

## PARTICULIERS

# Vos tarifs au quotidien

---

**Principales conditions  
tarifaires  
En vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2022**

Tarifs en euro TTC lorsque la TVA est applicable



# Edito

---

Chers clients, chers sociétaires,

Nous avons le plaisir de vous présenter un extrait de nos conditions tarifaires applicables au 1<sup>er</sup> avril 2022.

Banquier et assureur, notre Caisse régionale accompagne au quotidien l'ensemble de la clientèle dans la réalisation de ses projets. Nous avons la volonté d'agir au service de notre territoire et avons fait le choix de placer l'humain au cœur de notre stratégie.

Quand les usages se digitalisent un peu plus chaque jour, nous affirmons au Crédit Agricole Normandie que cette expérience digitale sera toujours augmentée de l'humain. C'est notamment la raison qui nous engage à poursuivre notre politique d'investissement, tant pour améliorer la qualité d'accueil dans nos agences que pour développer de nouveaux services.

C'est dans cette optique que nous poursuivons le déploiement d'une politique tarifaire responsable et innovante au bénéfice de nos 750 000 clients. Ainsi, notre nouveau service d'alerte gratuit par SMS vous aidera dans la gestion de vos comptes. Cette transparence, essentielle dans la relation que nous entretenons, est la preuve concrète de notre engagement à vos côtés.

Nos équipes en proximité restent plus que jamais mobilisées pour votre satisfaction. Nous vous remercions de votre confiance et de votre fidélité.

Pascal DELHEURE  
Directeur Général

# Extrait standard des tarifs\*

(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)

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 )	<b>GRATUIT</b> Hors coût du fournisseur d'accès Internet
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	<b>GRATUIT</b>
Tenue de compte	1 €/mois soit, pour information 12 €/an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Mastercard standard / VISA Classic	42,50 €/an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) Mastercard standard / VISA Classic	42,50 €/an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) L'Autre carte	17,40 €/an
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)	1 €/retrait à partir du 5 <sup>ème</sup> retrait/mois
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement SécuriCOMPTE Plus	2 €/mois soit, pour information 24 €/an
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) • En agence • Par Internet	4 €/virement <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 • Plafond journalier • Plafond mensuel	8 € 8 € 80 €

\* Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs.

# SOMMAIRE

## **Extrait standard des tarifs** **P.3**

---



## **Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte** **P.6**

---

Ouverture, Transformation, Clôture  
Relevés de compte  
Tenue de compte  
Services en agence  
Frais de recherche de documents  
Le change



## **Banque à distance** **P.8**

---

Abonnement à des services de banque à distance  
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou par mail ou sur la gestion du compte par SMS ou par mail



## **Vos moyens et opérations de paiement** **P.9**

---

Cartes  
Virements  
Prélèvements SEPA / TIP SEPA  
Chèques



## **Offres groupées de services** **P.15**

---

Offre Prestige  
Offre Premium  
Offre Essentiel  
Offre Globe Trotter  
Offre eko  
Offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : le Compte à Composer  
Module Budget Protégé  
Offres qui ne sont plus commercialisées



## **Irrégularités et Incidents** **P.22**

---

Commission d'intervention  
Opérations particulières  
Incidents de paiement



## Découverts et Crédits

P.24

Découverts  
Crédits à la consommation  
Crédits immobiliers



## Épargne et Placements financiers

P.25



## Offres pour les jeunes

P.26



## Opérations à l'étranger

P.28

Chèque  
Autres opérations



## Assurances et Prévoyance

P.29

Assurance de la Banque au Quotidien



## Succession

P.30



## Autres services

P.31

Protection des particuliers  
Magazines



## Résoudre un litige

P.35

Cette plaquette tarifaire comprend les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt, ainsi que les principales conditions tarifaires applicables aux autres opérations, produits ou services. Votre conseiller ou votre agence est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences ou sur notre site Internet [credit-agricole.fr/ca-normandie](http://credit-agricole.fr/ca-normandie) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture de compte ▲●	GRATUIT
Désolidarisation du compte joint compte débité des frais : compte modifié suite à désolidarisation ou retrait	40,90 €
Transfert de compte dans une autre agence Crédit Agricole	GRATUIT
Changement d'adresse ▲●	GRATUIT
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>1</sup>
<b>Relevé mensuel</b>		
- regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe ▲●	GRATUIT	GRATUIT
- un relevé et une enveloppe/compte	3,15 €/relevé	GRATUIT
<b>Relevé par quinzaine</b> (2 par mois)	1,23 €/relevé	GRATUIT
<b>Relevé décadaire</b> (3 par mois)	1,23 €/relevé	GRATUIT
<b>Réédition d'un relevé de compte</b> (au-delà de 10 relevés selon devis)	1,57 €/relevé	
<b>Relevé mensuel de compte en braille</b>	GRATUIT	
<b>Relevé annuel des frais</b>	GRATUIT	GRATUIT
<b>Relevé global des avoirs</b> (épargne/crédit)	10,35 €/an	
<b>Relevé IFI</b>	46,50 €/an	
<b>Relevé de frais sur instruments financiers</b>	GRATUIT	GRATUIT

<sup>1</sup> 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.

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

## Tenue de compte

Tenue de compte ▲●	1 €/mois 12 €/an
Frais de gestion de compte inactif <sup>1</sup> ▲●	30 €/an
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire ▲●	GRATUIT

## Services en agence

Versement d'espèces ▲●	GRATUIT
Remise de chèque(s) ▲●	GRATUIT
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque ▲●	GRATUIT
Dans l'agence teneur de compte (ou autre agence si service indisponible) Dans une autre agence de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie	2 €
Retrait d'espèces de dépannage <sup>2</sup>	GRATUIT
Dans l'agence teneur de compte (ou autre agence si service indisponible) Dans une autre agence de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie Dans une agence d'autres Caisses régionales du Crédit Agricole	2 €/retrait 19,70 €/retrait
Frais de Location de coffre-fort	
Frais de location de coffre-fort (très petit)	81 €/an
Frais de location de coffre-fort (petit)	81 €/an
Frais de location de coffre-fort (petit/moyen)	118 €/an
Frais de location de coffre-fort (moyen)	127 €/an
Frais de location de coffre-fort (grand)	153 €/an
Frais de location de coffre-fort (très grand)	236 €/an
Frais d'ouverture de coffre pour perte de clés ou en déshérence	Selon devis et coût réel
Frais de location saisonnière (toutes tailles)	20 €/mois soit 240 €/an

## Frais de recherche de documents<sup>3</sup>

Frais de recherche de documents (notamment chèques, autres pièces de caisse, contrats de prêt et tout autre document y figurant...). Forfait jusqu'à 10 photocopies	15,70 €
Au-delà	Sur devis
Frais de recherche complexe de documents (recherche de documents spécifiques non accessibles directement dans le système d'information, et/ou, la recherche d'archives sur plusieurs années précédentes, qui concerne tous les types de documents).	Sur devis

## Le Change

	Chèques de voyage	Billets de banque (opération minimum de 20€)
	En €	Autres devises
Rachat au client	GRATUIT	1% du montant, mini 5,80€
Vente		1% du montant, mini 5,80€

<sup>1</sup> Frais prélevés sur chaque compte inactif dans la limite du solde créditeur du compte.

