



NORMANDIE-SEINE

NOS TARIFS

2
0
2
2



Conditions tarifaires 2022
En vigueur au 1^{er} janvier 2022
Tarifs en euro lorsque la TVA
est applicable

PARTICULIERS

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)	GRATUIT <small>Hors coût du fournisseur d'accès Internet</small>
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	1,80 €/MOIS <small>permettant de recevoir 1 alerte par semaine.</small> <small>soit pour information 21,60 €/AN</small>
Tenue de compte	GRATUIT
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	44 €/AN
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	44 €/AN
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	35,40 €/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)	0,90 €/RETRAIT <small>À PARTIR DU 5^{EME} RETRAIT/MOIS</small>
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement - SécuriCompte Plus	2 €/MOIS <small>soit pour information 24 €/AN</small>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) • En agence • Par Internet	3,75 €/VIREMENT GRATUIT**
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	GRATUIT
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT
Commission d'intervention • Par opération (max 1/jour) • Plafond mensuel	8 € 80 €

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

** Sauf virement instantané

Nos conditions tarifaires sont consultables dans l'ensemble de nos agences et sur l'internet www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).

SOMMAIRE

Extrait standard des tarifs **P.2**

 **Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte** **P.5**

Ouverture, Transformation, Clôture

Relevés de compte

Tenue de compte

Services en agence

Frais de recherche de documents

Le change

 **Banque à distance** **P.7**

Internet et Téléphone mobile

Téléphone avec le Centre de Relation Client

Services d'alertes par SMS

 **Vos moyens et opérations de paiement** **P.8**

Cartes

Virements

Prélèvements / TIP SEPA

Chèques

 **Offres groupées de services** **P.13**

Offre Essentiel

Offre Premium

Offre Prestige

Offre EKO

Offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière :

Le Compte à Composer Module Budget Protégé

Offre Globe Trotter

Offre qui ne sont plus commercialisées

 **Irrégularités et Incidents** **P.21**

Commission d'intervention

Opérations particulières

Incidents de paiement

	Découverts et Crédits	P.23
	Découvert	
	Crédits à la consommation	
	Crédits immobiliers	
	Épargne et Placements financiers	P.26
	Épargne bancaire	
	Placements financiers	
	Offres pour les jeunes	P.29
	Opérations à l'étranger	P.32
	Chèque	
	Autres opérations	
	Assurances et Prévoyance	P.33
	Assurance pour vous et vos proches	
	Assurance pour vos biens	
	Assurance pour vous protéger au quotidien	
	Assurance Emprunteur	
	Assurance de la Banque au Quotidien	
	Succession	P.36
	Autres services	P.36
	Protection des particuliers	
	Magazines	
	Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement	P.37
	Cartographie des zones européennes	P.39
	Résoudre un litige	P.40



Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

⚠ Service pouvant être inclus dans les offres groupées de service (Essentiel / Premium / Prestige)

Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture de compte ▲●	GRATUIT
Désolidarisation du compte joint	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
Services bancaires de base	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 ou aux distributeurs automatiques 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

Relevés de compte

	Papier	e.relevé ¹
Relevé mensuel ▲●	GRATUIT	GRATUIT
Relevé journalier	18,20 €/MOIS	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois)	2,85 €/MOIS	GRATUIT
Relevé à la quinzaine	1,42 €/MOIS	GRATUIT
Rédition d'un relevé de compte	15,80 €/relevé	GRATUIT
Relevé annuel des frais	GRATUIT	GRATUIT
Relevé global des avoirs (épargne/crédit)		
• périodicité annuelle (soit 1 relevé)	6,55 €/AN	
• périodicité trimestrielle (soit 4 relevés)	47,35 €/AN	
Relevé Impôt sur la Fortune (IFI)	55,70 €/AN	

¹ 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 	GRATUIT
Frais de gestion de compte inactif ¹	30 €/AN MAXIMUM
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire 	GRATUIT
Forfait des opérations courantes illimitées Comportant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	1,60 €/MOIS

Services en agence

Versement d'espèces 	GRATUIT
Remise de chèque(s) 	GRATUIT
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque 	
• avec une carte bancaire ou une carte de retrait	GRATUIT
• avec une carte de retrait unique	2 €
(sauf clients faisant l'objet d'une mesure de protection juridique des majeurs)	GRATUIT
Mise à disposition de fonds dans une autre caisse régionale	21,60 €
Frais de location de coffre-fort (selon niveau d'assurance)	
• ≤ 15 300 €	80,80 €/COFFRE/AN
• de 15 301 à 45 800 €	131,30 €/COFFRE/AN
• de 45 801 à 152 500 €	212,10 €/COFFRE/AN
Frais de location de coffre-fort temporaire	25,25 €/MOIS

Frais de recherche de documents*

A l'unité	15,80 €
Frais de recherche complexe (avant 2013 / période de recherche > 3 mois)	NOUS CONSULTER
Frais de photocopie de chèque ou remise (à l'unité)	8,90 €



Le Change

Billets de banque	
Autres devises	
Achat	4,20 €
Vente	4,20 €
Commission sur pack de devises	3 €/opération

¹ Frais prélevés sur chaque compte inactif dans la limite du solde créditeur du compte.

² Hors clients faisant l'objet d'une mesure de protection juridique des majeurs



Banque à distance

Internet et Téléphone mobile

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 Crédit Agricole en Ligne Vision Plus

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 par an
- Moins de 24 ordres par an

GRATUIT

200 €

Les frais d'utilisation applicables aux ordres de bourse en France figurent en page 28, rubrique placements financiers

Service d'agrégation de comptes¹

Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques

GRATUIT

Ces services de banque à distance par Internet sont accessibles depuis :

- Le site internet www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine gratuit (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)

Téléphone avec le Centre de Relation Client

Centre de Relation Client CA Direct

GRATUIT

en cas de demande de consultation du solde d'un compte

0,50 €/appel

¹ Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

Des services qui vous permettent de maîtriser
votre compte et votre budget en temps réel

Services d'alertes par SMS

Mini-relevés (1 sms par semaine)	1,80 €/MOIS
Alerte écopage (mensuelle)	0,50 €/SMS
Alerte temps réel de gestion	0,50 €/SMS
Alerte achat à distance	0,50 €/SMS
Alerte solde disponible (hebdomadaire)	0,50 €/SMS
Alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur	0,50 €/SMS
Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement !	0,50 €/SMS
Alerte Découvert - solde débiteur et rejet d'opération	GRATUIT



Vos moyens et opérations de paiement

Cartes

Cotisation carte annuelle

Carte de paiement et de retrait »»

CATÉGORIE DE CARTE

Carte de paiement à autorisation systématique

• L'Autre Carte à débit immédiat	17,50 €
• Carte Prélude*	23,00 €

Carte de paiement internationale à débit immédiat !

