente de carte - avec réception à l'agence  - avec livraison nationale - avec livraison internationale	15 € 40 € 155 €	
Garantie achat en ligne (GAEL)	16,50 €/an	
Les virements		
VIREMENTS SEPA (8) (opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA)		
Virement SEPA occasionnel 		
Emission d'un virement SEPA occasionnel	Internet	Agence
Frais par virement occasionnel		
- vers un compte CA	GRATUIT	GRATUIT

- vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	3,90 €
Virement SEPA permanent 		
Emission d'un virement SEPA permanent		
Frais par virement permanent	GRATUIT	
Réception d'un virement SEPA	GRATUIT	
VIREMENTS NON SEPA <small>(opération libellée en devises ou en euros hors SEPA)</small>	Emission	Reception
Virement non SEPA en euro dans l'UE		
Frais par virement occasionnel/permanent	3,90 €	GRATUIT
Virement non SEPA en euro hors UE		
Frais par virement occasionnel/permanent	20,30 €	20,30 €
Virement non SEPA dans une autre devise		
Frais par virement occasionnel/permanent Si l'opération nécessite un achat ou une vente de devises, la commission de change s'applique (0,05 % du montant de l'opération, minimum : 14,85 €)	20,30 €	20,30 €
Frais de mise en place de virement permanent non SEPA	GRATUIT	
Autres opérations sur virements		
Modification d'un virement permanent	GRATUIT	
Frais de non exécution de virement permanent pour défaut de provision	15,00 €	
Rejet de virement émis motif compte destinataire clos	15,00 €	
Rejet / retour d'un virement SEPA	3,90 €	
Frais d'avis de crédit : virement SEPA reçu de l'étranger	3,50 €	
Frais de suppression virement SEPA dans une remise	6,80 €	
Les prélèvements SEPA		
Frais pour oppositions et révocations 	GRATUIT	
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement 	GRATUIT	
Frais par paiement d'un prélèvement 	GRATUIT	
Abonnement au service d'information Premier prélèvement 	1 €/mois (soit 12 €/an)	
Les chèques		
Paiement par chèque	GRATUIT	
Remise de chèque sur le compte date de valeur chèque remis à l'encaissement à compter de son inscription sur le compte j+1 ; la date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs	GRATUIT	
Chéquier remis à l'agence	GRATUIT	
Frais d'envoi de chéquier à la demande du client :		
- sous pli ordinaire, dès le 1 ^{er} chéquier par an	0,80 €	
- en recommandé simple	8,20 €	
- en envoi sécurisé à l'étranger en DHL	Selon poids	
Frais d'émission d'un chèque de banque 	14 €	
Frais d'opposition par l'émetteur 		

- par chèque	15,60 €
- par chèque	15,60 €
Frais de mainlevée d'opposition sur chèque ou maintien d'opposition > 12 mois	41 €

Vos offres groupées de services	
Offres groupées de services qui peuvent être achetés séparément	
Le Compte à Composer 	
Vos essentiels du quotidien : le Socle	
Frais de tenue de compte	2,10 €/mois (soit 25,20 €/an)
CAEL (a)	
Envoi de chéquier à domicile (pour les renouvellements)	
Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)	
Opérations courantes illimitées (virements et prélèvements)	
Alerte essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	
Alerte essentielle (mensuelle) : solde débiteur	
Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
Dossier familial (3 mois gratuits sur abonnement)*	

* édité par la SAS UNI-EDITIONS filiale de Presse du Groupe Crédit Agricole 22 rue Letellier PARIS 15^{ème}

Vos univers de besoins				
Module Maîtrise du Découvert souscrit à partir du 01/01/2017	Assurance SécuriCOMPTE Découvert (b) Alerte Souplesse du découvert Ristourne intérêts débiteurs (c)	Découvert		
		de 1 à 500€	2,15€/mois (soit 25,80 €/an)	
		de 500,01€ à 1 000€	2,90 €/mois (soit 34,80 €/an)	
		de 1 000,01€ à 2 000€	3,80 €/mois (soit 45,60 €/an)	
		2 000,01€ et plus	5 €/mois (soit 60 €/an)	
Module Maîtrise du Découvert souscrit avant le 01/01/2017	Assurance SécuriCOMPTE Découvert (b) Alerte Souplesse du découvert Ristourne intérêts débiteurs (c)	de 1 à 300€	1,35 €/mois (soit 16,20 €/an)	
		de 300,01€ à 800€	2,15 €/mois (soit 25,80 €/an)	
		de 800,01€ à 1 200€	2,90 €/mois (soit 34,80 €/an)	
		de 1 200,01€ à 2 000€	3,80 €/mois (soit 45,60 €/an)	
		2 000,01€ et plus	5 €/mois (soit 60 €/an)	
		Niveau Standard	Niveau Premium*	
Module Budget assurances	Assurance SécuriBUDGET(b) (auto, habitation, santé, personne)		1,70 €/mois (soit 20,40 €/an)	3,50 €/mois (soit 42 €/an)
Module Compte Sécurisé	Assurance SécuriCOMPTE PLUS(b) Frais d’opposition chèque par l’émetteur Retraits d’espèces de dépannage Réédition code confidentiel Réédition carte urgente		2,70 €/mois (soit 32,40 €/an)	4,20 €/mois (soit 50,40 €/an)