<sup>2</sup> Délivrance dans une agence de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie ou dans une agence d'une 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.

<sup>3</sup> Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.



## Banque à distance

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

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

#### Internet

##### Service de banque à distance par Internet

###### Credit Agricole En Ligne (CAEL)

Service de banque à distance par Internet comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique

GRATUIT

##### Service de banque à distance par Internet ▲●

###### Credit Agricole En Ligne Part RIB

Services inclus dans CAEL + virements externes SEPA

GRATUIT

##### Service de banque à distance par Internet - service de bourse en ligne

Invest Store Initial

GRATUIT

Invest Store Intégral

• À partir de 24 ordres de bourse France par an

GRATUIT

• Moins de 24 ordres de bourse France par an

Les frais d'utilisation applicables aux ordres de bourse en France figurent dans les principales conditions tarifaires aux particuliers en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2022 disponibles sur notre site internet : [credit-agricole.fr/ca-normandie](http://credit-agricole.fr/ca-normandie)

97,25 €

##### Service d'agrégation de comptes<sup>1</sup>

Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques

GRATUIT

#### Les services de banque à distance par Internet sont accessibles depuis :

- Notre site internet : [credit-agricole.fr/ca-normandie](http://credit-agricole.fr/ca-normandie)
- Nos applications mobiles **Téléchargement et accès GRATUIT**
  - Ma Banque
  - Paiement Mobile, dédiée aux paiements sécurisés avec le service Paylib qui comprend :
    - Paylib en Ligne<sup>2</sup>
    - Paylib sans contact<sup>3</sup>
    - Paylib entre amis<sup>4</sup>

#### Téléphone avec Filvert Service vocal

Accès au service de consultation par téléphone de mon compte : 02 31 55 24 24

GRATUIT

<sup>1</sup> Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

<sup>2</sup> 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».

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Service permettant d'effectuer un virement entre particuliers par l'utilisation du numéro de téléphone mobile.



**Abonnement à des produits** offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou par mail ou sur la gestion du compte par SMS ou par mail

<b>Mini-relevés</b> (maximum 2/semaine)	2,78 € forfait/mois (soit 33,36 €/an)
<b>Alerte achat à distance</b>	0,77 €/envoi
<b>Alerte écopage</b> (mensuelle)	0,31 €/envoi
<b>Alerte essentielle</b> - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,31 €/envoi
<b>Alerte essentielle</b> (mensuelle) - solde débiteur	0,77 €/envoi
<b>Alerte solde disponible</b> (hebdomadaire)	0,31 €/envoi
<b>Alerte souplesse du découvert</b> (mensuelle)	0,31 €/envoi
<b>Alerte temps réel de gestion</b>	GRATUIT
<b>Alerte SMS solde débiteur et rejet d'opérations</b>	GRATUIT



## Vos moyens et opérations de paiement

### Cartes

#### Cotisation carte

##### Carte de paiement et de retrait

CATÉGORIES DE CARTE		
	Débit immédiat	Débit différé
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)</b>		
- L'autre Carte ▲●)))	17,40 €/an	
- L'autre Carte Majeurs protégés ▲)))	17,40 €/an	
- Prélude (réservée aux clients n'ayant pas accès au chèque)	23,50 €/an	
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique) )))</b>		
- Mastercard à autorisation systématique	31,30 €/an	
- Mastercard eko	37 €/an	
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale) )))</b>		
- Mastercard standard ou Visa Classic	42,50 €/an	42,50 €/an
- Mastercard Globe Trotter	42,50 €/an	
- Gold Mastercard ou Visa Premier	130 €/an	130 €/an
- World Elite Mastercard		295 €/an
- Visa Infinite		295 €/an

Pour les offres cartes destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique «les offres pour les jeunes»



### Bon à savoir !

**Sociétaire**, je partage les valeurs de ma banque. A chaque utilisation de ma carte, aux couleurs de ma région, je contribue aux financements des actions sociales, culturelles, environnementales ou de sauvegarde du patrimoine sur ma région

## Cotisation carte (suite)

### Carte de crédit associée à un crédit renouvelable

	Paiement comptant à débit immédiat	Paiement comptant à débit différé
Mastercard Cartwin <sup>1</sup> »	42,50 €/an	42,50 €/an
Gold Mastercard Cartwin <sup>1</sup> »	130 €/an	130 €/an

### Carte de retrait

Carte Libre Service Bancaire <sup>2</sup>	25,50 €
Carte Libre Service Bancaire Majeurs protégés <sup>2</sup>	16 €

### Carte qui n'est plus commercialisée

Carte de crédit associée à un crédit renouvelable Supplétis <sup>3</sup>	24 €/an
--	---------



## Bon à savoir !

Le logo  vous indique les cartes disposant de la fonctionnalité sans contact.



Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte (exclues L'Autre Carte et la carte Prélude) réduction de 50% sur la cotisation de la carte la moins chère



### BONUS COTISATION

0,02 € à valoir sur la prochaine cotisation annuelle carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole, dans la limite maximum du montant de la cotisation annuelle due et dans la limite d'un montant minimum de un euro. Les cartes Gold Mastercard, Visa Premier, World Elite Mastercard et Visa Infinite souscrites avant le 1<sup>er</sup> janvier 2022 sont éligibles au Bonus Cotisation.

Les cartes Gold Mastercard et Visa Premier incluses dans l'offre Premium (page 15), de même que les cartes World Elite Mastercard et Visa Infinite incluses dans l'offre Prestige (page 15) ne bénéficient pas du Bonus Cotisation.

<sup>1</sup> La carte 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.

<sup>2</sup> Retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre Caisse Régionale.

