



DE LA TOURAINE
ET DU POITOU

Principales conditions
tarifaires applicables aux

ENTREPRISES

en vigueur au 1^{er} janvier 2022
Tarifs en € HT

LE CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU :

UNE BANQUE DE PROXIMITÉ
QUI ACCOMPAGNE :


4 habitants
sur 10


1 pro
sur 3


1 entreprise
sur 2


2,6 MILLIARDS
D'EUROS
de financement crédits


1 logement
financé
sur 3


4 AGRICULTEURS
sur 5
financés


1,8 MILLION D'EUROS
pour accompagner les associations
locales et projets solidaires



Près de
481 000 €
pour soutenir les
créateurs d'entreprise



PRÈS
DE **900**

conseillers
répartis dans

142
agences

44%



DES CADRES
sont des
femmes



1525
salariés



102
embauches
en **CDI**



UNE BANQUE MUTUALISTE

833
ADMINISTRATEURS

Un trait d'union entre le territoire
et la banque



199
distributeurs
de billets



1^{ER}
FINANCEUR
de l'économie
verte

BIEN VOUS CONNAÎTRE, C'EST BIEN VOUS CONSEILLER !



Cher(e) sociétaire, cher(e) client(e), votre confiance mérite toute notre transparence.

Plus de 900 conseillers sont à votre écoute pour vous accompagner dans votre choix et ainsi vous faire bénéficier d'une consommation optimisée et personnalisée de vos services bancaires :

- dans votre agence Crédit Agricole
- par Internet : credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou/entreprise
- par mobile via l'appli Ma Banque¹ ou sur credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou



Les conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de vos agences et sur le site internet.²

Une organisation dédiée aux entreprises du territoire avec 108 collaborateurs au service des clients entreprises répartis dans :

• 4 agences Entreprises dont

- 1 agence pour la Grande Clientèle : CA > 50 M€ et 1 pôle Économie Sociale
- 2 agences dédiées aux PME réalisant un CA > 1,5 M€
- 1 agence pour les professionnels de l'immobilier

• Des coopérations Entreprises CARCENTRE dont

- 1 pôle International traitant 80 000 opérations pour un total de plus de 3 milliards d'€ de flux internationaux*
- 1 pôle Expert Financement Entreprises
- 1 pôle d'Experts en Énergies Renouvelables

* Chiffres CATP 2020.




¹ Téléchargement et accès gratuits de l'application, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application est soumise à conditions et nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.

² Hors coût de communication téléphonique et/ou de l'abonnement fournisseur d'accès.

SOMMAIRE

	VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN	P.6
	EN CAS DE DIFFICULTÉS	P.6
	VOS RÈGLEMENTS ET ENCAISSEMENTS	P.7
	VOS FINANCEMENTS BANCAIRES	P.9
	VOS OPÉRATIONS À DISTANCE	P.10
	E-COMMERCE	P.10
	ASSURANCES ET PRÉVOYANCE	P.11
	VOS OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL	P.11
	VOTRE ÉPARGNE	P.14
	RÉSOUTRE UN LITIGE	P.15

LÉGENDE :

-  Titulaire d'un Compte Service Entreprise (CS Ent)
-  Internet
-  Échanges de Données Informatisées - EDI

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN

LE FONCTIONNEMENT ET LE SUIVI DU COMPTE

Ouverture de compte	GRATUIT
Frais de tenue de compte actif	28,00 €/mois
e Titulaire d'un compte service entreprise	Compris dans le service
Frais de gestion de compte en inactivité ¹ (compte sans mouvement durant 12 mois)	30,00 €/an
Commission de mouvement de compte	0,10 % avec un minimum de 8 € /mois
Conformité : envoi d'un courrier pour mise à jour complémentaire	15,00 €

Commission de mouvement

Elle s'applique sur les montants de tous les mouvements de flux débiteurs liés à votre activité commerciale.