• Carte MasterCard avec contrôle de solde	35,40 €
• MasterCard EKO avec contrôle de solde	44,00 €
• Carte MasterCard Globe Trotter	44,00 €
• Carte MasterCard ou Visa y compris en version Cartwin** ou sociétaire	44,00 €
• Carte Gold MasterCard ou Visa Premier y compris en version Cartwin** ou sociétaire	131,00 €

Carte de paiement internationale à débit différé !

Carte MasterCard ou Visa y compris en version Cartwin** ou sociétaire	44,00 €
• Carte Gold MasterCard ou Visa Premier y compris en version Cartwin** ou sociétaire	131,00 €
• Carte World Elite MasterCard ou Visa Infinite	300,00 €

*Réservée aux clients n'ayant pas accès au chéquier.

**La "Cartwin" est associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

Cotisation carte (suite)



Bon à savoir !

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

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

Carte avec paiement par crédit renouvelable

	Paiement comptant à Débit immédiat	Paiement comptant à Débit différé
Mastercard Cartwin ou Visa Cartwin ¹	44 €/AN	44 €/AN
Gold Mastercard Cartwin ou Visa Premier Cartwin ¹	131 €/AN	131 €/AN

Carte de retrait

Carte Libre Service Agence ² / Libre Service Bancaire	GRATUIT
--	---------



Bon à savoir !



Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte (sauf pour l'Autre Carte, MasterCard EKO) réduction de 50% sur la cotisation de la carte la moins chère (au moment de la perception de la

¹ La « Cartwin » est une CARTE DE CRÉDIT, associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Elle porte la mention « CARTE DE CRÉDIT ». Les retraits sont toujours débités immédiatement sur le compte associé ou sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés à crédit sont débités immédiatement sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés au comptant sont débités sur le compte de dépôt en fonction du type de débit de la carte choisie par le client :

- carte à débit immédiat : le compte associé est débité au fur et à mesure des paiements,
- carte à débit différé : les paiements sont cumulés et prélevés une fois par mois, à date régulière.

Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

² Retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre agence.

Paiement par carte

Paiement par carte en euro¹ dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

GRATUIT

Autres paiements par carte²

0,20 € + 2,10 % du montant de l'opération

N.B : Le paiement mobile sans contact en magasin bénéficie des mêmes tarifications que les paiements par carte.

Retrait par carte

Retrait par carte en euro¹ dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

	du Crédit Agricole	d'une autre banque
L'autre carte ▲●	GRATUIT	0,90 €/RETRAIT DÈS LE 1 ^{ER} RETRAIT
Carte Prélude (en France Uniquement)	GRATUIT	0,90 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 ^{ÈME} RETRAIT/MOIS
Mastercard Eko	GRATUIT	0,90 €/RETRAIT AU DELÀ DE 25 RETRAITS/AN
- Mastercard ou Visa Classic - Mastercard Cartwin - Visa Cartwin - Carte Supplétis - Gold Mastercard - Visa Premier - Gold Mastercard Cartwin - Visa Premier Cartwin - World Elite Mastercard - Visa Infinite	GRATUIT	0,90 €/RETRAIT À PARTIR DU 5 ^{ÈME} RETRAIT/MOIS
	GRATUIT	GRATUIT

Autres retraits²

Frais fixes	3 €/RETRAIT
+ Frais proportionnels à l'opération (hors frais de change éventuels)	+ 2,10 % du montant de l'opération

Autres services par carte

Envoi de la carte en recommandé avec avis de réception (frais de poste inclus) à la demande du client

Tarif postal

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

GRATUIT

Commande de carte en urgence

16,00 €

Réédition du code confidentiel (envoi par courrier ou par SMS) !

10,00 €

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

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

Autres services par carte (suite)

Refabrication de la carte (volée ou détériorée)	!	GRATUIT
Refabrication de la carte (en cas de perte)		10,00 €
Modification des plafonds d'utilisation à la demande du titulaire de la carte *		39,00 €
Recherche de facturette		15,80 €
Opposition faite par le titulaire de la carte		GRATUIT
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif		GRATUIT
Levée de la déclaration Banque de France par retrait de la carte		38,00 €
Capture en cas de refus de restitution carte après notification		82,00 €

* au delà des habilitations de l'agence

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
Frais par virement occasionnel		
• 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	3,75 €
VIREMENT SEPA PERMANENT ▲●	Internet	Agence
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	3,75 €
Frais par virement permanent		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	1,00 €
Modification d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
Frais de virement SEPA instantané occasionnel	1 €	-
Réception d'un virement SEPA		GRATUIT
Réception d'un virement Instantané SEPA !		GRATUIT
SEPAmail Paiement de facture		GRATUIT
Frais par virement SEPA hors EEE		3,75 €

* Pays de la zone SEPA (cf. carte en p. 41) :

Virement non SEPA

Opération libellée en devises ou en euro hors SEPA

Les opérations en devises supportent des commissions de change de 0,10 % du montant de l'opération, avec un montant minimum de 18,75 €

Emission d'un virement non SEPA occasionnel	GRATUIT
Frais par virement occasionnel	Frais proportionnels 0,10 % avec un minimum de 22,55 €
Emission d'un virement non SEPA permanent	3,75 €/opération
Frais de mise en place d'un virement non SEPA permanent	3,75 €/opération
Frais par virement non SEPA permanent	0,10 % du montant de l'opération avec un minimum de 22,55 €

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

Frais par virement non SEPA reçu	13,00 €
----------------------------------	---------

Autres opérations sur virements

Demande de rappel de virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	6 €
Demande de virement urgent en agence	9,50 €
Prélèvements / TIP	
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
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 à compter de son inscription sur le compte	J+1
Chéquier remis en agence	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier :	
• en recommandé AR à la demande du client	7 €
• en pli simple à la demande du client 	GRATUIT
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur 	14 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	14 €
Frais d'émission d'un chèque de banque 	13,00 €



Offres groupées de services

Les offres groupées de service : des solutions transparentes et innovantes qui vous simplifient la vie au quotidien.

