

PARTICULIERS



GUIDE

du bon usage

DE VOTRE

Banque

2016

Extrait des conditions générales de banque
applicables au 1^{er} janvier 2016



SUD RHÔNE ALPES
BANQUE ET ASSURANCE

Le bon sens a de l'avenir →



Jean-Pierre GAILLARD
Président

Christian ROUCHON
Directeur Général

Fidèles à notre démarche de transparence et de clarté sur les prix de nos services, nous vous apportons dans ce guide un extrait de nos conditions tarifaires pour 2016.

Nous nous efforçons de maintenir les tarifs à la fois au plus juste prix en s'appuyant sur le service rendu et dans un contexte concurrentiel de plus en plus agressif. Notre politique tarifaire est basée sur trois engagements :

TRANSPARENCE

- Vous trouverez dans ce guide les tarifs des opérations les plus courantes de façon claire et détaillée.
- Dans le cadre de notre relation, nous vous remettons au terme de chaque entretien une fiche MEMO qui résume la solution choisie en quelques points importants.

SATISFACTION

- Vous pourrez identifier tous nos bons plans et nos offres sur-mesure avec des pictogrammes personnalisés :



Service commercialisé dans le cadre de notre offre Compte à Composer



Bon à savoir

- Vous disposez de 30 jours pour changer d'avis gratuitement même après avoir signé votre contrat (voir conditions et produits éligibles dans votre agence).

PROXIMITÉ

- Convaincus que la proximité avec votre conseiller est le gage d'une relation de qualité, nous mettons à votre disposition sur notre territoire un réseau étendu : 200 agences, 4 centres d'affaires, 1 agence Aménagement du territoire et Immobilier et une équipe d'experts pour l'accompagnement à l'international et en ingénierie sociale. De plus, grâce à nos solutions à distance : Internet, téléphone, applications mobiles, vous pouvez rester en contact avec votre banque où que vous soyez.
- Nous avons par ailleurs lancé un nouveau modèle d'agence bancaire, plus adapté à vos exigences, que nous déployons progressivement. Ce modèle, grâce entre autre à la spécialisation de nos équipes par univers de besoins, vous permet de bénéficier de compétences accrues toujours proches de chez vous.

Nos équipes sont fières de la confiance que vous leur accordez, n'hésitez pas à les consulter !

Jean-Pierre GAILLARD
Président

Christian ROUCHON
Directeur Général

- **Nos tarifs sont exprimés en euros et Toutes Taxes Comprises (TTC).**
- Document non publicitaire, mis à la disposition du public, en application de l'article R 312-1 du code monétaire et financier.
- La souscription de certains produits et services est soumise à conditions et/ou à l'accord de la Caisse Régionale. Renseignez-vous auprès de votre agence.

- 6 EXTRAIT STANDARD DES TARIFS
- 7 **OUVERTURE, FONCTIONNEMENT
ET SUIVI DE VOTRE COMPTE**
 - Ouverture, transformation, clôture
 - Relevés de compte
 - Tenue de compte
 - Services en agence
- 8 **BANQUE À DISTANCE**
 - Accès Crédit Agricole en ligne
 - Accès sécurisés
 - Service Alertes (SMS ou e-mail)
- 9 **VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT**
 - Cartes bancaires
 - Virements
 - Prélèvements / Titres Interbancaires de Paiement (TIP)
 - Chèques
 - Opérations spécifiques à l'étranger
- 11 **VOS OFFRES DE SERVICES GROUPÉS**
 - Compte à Composer
 - Vos essentiels du quotidien
 - Des modules pour répondre à vos besoins
 - Personnalisation de votre équipement
 - Dégressivité tarifaire
 - Avantages tarifaires supplémentaires "jeunes"
 - Compte-Service
 - Assurances et prévoyance
 - Gestion de patrimoine
- 13 **IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS**
 - Commissions d'intervention
 - Opérations particulières
 - Incidents de paiement
- 14 **DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**
 - Découverts
 - Crédits à la consommation
 - Crédits immobiliers
- 16 **ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS**
 - Épargne bancaire
 - Placements financiers
- 17 LES OFFRES POUR LES JEUNES DE MOINS DE 25 ANS
- 18 LES ASSURANCES
 - Assurances pour vous et vos proches
 - Assurances pour vos biens
 - Assurances pour vous protéger au quotidien
- 19 RÉSOUDRE UN LITIGE

■ EXTRAIT STANDARD DES TARIFS*

Les tarifs ci-dessous sont hors offres groupées (package) et hors promotions ou tarifs spécifiques à une partie de la clientèle.