LA CONSULTATION DE COMPTE

Via Crédit Agricole en ligne : credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou	GRATUIT
Via l'application mobile Ma Banque ²	GRATUIT
Réception journalière par EDI	Consulter votre chargé d'affaires
Via Fil Vert ³	GRATUIT

LES RELEVÉS DE COMPTE

Relevé de compte mensuel	GRATUIT
Relevé de compte bi-mensuel	1,72 €
@ Relevé de compte par Internet (e-relevé)	GRATUIT
Relevé de situation des engagements à la date de l'arrêté comptable (Compta Prêts)	55,00 €³

AUTRES SERVICES

Attestations diverses clients	16,66 €
Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse)	13,75 €
Frais par saisie attribution ou conservatoire	74,62 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10% du montant dû au Trésor Public, dans la limite d'un plafond de 74,62 €
Versements d'espèces (pièces ou billets)	5€ à partir du 11^{ème} versement dans le mois puis 5€ pour chacun des suivants

EN CAS DE DIFFICULTÉS

Commission d'intervention (4 opérations maxi/jour)	9,10 €/opération
--	-------------------------

¹ Frais prélevés annuellement sur chaque compte sans mouvement durant 12 mois, dans la limite de 30 € et du solde créditeur du compte.

² Téléchargement et accès gratuits de l'application, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.

³ Services assujettis à la TVA de plein droit

Commission d'intervention spécifique¹

50% du prix de
la commission
d'intervention

Commission d'intervention

La présentation d'une opération débitrice non autorisée nécessite un traitement journalier adapté qui entraîne des frais d'intervention.

Frais de rejet de chèque sans provision (par chèque impayé, frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours, commission d'intervention incluse)

• montant ≤ 50 €	30,00 €
• montant > 50 €	50,00 €

Frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision, commission d'intervention incluse

Montant
du paiement
Maxi 20,00 €

Lettre d'information 1^{er} rejet de chèque Murcef

14,71 €

Clôture de compte

GRATUIT

Impayé Vente à Distance

5,20 €

VOS RÉGLEMENTS ET ENCAISSEMENTS

Tous les virements et prélèvements sont au format Européen (SEPA²)

LES ESPÈCES

Mise à disposition de fonds	22,78 €
-----------------------------	---------

LES CARTES BANCAIRES

Cotisation carte Business Mastercard, débit immédiat (DI) ³	56,56 €/an
--	------------

Cotisation carte Business Mastercard, débit différé (DD) ⁴	56,56 €/an
---	------------

Cotisation carte Business AS (DI)	35,00 €/an
-----------------------------------	------------

Cotisation carte Business Executive, débit différé	129,50 €/an
--	-------------

Frais d'opposition sur carte pour perte, vol ou pour usage abusif par l'émetteur

GRATUIT

Envoi de cartes en recommandé avec accusé de réception

4,93 €

LES CHÈQUES

Frais d'envoi de chéquier ou de carnet de remise, en envoi simple

GRATUIT

Délivrance de chéquier en agence

GRATUIT

Frais d'envoi de chéquier en recommandé

7,00 €

Frais d'émission d'un chèque de banque

13,50 €

Frais de destruction de chéquier non retiré

5,00 €/chéquier

Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur

14,90 €

LES VIREMENTS

FRAIS PAR VIREMENT SEPA² OCCASIONNEL EN EURO

Agence Internet

> vers comptes Crédit Agricole

2,00 €

GRATUIT

> vers comptes d'une autre banque

3,94 €

GRATUIT

RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA²

GRATUIT

¹ Selon la réglementation en vigueur applicable à la clientèle bénéficiant des services bancaires de base fournis dans le cadre du droit au compte conformément au décret n°2014-738 du 30 juin 2014.

² Pays de la zone SEPA (cf. carte en p. 16). Pour les opérations en devises hors celles de l'EEE ou hors EEE, vous pouvez consulter votre conseiller.

³ DI : Débit Immédiat : Les cartes à débit immédiat portent désormais la mention « Débit ». 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.

⁴ DD : Débit Différé : Les cartes à débit différé portent désormais la mention « Crédit ». Les opérations de paiement effectuées bénéficient d'un différé de paiement, sans frais d'intérêt et sont prélevées mensuellement sur le compte support de la carte.

FRAIS PAR ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA ¹ PERMANENT	Agence	Internet
FRAIS DE MISE EN PLACE D'UN VIREMENT PERMANENT	3,00 €	GRATUIT
> Vers comptes détenus au Crédit Agricole		GRATUIT
> Vers comptes d'une autre banque	1,50 €	GRATUIT

VIREMENTS

> ➡ EDI vers autres banques (par virement)	0,25 €
--	--------

VIREMENT INSTANTANÉ SEPA

Via « Mon Espace sécurisé » de banque à distance présent sur le site internet

Frais par virement occasionnel vers un compte hors Caisse régionale	1,00 €
Frais par virement occasionnel	GRATUIT
Réception d'un virement Instantané SEPA	GRATUIT
Demande de rappel de virement Instantané SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	7,00 €