Module Epargne Pilotée	«Mandat d'épargne» (d) Assurance SécuriEPARGNE(b) Alerte mensuelle Ecopage Abonnement à des services de banque en ligne Invest Store Initial Relevé global épargne / crédit annuel (trimestriel en Premium)	1,80 €/mois (soit 21,60 €/an)	2,75 €/mois (soit 33 €/an)
Module Suivi @ssuré	Assurance SécuriWEB(b) Alerte Achat à distance Mini relevés (1/semaine) Alerte temps réel de gestion	3 €/mois (soit 36 €/an)	3,75 €/mois (soit 45 €/an)
(a) accès au service de Crédit Agricole En Ligne (CAEL) gestion des comptes et virement externe (b) souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurances mutuelle à cotisations variables, 65 rue de la Boétie - 75008 paris, entreprise régie par le code des assurances. (c) 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			
* Montant de garantie supérieure			
Réduction tarifaire selon le montant total souscrit applicable au Compte à Composer:			
Pour toute souscription du Compte à Composer (socle+ module), le client bénéficie d'une dégressivité tarifaire dont les modalités sont les suivantes :			
Dégressivité tarifaire **		Taux de dégressivité	
De 4,10 € à 5,09 €		- 5 %	
De 5,10 € à 7,14 €		- 10 %	
De 7,15 € à 9,17 €		- 15 %	
A partir de 9,18 €		- 20 %	
** sur le total mensuel souscrit (socle + modules)			
Avantages tarifaires Supplémentaires			
Pour les 18-25 ans		- 50 %	
A partir du 2 ^{ème} Compte à Composer souscrit et suivants		- 50 %	

L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière: Le Compte à Composer Module Budget Protégé (e)		
Le Socle	Frais de tenue de compte CAEL (g) (option virement externe) Envoi carte à domicile (pour les renouvellements) Opérations courantes illimitées (virement SEPA et prélèvement SEPA) Alerte essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement Alerte essentielle (mensuelle) : solde débiteur Relevé de compte papier ou électronique (mensuel) Internet mobile	3,00 €/mois (f) (soit 36 €/an)
Module Budget Protégé	Fermeture et ouverture le cas échéant du compte	
	Cotisation carte "L'Autre Carte"	
	Alerte SMS solde disponible (1 / semaine)	
	Plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 euros par opération et à 20€ par mois	
	Réduction de 50% et plafonnement à 30€ par mois, selon les conditions tarifaires en vigueur pour les frais suivants:	
	Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
	Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	
	Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	
	Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	
	2 chèques de banque (par mois)	
Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)		
Un changement d'adresse une fois par an		
Dépôt et retrait d'espèces dans l'agence teneur du compte		
(e) En application de l'article L312-1-3 alinéa 2 du Code Monétaire et Financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière (f) En application de l'article R312-4-3 du code monétaire et financier ce montant est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac. (g) accès au service de Crédit Agricole En Ligne (CAEL)		
FREASY Offre groupée de produits et services réservée aux particuliers âgés de 18 à 30 ans ayant leur résidence fiscale en France		Gratuit
Tous les produits, opérations et services décrits ci-après composant l'offre FREASY sont gratuits. Tous les autres produits, opérations et services sont tarifés selon les conditions tarifaires en vigueur dans la Caisse Régionale.		