LISTE DES SERVICES	TARIFS
Abonnement à des services de banque à distance (Internet)	Accès libre (consultation + virements entre vos comptes Crédit Agricole Sud Rhône Alpes) GRATUIT
	Abonnement Forfait (accès libre + virements interbancaires) 30,00 € par an (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (alerte solde débiteur)	GRATUIT
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat : MasterCard ou Visa	41,00 € par an
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé : MasterCard ou Visa	47,00 € par an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique : L'Autre Carte	16,60 € par an
Frais par retrait d'espèces à un DAB ⁽¹⁾ d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)	0,90€ par retrait (franchise de 0 à 2 retraits/mois ou gratuité selon le type de carte)
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA ⁽²⁾)	En agence : 4,35 € par virement Par Internet : GRATUIT
Paiement d'un prélèvement SEPA	Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : GRATUIT Frais par paiement d'un prélèvement : GRATUIT
Commission d'intervention	8,00 € par opération avec un plafond de 10 opérations /mois
Commission d'intervention "Clientèle fragile" uniquement	4,00 € par opération avec un plafond de 5 opérations /mois
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (SécuriCOMPTE Plus)	2,00 € par mois
Frais de tenue de compte	GRATUIT

* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants. Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet sur www.ca-sudrhonealpes.fr.

(1) Distributeur automatique de billets.

(2) Le virement/prélèvement SEPA est en euros et permet de régler les factures régulières ou ponctuelles auprès d'un créancier français, mais également auprès d'un créancier de l'espace SEPA dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA (soit 34 pays : les 31 de l'Espace Économique Européen constitué des 28 pays de l'Union Européenne ainsi que de la Norvège, le Liechtenstein et l'Islande + Suisse + Monaco + Saint-Marin). Son exécution nécessite l'utilisation des codes IBAN (International Bank Account Number) et BIC (Business Identifier Code, anciennement Bank Identifier Code).

■ OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

- ▶ Ouverture d'un compte avec remise de la convention de compte **GRATUIT**
- ▶ Transfert de compte dans une autre agence du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes **GRATUIT**
- ▶ Mise en place et gestion des procurations **GRATUIT**
- ▶ Clôture de compte à l'initiative du titulaire..... **GRATUIT**
- ▶ Fourniture d'une liste des opérations automatiques et récurrentes à la demande du client lors de la clôture du compte..... **33,00**
- ▶ Successions
 - Frais d'ouverture de dossier de succession
 - Avoirs < à 500 € **GRATUIT**
 - Avoirs ≥ à 500 € :
0,95 % du montant des avoirs bancaire mini **81,00**
..... maxi **645,00**
 - Frais de gestion annuels **60,00**

Service bancaire de base : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L 312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D 312-5 du code monétaire et financier.

RELEVÉS DE COMPTE

Périodicité des envois	Relevés de compte « papier »	e-Documents
Mensuelle	GRATUIT 	GRATUIT 
Bimensuelle	2,50 €/mois	GRATUIT
Décadaire	3,50 €/mois	1,75 €/mois
Journalière	18,50 €/mois	9,25 €/mois

- ▶ Option d'envoi pour le relevé de compte « papier »
 - Un relevé regroupant l'ensemble des comptes de la famille **GRATUIT**
 - Un relevé par compte, une enveloppe par personne..... **GRATUIT**
 - Un relevé et une enveloppe par compte..... **GRATUIT**
- ▶ Réédition de relevé ≤ à 1 an..... par relevé **3,00**
- ▶ Réédition de relevé > à 1 an..... par relevé **4,00**
- ▶ Relevé historique d'opérations **2,00**
- ▶ Relevé Global d'Avoirs annuel par an **20,00**

TENUE DE COMPTE

- ▶ Frais de tenue de compte **GRATUIT**
- ▶ Gestion de compte inactif par an **30,00**
- ▶ Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) **GRATUIT**
- ▶ Enregistrement d'un changement d'adresse **GRATUIT**
- ▶ Versement d'espèces..... **GRATUIT**
- ▶ Domiciliation de revenus **GRATUIT**



BON À SAVOIR :

Au Crédit Agricole Sud Rhône Alpes les frais de tenue de compte ne sont pas facturés, ils sont **totalemtent gratuits**.