<sup>3</sup> La carte Supplétis est une CARTE DE CREDIT, associée à un crédit renouvelable. Elle porte 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. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

## Paieement par carte

**Paieement par carte en euro<sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Europeen (EEE) ●**

**GRATUIT**

**Paieement par carte en devises dans un pays de l'Espace Economique Europeen (EEE)**

Cartes Mastercard standard, Visa, Gold Mastercard, Visa 1<sup>er</sup> :

- Frais fixes 0,42 €/opération
- Frais variables 2,55 % du montant de l'opération
- Frais de conversion monetaire<sup>2</sup>

Cartes Mozaic, World Elite Mastercard, Visa Infinite :

- Frais fixes **GRATUIT**
- Frais variables **GRATUIT**
- Frais de conversion monetaire<sup>2</sup>

**Autres paieements par carte<sup>3</sup>**

Cartes Mastercard standard, Visa, Gold Mastercard, Visa 1<sup>er</sup> :

- Frais fixes 0,42 €/opération
- Frais variables 2,55 % du montant de l'opération
- Frais de change eventuels

Cartes Mozaic, World Elite Mastercard, Visa Infinite :

- Frais fixes **GRATUIT**
- Frais variables **GRATUIT**
- Frais de change eventuels

N.B : Le paieement mobile sans contact en magasin beneficia des memes tarifications que les paieements par carte.

## Retrait d'espèces par carte

**Retrait d'espèces par carte en euro<sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Europeen (EEE) (y compris les retraits par carte en euro dans la zone euro)**

**Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets**

**du Credit Agricole**

**d'une autre banque**

Carte Prelude, L'autre Carte ●  
L'autre Carte Majeurs Protégés

**GRATUIT**

**1 €/retrait  
dès le 1<sup>er</sup> retrait**

Mastercard eko

**GRATUIT**

**1 €/retrait  
au-delà de 25 retraits/an**

Mastercard à autorisation  
systematique

- Mastercard standard ou Visa Classic
- Mastercard Cartwin
- Mozaic

**GRATUIT**

**1 €/retrait  
dès le 5<sup>e</sup> retrait/mois**

- Gold Mastercard
- Visa Premier
- Gold Mastercard Cartwin
- World Elite Mastercard
- Visa Infinite
- Mastercard Globe Trotter

**GRATUIT**

**GRATUIT**

<sup>1</sup> Ou en devise equivalente : Devise suedoise ou en Leu roumain (conformement au reglement europeen n° 924/2009).

<sup>2</sup> L'operation de change est effectuee au taux de change applique par Visa ou Mastercard au jour du traitement de l'operation. Ce taux s'exprime en marge de pourcentage appliquee au cours de change publie par la Banque Centrale Europeenne (BCE). Voir exemples sur : <https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assets/ca/cr866/npc/documents/tarifs/2020/frais-de-conversion-monetaire-2020.pdf>

<sup>3</sup> Operations de paieement hors champ d'application du reglement europeen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

## Retrait d'espèces par carte en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

Cartes Mastercard standard, Visa, Gold Mastercard, Visa 1<sup>er</sup> :

- Frais fixes 3,45 €/opération
- Frais variables 2,55 % du montant de l'opération
- Frais de conversion monétaire<sup>1</sup>

Cartes Mozaïc, World Elite Mastercard, Visa Infinite :

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de change éventuels

GRATUIT

GRATUIT

### Les autres retraits d'espèces par carte<sup>2</sup>

Cartes Mastercard standard, Visa, Gold Mastercard, Visa 1<sup>er</sup> :

- Frais fixes 3,45 €/opération
- Frais variables 2,55 % du montant de l'opération
- Frais de conversion monétaire<sup>1</sup>

Cartes Mozaïc, World Elite Mastercard, Visa Infinite :

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de change éventuels

GRATUIT

GRATUIT

### Forfait voyage

Pour les cartes internationales de paiement : exonération des frais fixes et frais proportionnels au montant des paiements et retraits<sup>3</sup>

17,50 €/mois  
soit 210 €/an

## Autres services par carte

Envoi de la carte en recommandé simple (frais de poste inclus) à la demande du client

8,50 €

Envoi de la carte en pli simple à la demande du client

GRATUIT

### Rédition de carte en urgence

- avec réception à l'agence 15,60 €
- avec livraison nationale 42 €
- avec livraison internationale 159 €

Rédition du code confidentiel (envoi par courrier ou sms)

9,80 €

### Modification des plafonds d'utilisation

à la demande du titulaire de la carte jusqu'à 2 mois, en agence

5 €

Frais d'opposition de la carte par le titulaire

GRATUIT

Garantie Achat En Ligne (GAEL)

17 €/an

<sup>1</sup> L'opération de change est effectuée au taux de change appliqué par Visa ou Mastercard au jour du traitement de l'opération. Ce taux s'exprime en marge de pourcentage appliquée au cours de change publié par la Banque Centrale Européenne (BCE). Voir exemples sur : <https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assets/ca/cr866/npc/documents/tarifs/2020/frais-de-conversion-monetaire-2020.pdf>

<sup>2</sup> Opérations de paiement hors champ d'application du règlement européen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

<sup>3</sup> Hors UE et dans UE avec une autre devise que euros et devises suédoises et roumaines

## Virements

### Virement SEPA\*

Opération libellée en euro à destination ou en provenance de la zone SEPA

Emission d'un virement SEPA ▲●

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
<b>Frais par virement occasionnel</b>		
• Vers un compte détenu au sein de la Caisse Régionale	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	4 €
VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
<b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b>	GRATUIT	GRATUIT
<b>Frais par virement permanent</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	GRATUIT
<b>Modification d'un virement permanent</b>		GRATUIT
<b>Emission d'un virement Instantané SEPA</b>		
Via le service de banque à distance par Internet Crédit Agricole En Ligne - Site Internet <a href="http://www.credit-agricole.fr/ca-normandie">www.credit-agricole.fr/ca-normandie</a>		
Frais par virement occasionnel vers un compte hors Caisse régionale		0,90 €
Via Paylib entre amis - Application Paiement Mobile		
<b>Réception d'un virement SEPA ▲●</b>		GRATUIT
<b>Réception d'un virement Instantané SEPA ▲●</b>		GRATUIT

\* Pays de la zone SEPA (cf. carte en p. 34) :

- Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- Pays de l'Union Européenne en zone non euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Suède.
- Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Echange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse.
- Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin.
- Principauté de Monaco, Saint Marin, Ile de Jersey, Ile de Guernesey, Ile de Man, le Vatican et Andorre.
- Royaume-Uni

## Virement non SEPA

### Opération libellée en devises ou en euro hors SEPA

Les opérations en devises supportent des commissions de change de 0,10%, avec un montant minimum de 16,35 €. La commission de change est gratuite pour les émissions de virements non SEPA en devises jusqu'à 200 € ou contre-valeur.