Cotisation à une offre groupée de services

Offre Essentiel

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

Commission d'intervention** : 3 / an

Moyens et opérations de paiement

Cotisation carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé)
« Mastercard » ou « Visa Classic »

9€/mois

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 volée ou détériorée

Emission et réception d'un virement SEPA⁽¹⁾ (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA⁽¹⁾

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA⁽¹⁾

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement
SEPA***⁽¹⁾

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA⁽¹⁾

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

Retrait d'espèces par carte*

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets
de la Caisse régionale Normandie-Seine

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 Economique Européen (EEE) à un
distributeur automatique d'un autre établissement

Paiement par carte**

En euro dans un pays de l'EEE

Assurance de la Banque au Quotidien

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

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

• Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques en version numérique

Offre Premium

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

Commission d'intervention** : 5 / an

Moyens et opérations de paiement

16€/mois

Cotisation carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé) « Gold Mastercard » ou « Visa Premier »

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

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

Frais de refabrication de la carte volée ou détériorée

Emission et réception d'un virement SEPA⁽¹⁾ (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA⁽¹⁾

Emission et réception d'un virement non SEPA :
5 virements / an

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA⁽¹⁾

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA⁽¹⁾

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA⁽¹⁾

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 : 2/an

Retrait d'espèces par carte*

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale Normandie-Seine

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 Economique 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 : 5 retraits / an

Paiement par carte*

En euro dans un pays de l'EEE

En devises dans ou hors pays de l'EEE : 5 paiements / an

Assurance de la Banque au Quotidien

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

SécuriWEB Premium

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

• Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques en version numérique

Offre Prestige

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

Exonération des commissions d'intervention

31€/mois

Moyens et opérations de paiement

Cotisation carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) « World Elite Mastercard » ou « Visa Infinite »

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

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

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Emission et réception d'un virement SEPA⁽¹⁾ (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA⁽¹⁾

Emission et réception d'un virement non SEPA⁽¹⁾

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA⁽¹⁾

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA^{***(1)}

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA⁽¹⁾

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 : illimité

Retrait d'espèces par carte^{*}

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale Normandie-Seine

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 ou hors pays de l'Espace Economique Européen (EEE), à un distributeur automatique d'un autre établissement

Paiement par carte^{*}

En euro ou en devises, dans ou hors pays de l'EEE

Assurance de la Banque au Quotidien

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

SécuriWEB Premium

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

• Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Dossier Familial, Santé magazine, Détente Jardin, Régal, Maison Crative, Détoirs en France, Plus de Pep's, Parents)

**Au moyen de la carte incluse dans l'offre.*

“Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois

**** Sauf gratuité imposée par la loi.*

Offre Eko

Gestion du compte

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

Tenue de compte

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

- alerte si solde du compte inférieur à 20 €
- alerte essentielle - solde débiteur
- 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 de paiement

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

2 €/MOIS

Renvoi du code confidentiel de la carte

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

Opposition faite par le titulaire de la carte

Frais de refabrication de la carte (volée ou détériorée)

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

Chéquier

Retrait d'espèces par carte

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale Normandie-Seine

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'autres Caisses régionales de Crédit Agricole

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

Retraits d'espèces hors pays de l'EEE : 10 retraits par an



Bon à savoir !

La carte de l'offre EKO est à autorisation systématique de contrôle de solde.

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 appliqués 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

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 en cas de souscription d'une carte complémentaire, d'une autorisation de découvert ou d'une offre Essentiel, Premium ou Prestige associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre eko. Cette résiliation entraînera l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire portant les principales conditions générales de banque en vigueur.

L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : Le Compte à Composer Module Budget Protégé¹

LE SOCLE

Tenue de compte

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

Envoi carte à domicile par courrier simple (pour les renouvellements)

Forfait des opérations courantes illimitées

Comportant les opérations de virements SEPA*, de prélèvements SEPA* et de TIP SEPA*

Information premier prélèvement SEPA*

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

- 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

Module destiné uniquement à la clientèle en situation de fragilité financière.

1 €/MOIS

• Socle

• 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 : alerte solde disponible (1 fois/semaine)

• 2 chèques de banque par mois

• Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)

• Un changement d'adresse (1 fois / an)

• Versement d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur de compte

• Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

Exonération de 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

* Pays de la zone SEPA (Cf carte P 41)

¹ 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

Compte service Prélude (depuis 2013)	3,10 €/mois
Compte service Essentiel (depuis 2013)	4,05 €/mois
Compte service Souplette (depuis 2013)	6,60 €/mois
Compte service Optimum (depuis 2013)	6,70 €/mois
Compte service Sérénité (depuis 2013)	6,40 €/mois
Compte service Mozaïc (depuis 2013)	3,10 €/mois

Compte à Composer (CAC) : socle et modules (plus commercialisé depuis 16/12/2021)

Socle

Tenue de compte

Relevé de compte papier ou électronique

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, ect) - Crédit Agricole en Ligne Vision plus *

1,50 €/mois

Forfait des opérations courantes illimitées (comprenant les opérations de virements SEPA⁽¹⁾, de prélèvements SEPA⁽¹⁾ et de TIP SEPA⁽¹⁾)

Information premier prélèvement SEPA⁽¹⁾

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

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

Module par mois

Standard

Premium (niveau de garantie supérieur)

Module Maîtrise du Découvert
(commercialisé à partir du 01/01/2017)