LES PRÉLÈVEMENTS

FRAIS DE PRÉLÈVEMENTS EN LISTE

> ➡ par EDI (par prélèvement)	0,22 €
-------------------------------	--------

La facturation des prélèvements pour les clients donneurs d'ordre s'étend à tous les prélèvements internes comme externes

> Réception et exécution d'un premier prélèvement	GRATUIT
> Opposition sur avis de prélèvement	GRATUIT
> Frais de mise en place de prélèvement inter-entreprises (hors sphère sociale)	8,00 €

LES EFFETS DE COMMERCE

EFFETS "PRÉSENTÉS À L'ENCAISSEMENT"

> sur support papier	10,00 €
> ➡ par EDI	0,33 €
> par Internet	0,28 €

LES TRAITEMENTS SPÉCIFIQUES

Traitement sur effet (impayé, avis de sort, effet réclamé avant présentation)	18,26 €
Rejet d'effets (insuffisance de provision ou demande de prorogation)	13,40 €

LA MONÉTIQUE

LOCATION TPE (TERMINAL DE PAIEMENT ELECTRONIQUE)

Tarifs personnalisés selon vos choix

Profession de Santé : gamme Santeffi

Consulter votre chargé d'affaires

BON À SAVOIR



Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou vous accompagne dans le choix de vos solutions monétiques :

- > Lecteur de cartes bancaires et lecteur de chèques, fixes ou portables.
- > Offres "entrée de gamme" ou solutions technologiques GPRS et ADSL, e-commerce.

LES DATES DE VALEUR (EN JOURS TRAITÉS)

Date de Valeur : la date de valeur J est un avantage du Compte Service Ent et du Compte à Composer Pro ; c'est la date à laquelle une somme est définitivement débitée ou créditée sur le compte et à partir de laquelle sont établis les décomptes d'intérêts.

Jours ouvrables : ce sont les jours d'ouverture de votre Caisse régionale et des systèmes de compensation. Ils sont indiqués dans le calendrier à disposition sur le site internet². Tout ordre reçu après les heures limites de traitement des opérations définies par votre banque sera réputé reçu le jour ouvrable suivant.

Le Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou n'applique pas de date de valeur à l'exception de :

¹ Pays de la zone SEPA (cf. carte p. 16).

² Hors coût de communication téléphonique et/ou de l'abonnement fournisseur d'accès.

Crédits	Consulter votre chargé d'affaires
Remise de chèques	J+1 ouvré
 Titulaire d'un Compte Service Entreprise (CS ent)	J

VOS FINANCEMENTS BANCAIRES

FINANCEMENT MOYEN ET LONG TERME

Minimum de perception	400,00 €
Maximum de perception	1% du montant du prêt

FINANCEMENT D'UN BESOIN DE TRÉSORERIE

Frais de mise en place d'une ligne de trésorerie	350,00 €
Frais de reconduction ou de réexamen des limites mises en place (prélèvement annuel)	350,00 €
Commission de confirmation ou d'engagement sur l'OCCC (prélèvement trimestriel)	0,60% du plafond autorisé
Commission du plus fort découvert	0,07 %

Affacturage : sécurisation du poste client	Consulter votre chargé d'affaires
---	-----------------------------------

Dailly :

Commission de bordereau de remise	40,00 €
Commission/créance	15,00 €
Modification Dailly en cours	40,00 €
Pour la commission de service liée à la gestion des services	Consulter votre chargé d'affaires

BON À SAVOIR



Découvrez la solution de financement¹ en ligne

Cash in Time

UNE AVANCE DE TRÉSORERIE DÉBLOQUÉE DE CHEZ VOUS SUR PRODUCTION DE FACTURES.

AUTRES OPÉRATIONS LIÉES AUX CRÉDITS (PAR PRÊT)

Modification garanties (plafond : 600 €)	200,00 €
Mainlevées partielles ou totales (plafond : 600 €)	200,00 €
Démembrement de propriété	200,00 €
Décompte de prêt	51,00 €
Rédaction d'un avenant (plafond : 600 €)	200,00 €
Changement d'objet (plafond : 600 €)	200,00 €
Changement d'emprunteur (plafond : 600 €)	200,00 €
Frais d'étude de mainlevée co-emprunteur (plafond : 600 €)	200,00 €
Acte de délégation parfaite (plafond : 600 €)	200,00 €
Acte de délégation imparfaite	35,00 €
Frais de mise en place de délai	35,00 €
Modification d'une limite	99,00 €
Lettre d'information annuelle des cautions (par an, par emprunteur)	GRATUIT

¹ Les financements sont consentis sur l'étude et l'acceptation de votre dossier par votre Caisse Régionale, prêteur. Renseignez-vous auprès de votre chargé d'affaires.