SERVICES EN AGENCE

- ▶ Retrait d'espèces en agence
 - Au distributeur de votre agence avec la carte Libre Service Agence ⁽³⁾ **GRATUIT**
 - Au guichet des agences du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes jusqu'à 500 € **3,50**
..... Au delà **GRATUIT**
- ▶ Paiement d'un prélèvement / TIP ⁽⁴⁾ **GRATUIT**
- ▶ Remise de chèque(s) **GRATUIT**
- ▶ Frais de location de coffre-fort par an à partir de **65,00**
- ▶ Frais de recherche de documents
 - Recherche sur opérations bancaires
 - Document < 1 an **10,50**
 - Document ≥ 1 an **15,50**
 - Copie de documents **2,40**
- ▶ Opérations de change
 - Billets de banque étrangers
 - Achat (cours guichet ⁽⁵⁾ + frais fixes) **6,00**
 - Vente (cours guichet ⁽⁵⁾ + frais fixes) **6,00**
- ▶ Vente à terme sur salaire forfait annuel **132,00**

BANQUE À DISTANCE

ACCÈS CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE

Gardez le contact avec le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes où que vous soyez, par Internet, téléphone fixe ou portable !

Site Internet
ca-sudrhonealpes.fr

Téléphone
04 76 60 80 00



L'Appli
SUD RHÔNE ALPES



BON À SAVOIR :

Nos applications vous permettent d'avoir votre banque dans votre poche à tout moment. Pour vos besoins du quotidien : suivre vos comptes, gérer vos cartes, déclarer un sinistre, **nous avons l'appli qu'il vous faut !**
(téléchargez-les grâce au Flashcode situé au dos de ce guide)

ACCÈS SÉCURISÉS

- ▶ Accès libre (sans abonnement)
Un service de consultation, de virements entre vos comptes Crédit Agricole Sud Rhône Alpes et de gestion de votre compte Supplétis **GRATUIT**
- ▶ Abonnement à des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS,...)
 - Service Alerte **GRATUIT**
 - Forfait  : un service complet de gestion de vos comptes Crédit Agricole Sud Rhône Alpes comprenant les virements interbancaires **2,50**
 - Forfait Plus : gestion de vos titres par Internet **2,50**

SERVICE ALERTES (SMS ou e-mail)

- ▶ Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : mini-relevés (2/semaine) **2,00**

(3) Carte de retrait gratuite pour toute personne physique majeure non détentrice d'une carte bancaire.

(4) Titre Interbancaire de Paiement.

(5) Le cours guichet est consultable en agence.

- ▶ Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS..... **GRATUIT**
- ▶ Alertes **GRATUIT**
 - Alerte écopage
 - Alerte temps réel sur la gestion du compte
 - Alerte achat à distance
 - Alerte solde disponible
 - Alerte solde débiteur
 - Alerte mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
 - Alerte souplesse du découvert

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

CARTES BANCAIRES

Les versions « sociétaire » et « sans contact » sont proposées au même prix.