<p>Produits, opérations et services inclus dans l'offre FREASY</p> <p>COMPTE FREASY</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frais de tenue de compte - Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) - Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) - Frais pour compte inactif <p>CHEQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remise de chèque (<i>montant du chèque crédité après encaissement, délai maximum de 11 jours</i>) <p>CARTE DE RETRAIT ET DE PAIEMENT A CONTROLE DE SOLDE SYSTEMATIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotisation Carte - Retrait d'espèces en agence Crédit Agricole sans émission de chèque - Retrait d'espèces au distributeur automatique de billet Crédit Agricole - Paiement par carte en Euros - Mise à disposition de carte dans une agence - Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque - Capture de la carte pour code erroné - Réédition du code confidentiel de la carte - Remplacement de la carte avant sa date d'expiration <p>VIREMENT SEPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reception d'un virement - Frais de mise en place d'un virement permanent - Frais par virement occasionnel/permanent - Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision <p>PRELEVEMENT SEPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paiement d'un prélèvement SEPA - Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement - Frais de révocation d'autorisation de prélèvement à la demande du client - Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <p>ALERTES MAILS/SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS - Alerte mise à disposition carte en agence - Alerte solde débiteur et opérations rejetables - Alerte solde < 20€ (<i>modifiable dans les conditions prévues aux conditions générales de l'offre Freasy</i>) 	<p>Gratuit</p>
<p>Produits, opérations et services non inclus dans l'offre FREASY</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de délivrance de chéquier - Pas de droit à découvert (dépassement et/ou autorisation de découvert) - Pas de délivrance d'une autre carte bancaire - Pas de retrait d'espèces au distributeur automatique de billet hors Crédit Agricole - Pas de prélèvement(s) échéances(s) de crédit(s) sur le compte FREASY 	
<p>Si le client souhaite souscrire aux produits, opérations et/ou services non-inclus indiqués ci-dessus, il devra souscrire une convention de compte de dépôt à vue classique, proposée par la Caisse Régionale. Pour tout produit ou service non attaché à une convention de compte de dépôt à vue (produit d'épargne par exemple), le client souscrit aux conditions habituelles.</p>	

Ancienne gamme de comptes services	
Compte Service Prélude (uniquement pour les clients Interdit Bancaire)	3,25 €/mois (soit 39 €/an)
Compte Service Prélude Plus (uniquement pour les clients n'ayant pas accès au chéquier)	3,00 €/mois (soit 36,00 €/an)
Cotisation compte service option 1	4,35 €/mois (soit 52,20 €/an)
Cotisation compte service option 2	6,90 €/mois (soit 82,80 €/an)
Cotisation compte service option 3	9 €/mois (soit 108 €/an)
Cotisation compte service INITIAL 1	5,10 €/mois (soit 61,20 €/an)
Cotisation compte service INITIAL	6,15 €/mois (soit 73,80 €/an)
Cotisation compte service MOZAIC	2,75 €/mois (soit 33 €/an)
Cotisation compte service SOUPLESSE 2	5,80 €/mois (soit 69,60 €/an)
Cotisation compte service SOUPLESSE	9,70 €/mois (soit 116,40 €/an)
Cotisation compte service OPTIMUM 2	5,50 €/mois (soit 66 €/an)
Cotisation compte service OPTIMUM	9,05 €/mois (soit 108,60 €/an)
Cotisation compte service MIXTE	10,10 €/mois (soit 121,20 €/an)
Cotisation compte service FEU VERT	4,50 €/mois (soit 54 €/an)
Cotisation compte service TANDEM	5 €/mois (soit 60 €/an)
Cotisation compte service MOZAIC CA	2,75 €/mois (soit 33 €/an)
Cotisation compte service STEREO	10,80 €/mois (soit 129,60 €/an)
Cotisation compte service STEREO 2	8,70 €/mois (soit 104,40 €/an)
Cotisation compte service EQUILIBRE	6,10 €/mois (soit 73,2 €/an)
Cotisation compte service PROJET	6,95 €/mois (soit 83,40 €/an)
Cotisation compte service AVANTAGE	6,30 €/mois (soit 75,60 €/an)
Cotisation compte service PRIVILEGE	7,10 €/mois (soit 85,20 €/an)
Cotisation compte service CONFORT	6,35 €/mois (soit 76,20 €/an)
Cotisation compte service LE DECOUVERT FEU VERT	2,30 €/mois (soit 27,60 €/an)

Irrégularités et incidents	
Commission d'intervention ⁽¹⁾	
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 erronées, absence ou insuffisance de provision....)	
Plafond par opération	8 €
Plafond mensuel	80 €
Pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte -article L-312-1 du Code Monétaire et Financier) et la clientèle ayant souscrit l'offre CAC Module Budget Protégé	
Plafond par opération	4 €
Plafond mensuel	20 €
Opérations particulières	