VOS OPÉRATIONS À DISTANCE

LE CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE

SITE INTERNET : credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou/entreprise.html

Accès libre "Espace Entreprise" **GRATUIT**

Accès Bourse en ligne

Invest Store Initial

GRATUIT

Invest Store Intégral

• À partir de 24 ordres par an

GRATUIT

• Moins de 24 ordres par an

96,00 €

L'ÉCHANGE DE DONNÉES INFORMATISÉES - EDI (cotisation mensuelle)

↔ PAR CANAL TÉLÉTRANSMISSION

EBICS sens client vers banque (avec signature électronique) **13,00 €¹**

EBICS sens client vers banque et sens banque vers client (avec signature électronique) **55,00 €¹**

A partir du 2^e compte si abonnement 2 sens

REMISE DE 66%

PAR CANAL INTERNET

WEB EDI sens client vers banque (avec signature électronique) **11,00 €¹**

WEB EDI sens client vers banque ET sens banque vers client (avec signature électronique) **38,00 €¹**

A partir du 2^e compte si abonnement 2 sens

REMISE DE 66%

Remise de fichier EDI

0,43 €

Offre Pack Prélèvements pour la gestion des mandats et le traitement des prélèvements SEPA

Consulter votre chargé d'affaires

LE CERTIFICAT NUMÉRIQUE (signature électronique)

Ⓜ Certipro (commercialisé jusqu'au 30/09/2017) **60,00 €/an¹**

Ⓜ Certificat RGS ++ **Consulter votre chargé d'affaires**

Ⓜ Ma signature EDI **84,00 €/an**

Ⓜ Performance **48,00 €/an**

VOS OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

Ⓜ Change en ligne pour passage des ordres **GRATUIT²**

Ⓜ Credoc Import en ligne **GRATUIT²**

E-COMMERCE

Coût à la transaction **0,15€** (frais fixes ajoutés au taux de commission)

PACK E-COMMERCE

Création et mise en service **250,00 €**

Abonnement mensuel **55,00 €**

PACK E-VITRINE

Frais d'entrée **100,00 €**

Abonnement mensuel **20,00 €**

OPTION KIT STARTER

349,00 €

VENTE À DISTANCE SUR INTERNET E-TRANSACTION

(PAIEMENT SÉCURISÉ)

Abonnement mensuel

• Offre Access **17,00 €**

• Offre Premium **25,00 €**

• Offre Téléphone/Fax/Courrier **14,00 €**

Plus d'infos sur ca-moncommerce.com

¹ Services assujettis à la TVA de plein droit.

² Hors coût de communication téléphonique et/ou de l'abonnement fournisseur d'accès.

LE COMPTE SERVICE ENTREPRISE

E Compte Service Entreprise "Transparence" (cotisation mensuelle)	38,00 €
--	----------------

LES TRAITEMENTS SPÉCIFIQUES

> Forfait annuel de tenue de dossier administratif et juridique de l'entreprise	de 90,00 € à 360,00 €¹
> Certification Commissaire aux Comptes	230,00 €¹
> Échelles d'intérêts, par trimestre	29,53 €

ASSURANCES ET PREVOYANCE²

- **protéger** votre activité
- **sécuriser** vos revenus
- **assurer** vos outils de travail
- **protéger** votre famille
- **protéger** vos salariés
- **assurer** vos biens personnels

Consultez votre chargé d'affaires ou le spécialiste assurance professionnelle au 09 69 39 03 99 (appel non surtaxé, coût d'un appel local).

BON À SAVOIR



La santé est l'un des sujets de préoccupation majeure des français. A ce titre, la complémentaire santé collective d'entreprise, désormais obligatoire, est un élément primordial de votre politique de Protection sociale. Votre banque vous propose des solutions adaptées à votre entreprise et à ses spécificités.