Cotisations annuelles	débit immédiat	débit différé
L'AUTRE CARTE	16,60 €	-
MASTERCARD (avec contrôle de solde)	36,00 €	-
MASTERCARD ou VISA	41,00 €	47,00 €
GOLD MASTERCARD ou VISA PREMIER	104,00 €	127,00 €
CARTWIN MASTERCARD ou CARTWIN VISA	43,00 €	49,00 €
CARTWIN GOLD MASTERCARD ou CARTWIN VISA PREMIER	106,00 €	129,00 €
MASTERCARD PLATINUM ou WORLD ELITE ou VISA INFINITE	-	310,00 €

- ▶ Opposition carte **GRATUIT**
- ▶ Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (DAB) Crédit Agricole..... **GRATUIT**
- ▶ Frais par retrait d'espèces au DAB d'une autre banque en France par retrait **0,90**

Une franchise de 0 à 2 retraits gratuits par mois et par carte est appliquée selon le type de carte. Gratuité de tous les retraits pour les cartes Gold, Cartwin Gold, Visa Premier, Cartwin Visa Premier, Platinum, World Elite et Visa Infinite.

Les opérations par carte internationale

- ▶ Les paiements par carte
 - En euros, dans un pays de l'UE ⁽⁷⁾ **GRATUIT**
 - En autres devises dans un pays de l'UE et reste du monde (toutes devises) **2,40 % + 0,35**



BON À SAVOIR :

Parce que nous savons que dans une famille, vous avez besoin de deux cartes bancaires, nous vous offrons la 2^{ème} carte sur le même compte à moitié prix⁽⁶⁾.
Le + : **si vous êtes sociétaire**, la cotisation sur la seconde carte MasterCard ou Visa est à **1€**.

(6) La réduction s'applique sur la cotisation la moins chère des deux (exclusion des cartes « L'Autre Carte », « MasterCard Open », « Carte de retrait Mozaïc M6 », « Ma Première Carte Cirrus »).

(7) Union européenne.

- Frais par retrait d'espèces au DAB d'une autre banque :
 - En euros, dans un pays de l'UE par retrait **0,90**

Une franchise de 0 à 2 retraits gratuits par mois et par carte est appliquée selon le type de carte. Gratuité de tous les retraits pour les cartes Gold, Cartwin Gold, Visa Premier, Cartwin Visa Premier, Platinum, World Elite et Visa Infinite.

- En autres devises dans un pays de l'UE et reste du monde (toutes devises) **2,45 % + 3,25**
- Les retraits d'espèces en agence sans émission de chèque
 - Hors Crédit Agricole, en euros, dans un pays de l'UE **6,60**
 - En autres devises dans un pays de l'UE et reste du monde (toutes devises) **2,40 % + 13,15**

« Carte MOZAÏC M6 (de paiement) : retraits et paiements gratuits à l'étranger, voir offres jeunes p.17 »

Les services liés aux cartes

- Envoi de carte bancaire renouvelée à échéance **GRATUIT**
- Commande urgente de carte bancaire **14,30**
- Réédition du code confidentiel **9,40**
- Envoi sécurisé de carte
 - France **13,60**
 - Europe hors France **16,80**
 - Reste du monde **28,15**
- Envoi carte remplacée suite défautuosité (pli simple) **3,15**
- Modification des plafonds carte
 - Plafond voyageur par an **13,60**
 - Plafond retraits à l'étranger maxi 10 jours **10,10**
 - Plafond achat ponctuel maxi 45 jours **10,10**

VIREMENTS

Opérations	ÉMIS		REÇUS
	En agence	Par Internet	
Frais par virement interne	GRATUIT		
Frais par virement SEPA ⁽⁸⁾ occasionnel en euros (hors Suisse et Monaco)	4,35 €/virement	GRATUIT ⁽⁹⁾	GRATUIT
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT ⁽⁹⁾	-
Frais sur virement permanent	1,55€/virement	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement non SEPA (y compris Suisse et Monaco)	0,10 % du montant mini 16,40€ - maxi 104,50€		14,70€

- Virement externe agence, fax, courrier, mail sur compte de non résident **8,00**
- Les paiements à destination de l'étranger
 - Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées bancaires BIC/IBAN absentes, erronées ou non conformes) **11,50**
 - Frais à la charge du donneur d'ordre **27,00**
- Réception d'un virement français **GRATUIT**
- La commission de change s'ajoute à toutes opérations en devises : **0,07 %**
..... mini **17,75**
..... maxi **106,00**

(8) Opérations SEPA : voir renvoi (2) p.6

(9) Le virement externe par Internet est accessible à l'unité avec le service Forfait soumis à un abonnement facturé mensuellement ou dans le socle du Compte à Composer.