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse)	17,80 €
Frais de recherche d'adresse par intervenant spécialisé	72,00 €
Frais par Avis à Tiers Détenteur (A.T.D.)	96,50 €
Frais par Opposition à Tiers Détenteur (O.T.D.)	
Frais par saisie attribution ou conservatoire	
Frais par paiement direct de pension alimentaire	
Frais pour opposition administrative (frais limités à 10 % du montant dû au Trésor Public)	
Frais d'envoi lettre en recommandé avec AR en France	7,85 €
Frais d'envoi lettre en recommandé avec AR à l'Etranger	30 €
Incidents de paiement	
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté	14,60 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, incluant : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable et d'injonction au titulaire et co-titulaire, frais de gestion du dossier d'interdiction bancaire, frais de représentation du chèque dans les 30 jours du 1er rejet, frais de blocage de la provision, réalisation du certificat de non paiement, déclaration de main levée auprès de la Banque de France...	
- montant inférieur ou égal à 50 €	30 €/chèque
- montant supérieur à 50 €	50 €/chèque
En cas d'interdiction bancaire :	
Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	35 €/chèque
Frais de virement externe non exécuté pour défaut de provision	15 €
Frais d'enregistrement de l'interdiction bancaire initiée par une autre banque	28 €
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision :	Montant du paiement maximum 20 €(ce montant comprend s'il y a lieu la commission d'intervention)
- si paiement < 20 €	
- si paiement > ou = 20 €	


Découverts et crédits aux consommateurs	
Découverts	
Découvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépasement)	
Le dépassement est un découvert tacite accepté en vertu duquel vous êtes ponctuellement autorisé à dépasser le solde de votre compte de dépôt ou l'autorisation de découvert convenue.	
Taux débiteur (a) annuel	Indice de référence + marge (b)
Taux annuel effectif global (c) maximal	Plafond du taux réglementaire (d)
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	15,30 €
(a) Le taux débiteur varie en fonction du montant du découvert, de la durée du découvert, et de votre situation personnelle. Le taux débiteur et le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) sont indiqués sur le contrat et le relevé de compte.	
(b) Dans la limite du taux d'usure applicable, en vigueur à la date de l'opération.	
(c) Le TAEG applicable et appliqué est indiqué sur le relevé de compte.	
(d) Taux de l'usure calculé par la Banque de France et publié trimestriellement au Journal Officiel en fonction du montant du découvert (barème tarifaire trimestriel affiché et à disposition dans votre agence).	


Autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois	
Cas de découvert d'une durée maximale de 30 jours hors offres groupées de services : Minimum forfaitaire entre 0 et - 200 € en moyenne mensuelle hors TAEG	
- Entre 0 et 4 jours débiteurs (par mois)	GRATUIT
- Entre 5 et 10 jours débiteurs (par mois)	5,80 €
- Entre 11 et 20 jours débiteurs (par mois)	7,65 €
- De 21 jours à moins d'un mois débiteurs (par mois)	9,55 €
Formule de calcul du TRCAM : le TRCAM est révisé chaque trimestre selon la formule suivante : $TRCAM = 70 \% TMCT + 3,79 \%$ où $TMCT = (50 \% EURIBOR 3 \text{ mois} + 10 \% \text{ taux des appels d'offre de la BCE} + 10 \% \text{ taux de prêt marginal au jour le jour de la BCE} + 30 \% \text{ taux des BTAN 2 ans})$ TRCAM du 01/10/2017 au 31/12/2017 (Taux de Référence du Crédit Agricole) : 3,59 %	
Autres autorisations de découverts	Nous consulter
Crédits consommation	
Frais de dossier : 1 % du capital emprunté, Minimum	50 €
Maximum :	300 €
Exemple : 36 mensualités de 149,99€, taux annuel effectif global fixe de 5,179% soit un montant total dû de 5 399,64€.	
Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.	
Pour un prêt personnel de 5 000 €, d'une durée de 36mois, taux débiteur fixe de 4,40% sur la base d'une 1 ^{re} échéance à 30 jours, montant total dû de 5 399,64€ dont intérêts de 349,64€, hors assurance facultative, frais de dossier de 50 €. Le coût standard de l'assurance décès invalidité jusqu'au 60 ^{ème} anniversaire est de 2,50 euros par mois, et s'ajoute à l'échéance de remboursement du crédit si vous l'avez souscrite. Le montant total dû par l'emprunteur au titre de l'assurance sur la durée totale du prêt sera de 90,00 € pour un Taux Annuel Effectif de l'Assurance (TAEA) de 1,100%. Conditions en vigueur au 10/11/2016, susceptibles de variations. Offre réservée aux particuliers majeurs, sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie. Vous disposez d'un droit légal de rétractation. Renseignez-vous auprès de votre conseiller pour connaître les conditions de cette offre dans notre Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie, prêteur.	
Crédits immobiliers	
Frais de dossier : 1 % du capital emprunté, Minimum	500 €
Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier de prêt immobilier par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie, prêteur, vous disposez d'un délai de réflexion de 10 jours, pour accepter l'offre de prêt. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt, si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit vous rembourser les sommes versées.	
Incidents et vie du prêt	
Frais de réaménagement: Taux 1% du CRD (capital restant dû), Minimum	500 €
Frais d'étude de rédaction d'avenant (hors réaménagement): Taux 1 % du CRD (capital restant dû)	
Minimum	160 €
Maximum	500 €
Frais de désolidarisation de prêt : Taux 1% du CRD (capital restant dû)	
Minimum	160 €
Maximum	300 €
Frais de réédition d'un tableau d'amortissement de prêt	16,40 €
Attestations diverses liées au prêt	22 €
Changement de compte payeur	41,80 €