- Assurance SécuriTrésorerie
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplette du découvert
- Ristourne des intérêts débiteurs*

de 2,20 € à 5,16 € selon montant du découvert -

Module Budget Assurance

- Assurance SécuriBudget

1,76 €

ou Assurance SécuriProtection

2,00 €

Module Compte Sécurisé

- Assurance SécuriCompte Plus
- ou Assurance SécuriCompte Premium
- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur
- Retrait d'espèces de dépannage
- Réédition carte en urgence
- Réédition code confidentiel

3,80 € 5,46 €

Module Épargne Pilotée

- Mandat d'épargne**
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle «écopage»
- Assurance SécuriÉpargne ou Assurance SécuriÉpargne Premium
- Relevé Global des Avoirs
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne Invest Store Initial

2,16 € 2,86 €

Module Suivi @ssuré

Assurance SécuriWEB ou Assurance SécuriWEB Premium

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

3,06 € 3,86 €

- Alerte achat à distance
- Mini-relevé (1 par semaine)
- Alerte temps réel de gestion

*Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 € et 25 € selon la tranche choisie).

**Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

Dégressivité tarifaire

La réduction est calculée sur le montant total mensuel de la cotisation (socle + modules)

- | | |
|--|------------------|
| • 5 % de réduction si cotisation mensuelle (socle + modules) comprise entre | 4,10 € et 5,10 € |
| • 10 % de réduction si cotisation mensuelle (socle + modules) comprise entre | 5,11 € et 7,15 € |
| • 15 % de réduction si cotisation mensuelle (socle + modules) comprise entre | 7,16 € et 9,18 € |
| • 20 % de réduction si cotisation mensuelle (socle + modules) comprise entre | 9,19 € et plus |

En plus, les options bénéficient automatiquement du niveau de dégressivité tarifaire atteint au titre de l'équipement socle + modules.



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 (max 1/jour) 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 ainsi que pour la clientèle en situation de fragilité financière ayant souscrit l'offre spécifique

- Plafond par opération 4 €
- Plafond mensuel 20 €

Opérations Particulières

Frais par saisie attribution ou conservatoire	90,80 €
Frais de mise en place d'un paiement direct de pension alimentaire	99 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10% DU MONTANT DÛ AU TRÉSOR PUBLIC, MAXIMUM 97,20 €
Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	12,80 €/CHÈQUE

Incidents de paiement

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	GRATUIT
Frais de lettre d'information par compte débiteur	GRATUIT
En cas d'interdiction bancaire :	
• Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	26,75 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	5,05 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ¹	
• Montant du chèque inférieur ou égal à 50 €	22 €/CHÈQUE
• Montant du chèque supérieur à 50 €	42 €/CHÈQUE
(Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)	

¹ Ces frais comprennent la lettre d'information préalable, la lettre d'injonction, les frais d'envoi, le blocage de provision et s'il y a lieu, la commission d'intervention.

Incidents de paiement (suite)

Frais par ordre de paiement rejeté pour défaut de provision¹

- Si paiement < 20 €
- Si paiement ≥ 20 €

Montant du paiement
20 €

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire

GRATUIT

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

GRATUIT

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision¹

- Si paiement < 20 €
- Si paiement ≥ 20 €

Montant du paiement
20 €

Frais de rejet de prélèvement pour un motif autre qu'un défaut de provision

(Frais intégrant s'il y a lieu la commission d'intervention et la notification)

GRATUIT

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision¹

- Si paiement < 20 €
- Si paiement ≥ 20 €

Montant du paiement
20 €

Frais par virement rejeté pour un autre motif que défaut de provision

(Frais intégrant la commission d'intervention et la notification)

GRATUIT

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

- Si paiement < 20 €
- Si paiement ≥ 20 €

Montant du paiement
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

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



Découvert

Découvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement)

Taux débiteur annuel	INDICE DE RÉFÉRENCE EN VIGUEUR + MARGE
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÈGLEMENTAIRE

Autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois

Taux débiteur annuel	NOUS CONSULTER
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÈGLEMENTAIRE
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU
Montant minimal d'intérêts débiteurs entraînant une perception	0,10 €
Frais de dossier /de mise en place ou de renouvellement	GRATUIT
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriTTrésorerie ² (voir rubrique « Assurance de la Banque au Quotidien » en p. 36)	FONCTION DU MONTANT DU DÉCOUVERT

¹ Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

² Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique « Assurances et Prévoyance » p. 35.

Autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à un mois et égal ou inférieur à 3 mois

Taux débiteur annuel	NOUS CONSULTER
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÈGLEMENTAIRE
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU
Montant minimal d'intérêts débiteurs entraînant une perception	0,10 €
Frais de dossier /de mise en place ou de renouvellement	GRATUIT
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriTrésorerie ¹ (voir rubrique « Assurance de la Banque au Quotidien » en p. 32)	FONCTION DU MONTANT DU DÉCOUVERT

Autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à 3 mois

Taux débiteur annuel	NOUS CONSULTER
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÈGLEMENTAIRE
Frais de dossier /de mise en place ou de renouvellement	GRATUIT
Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû	GRATUIT
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriTrésorerie ¹ (voir rubrique « Assurance de la Banque au Quotidien » en p. 32)	FONCTION DU MONTANT DU DÉCOUVERT

Crédits à la consommation

Crédit renouvelable

Crédit Renouvelable : Supplétis Le taux débiteur annuel et le TAEG (Taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit.	NOUS CONSULTER
---	----------------

¹ Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique « Assurances et Prévoyance » p. 35.

Crédit renouvelable (suite)

Peuvent être associées au Crédit Renouvelable : Supplétis

- une Cartwin adossée à un compte de dépôt pour des paiements ou des retraits au comptant en France et à l'étranger, sous réserve que l'équipement électronique utilisé par votre commerçant le permette, et à un crédit renouvelable pour des paiements ou des retraits à crédit en France uniquement, ou une carte de crédit Supplétis pour l'ensemble des paiements et retraits par crédit renouvelable en France et à l'étranger. Le montant des cotisations de ces cartes est indiqué à la rubrique « Vos moyens et opérations de paiement »
- une assurance emprunteur¹ : 0,30 % sur le montant utilisé/du solde restant dû, selon l'option choisie et l'âge de l'assuré.