PRÉLÈVEMENTS / TITRES INTERBANCAIRES DE PAIEMENT

► Frais par paiement d'un prélèvement	GRATUIT
► Paiement de Titre Interbancaire de Paiement (TIP)	GRATUIT
► Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement 🌐	GRATUIT
► Opposition sur prélèvement	GRATUIT
► Révocation prélèvement SEPA	15,80

CHÈQUES

► Remise de chèque(s)	GRATUIT
► Chéquier remis à l'agence	GRATUIT
► Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client 🌐	1,55
► Frais d'envoi de chéquier en recommandé à la demande du client	8,20
► Frais d'émission d'un chèque de banque	13,70
► Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	13,70

OPÉRATIONS SPÉCIFIQUES À L'ÉTRANGER

► Commission pour traitement spécifique	mini 28,60
---	-------------------

VOS OFFRES DE SERVICES GROUPÉS

LE COMPTE À COMPOSER

Cotisation à une offre groupée de services qui peuvent être souscrits séparément.

Vos essentiels du quotidien

Le Socle Tenue de compte 🌐	Forfait Crédit Agricole en ligne y compris Internet mobile	2,05€ / mois⁽¹¹⁾
	Envoi chéquier à domicile ⁽¹⁰⁾ (pour les renouvellements)	
	Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)	
	Prélèvements, TIP, virements internes et externes inclus, quel que soit le canal	
	Alerte mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	
	Alerte solde débiteur (1/mois)	
	Relevé de compte papier ou e-Documents (mensuel)	
	Dossier familial (3 numéros gratuits sur abonnement)	

Des modules pour répondre à vos besoins

Module Maîtrise du Découvert	Assurance SécuriCOMPTE Découvert	de 1,25 € à 4,85 €/mois
	Alerte souplesse du découvert (1/mois)	
	Ristourne sur intérêts débiteurs ⁽¹²⁾	
Module Budget Assurances	Assurance SécuriBUDGET / SécuriBUDGET Premium (auto, habitation, santé, personne, hors assurance vie)	1,70 €/mois Premium : 3,50 €/mois

(10) Envoi à domicile ou en agence selon le choix du client.

(11) Ce prix n'inclut pas le prix de l'abonnement à la revue Dossier Familial.

(12) Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel compris entre 5 € et 25 € selon la variante choisie.

Module Compte Sécurisé	Assurance SécuriCOMPTE Plus SécuriCOMPTE Premium	2,55 €/mois Premium : 4,00 €/mois
	Frais d'opposition chèque	
	Retrait d'espèces de dépannage	
	Commande carte urgente	
	Rédition code confidentiel	
Module Épargne Pilotée	Mandat d'épargne « écopage » ⁽¹³⁾	2,05 €/mois Premium : 2,70 €/mois
	Alerte mensuelle « écopage » (1/mois)	
	Assurance SécuriEPARGNE SécuriEPARGNE Premium	
	Relevé global épargne/crédit (annuel) Premium (trimestriel)	
	Invest Store Initial (accès à la bourse en ligne)	
Module Suivi @ssuré	Assurance SécuriWEB / SécuriWEB Premium	2,55 €/mois Premium : 3,60 €/mois
	Alerte achat à distance	
	Mini-relevés (2/semaine)	
	Alerte temps réel sur la gestion du compte	
Module Budget Protégé "Clientèle fragile" uniquement	Carte « L'Autre Carte »	0,95 €/mois
	Alerte solde disponible (1/semaine)	
	Frais pour dysfonctionnement de compte : 50 % de réduction avec plafond mensuel à 20 €	
	2 chèques de banque (par mois)	

Personnalisation de votre équipement

Les options	Assurance SécuriZEN	1,90 €/mois
	Assurance SécuriLIVRETS	1,90 €/mois

Dégressivité tarifaire

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

EN + : Les options bénéficient automatiquement du niveau de dégressivité tarifaire atteint au titre de l'équipement socle + modules.