VOS OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

Toutes les opérations en devises supportent des commissions de change de 0,10%, avec un montant minimum de 18,19€

PAIEMENTS VERS L'ÉTRANGER

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA³

Option frais partagés : le bénéficiaire règle les frais de sa banque et des banques intermédiaires. OBLIGATOIRE SUR LES TRANSFERTS VERS EEE

Avis d'opération détaillé	3,15 €
Transfert Europe en euros (vers un des états membres de l'EEE)	4,02 € (0,25 € si support EDI)
Emission d'un virement non SEPA ³ occasionnel ou permanent en Euro ou en devise (tous pays)	Frais proportionnels 0,11% avec un minimum de 22,82 € (-20% si support EDI)

Option frais OUR Monde: l'émetteur règle également les frais de la banque du bénéficiaire et des banques intermédiaires (à destination d'un pays hors EEE)

Frais SWIFT	17,46 €
-------------	----------------

ÉMISSION CHÈQUE DE BANQUE

Avis d'opération détaillé	3,15 €
Frais chèque de banque en devises	Frais proportionnels 0,11% avec un minimum de 22,82 €
Frais de port France Chronopost	23,70 €

¹ Services assujettis à la TVA de plein droit.

³ Les contrats d'assurance sont proposés par PACIFICA et PREDICA. Événements garantis et conditions indiqués au contrat. Le contrat de télésurveillance est proposé par NEXECUR Protection et les contrats de téléassistance sont proposés par NEXECUR Assistance.

³ Pays de la zone SEPA (cf. carte en p. 16).

PRÉSENTATION DE CHÈQUE AU PAIEMENT (émis par le client)

Règlement chèque	Frais proportionnels 0,11% avec un minimum de 22,82 €
Frais d'impayé	44,05 €

EFFET IMPORT ET CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORT

	Frais proportionnels 0,21% avec un minimum de 83,50 € maximum de 598,68 €
Demande de sort, effet réclamé, prorogation, impayé	44,05 €
Avis d'acceptation d'un effet	18,20 €

CRÉDITS DOCUMENTAIRES IMPORT

Commission d'engagement (par trimestre indivisible)	Frais proportionnels 0,26% avec un minimum de 135,52 €
Commission d'étude de documents	Frais proportionnels 0,15% avec un minimum de 121,36 €
Commission de paiement différé	Frais proportionnels 0,125% avec un minimum de 93,13 €
Commission de modification	105,94 €
Garantie pour absence de document (frais d'acte)	116,42 €
Garantie pour cession de marchandises	116,42 €
Frais d'étude sur documents irréguliers (à la charge du vendeur)	116,05 €

GARANTIE ÉMISE

Commission d'engagement (par trimestre indivisible)	Frais proportionnels 1,50% avec un minimum de 136,41 €
Frais établissement acte simple	118,88 €
Frais de mise en jeu de la garantie	Frais proportionnels 0,15% avec un minimum de 75,77 €
Avenant ou modification	93,35 €

FRAIS DE PORT

Frais de port France Chronopost	23,70 €¹
Frais de port étranger courrier international urgent	47,41 €¹

PAIEMENTS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER

VIREMENTS REÇUS

Avis d'opération détaillé	3,15 €
Virement en Euro en provenance de l'EEE	GRATUIT
Rapatriement Euro Monde (en provenance d'un pays hors EEE) ou en devises (tous pays)	18,00 €
Frais SWIFT	17,46 €

REMISE DE CHÈQUE

Crédit immédiat sauf bonne fin	0,15% avec un mini de 35,08 €
Crédit différé après encaissement	0,11% avec un mini de 32,19 €
Frais de port étranger courrier international urgent	47,41 €
Impayé avec ou sans protêt	44,05 €

¹ Services assujettis à la TVA de plein droit.

EFFET EXPORT ET REMISES DOCUMENTAIRES EXPORT

Commission d'encaissement	Frais proportionnels 0,21% avec un minimum de 56,79 € et un maximum de 317,12 €
Commission de non utilisation	44,05 €

CRÉDITS DOCUMENTAIRES EXPORT

Commission de notification	Frais proportionnels 0,10% avec un minimum de 121,36 €
Commission de confirmation	Taux variable selon les pays
Commission d'étude de documents	Frais proportionnels 0,15% avec un minimum de 156,29 €
Commission de modification et de pré-étude	107,78 €
Commission de négociation crédit documentaire export confirmé	Consulter votre chargé d'affaires
Commission de transfert de crédit (à la charge du 1 ^{er} bénéficiaire qui demande le transfert)	Frais proportionnels 0,15% avec un minimum de 250,16 €