Frais de dossier

GRATUIT

Crédit à la consommation amortissable à taux fixe

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

Prêt à la consommation Auto, Travaux, Personnel	NOUS CONSULTER
Eco-PTZ	NOUS CONSULTER
Eco-prêt « Habiter Mieux »	NOUS CONSULTER
Regroupements de crédits [Regroupement dans un seul prêt de différents crédits à la consommation]	NOUS CONSULTER
Prêt Rachat de crédit	NOUS CONSULTER
Frais de dossier ²	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ MINI 50 € MAXI 130 €
Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû	GRATUIT
Nantissement de produits financiers	131,30 €
Assurance Emprunteur ¹	NOUS CONSULTER

Crédits Immobiliers

Crédit Immobilier

Prêt à taux zéro	NOUS CONSULTER
Eco-PTZ	NOUS CONSULTER
Prêt à l'accession sociale (PAS)	NOUS CONSULTER
Prêt conventionné	NOUS CONSULTER
Prêt épargne Logement	NOUS CONSULTER
Facilimmo (prêt à taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine)	NOUS CONSULTER
Crédit relais	NOUS CONSULTER
Frais de dossier sur prêt PAS	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ MAXIMUM 500 €
Frais de dossier ² sur crédit immobilier	NOUS CONSULTER
Assurance Emprunteur ¹	NOUS CONSULTER

¹ Voir rubrique « Assurances et Prévoyance » p. 33.

² Non applicable pour certains prêts réglementés dont prêt à taux zéro, prêt épargne logement et éco-prêt à taux zéro.

Autres opérations liées aux crédits

Modification du compte à débiter	32,35 €
Modification de la date d'échéance	32,35 €
Modification de la périodicité	32,35 €
Avenant à contrat de prêt :	
• par prêt	202 €
• maximum prélevé par emprunteur	1010 €
Modification de garantie	202 €
Attestations diverses liées au prêt	21 €
Lettre d'Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	GRATUIT
Réédition de tableau d'amortissement	21 €
Réaménagement de prêt	
• Frais de dossier de réaménagement	NOUS CONSULTER
• Indemnité de réaménagement	NOUS CONSULTER
Décompte de remboursement de crédit immobilier, pour les offres de crédit immobilier émises avant le 01/07/2016	32,35 €
Décompte de remboursement de crédit immobilier, pour les offres de crédit immobilier émises à compter du 01/07/2016	GRATUIT
Décompte de remboursement de crédit consom- mation	32,35 €
Mainlevée totale ou partielle de garantie (hypo- thèque)	131,30 €
Nantissement titres et produits d'assurance Crédit Agricole en garantie de prêt	106,05 €
Report d'échéance	32 €



Épargne et Placements financiers

Épargne bancaire

Frais de transfert de compte épargne (/ compte) vers une Caisse
Régionale du Crédit Agricole ou vers autre banque :

- livret et assimilés	GRATUIT
- PEL / CEL / LEP / PEP	89,90 €

Mandat d'épargne - Mandat d'épargne + Actilibre¹

1,90 €/
MOIS

Épargne disponible

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

Ouverture	GRATUIT
-----------	---------

Taux brut en vigueur	NOUS CONSULTER
----------------------	----------------

Épargne moyen/long terme

Les dépôts à terme et Plan Épargne Logement

Ouverture	GRATUIT
-----------	---------

Taux brut en vigueur	NOUS CONSULTER
----------------------	----------------

¹ Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

L'assurance vie et le Plan d'Epargne Retraite Populaire (PERP)

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

Placements financiers

Opérations diverses sur titres

Frais de transfert de compte-titres (par compte)*

• vers un autre Crédit Agricole	GRATUIT
• vers un autre établissement	89,90 €

Frais de transfert de PEA/PEA PME*

• vers un autre Crédit Agricole	GRATUIT
• vers un autre établissement	15 € par ligne de titres cotés 50 € par ligne de titres non cotés plafonné à 89,90 €
*hors frais de transfert de valeurs étrangères	

Les ordres de bourse France

Frais de marché, impôts et droits de timbre éventuels en sus, variables selon le lieu d'exécution

Ordre passé par Invest Store Initial

Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur CTO	Ordres passés par téléphone*	Ordres passés par internet (Invest Store Initial)
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20%	0,50%
Minimum perçu par ordre	20,00 €	7,70 €
Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur PEA/PEA PME	Ordres passés par téléphone*	Ordres passés par internet (Invest Store Initial)
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20%	0,50%

Ordre passé par Invest Store Intégral

Commission annuelle de service par compte sur CTO et PEA/PEA PME

• Nombre d'ordres annuel ≥ 24	GRATUIT
• Nombre d'ordres annuel < 24	200,00 €

Frais par ordre sur CTO et PEA/PEA PME

< 1 500 €	0,50%
Entre 1 500 € et 5 000 €	7,50 €
Entre 5 000 € et 10 000 €	12,00 €
> 10 000 €	15,00 €
Warrant (frais fixe par ordre)	3,00 €
Frais ordre par téléphone (uniquement CTO)	20,00 €

Les ordres de bourse étrangers

Frais de marché, impôts et droits de timbre éventuels en sus, variables selon le lieu d'exécution

	Ordres passés par téléphone* (Invest Store Initial)	Ordres passés par internet (Invest Store Integral)
Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur CTO		
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20%	0,50%
Minimum perçu par ordre	30,00 €	30,00 €
	Ordres passés par téléphone* (Invest Store Initial)	Ordres passés par internet (Invest Store Integral)
Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur PEA/PEA PME		
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20%	0,50%

*CA Direct Bourse : 02 32 86 89 00 (gratuit).