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

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	compris entre 4 € et 4,99 €
-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	compris entre 5 € et 6,99 €
-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	compris entre 7 € et 8,99 €
-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	≥ 9 €

Avantages tarifaires supplémentaires «jeunes»

Pour les 18-24 ans révolus (en plus de la dégressivité tarifaire)	- 50 %
---	---------------



BON À SAVOIR :

Notre offre « Compte à Composer » vous permet de bénéficier d'un socle de base et de modules que vous choisissez. **Une solution qui s'adapte à tout vos besoins.**

Le + : **Profitez d'un tarif dégressif** suivant votre équipement (voir page 12)

COMPTE-SERVICE (fin de commercialisation : 2011)

- ▶ Compte-Service Mozaïc (18-24 ans révolus) par mois **3,00**
- ▶ Compte-Service Initial par mois **3,00**
- ▶ Compte-Service Équilibre..... par mois **5,30**
- ▶ Compte-Service Souplesse..... par mois **6,70**
- ▶ Compte-Service Épargne..... par mois **6,90**
- ▶ Compte-Service Optimum par mois **9,10**

ASSURANCE ET PRÉVOYANCE (par mois et par compte)

	STANDARD	PREMIUM
SécuriCOMPTE Découvert ≤ 300 €	1,35 €	-
> 300 € et ≤ 800 €	2,31 €	-
> 800 € et ≤ 1 200 €	3,26 €	-
> 1 200 € et ≤ 2 000 €	4,23 €	-
> 2 000 €	5,67 €	-
SécuriCOMPTE Plus (contrats souscrits à compter du 04/11/2011)	2,00 €	4,20 €
Assurance SécuriBUDGET	1,70 €	3,50 €
Assurance SécuriEPARGNE	0,25 €	1,88 €
Assurance SécuriWEB	1,25 €	2,50 €

- ▶ SécuriCOMPTE (contrats commercialisés avant le 03/11/2011) **30,50 €/an**

LA GESTION DE PATRIMOINE

- ▶ Convention Privilège⁽¹⁴⁾ **NOUS CONSULTER**
- ▶ Bilan patrimonial : par acte **NOUS CONSULTER**
- ▶ Assistance aux déclarations IR⁽¹⁵⁾ : par acte
..... avec annexe **95,00**
..... sans annexe **45,00**
- ▶ Assistance aux déclarations ISF⁽¹⁶⁾ : par acte **NOUS CONSULTER**
- ▶ Gestion Conseillée (selon le nombre d'enveloppes confiées) **NOUS CONSULTER**
- ▶ Mandat de gestion **NOUS CONSULTER**

■ IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

COMMISSION D'INTERVENTION

- ▶ Commission d'intervention par opération **8,00**

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier, dans la limite d'un plafond mensuel de 10 opérations.

- ▶ Commission d'intervention par opération **4,00**
« Clientèle fragile » uniquement

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier, dans la limite d'un plafond mensuel de 5 opérations.

(14) Facturation trimestrielle.

(15) Impôt sur le revenu.

(16) Impôt sur la fortune.

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais par avis ou opposition à tiers détenteur, opposition douane, saisie-attribution ou conservatoire..... **92,00**
 - Si non réalisation **18,75**
- Frais pour opposition administrative
 - 10 % du montant de l'opposition.....maxi **92,00**
 - Si non réalisationmaxi **18,75**
- Enregistrement NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée)..... **15,00**
- Gestion annuelle NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée) **31,00**

INCIDENTS DE PAIEMENTS

Lettres d'information

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **3,00**
- Lettre Loi sur le Crédit à la Consommation à J+1 mois..... **14,00**
- Frais de lettre d'information préalable au rejet de chèque sans provision .. **13,70**

Frais sur dysfonctionnement

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
 - Montant ≤ 50 €..... **30,00**
 - Montant > 50 € **50,00**

Forfait incluant la lettre d'information préalable, la gestion du dossier d'interdiction bancaire, la lettre d'injonction, la commission d'intervention, le blocage de provision, le certificat de non paiement, la déclaration de mainlevée. Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours.

- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
 - Montant ≥ 20 €..... forfait ⁽¹⁷⁾ **20,00**

Pour les ordres de paiement inférieurs à 20 €, le plafond des frais est limité au montant de l'ordre de paiement rejeté ⁽¹⁷⁾.