Pour tout virement en devises effectué au sein de l'EEE (Cf. carte page 34), les frais sont partagés entre le donneur d'ordre qui supporte les frais d'émission facturés par sa banque et le bénéficiaire qui supporte les frais de réception facturés par sa banque.

### Émission d'un virement non SEPA (en agence uniquement)

#### EMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA OCCASIONNEL / PERMANENT

Ces prix s'entendent avec l'option frais partagés (frais d'émission à la charge de l'émetteur, frais de réception à la charge du bénéficiaire).

##### Frais par virement non SEPA occasionnel / permanent

• en Euro dans l'UE	4 €
• en Euro hors UE, dans une autre devise	
- jusqu'à 100 € ou contre-valeur	6 €
- de 100,01 € à 200 € ou contre-valeur	10 €
- au delà	21,10 €

##### Frais de mise en place d'un virement non SEPA permanent

GRATUIT

### Réception d'un virement non SEPA ▲●

Ces prix s'entendent avec l'option frais partagés (frais d'émission à la charge de l'émetteur, frais de réception à la charge du bénéficiaire).

##### Frais par virement non SEPA

- en Euro dans l'UE	GRATUIT
- en Euro hors l'UE, dans une autre devise	21,10 €

## Prélèvements SEPA/TIP SEPA

Révocation et opposition de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Information premier prélèvement SEPA	1 €/mois soit 12 €/an
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲●	GRATUIT

## Chèques

Paiement d'un chèque	GRATUIT
Remise de chèque(s) sur le compte ▲●	GRATUIT
Date de valeur chèque remis à l'encaissement	J+1
à compter de son inscription sur le compte. La date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs	
Chéquier remis en agence	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier à la demande du client :	
• sous pli ordinaire, dès le 1 <sup>er</sup> chéquier par an	1 €
• en recommandé simple	8,50 €
• en envoi sécurisé à l'étranger en DHL	selon poids
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	16,20 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	16,20 €
Frais d'émission d'un chèque de banque ▲	14,42 €
Frais de mainlevée d'opposition sur chèque ou maintien d'opposition > 12 mois	42 €



## Offres groupées de services

Pour chaque service composant l'offre groupée de services, le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services est mentionné lorsque les prestations sont limitées. A défaut de précision, les prestations ne sont pas limitées

### Cotisation à une offre groupée de services

	◆ OFFRE ESSENTIEL	◆ OFFRE PREMIUM	◆ OFFRE PRESTIGE
<b>Cotisation mensuelle</b>	9 € soit 108 €/an	15 € soit 180 €/an	30 € soit 360 €/an

### Gestion du compte

Tenue de compte	✓	✓	✓
Service d'alerte par SMS : alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	✓	✓	✓
E-relevé mensuel	✓	✓	✓

### Commission d'intervention<sup>1</sup>

Commission d'intervention	1/an	3/an	Illimité
---------------------------	------	------	----------

### Moyens et opérations de paiement

	MasterCard Standard ou VISA Classic	Gold MasterCard ou VISA Premier	World Elite MasterCard ou VISA Infinite
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé)			
Envoi de la carte en pli simple à la demande du client	✓	✓	✓
Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)	✓	✓	✓
Frais de refabrication de la carte perdue ou volée	✓	✓	✓
Émission et réception d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)	✓	✓	✓
Émission et réception d'un virement Instantané SEPA	✓	✓	✓
Émission et réception d'un virement instantané non SEPA	Non inclus	10/an	Illimité
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	✓	✓	✓
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA <sup>2</sup>	✓	✓	✓
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA	✓	✓	✓
Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client	✓	✓	✓
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	✓	✓	✓
Frais d'émission d'un chèque de banque	1/an	3/an	Illimité

<sup>1</sup> Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 € par opération et de 80 € par mois.

<sup>2</sup> Sauf gratuité imposée par la loi.

## Cotisation à une offre groupée de services (suite)

	◆ OFFRE ESSENTIEL	◆ OFFRE PREMIUM	◆ OFFRE PRESTIGE
<b>Retrait d'espèces par carte<sup>1</sup></b>			
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie	✓	✓	✓
Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement	✓	✓	✓
Retrait d'espèces en euro ou en devises, dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE), à un distributeur automatique d'un autre établissement	✓	✓	✓
Retrait d'espèces en devises, hors de l'EEE à un distributeur automatique d'un autre établissement	Non inclus	10/an	Illimité
<b>Paielements par carte<sup>1</sup></b>			
En euro dans un pays de l'EEE	✓	✓	✓
En devises dans ou hors pays de l'EEE	Non inclus	10/an	Illimité
<b>Assurance de la Banque au Quotidien</b>			
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : SécuriCOMPTE	Sécuri COMPTE Plus	Sécuri COMPTE PREMIUM	Sécuri COMPTE PREMIUM
SécuriWEB PREMIUM	Non inclus	✓	✓
<b>Dossier Familial (version numérique)</b>			
Accès au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial	2 demandes par an	Illimité	Illimité
Accès aux contenus et newsletters exclusifs de <a href="http://www.dossierfamilial.com">www.dossierfamilial.com</a>	Illimité	Illimité	Illimité
Accès aux versions numériques	Le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) dont ses guides pratiques	Le magazine Dossier Familial (12 numéros/ an) dont ses guides pratiques	8 titres : Dossier Familial, Santé Magazine, Détente & Jardin, Régai, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.



## Offre Globe Trotter (offre réservée aux 18-30 ans inclus)

### Gestion du compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : Crédit Agricole en Ligne Part RIB (option virement externe)

Tenue de compte

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

- alerte solde débiteur et rejet d'opérations
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

E-relevé mensuel

### Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) « Mastercard Globe Trotter » (cotisation carte)

Rédédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant l'émission d'un virement SEPA (virement SEPA occasionnel ou permanent), la réception d'un virement SEPA, les frais par paiement d'un prélèvement SEPA, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et le paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Emission et réception d'un virement non SEPA

Délivrance d'un chéquier

### Retrait d'espèces par carte<sup>1</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en devises hors de la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

### Paiement par carte<sup>1</sup>

En euro ou en devises, dans ou hors pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

**2 €/mois  
soit 24 €/an**

Tous les produits, services et opérations non listés ci-avant sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre Globe Trotter sera résiliée le jour du 31<sup>ème</sup> anniversaire du titulaire ainsi que, notamment, en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard Globe Trotter. En cas de résiliation de l'offre Globe Trotter, le titulaire continue de bénéficier des produits et services listés ci-dessus non résiliés. La résiliation entraîne l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire en vigueur à la date de la résiliation.