Souscription, rachat SICAV et FCP de trésorerie, autres opérations

OPC monétaire, OPC trésorerie	voir notice d'information / prospectus simplifié
Souscription d'OPC autres établissements (par opération)	30,30 €
Frais de recherche de documents, duplicita, attestation	15,80 €
Opérations sur titres non cotés, (achats, ventes, dividendes...) par ligne	1,2% plafonné à 300€

Droits de garde sur compte-titres et PEA en Investor Initial :

Prélèvement semestriel en août 2022 et janvier 2023 sur valorisation du contrat au 30/06/2022 et 31/12/2022 :

Frais par titre détenu	Frais fixes par ligne	Frais proportionnels à la valorisation
Parts sociales	GRATUIT	GRATUIT
OPC et Actions CA	GRATUIT	0,18%
Obligations CA	GRATUIT	0,18%
Autres valeurs	2,00 €	0,20%
Forfait par compte titres		7,50 €
Forfait par compte PEA/PEA PME		GRATUIT
Plafonnement de la perception par contrat, par semestre		225,00 €
Avantage jeune 18-25 ans		- 50 % de la facture totale
Gestion conseillée par trimestre par foyer quelque soit le nombre de contrats		64,00 €



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

Les jeunes entre 18 et 25 ans inclus bénéficient de 50 % de réduction sur la cotisation des cartes (MasterCard, Visa Classic, Gold MasterCard, Visa Premier (présentées page 8 et 9).

Cotisations cartes annuelles pour les jeunes

	pour les 12/17 ans	pour les 18/25 ans
• Carte Mozaïc de retrait	GRATUIT	17,50 €
• Carte de paiement à autorisation systématique MasterCard Mozaïc Black	GRATUIT	17,50 €

Cartes qui ne sont plus commercialisées

• Carte de paiement internationale à débit immédiat MasterCard Mozaïc	GRATUIT	20,50 €
--	---------	---------

Paiement et retrait par carte

Paiement par carte

Paiement par carte en euro¹ dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

GRATUIT

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

Retrait par carte

Retrait par carte en euro¹ dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

du Crédit Agricole d'une autre banque

Carte Cirrus Mozaïc de retrait

GRATUIT

GRATUIT

Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde

GRATUIT

GRATUIT

Mastercard Mozaïc

GRATUIT

GRATUIT

Autres cartes => Vous reporter au tableau en P. 8

Autres retraits

Vous reporter à la rubrique «Autres retraits» P. 10

Autre opération sur moyen de paiement

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

EXONÉRATION

Offres groupées de services

Cotisation à une offre groupée de services

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 Vision plus

Tenue de compte

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation 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

2,00 € / mois

Moyens de paiement

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

Renvoi du code confidentiel de la carte

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

Frais d'opposition de la carte par le titulaire

Frais de refabrication de la carte volée ou détériorée

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

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

Emission et réception de virements non SEPA (opérations libellées ou en euro ou en devises)

Chéquier

Retrait d'espèces par carte

En euro à un distributeur automatique de billets de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Normandie-Seine

En euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

En devises hors de la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces

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

Offre Globe Trotter + (offre Globe Trotter et l'accès au service Job +)

Offre Globe Trotter et l'accès au service Job + 3 €/MOIS

Good Start (Offre qui n'est plus commercialisée depuis le 16/12/2021)

Good stard (bon départ) 2,50 €/MOIS

Autres avantages et services

JOB + 2 €/MOIS

Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (un ou plusieurs relevés par semaine) - 50 %

CA Direct 18-25 ans GRATUIT

(sauf si demande de consultation du solde d'un compte) 0,25 €/APPEL

Incidents et irrégularités

Commission d'intervention (jusqu'à 25 ans) 2 €/JOUR plafonné à 10 €/MOIS

Crédits et Découverts

Prêt Permis à un euro par jour (jusqu'à 26 ans),
Prêts étudiants (jusqu'à 30 ans) NOUS CONSULTER

Good Loc NOUS CONSULTER

Lettre d'information annuelle sur le capital restant dû GRATUIT

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

Assurance

Assurance santé des étudiants à l'étranger 18-31 ans

NOUS CONSULTER

L'assurance santé des étudiants à l'étranger (Crystal Studies) est un contrat d'APRIL International Expat, SAS - Siège social : 14, rue Gerty Archimède 75012 PARIS France - RCS PARIS 309 707 727 - Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 008 000. Ce contrat est conçu, géré et distribué par APRIL International Expat et assuré par AXERIA Prévoyance (garanties frais de santé et individuelle accident), CHUBB (garanties assistance rapatriement, responsabilité civile vie privée, stages et locative, assurance bagages et report de départ) et Solucia Protection Juridique (garantie assistance juridique).



Opérations à l'étranger

Les frais de la banque étrangère et leur prise en charge : Our-Ben-Share⁽²⁾

Une commission de change s'applique à toute opération négociée en devises (import et export)

0,10 % mini 18,75 €

Chèques

Paiement d'un chèque

Commission de paiement	0,10 % mini 25,10 € - maxi 62,60 €
+ commission de transmission	6,25 €

Encaissement d'un chèque

“ Sauf Bonne Fin ”	
• Commission d'encaissement	0,10 % mini 18,90 € - maxi 105,95 €
• Impayé	32,35 €

Crédit après encaissement

• Commission d'encaissement	0,10 % mini 67,5 € - maxi 164,20 €
• Impayé	160,95 €

Autre opération

Les retraits d'espèces au distributeur automatique de billets	2,10 % du montant de l'opération + 3,00 €/opération
---	---

Virement hors SEPA

Virement Monde ⁽³⁾	Commission de transfert	Commission de transmission ou de rapatriement	Commission pour données DO / BEN incomplètes
• Virement émis	0,10 % mini 22,55 € maxi 51,70 €	6,25 €	5,45 €
• Virement reçu	-	13,00 €	5,45 €



Assurances et Prévoyance

Assurance pour vous et vos proches

L'assurance complémentaire santé	NOUS CONSULTER
L'assurance des accidents de la vie	NOUS CONSULTER
FONCTION DE LA COMPOSITION DE LA FAMILLE	
L'assurance dépendance : fonction de la garantie et de l'âge de l'assuré	NOUS CONSULTER
L'assurance décès : fonction de la garantie et de l'âge de l'assuré	NOUS CONSULTER
L'assurance obsèques	
• Contrat de financement : fonction de la garantie et de l'âge de l'assuré	NOUS CONSULTER
• Contrat d'assistance	19,97 €/AN