- Frais pour paiement d'un chèque émis en situation d'interdiction d'émettre des chèques **29,50**
- Frais d'enregistrement de l'interdiction bancaire initiée par une autre banque **28,00**

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

DÉCOUVERTS

Découvert en compte non convenu ou non formalisé	Découvert autorisé
Taux nominal annuel : correspond au taux d'usure en vigueur (taux publié au Journal Officiel) - 0,05 point, qui s'applique en fonction de l'utilisation effective du découvert	Remise de 20 % sur le taux nominal annuel

Le découvert est un dépassement tacite accepté en vertu duquel vous êtes ponctuellement autorisé à dépasser le solde de votre compte de dépôt ou l'autorisation de découvert convenue.

- Autorisation de découvert remboursable dans un délai de 35 jours
- Autorisation de découvert pour les 18-24 ans révolus jusqu'à 300 €..... **SANS AGIOS**
- Assurance découvert autorisé :
 - Forfait Compte à Composer, en fonction du plafond : par mois **de 1,25 à 4,85**
 - Assurance souscrite à l'unité, en fonction du plafond : par mois **de 1,35 à 5,67**

CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Prêts à consommer auto, confort, perso, prêt regroupé

- ▶ Frais de dossier (hors frais de prise de garantie) :
 - 1 % du montant empruntémaxi **270,00**
 - Crédit renouvelable **GRATUIT**
- ▶ Prise en charge dossier Assurance Décès Invalidité (en cas de sinistre) **52,00**
- ▶ Décompte de remboursement anticipé **26,00**
- ▶ Demande de réédition de tableau d'amortissement..... **21,00**
- ▶ Frais de recherche sur crédit en cours ou soldé (hors frais de photocopie) ... **15,50**



BON À SAVOIR :

Réalisez tous vos projets qui vous tiennent à cœur à l'aide de nos solutions prêts à la consommation.

Le + : **Pensez au prêt regroupé** pour alléger vos mensualités.

Ligne dédiée conso : **04 76 28 93 00**

CRÉDITS IMMOBILIERS

- ▶ Frais de dossier (hors frais de prise de garantie)
 - Prêt Habitat et Prêt Conventionné (forfait)
 - ≤ 40 K€..... **220,00**
 - > 40 et ≤ 200 K€ **420,00**
 - > 200 et ≤ 400 K€ **620,00**
 - > 400 K€ **820,00**
 - Prêt Accession Socialemaxi **500,00**
 - Prêt à Taux Zéro + **GRATUIT**
 - Prêt Épargne Logement..... **GRATUIT**
 - Réaménagement de crédit 1 % du capital restant dû.....mini **368,00**
.....maxi **735,00**
- ▶ Prise en charge dossier Assurance Décès Invalidité (en cas de sinistre) hors frais d'avenant **52,00**
- ▶ Modification Assurance Décès Invalidité
 - Avenant simple **35,00**
 - Avenant complexe **195,00**
- ▶ Information sur caution..... **17,50**
- ▶ Modification des conditions de crédit : par avenant..... **de 40,00 à 195,00**
- ▶ Transfert de prêt (changement d'objet) :
 - 1 % du capital restant dûmini **334,00**
.....maxi **668,00**
 - Changement de destination..... **195,00**
- ▶ Report d'échéance **34,00**
- ▶ Décompte de remboursement anticipé **26,00**
- ▶ Mainlevée totale de garantie (hypothécaire ou assurance externe).... **172,00**
- ▶ Demande de réédition de tableau d'amortissement..... **21,00**
- ▶ Frais de recherche sur crédit en cours ou soldé (hors frais de photocopie) ... **15,50**

BON À SAVOIR :

Parce que votre niveau de vie ou vos priorités évoluent, le prêt immobilier Facilimmo⁽¹⁸⁾ vous permettra à tout moment d'agir sur vos mensualités :

- **modulez leur montant à la hausse comme à la baisse,**
- bénéficiez d'une **pause pendant 6 mois** ou si besoin réduisez-les de 50 % pendant 1 an.