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

# Offre eko

## Gestion du compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) : Crédit Agricole en Ligne Part RIB (option virement externe)

Tenue de compte

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

- alerte si solde du compte inférieur à 20 €
- alerte solde débiteur et rejet d'opérations
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- alerte consommation des forfaits de retraits hors distributeurs Crédit Agricole

E-relevé mensuel

## Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation systématique) « Mastercard eko » (cotisation carte)

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant l'émission d'un virement SEPA (virement SEPA occasionnel ou permanent), la réception d'un virement SEPA, les frais par paiement d'un prélèvement SEPA, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et le paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Délivrance d'un chéquier

## Retrait d'espèces par carte<sup>1</sup>

Retrait d'espèces en euro à un distributeur automatique du Crédit Agricole

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro ET en euros ou en devises dans les autres pays de l'Espace Economique Européen (EEE) à un distributeur automatique d'un autre établissement : 25 retraits/an

Retrait d'espèces en devises hors de l'EEE à un distributeur automatique d'un autre établissement : 10 retraits/an

2 €/mois  
soit 24 €/an



## Bon à savoir !

**L'offre eko n'inclut pas d'autorisation de découvert** : le compte doit toujours fonctionner en position créditrice et aucune opération ne doit être initiée au-delà du solde disponible. Les clients eko ne supportent pas les frais suivants : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté, frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision, prélèvement rejeté pour un motif autre que sans provision et frais par rejet de chèque pour un autre motif que sans provision.

En cas de non régularisation d'un chèque émis sans provision, les clients eko se voient appliquer les frais suivants : forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision et frais en cas d'interdiction bancaire. Le montant de ce forfait pour les clients eko est le suivant :

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 € : **22 € / chèque**
- Montant du chèque supérieur à 50 € : **42 € / chèque**

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

## Offre eko (suite)

---

Tous les produits, services et opérations non listés ci-avant sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre eko sera résiliée, notamment, en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard eko, de souscription d'une carte complémentaire et de souscription d'une autorisation de découvert ou d'un Compte à Composer associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre eko. En cas de résiliation de l'offre eko, le titulaire continue de bénéficier des produits et services listés ci-dessus non résiliés. La résiliation entraîne l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire en vigueur à la date de la résiliation.

# L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : Le Compte à Composer Module Budget Protégé <sup>1</sup>

## LE SOCLE

Tenue de compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) : Crédit Agricole en Ligne Part RIB (option virement externe)/Titres

Envoi de la carte en pli simple à la demande du client

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant l'émission d'un virement SEPA (virement SEPA occasionnel ou permanent), la réception d'un virement SEPA, les frais par paiement d'un prélèvement SEPA, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et le paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Information premier prélèvement SEPA

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

- alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)

## MODULE BUDGET PROTÉGÉ

Ouverture et clôture de compte

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - Cotisation carte : « L'autre Carte »

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou par mail : alerte solde disponible (1 fois/semaine)

Exonération pour l'ensemble des frais suivants :

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

2 chèques de banque par mois

Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)

Un changement d'adresse (1 fois/an)

Versement d'espèces en agence

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

**1 €/mois  
soit 12 €/an**

<sup>1</sup> 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.

## Offres qui ne sont plus commercialisées

### Le Compte à Composer

LE SOCLE	2,15 €/mois* soit 25,80 €/an	
MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT		
• Souscrit après le 01/01/2017	de 2,25 €/mois soit 27 €/an	à 5,10 €/mois soit 61,20 €/an
• Souscrit jusqu'au 31/12/2016	de 1,40 €/mois soit 16,80 €/an	à 5,10 €/mois soit 61,20 €/an
MODULE BUDGET ASSURANCES	1,70 €/mois soit 20,40 €/an PREMIUM : 2 €/mois soit 24 €/an	
MODULE COMPTE SÉCURISÉ	2,80 €/mois soit 33,60 €/an PREMIUM : 4,35 €/mois soit 52,20 €/an	
MODULE ÉPARGNE PILOTÉE	1,90 €/mois soit 22,80 €/an PREMIUM : 2,90 €/mois soit 34,80 €/an	
MODULE SUIVI @SSURÉ	3,15 €/mois soit 37,80 €/an PREMIUM : 3,90 €/mois soit 46,80 €/an	

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

Le client bénéficie d'une dégressivité tarifaire dont les modalités sont les suivantes :

### Dégressivité Tarifaire

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	Compris entre 4,10 € et 5,09 €
-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	Compris entre 5,10 € et 7,14 €
-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	Compris entre 7,15 € et 9,17 €
-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	Égal à 9,18 € et plus

NOTRE ANCIENNE GAMME D'OFFRES GROUPÉES DE SERVICES	De 1 €/mois à 11,40 €/mois soit 12 €/an à 136,80 €/an
--	--



## 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...)

• Plafond par opération	8 €
• Plafond journalier	8 €
• Plafond mensuel	80 €

Montant plafonné en application de l'article L312-1-3 du Code monétaire et financier pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base.

• Plafond par opération	4 €
• Plafond journalier	4 €
• Plafond mensuel	20 €

### Opérations Particulières

<b>Frais de retour de courrier</b> (client inconnu à l'adresse)	18,55 €
--	---------

<b>Frais de recherche d'adresse par intervenant spécialisé</b>	75 €
--	------

<b>Frais par saisie attribution ou conservatoire<sup>1</sup></b>	82,50 €
--	---------

<b>Frais par paiement direct de pension alimentaire</b>	82,50 €
---	---------

<b>Frais par saisie administrative à tiers détenteur<sup>1</sup></b>	10% du montant dû au Trésor public, dans la limite d'un plafond de 82,50 €
--	--

<b>Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire</b>	35 €/chèque
---	-------------

### Incidents de paiement

<b>Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé</b>	15,95 €
--	---------

#### En cas d'interdiction bancaire :

• Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	28,50 €
--	---------

<b>Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision</b>	14,80 €
---	---------

#### Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision<sup>2</sup>

• Montant du chèque inférieur ou égal à 50 €	30 €/chèque
• Montant du chèque supérieur à 50 €	50 €/chèque

<sup>1</sup> Si mesure exécutoire inopérante (sans provision) plafond de 20 €

<sup>2</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention. Frais non prélevés en cas de nouveau(x) rejet(s) du même chèque dans les 30 jours suivant premier rejet.