Assurance pour vos biens

L'assurance automobile	NOUS CONSULTER
L'assurance multirisque habitation	NOUS CONSULTER
L'assurance garantie locative	NOUS CONSULTER
L'assurance deux roues	NOUS CONSULTER
L'assurance tous mobiles	A PARTIR DE 9,50 €/MOIS
L'assurance Ma Protection Maison ⁽¹⁾	A PARTIR DE 19,90 €/MOIS
Frais d'installation	99 €

Assurance pour vous protéger au quotidien

La protection juridique	NOUS CONSULTER
-------------------------	--------------------------------

Assurance Emprunteur

Voir les rubriques « Crédits à la consommation » et « Crédits immobiliers » p. 25

⁽¹⁾ Prestation de télésurveillance exécutée par NEXCUR 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 ».

● Assurance de la Banque au Quotidien

	Standard	Premium
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : SécuriCOMPTE Plus	24 €/AN/ COMPTE	50,40 €/AN/ COMPTE
Cotisation à une offre d'assurance indemnisant l'assuré en cas de livraison non conforme ou de non-livraison d'un bien garanti acheté à distance : SécuriWEB	21 €/AN/ COMPTE	30 €/AN/ COMPTE
Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital en cas de décès accidentel de l'assuré, de licenciement économique, d'Incapacité Temporaire Totale de Travail (ITT) ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) accidentelle : SécuriBUDGET	21 €/AN/ COMPTE	42,60 €/AN/ COMPTE
Cotisation à une offre SécuriBudget Premium dans le cadre du Compte à Composer (offre plus commercialisée) : SécuriPROTECTION (offre plus commercialisée)		24 €/AN/ COMPTE
Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit à indemnité en cas de décès accidentel de l'assuré, indemnité correspondant à un capital calculé en fonction du dernier montant mensuel de l'épargne programmée dans le cadre d'un mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie : SécuriEPARGNE	3 €/AN/ COMPTE	22,56 €/AN/ COMPTE
Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'une indemnité en cas de décès accidentel de l'assuré et calculée en fonction du montant de l'épargne sur Livret(s) : SécuriLIVRETS		22,80 €/AN/ ASSURÉ
Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital, assis sur les revenus mensuels de l'assuré, en cas de décès accidentel ou de licenciement économique de l'assuré : SécuriZEN		22,80 €/AN/ ASSURÉ

SécuriCOMPTE découvert souscrit jusqu'au 31/12/2016

TARIFS

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

SécuriCOMPTE Découvert	Tranches de découvert
16,20 €/AN/COMPTE	<= 300 €
27,72 €/AN/COMPTE	de 301 € à 800 €
39,12 €/AN/COMPTE	de 801 € à 1200 €
50,76 €/AN/COMPTE	de 1201 € à 2000 €
68,04 €/AN/COMPTE	> 2000 € Plafond d'indemnisation Maxi 3 000 €/SINISTRE/AN

SécuriCOMPTE découvert (fin de commercialisation le 30/09/2020)

TARIFS

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

SécuriCOMPTE Découvert

Tranches de découvert

24 €/AN/COMPTE	<= 500 €
33,60 €/AN/COMPTE	de 501 € à 1000 €
50,76 €/AN/COMPTE	de 1001 € à 2000 €
68,04 €/AN/COMPTE	> 2000 € Plafond d'indemnisation Maxi 3 000 €/SINISTRE/AN

SécuriTrésorerie (offre commercialisée depuis le 01/10/2020)

TARIFS

SécuriTrésorerie

Tranches de découvert

16,20 €/AN/COMPTE	<= 500 €
24 €/AN/COMPTE	de 501 € à 2000 €
36 €/AN/COMPTE	> 2000 €

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE : mentions légales

Les contrats d'assurance et de prévoyance sont présentés par la Caisse régionale de Crédit agricole Normandie-Seine en sa qualité d'intermédiaire en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07 025 320.

Ces contrats sont principalement souscrits auprès de :

- PACIFICA SA au capital de 442 524 390 € entièrement libéré. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865 ;

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

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

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

Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA.

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

Le contrat Financement Obsèques est un contrat d'assurance de groupe vie-entière à adhésion facultative souscrit par l'Andecam auprès de PREDICA. Les prestations d'assistance du contrat Assistance sont mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen. Société par Actions Simplifiées au capital de 7 584 076,86 €. 490 381 753 RCS Bobigny. Siret : 490 381 753 00014. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 désignée sous la dénomination commerciale « Mondial Assistance ». Le contrat Assistance Obsèques est proposé par Previseo Obsèques - S.A. au capital de 500 000 €. Siege social : 50 - 56, rue de la Procession 75015 Paris. 409 463 866 RCS Paris. Les garanties d'assurance sont assurées par : FRAGONARD ASSURANCES - 2, rue Fragonard - 75017 Paris. Société Anonyme au capital de 37 207 660 €. 479 065 351 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

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

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



Succession

Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession

• actif successoral ≤ 1000 €	GRATUIT
• actif successoral > 1000 €	1,2 % de l'actif successoral MINI 80 € /MAXI 550 €
Frais de gestion de dossier de succession > 1 an	85 €/AN



Autres Services

Protection des particuliers

• la télésurveillance ¹	NOUS CONSULTER
• la téléassistance à domicile ²	NOUS CONSULTER
• la téléassistance mobile ²	NOUS CONSULTER

Magazines³

Dossier Familial	49,80 €/AN
Santé magazine	31,60 €/AN
Détente Jardin	17,60 €/AN
Régal	23,90 €/AN
Maison Créative	19,90 €/AN
Détours en France	45,00 €/AN
Plus de Pep's	19,90 €/AN
Parents	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 SURTAXÉ

¹ Prestation de télésurveillance exécutée par NEXCUR 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 ».

² Les contrats de téléassistance sont proposés par NEXCUR 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 janvier 2016.