GARANTIE REÇUE

Commission de notification	136,36 €
Avenant ou modification	94,29 €
Frais de mise en jeu de la garantie	116,11 €

FRAIS DE PORT

Frais de port France Chronopost	23,70 €¹
Frais de port étranger courrier international urgent	47,41 €¹

COUVERTURE DE CHANGE

Ouverture du dossier (change à terme, Flexigain, option)	70,53 €
Prorogation, levée anticipée, tirage Flexigain	25,96 €

OPÉRATIONS DIVERSES

COMPTE EN DEVISES

Frais d'ouverture de compte en devises	132,22 €
Commission mensuelle tenue de compte en devises	24,60 €/mois

FRAIS DE RECHERCHES

Frais de recherches et de photocopies	20,66 €
Frais de messagerie Swift	17,46 €

¹ Services assujettis à la TVA de plein droit.

VOTRE ÉPARGNE

LA GESTION DES EXCÉDENTS DE TRÉSORERIE

Dépôt à terme

Consulter votre
chargé d'affaires

L'épargne salariale

Pour motiver et fidéliser vos salariés ou encore attirer de nouveaux talents, vous pouvez dynamiser votre politique de rémunération tout en bénéficiant d'avantages fiscaux et sociaux grâce aux dispositifs d'épargne salariale et retraite.

Pour plus d'informations, consulter votre chargé d'affaires.

Frais de tenue de compte annuel pour 1 contrat (PEI ou PERCO)	150,00 €
> Par salarié supplémentaire (au-delà de 10 salariés)	15,00 €
Frais de tenue de compte annuel pour 2 contrats (PEI + PERCO)	170,00 €
> Par salarié supplémentaire (au-delà de 10 salariés)	10,00 €
Transfert de tous les porteurs de parts vers un autre teneur de compte	400,00 €

RÉSOUTRE 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 Qualité Clients qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant : Service Qualité Clients, Crédit Agricole Touraine Poitou, 18 rue Salvador Allende CS50 307, 86008 POITIERS Cedex 1

ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur credit-agricole.fr/ca-tourainepoitou (coûts d'accès et/ou de communication variable selon fournisseur d'accès Internet).

L'agence ou le Service Qualité Clients 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 ;

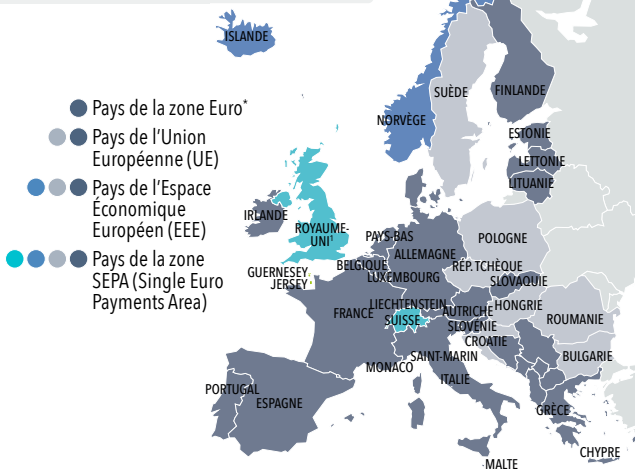
Le Service Qualité Clients répond au Client, sur support papier ou autre support durable convenu avec le Client dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si exceptionnellement une réponse ne peut être apportée au client dans un délai de 15 jours pour des raisons échappant au 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 adressée dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

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.

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>

CARTOGRAPHIE DES ZONES EUROPÉENNES



¹ Le Royaume-Uni est sorti de l'UE depuis le 1er février 2020 mais reste membre de la zone SEPA et continue d'appliquer la réglementation européenne existante sous réserve d'évolutions.

* Monaco, Andorre et le Vatican utilisent l'euro comme monnaie nationale mais ne font pas partie des pays de la zone euro. Les îles de Jersey, Guernesey et Man ont intégré la zone SEPA au 01/05/2016. **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, Slovenie. **Pays de l'Union Européenne en zone non euro** : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, 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.

blue-com.fr ©Crédit Agricole de la Touraine et du Poitou - Ed 09/2021 - Ne pas jeter sur la voie publique. Identifiant unique CITEO : 10815

Document informatif à vocation non-publicitaire.

CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU Société coopérative à capital variable,
agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 18 rue Salvador Allende - CS50 307
86008 - Poitiers - 399 780 097 RCS POITIERS. Société de courtage d'assurance immatriculée au
Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 896. (www.orias.fr).