## Incidents de paiement (suite)

### Frais par ordre de paiement rejeté pour défaut de provision<sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

### Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

**GRATUIT**

### Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision<sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même prélèvement

### Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision<sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

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

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

**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 :**

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

**25 €/mois**

<sup>1</sup> Les montants comprennent, s'il y a lieu, la commission d'intervention.



## Découverts et Crédits<sup>1</sup>

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

### Découvert

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

Taux débiteur annuel <sup>(a)</sup>	Indice de référence + marge <sup>(b)</sup>
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal <sup>(c)</sup>	Plafond du taux réglementaire <sup>(d)</sup>

#### 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)	<b>GRATUIT</b>
• Entre 5 et 10 jours débiteurs (par mois)	6 €
• Entre 11 et 20 jours débiteurs (par mois)	8 €
• De 21 jours à moins d'un mois débiteurs (par mois)	9,90 €

Taux débiteur annuel en cas de dépassement	Taux de découvert non convenu
Frais de dossier / de mise en place ou de renouvellement	<b>GRATUIT</b>
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriTRESORERIE <sup>2</sup>	Fonction du montant du découvert

### Crédits à la consommation

[Nous consulter](#)

### Crédits immobiliers

[Nous consulter](#)

<sup>1</sup> Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

<sup>2</sup> Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique « Assurances et Prévoyance : mentions légales » p. 30.

(a) Le taux des intérêts débiteurs 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).





# Épargne et Placements financiers

## Droits de garde

(Prélevés au cours du 1<sup>er</sup> trimestre sur la base de la valeur des titres détenus au 31 décembre de l'année précédente)

Pour les détenteurs du service de banque à distance Invest Store Integral : lignes actions

**GRATUIT**

### PAR AN ET PAR COMPTE

Frais de tenue de compte uniquement détenteur de Parts Sociales

**GRATUIT**

Compte-Titres

Frais de tenue de compte

28,80 €

PEA/PEA-PME

Frais de tenue de compte

**GRATUIT**

	Valeurs CA		Valeurs hors CA	
	Compte-Titres	PEA/PEA-PME	Compte-Titres	PEA/PEA-PME
<b>Commission proportionnelle au montant du portefeuille</b>				
• Obligations et OPCVM	0,12 %	0,12 %	0,25 %	0,25 %
• Titres nominatifs, Lignes étrangères	0,35 %	0,35 %	0,35 %	0,35 %
• Autres valeurs	0,25 %	0,25 %	0,25 %	0,25 %
<b>Frais fixes par ligne*</b>	<b>2,10 €</b>	<b>2,10 €</b>	<b>6,30 €</b>	<b>5 €</b>
<b>Maximum de perception par compte titre, par PEA et par PEA-PME</b>	<b>425.90 €</b>			

\* GRATUIT pour les actions Crédit Agricole SA et les Parts Sociales (de Caisses Locales du Crédit Agricole Normandie)



## Bon à savoir !

### Comptes inactifs

Les frais et commissions qui peuvent être prélevés sur les comptes inactifs s'entendent de l'ensemble des frais et commissions perçus par l'établissement sur les opérations relatives à la gestion et à la clôture de ces comptes et les produits et services bancaires liés à ces comptes. Ces frais et commissions sont plafonnés annuellement par compte pour chacune des catégories de compte comme suit :

- les produits d'épargne suivants ne donnent lieu au prélèvement d'aucuns frais ni commission : Livret A, Compte sur Livret d'épargne populaire, Plan d'épargne populaire, Livret jeune, Livret de Développement Durable et Solidaire, Plan et Compte d'épargne logement ;
- pour les comptes PEA, PEA-PME et les comptes sur lesquels sont inscrits des titres financiers, les frais et commissions prélevés annuellement par compte ne peuvent être supérieurs aux frais et commissions qui auraient été prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif ;
- pour les autres comptes mentionnés au I de l'article L. 312-19 du Code monétaire et financier : le montant total des frais et commissions prélevés annuellement par compte ne peut être supérieur à 30 €.



## Offres pour les Jeunes

Ces offres et conditions tarifaires sont destinées aux jeunes dans les limites d'âge indiquées. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### Cotisation carte pour les 12/17 ans

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à autorisation systématique) : <b>Mastercard Mozaïc Black</b>	<b>20,40 €/an</b>
Carte Cirrus Mozaïc de retrait	<b>GRATUIT</b>

### Cartes qui ne sont plus commercialisées

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à autorisation systématique) : <b>Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde</b>	<b>20,40 €/an</b>
Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) : <b>Mastercard Mozaïc</b>	<b>20,40 €/an</b>
Fourniture d'une carte de débit Cirrus Mozaïc de retrait pour les majeurs	<b>9,50 €/an</b>

### Paieement et retrait par carte

#### Paieement par carte

Paieement par carte en euro <sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)	<b>GRATUIT</b>
Paieement par carte en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) (Mastercard Mozaïc Black, Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde, Mastercard Mozaïc)	
• Frais fixes	<b>GRATUIT</b>
• Frais variables	<b>GRATUIT</b>
• Frais de conversion monétaire <sup>2</sup>	

#### Autres paieements par carte<sup>3</sup>

(Mastercard Mozaïc Black, Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde, Mastercard Mozaïc)

• Frais fixes	<b>GRATUIT</b>
• Frais variables	<b>GRATUIT</b>
• Frais de change éventuels	

<sup>1</sup> Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).