³ 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 et gratuite 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.

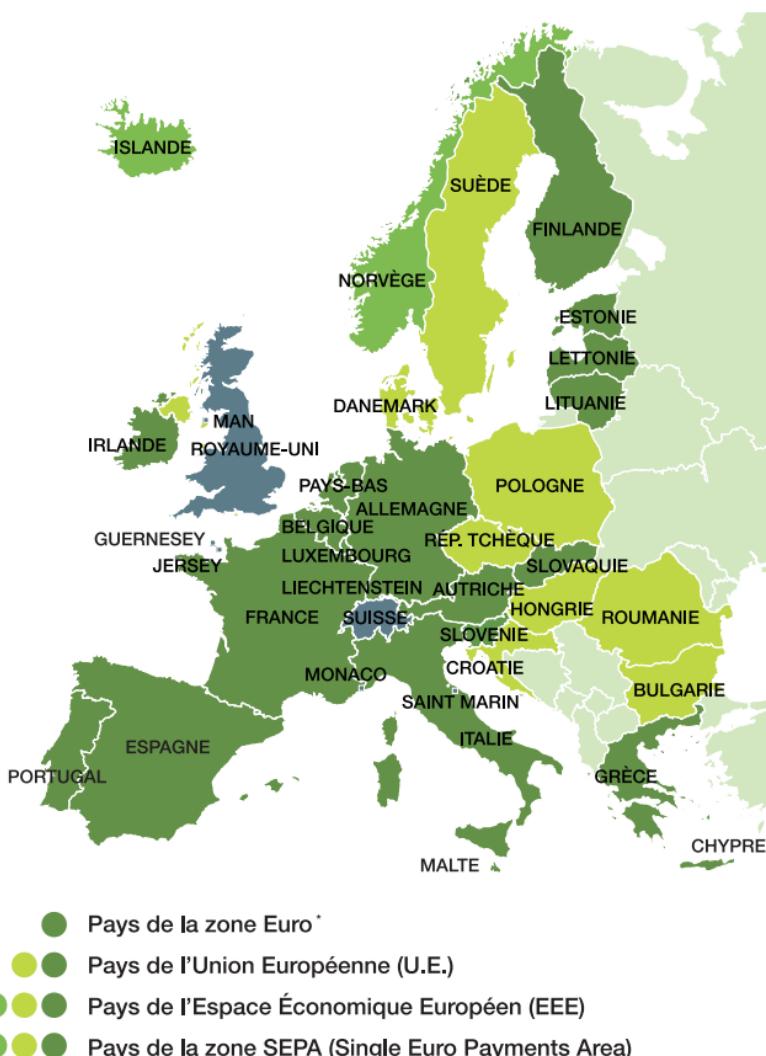
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

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 inexactes, 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.

Le Royaume-Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 1^{er} février 2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.

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

Les commissions sur les opérations internationales s'entendent hors frais éventuels des correspondants étrangers.

(1) Zone SEPA : Single Euro Payments Area – Espace unique de paiements en euros dans l'EEE (Espace Economique Européen) composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Réunion, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélémy, Saint Martin partie Française, Açores, îles Canaries, Madère.

(2) Le traitement des opérations internationales donne lieu à la perception de commissions de la part de la banque du donneur d'ordre et par la banque du bénéficiaire. Le donneur d'ordre et le bénéficiaire doivent s'entendre sur la répartition de ces commissions : qui paie quoi ? Trois possibilités :

OUR : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge de notre client.

BEN : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge du bénéficiaire.

SHARE : les frais du Crédit Agricole sont à la charge de notre client et ceux de la banque étrangère sont à la charge du bénéficiaire.

(3) Virement émis / reçu Monde : virement hors SEPA.

La souscription de certains produits et services est soumise à conditions et / ou à l'accord de la Caisse Régionale Normandie-Seine. Renseignez-vous auprès de votre agence.



Résoudre un litige

L'AGENCE

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.

LE SERVICE VOIX DES CLIENTS

En cas de désaccord sur la solution proposée, vous pouvez contacter le service Voix des Clients.

- par mail en remplissant le formulaire sur notre site : www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine/particulier/informations/reclamation-mediation.html.
- par voie postale : Crédit Agricole Normandie-Seine Voix des Clients - CS 70800 - 76238 Bois-Guillaume Cedex
- par téléphone : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

0 800 30 60 80 Service & appel gratuits

Nous nous engageons à prendre en charge vos demandes sous 2 jours ouvrés et à vous apporter une réponse au plus tôt et dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier où la réclamation porte sur les services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 17 jours calendaires suivants la réception de votre réclamation. Le délai pourra être porté à 40 jours calendaires en cas de circonstances particulières.

LES RECOURS EXTERNES AU CREDIT AGRICOLE

En cas de désaccord persistant et dans la mesure où toutes les voies de recours internes ont été épousées, vous pouvez recourir gratuitement, par écrit, à la médiation ou solliciter l'intervention du juge civil.

Dans la mesure où le litige entre dans son champ de compétence tel que défini dans la charte de médiation, vous pouvez saisir : **La Médiatrice de la Fédération Bancaire Française :**

- par voie postale : Madame la Médiatrice - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet de la Médiatrice : <http://lemediateur.fbf.fr>

CAS PARTICULIERS :

Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez 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
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur : <https://www.amf-france.org>

Pour tout litige relatif à un contrat d'assurance (hors sa commercialisation), vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur : www.mediation-assurance.org.

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

Pour plus d'information sur la médiation bancaire, veuillez-vous reporter à votre convention de compte ou sur notre site, à notre charte de médiation bancaire.

Document informatif à vocation non-publicitaire

01/2022 - Réf.G12000 - Édité par la CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE-SEINE, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : Cité de l'Agriculture, Chemin de la Bretèque, 76230 BOIS-GUILLAUME - RCS Rouen n°433 786 738 - Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 025 320 - Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI 7606 2020 000 045 179 délivrée par la CCI de ROUEN, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS. Adresse postale : CS 70800 - 76238 BOIS-GUILLAUME CEDEX - Tél : 02 27 76 60 30.