Demande de décompte de remboursement anticipé de prêt - Offre de prêt émise avant le 01/07/2016 - Offre de prêt émise à partir du 01/07/2016	24,50 € gratuit
Frais de renouvellement OCC	15 €
Frais de report d'échéance d'un prêt	89 € et taux d'intérêt majoré de 2% ou 2,80% (si échéance dépassée)
Frais de modification date d'échéance d'un prêt	41,60 €
Frais de mainlevée totale de garantie	84 €
Frais d'envoi lettre d'information des cautions (par emprunteur)	14,60 €
Attestation de remboursement de prêt	22 €
Cautions bancaires :	
- Frais de dossier (forfait)	56,70 €
- Commissions au taux de 1 % l'an	
Formalisation de garantie :	
- Gage et nantissement	82,80 €
- Nantissement titres et assurances vie (produits Crédit Agricole Normandie)	GRATUIT
- Nantissement titres et assurances vie (produits extérieurs)	168,30 €

Epargne et placements financiers	
Epargne bancaire	
Transfert de compte vers une autre banque	
Livrets et assimilés	GRATUIT
Compte et plan épargne logement, PEP et PEP Orchestral	90,40 €
Service de gestion automatisée de versement des excédents de trésorerie	
TANDEM	18,70 € / an
TANDEM+	22 € / ar
Epargne disponible	
Livret A, Compte Sur Livret, Compte d'Epargne Logement, Livret de Développement Durable, livret Codebis, Livret d'Epargne Populaire	
Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	Nous consulter
Epargne moyen/long terme	
Les Dépôts à terme, Plan Epargne Logement	
Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	Nous consulter
L assurance-Vie et le Plan d'Epargne retraite Populaire (PERP)	
Droits d'entrée	Nous consulter
Rémunération Frais de gestion	Nous consulter
Placements financiers	
Opérations diverses sur titres	

Ouverture d'un compte titres ordinaire ou d'un PEA / PEA-PME	GRATUIT		
Transfert total d'un compte titres vers Ets bancaires hors Crédit Agricole	102 €/ compte		
Transfert d'une ligne actions, obligations ou OPC vers Ets bancaires hors Crédit Agricole	20 € / ligne		
Transfert compte titre ou ligne de titres vers Ets bancaires à l'étranger	sur devis		
Opposition sur un titre ou sur un bon	89,30 €		
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	14,60 €		
Frais de recherche titres, par année de recherche	15 €		
Mise en nominatif administré (excepté titre Crédit Agricole)	32 €		
Mise en nominatif pur (excepté titre Crédit Agricole)	52 €		
Gestion conseillée	60 €/trim (soit 240 €/an)		
Les ordres de bourse			
Les ordres sur OPC**			
Souscription OPC Crédit Agricole (SICAV, FCP)*	Frais fixes : gratuit + droits d'entrée inhérents aux produits		
Souscription et vente OPC non Crédit Agricole (SICAV, FCP)*	Frais fixes : 38 € + droits inhérents aux produits		
	Taux	+ Forfait / ligne	Minimum
Ordres passés en agence** :			
Obligations sur Bourse France	1 %	5 €	15 €
Actions, bons de souscription,ETF et assimilés sur Bourse France	1,40 %	5 €	15 €
Droits d'attribution et droits de souscription sur Bourse France	1,40%		6,20 €
Actions et obligations sur bourses étrangères	1,40 %	5 €	40 €
Ordre annulé, non exécuté		4,59 €	
Ordres passés par le centre d'appels téléphoniques** (02 54 81 57 75):			
Obligations sur Bourse France	0,80%	5 €	15 €
Actions, bons de souscription,ETF et assimilés sur Bourse France	1%	5 €	15 €
Droits d'attribution et droits de souscription sur Bourse France	1%		6,20 €
Actions et obligations sur bourses étrangères	1%	5 €	40 €
Ordre annulé, non exécuté		4,59 €	
Ordres passés par l'internet** : Invest Store Initial			
Actions, obligations, bons de souscription,ETF et assimilés sur Bourse France	0,56%		10 €
Droits d'attribution et droits de souscription sur Bourse France	0,56%		6,20 €
Actions et obligations sur bourses étrangères	0,56%		40 €
Ordre annulé, non exécuté		Gratuit	
Ordres passés par l'internet** : Invest Store Intégral			
Actions, obligations, bons de souscription,droits d'attribution, droits de souscription, ETF et assimilés sur Bourse France - ordre <= 1 100€ - ordre > 1 100€	0,99 € 0,09%		
Actions et obligations sur bourses étrangères	0,56%		40 €