<sup>2</sup> L'opération de change est effectuée au taux de change appliqué par Visa ou Mastercard au jour du traitement de l'opération. Ce taux s'exprime en marge de pourcentage appliquée au cours de change publié par la Banque Centrale Européenne (BCE). Voir exemples sur : <https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assets/ca/cr866/npc/documents/tarifs/2020/frais-de-conversion-monetaire-2020.pdf>

<sup>3</sup> Opérations de paiement hors champ d'application du règlement européen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

## Retrait d'espèces par carte

### Retrait par carte en euro<sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets		
	du Crédit Agricole	d'une autre banque
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carte Cirrus Mozaïc de retrait</li><li>• Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde</li><li>• Mastercard Mozaïc Black</li><li>• Mastercard Mozaïc</li></ul>	<b>GRATUIT</b>	<b>1 €/retrait à partir du 5<sup>ème</sup> retrait/mois</b>

Autres cartes => Cf. tableau p. 11

### Retrait d'espèces par carte en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Frais fixes</li><li>• Frais variables</li><li>• Frais de conversion monétaire<sup>2</sup> (Mastercard Mozaïc Black, Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde, Mastercard Mozaïc)</li></ul>	<b>GRATUIT</b>
--	----------------

#### Autres retraits d'espèces par carte<sup>3</sup>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Frais fixes</li><li>• Frais variables</li><li>• Frais de change éventuels (Mastercard Mozaïc Black, Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde, Mastercard Mozaïc)</li></ul>	<b>GRATUIT</b> <b>GRATUIT</b>
--	----------------------------------

## Autre opération sur moyen de paiement

<b>Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (jusqu'à 25 ans)</b>	<b>exonération</b>
---	--------------------

## Offres groupées de services

### Cotisation à une offre groupée de services

#### Offre Globe Trotter

Entre 18 et 30 ans inclus (voir page 17)

**2 €/mois**  
**soit 24 €/an**

## Incidents et irrégularités

<b>Commission d'intervention (jusqu'à 25 ans)</b> Réduction sur les plafonds de commission d'intervention prévus à la rubrique irrégularités et incidents (Cf. page 22).	<b>50 %</b>
---	-------------

## Crédits et Découverts

<b>Prêt Permis à un euro par jour (jusqu'à 25 ans),</b> <b>Prêts étudiants (jusqu'à 30 ans)</b>	<b>Nous consulter</b>
<b>Good Loc</b>	<b>Nous consulter</b>

<sup>1</sup> Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou en Leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).

<sup>2</sup> L'opération de change est effectuée au taux de change appliqué par Visa ou Mastercard au jour du traitement de l'opération. Ce taux s'exprime en marge de pourcentage appliquée au cours de change publié par la Banque Centrale Européenne (BCE). Voir exemples sur <https://www.credit-agricole.fr/content/dam/assets/ca/cr866/npc/documents/tarifs/2020/frais-de-conversion-monnaire-2020.pdf>

<sup>3</sup> Opérations de paiement hors champ d'application du règlement européen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

## Épargne et placements financiers

### Livret Tiwi (0-11 ans)

- Ouverture
- Taux brut en vigueur

**GRATUIT**  
[Nous consulter](#)

### Livret Jeune (12-25 ans)

- Ouverture
- Taux brut en vigueur

**GRATUIT**  
[Nous consulter](#)

### Droits de garde (compte-titres, PEA / PEA-PME) jusqu'à 25 ans

**GRATUIT**

## Assurance

### Assurance santé des étudiants à l'étranger 18-30 ans<sup>1</sup>

[Nous consulter](#)

<sup>1</sup> Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de Pacifica, voir rubrique « Assurances et Prévoyance : mentions légales » p. 30.



## Opérations à l'étranger

### Chèque

Encaissement d'un chèque sauf bonne fin	0,10 % du montant de l'opération
• Minimum	29,30 €
Encaissement d'un chèque crédit après encaissement	0,10 % du montant de l'opération
• Minimum	32,50 €
Frais de paiement de chèque émis à l'étranger	42,95 €
Frais d'émission de chèque de banque international	36,50 €

### Autres opérations à l'étranger

Virements : voir pages 13 et 14

Paiements et retraits par carte : voir pages 11 et 12

Paiements et retraits par carte pour les jeunes : voir page 26 et 27

Les opérations (chèques exclus) d'un montant inférieur à 76,00€ hors SEPA ou équivalent devises sont facturées au prix forfaitaire de 9,60 €

Commission de personnalisation ou d'enrichissement de données 15,70 €

#### Opération de change sur devises

Commission de change (se cumule avec les autres commissions)

- frais proportionnels au montant de l'opération Taux 0,10%
- Minimum 16,35 €

Frais de tenue de compte actif en devise

18,20 €/mois  
soit 218,40 €/an

### Règles communes à toutes les opérations internationales

Frais d'avis de sort, prorogation, acceptation, impayé ou réclamation sur portefeuille (effets-remises documentaires)	45,45 €
Frais d'impayé sur dépôt de chèque impayé	133 €
Frais d'impayé sur dépôt de chèque étranger	133 €
Frais d'amendements, corrections, messages aux banques étrangères	15,50 €



## Assurances et Prévoyance

### Assurance de la Banque au Quotidien

	Standard	Premium
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : <b>SécuriCOMPTE Plus</b>	24 €/an/compte	50,40 €/an/compte
<b>SécuriWEB</b>	15 €/an/compte	30 €/an/compte
<b>SécuriBUDGET</b>	20,40 €/an/compte	
<b>SécuriPROTECTION</b> (l'offre SécuriPROTECTION est intitulée SécuriBUDGET Premium dans le cadre du Compte à Composer)		24 €/an/compte
<b>SécuriEPARGNE</b>	3 €/an/compte	22,56 €/an/compte
<b>SécuriLIVRETS</b>	22,80 €/an/assuré	
<b>SécuriZEN</b>	22,80 €/an/assuré	

**SécuriTRESORERIE** (dénommé SécuriCOMPTE Découvert dans le cadre du Compte à Composer) souscrit jusqu'au 31/12/2016

Prix	Tranches de découvert
16,20 €/an/compte	<= 300 €
24 €/an/compte	de 301 € à 2 000 €
36 €/an/compte	> 2 000 € Plafond d'indemnisation : 3 000 €/sinistre/an

**SécuriTRESORERIE** (dénommé SécuriCOMPTE Découvert dans le cadre du Compte à Composer) souscrit à partir du 01/01/2017

Prix	Tranches de découvert
16,20 €/an/compte	<= 500 €
24 €/an/compte	de 501 € à 2 000 €
36 €/an/compte	> 2 000 € Plafond d'indemnisation : 3 000 €/sinistre/an



#### Bon à savoir !

Pour toute souscription à une offre Globe Trotter (voir p.17) : réduction de 50 % sur la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement « SécuriCOMPTE Plus » (version standard) souscrite sur le même compte pendant toute la durée de détention de l'offre Globe Trotter.

#### Offre qui n'est plus commercialisée

Cotisation Sécuricompte Vol

30 €/an/compte

### ASSURANCES ET PRÉVOYANCE : mentions légales

Les contrats d'assurance et de prévoyance sont présentés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie en sa qualité d'intermédiaire en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07 022 868 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Ces contrats sont souscrits auprès de :

- PACIFICA S.A. au capital entièrement libéré de 442 524 390,00 euros. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865 ;
- PREDICA - S.A. au capital de 1 029 934 935 € entièrement libéré - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 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. Financement Obsèques est un contrat d'assurance de groupe vie-entière à adhésion facultative souscrit par l'Andecam auprès de PREDICA, SA au capital entièrement libéré de 1 029 934 935 €, entreprise régie par le Code des Assurances. Siège Social : 16-18 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. Les prestations d'assistance du contrat Assistance sont garanties par EUROP ASSISTANCE - Société Anonyme au capital de 46 926 941 €, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS. Les prestations sont mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE France, SA au capital de 2 541 712 €, dont le siège social est sis 1, Promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, et par PREWISE OBSEQUES - S.A. au capital de 500 000 €, siège social : 16-18 boulevard de Vaugirard 75015 Paris, 409 463 866 RCS Paris.

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.

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

Les contrats d'assurance santé des étudiants à l'étranger 18-31 ans sont souscrits auprès d'April. S.A.S. au capital de 200 000 € - RCS Paris 309 707 727. Intermédiaire en assurances - Immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 000 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - FRANCE. Produit conçu et géré par APRIL International Care France et assuré par Axéria Prévoyance (pour la garantie frais de santé et individuelle accident), Chubb European Group SE (pour les garanties assistance rapatriement, responsabilité civile vie privée, stages et locatives et assurance bagages) et Solucia PJ (pour la garantie assistance juridique). NAF6622Z - N° IDENTIFIANT TVA FR60309707727.



## Succession

**Frais d'ouverture et de traitement  
de dossier de succession ≥ 500 €**

**1% des avoirs  
avec un minimum de 50 € et  
un maximum de 620 €**

**Frais de gestion annuels (lorsque le dossier  
de succession est traité durant une période  
supérieure à 12 mois)**

**80 €**



### Bon à savoir !

Le montant des avoirs pris en compte pour les frais d'ouverture et de traitement du dossier de succession correspond à 100% des avoirs des comptes individuels et à 50% des avoirs des comptes joints, à la date du décès.



## Autres Services

### Protection des particuliers

- |   |   |
|---|---|
| • la télésurveillance <sup>1</sup>          | à partir de 29,90 €/mois<br><b>Nous consulter</b> |
| • la téléassistance à domicile <sup>2</sup> | à partir de 26 €/mois<br><b>Nous consulter</b>    |
| • la téléassistance mobile <sup>2</sup>     | à partir de 34,90 €/mois<br><b>Nous consulter</b> |

### Magazines Offre réservée aux clients du Crédit Agricole

#### Dossier Familial Prestige (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
  - Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
  - Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Dossier Familial, Santé magazine, Détente Jardin, Régali, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents)
- 48 €/an**
- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile **38,08 €/an**

#### Dossier Familial Premium (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
  - Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
  - Le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) dont ses guides pratiques, en version numérique
- 18 €/an**
- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile **38,08 €/an**

#### Dossier Familial Essentiel (version numérique)

- Accès au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial : 2 demandes/an
  - Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
  - Le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) dont ses guides pratiques, en version numérique
- 12 €/an**
- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile **38,08 €/an**

<sup>1</sup> Prestation de télésurveillance exécutée par NEXECUR PROTECTION (pour lequel le CA agit en qualité de mandataire), SAS au capital de 12 547 360 €, Siège social : 13, rue de Belle Ile 72190 COULAINES, SIREN 799 869 342 RCS LE MANS - N° TVA FR 19 799869342 - Autorisation d'exercer CNAPS AUT-072-2113-07-09-20140389180 « l'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ».

<sup>2</sup> Les contrats de téléassistance sont proposés par NEXECUR Assistance, Groupe Crédit Agricole, Siège social : 13 rue de Belle Ile 72190 COULAINES - SAS au capital de 23 450 € - SIREN 515 260 792 RCS LE MANS - N° TVA FR 88 515260792 - Code APE : 9609Z - DECLARATION SERVICE A LA PERSONNE N° 515260792 effectuée en décembre 2014.

## Magazines (suite) Offre réservée aux clients du Crédit Agricole


### Abonnement papier et numérique

Santé magazine (Abonnement de 12 n°/an, précédé de 3 n° offerts)	31,60 €/an
Détente Jardin (Abonnement de 6 n° par an, précédé de 3 n° offerts)	17,60 €/an
Régal (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 3 n° offerts)	23,90 €/an
Maison Créative (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 3 n° offerts)	19,90 €/an
Détours en France (Abonnement de 8 n°/an, précédé de 3 n° offerts)	45,00 €/an
Plus de Pep's (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 1 n° offert)	19,90 €/an
Parents (Abonnement de 9 n°/an, précédé de 3 n° offerts)	25,90 €/an



### Bon à savoir !

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

 **N°Cristal** 09 69 32 34 40

APPEL NON SURTAXE

Ces publications sont éditées par la SAS UNI-MEDIAS filiale de Presse du Groupe Crédit Agricole 22 rue Letellier 75015 PARIS. La résiliation est possible à tout moment auprès d'Uni-Médias.

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

# Cartographie des zones européennes



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

<sup>†</sup> Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 1er février 2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.

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

Le Vatican et Andorre ont intégré la zone SEPA au 01/03/2019.



## 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 15 Esplanade Brillaud-de-Laujardière, CS 25014, 14050 CAEN CEDEX 4 [ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site internet de la Caisse : [credit-agricole.fr/ca-normandie\\*](http://credit-agricole.fr/ca-normandie*)].

L'agence ou le Service Clientèle accusera réception de la réclamation dans les 10 jours et apportera une réponse au Client dans un délai de 2 mois au plus tard.

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 ;

le Service Client répond au Client, sur support papier ou autre support durable convenu avec le Client 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 le Client recevra une réponse définitive. Cette réponse définitive doit, quoi qu'il arrive, lui être adressé dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Service Clientèle de la Caisse Régionale par une réclamation écrite, le Client a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : Monsieur le 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](http://www.mediateur-ca-normandie.fr)\*

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>).

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](http://www.mediation-assurance.org)\*

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>\*



Document informatif à vocation non-publicitaire

\*Accès gratuit hors coût d'accès au fournisseur à internet

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT 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 numéro 07 022 868.