Ordre annulé, non exécuté		Gratuit	
Service du Règlement Différé (SRD)			
- frais proportionnels		0,024 %	
- minimum		6,10 €	
Frais d'accès au service SRD (refacturation frais d'intermédiaire)		4,15 €/mois (soit 49,80 €/an)	
Frais sur actions non cotées :		160 €	
- Forfait ouverture de dossier (nouvelle ligne à inscrire)		20 €	
- Souscription nouvelle (complément de ligne détenue)		20 €	
- Autres opérations (dividendes-cessions)			
*Hors OPC négociables avec un marché réglementé (ex : ETF...)			
**Frais de marché et d'intermédiaires en sus, variables selon le lieu d'exécution			
Les Droits de garde prélevés au cours du premier trimestre""			
(sur la base de la valeur des titres détenus au 31 décembre 2016)			
	Frais de tenue de compte par an et par compte titre ou PEA	+ frais fixes par ligne	+ commission proportionnelle au montant du portefeuille/an
Obligations et OPCVM du Groupe CA	28,28 €	2,08 €	0,12%
Autres valeurs		6,24 €	0,25%
Titres nominatifs		6,24 €	0,35%
Lignes étrangères		6,24 €	0,35%
Actions Crédit Agricole SA		GRATUIT	GRATUIT
Parts sociales (de Caisses Locales du Crédit Agricole Normandie)	GRATUIT	GRATUIT	GRATUIT
Maximum de perception par compte titre, par PEA et par PEA-PME : 425,90 €			
***Invest Store Intégral : exonération des droits de garde sur les lignes actions			
Suivi de l'épargne :			
Relevé global des avoirs trimestriel		10 €/envoi	
Relevé global des avoirs semestriel			
Relevé global des avoirs annuel 			
Transactions sur l'or :			
Achat d'or, taux 1,85% de la transaction avec un minimum de		19,20 €	
Vente d'or, taux 1,85% de la transaction, plus 10,5% de taxe sur les métaux précieux, avec mini:		19,20 €	
- Sac plombé CPR (Compagnie Parisienne de Réescompte) prix unitaire		12 €	

Offres pour les jeunes	
Le Crédit Agricole Normandie offre aux jeunes (jusqu'à 25 ans inclus) des conditions particulièrement attractives	
Frais de tenue de compte	GRATUIT
Services SMS Fil Mobile	
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation de compte par SMS	GRATUIT
- Mini relevés (maximum 2/semaine)	2 € forfait/mois (soit 24 €/an)
- Service d'alertes (mail ou SMS)	0,26 €/SMS
Moyens de paiement :	
Cotisation carte MasterCard Mozaïc de retrait	GRATUIT
12-17 ans	9 €/ar
18-25 ans	18,50 €/an
Cotisation carte internationale MasterCard Mozaic avec contrôle du solde (12-25 ans)	18,50 €/an
Cotisation carte internationale MasterCard Mozaic débit immédiat (18-25 ans)	18,50 €/an
Autres opérations sur moyen de paiement	
Retraits par carte	
Frais par retrait d'espèces dans les distributeurs du Crédit Agricole	GRATUIT
Frais par retrait d'espèces dans un distributeur d'une autre banque (France et E.E.E) ⁽⁴⁾	1 €/retrait dès le 5 ^{ème} retrait par mois
Autres frais par retrait d'espèces ⁽⁷⁾ :	
- fixes par retrait	3,40 €
- Frais proportionnels au montant de l'opération	2,55 %
Paielements par carte	
Paielements par carte en Euro ⁽⁶⁾ (paielements en France et dans un pays de l'E.E.E. soumis au règlement européen N° 924/2009)	GRATUIT
Autres paiements	0,40 €/opération
+ Frais proportionnels du montant du paiement	2,55 %
Offre groupées de services	
Le Compte A Composer 	
Avantage tarifaire sur la cotisation du CAC	-50 %
Anciennes gammes des comptes-services	
Cotisation compte service OPTION 1	2,18 €/mois (soit 26,10 €/an)
Cotisation compte service OPTION 2	2,76 €/mois (soit 33,12 €/an)
Cotisation compte service OPTION 3	4,50 €/mois (soit 54 €/an)
Cotisation compte service Mozaïc	2,75 €/mois (soit 33 €/an)
Incidents et irrégularités	
Commission d'intervention	50 % de réduction sur les plafonds de commission d'intervention prévus à la rubrique «irrégularités et incidents»
Découverts et crédits	
Prêts Mozaïc permis	Nous consulter
Prêts Mozaïc projets	Nous consulter

Prêts Etudiants	Nous consulter
Avance Jeunes Actifs	Nous consulter
Epargne et placements financiers	
Livret TIWI (0 à 11 ans) : Ouverture tarif brut en vigueur	GRATUIT Nous consulter
Livret Jeunes Mozaïc (12 à 25 ans) Ouverture Tarif brut en vigueur	GRATUIT Nous consulter
Les droits de garde sur comptes titres	GRATUIT
Assurance	
Assurance Multirisques Habitation	Nous consulter
Autres services	
Caution logement Good Loc' (caution pour votre logement)	Nous consulter
Vos opérations à l'étranger (hors SEPA⁽⁸⁾)	
pour les virements, merci de vous reporter à cette rubrique en page 5	
Règlements à destination de l'étranger	
Frais de paiement de chèque émis à l'étranger	41,35 €
Frais d'émission de chèque de banque international	34 €
Règlements en provenance de l'étranger	
Commission de personnalisation ou d'enrichissement de données	14,80 €
Les chèques : frais d'encaissement	
Crédit sauf bonne fin (sous réserve d'encaissement) Frais proportionnels au montant de l'opération Minimum	0,10 % 27,60 €
Crédit après encaissement frais proportionnels au montant de l'opération minimum	0,10 % 30,40 €
Les frais relatifs aux envois recommandés, Chronopost ou autre (selon destination) sont facturés suivant le tarif des sociétés postales	
Opération de change sur devises	
Commission de change (se cumule avec les autres commissions) frais proportionnels au montant de l'opération minimum	0,05 % 15,20 €
Frais de tenue de compte en devise	17,15 €/mois (soit 205,80 €/an)
Règles communes à toutes les opérations internationales	
Frais d'avis de sort, prorogation, acceptation, impayé ou réclamation sur portefeuille (effets-remises documentaires)	42,70 €
Les opérations (chèques exclus) d'un montant inférieur à 76,00€ hors SEPA ou équivalent devises sont facturées au prix forfaitaire de	8,75 €
Frais d'impayé sur dépôt de chèque impayé	99,90 €
Frais d'amendements, corrections, messages aux banques étrangères	15,00 €

Assurances et prévoyance ⁽¹⁰⁾

Assurance pour vous et vos proches

L'assurance Complémentaire Santé	Nous consulter
La Garantie des Accidents de la Vie	Nous consulter
L'assurance Dépendance	Nous consulter
L'assurance Décès	Nous consulter
L'assurance Obsèques	Nous consulter

Assurance pour vos biens

L'assurance Automobile et 2 roues	Nous consulter
L'assurances Multirisques Habitation	Nous consulter
Les assurances Garantie Locative, Télésurveillance	Nous consulter
L'assurance Tous Mobiles	Nous consulter

Assurance pour vous protéger au quotidien

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'assurances mutuelle à cotisations variables, 65 rue de la Boétie - 75008 paris, entreprise régie par le code des assurances.

SécuriCOMPTE découvert (souscrit jusqu'au 31/12/2016)

Tranches de découvert	Inférieur ou égal à 300 €	de 300,01 € à 800 €	de 800,01 € à 1 200 €	de 1 200,01 € à 2 000 €	> 2 000 € jusqu'à 8 000 € Plafond d'indemnisation 3 000 €/sinistre/an
Cotisation	16,20 €/an /compte	27,72 € /an/compte	39,12 €/an /compte	50,76 €/an /compte	68,04 €/an /compte

SécuriCOMPTE découvert (souscrit à partir du 01/01/2017)

Tranches de découvert	Inférieur ou égal à 500 €	de 500,01 € à 1 000 €	de 1 000,01 € à 2 000 €	> 2 000 € jusqu'à 8 000 € Plafond d'indemnisation 3 000 €/sinistre/an
Cotisation	24 €/an /compte	33,60 € /an/compte	50,76 €/an /compte	68,04 €/an /compte

Cotisation	Standard	Premium
SécuriCOMPTE	Sécuricompte Plus	Sécuricompte Premium
Assurance perte ou vol des moyens de paiement	24 €/an/compte	50,40 €/an/compte
SécuriWEB	15 €/an/compte	30 €/an/compte
SécuriBUDGET	20,40 €/an/compte	42 €/an/compte
SécuriEPARGNE	3 €/an/compte	22,56 €/an/compte
SécuriLIVRETS	22,80 €/an/assuré	
SécuriZEN	22,80 €/an/assuré	

Ancienne offre

Cotisation Sécuricompte Protection Vol	30€ / an
---	----------

Successions	
Frais d'ouverture et de traitement de dossier de Succession :	de 81 à 541 €
Frais de dossier si succession ≤ 800 €	GRATUIT
Montant du dossier de succession > 800,00 € et ≤ 5 000,00 €	81 €
Montant du dossier de succession > 5 000,00 € et ≤ 20 000,00 €	128 €
Montant du dossier de succession > 20 000,00 € et ≤ 40 000,00 €	254 €
Montant du dossier de succession > 40 000,00 € et ≤ 60 000,00 €	379 €
Montant du dossier de succession > 60 000,00 € et ≤ 80 000,00 €	505 €
Au delà de 80 000,00 €	541 €
Frais annuels de gestion (pour les dossiers > 12 mois)	30 €

Résoudre un litige

L'agence est à la disposition du Client pour lui fournir tous les renseignements qu'il pourrait souhaiter sur le fonctionnement de son compte et sur l'utilisation des services mis à sa disposition ou pour répondre à ses éventuelles réclamations. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le Client a la possibilité de faire appel au Service Clientèle qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant à l'adresse de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie – Service Qualité Satisfaction Client - 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 - 14050 CAEN CEDEX 4. L'agence ou le Service Clientèle accusera réception de la réclamation dans les 2 jours et apportera une réponse au Client dans un délai de 10 jours ouvrés.

En application de l'article L.316-1 du Code Monétaire et Financier, et s'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès de la Caisse Régionale par une réclamation écrite, le Client a également la possibilité de s'adresser gratuitement à un Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : Médiateur du Crédit Agricole Normandie - BP 411 - 50303 SAINT MARTIN DES CHAMPS CEDEX ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : www.mediateur-ca-normandie.fr⁽⁹⁾. La demande du Client doit être adressée au Médiateur bancaire dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Caisse régionale.

A compter de la date de notification de sa saisine adressée par le Médiateur bancaire au Client et à la Caisse Régionale, l'issue de la médiation prendra fin dans le délai de 3 mois, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le Client peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur bancaire. Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, le Client peut saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par voie postale (Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02) ou par internet (formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF – Rubrique du Médiateur à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>⁽⁹⁾).

Pour tout litige relatif à la commercialisation des contrats d'assurance, le Client peut saisir le Médiateur de l'Assurance par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante www.mediation-assurance.org⁽⁹⁾.

Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, le Client peut recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>⁽⁹⁾

Annexes

 Service inclus dans une offre groupée de services

- (1) Réserve aux clients n'ayant pas accès au chéquier.
- (2) Plafond unitaire de paiement sans contact de 20 € - plafonds de paiement cumulés successifs de 50 €
- (3) Téléchargement et accès gratuits des applications, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne. Services pouvant varier selon votre Caisse Régionale.
- (4) Opérations par carte (paiements et retraits) et virements, en euros dans l'Union Européenne = Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Croatie. Espace Economique Européen (E.E.E) = UE + Islande, Liechtenstein et
- (5) Retrait en France uniquement.
- (6) Utilisation possible exclusivement dans les pays européens dont la liste est communiquée avec le contrat.
- (7) Hors UE et dans UE avec une autre devise que euros et devises suédoises.
- (8) SEPA = Single Euro Payments Area (Espace unique de paiement en Euros) Zone SEPA = E.E.E.(4)+la Suisse, Monaco et Saint Marin

(9) Accès gratuit hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

(10) Les événements garantis et les conditions figurent au contrat. Une gamme de produits proposée par les filiales de Crédit Agricole Assurances, Société Anonyme au capital de 1 162 542 980 euros - Siège Social : 50 rue de la Procession 75015 Paris, immatriculée sous le numéro 451 746 077 RCS Paris. Les contrats d'assurances dommages sont proposés par PACIFICA, Compagnie d'assurances dommages, filiale de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA,

(11) Pour les clients en situation de fragilité financière telle que définie par la loi, les plafonds légaux par opération et par mois seront appliqués.

(12) Carte de débit : sont considérées comme des cartes de débit : les cartes à débit immédiat, les cartes à autorisation systématique. Les opérations de paiement sont débitées sur le même compte support dans un délai maximal de 48h.

(13) 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 retraits effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable

(14) 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 ces comptes inactifs et des produits et services bancaires liés à ces comptes.