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

ÉPARGNE BANCAIRE

- ▶ Épargne disponible
 - Livret A, Compte sur livret, Livret Sociétaire, Livret de Développement Durable, Livret d'Épargne Populaire
 - Ouverture GRATUIT**
- ▶ Épargne à moyen et long terme
 - Dépôt à terme, Plan Épargne Logement
 - Ouverture GRATUIT**
 - Assurance vie, Plan d'Épargne Populaire, PERP ⁽¹⁹⁾
 - Droits d'entrée et frais de gestion selon contrat.. NOUS CONSULTER**
- ▶ Transfert sortant
 - Transfert de produit d'épargne vers une autre banque **100,00**
 - Aide à la mobilité vers une autre Caisse régionale **GRATUIT**
- ▶ Transfert entrant
 - Transfert d'épargne en provenance d'une autre banque **GRATUIT**
- ▶ Mandat Épargne
 - Tandem par an **12,00**
 - Tandem + par an **24,00**



BON À SAVOIR :

Épargnez en toute sécurité, sans y penser, grâce au module « épargne pilotée » de notre offre Compte à Composer.

PLACEMENTS FINANCIERS

Ordre de bourse en France ⁽²⁰⁾

Marché français - Commission sur le montant de la transaction

	Prix du forfait annuel	Droits de garde	Ordres de bourse
INTERNET via INVEST STORE INITIAL ⁽²¹⁾	GRATUIT	Normaux	0,55 % du montant de l'ordre - Mini 8€/ordre.
INTERNET via INVEST STORE INTEGRAL ⁽²¹⁾	GRATUIT	En dessous de 24 ordres de bourse par an • 96€/an minimum pour les lignes Actions • Normaux pour les autres valeurs	Ordre ≤ 1 100€ : 0,99€
		À partir de 24 ordres de bourse par an • GRATUIT pour les lignes Actions • Normaux pour les autres valeurs	Ordre > à 1 100€ : 0,09 %
Téléphone ⁽²²⁾		Normaux	Frais fixes 5,00 € + 1,15 % du montant de l'ordre - Mini 16,00 €.
Agence		Normaux	Frais fixes 5,00 € + 1,80 % du montant de l'ordre - Mini 21,00 €.



BON À SAVOIR :

Pour vous qui êtes attirés par la bourse, experts ou novices, nous avons le service qu'il vous faut (tarifs préférentiels sur les transactions, conseils de nos experts etc.). N'attendez plus, **souscrivez à Forfait Plus et bénéficiez du service Invest Store.**

- ▶ Service de règlement différé : **voir les conditions générales de banque en agence**
- ▶ Souscription d'OPCVM⁽²³⁾ (hors groupe Crédit Agricole) par ordre **32,10**

Droits de Garde

- ▶ Droits de garde par compte
 - Compte-titres ordinaire et PEA⁽²⁴⁾ par an mini **29,40**
..... maxi **420,00**
 - Si uniquement CCI ou Parts Sociales
du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes **GRATUIT**
- ▶ Droits de garde par ligne (hors Parts Sociales)
 - Valeurs du groupe Crédit Agricole **0,12 %**
 - Autres valeurs françaises **0,33 %**
 - Valeurs étrangères **0,40 %**
 - Droits de garde spécifiques pour les titres en nominatif administré **0,40 %**
- ▶ Transfert titres vers un autre établissement
 - Par dossier (partiel ou total) **100,00**
 - Supplément par ligne **10,00**

Informations sur votre portefeuille titres

- ▶ Réédition relevé portefeuille < à 5 ans **8,50**
..... ≥ à 5 ans **33,60**
- ▶ Mise en place nominatif pur par valeur **42,00**

■ LES OFFRES POUR LES JEUNES DE MOINS DE 25 ANS

COMPTE BANCAIRE

- ▶ Dès 12 ans, ouverture de votre premier compte bancaire **GRATUIT**
- ▶ Pour les 18 à 24 ans révolus, Compte à Composer⁽²⁵⁾ **- 50%**
- ▶ Frais de tenue de compte **GRATUIT**

CARTE BANCAIRE - Cotisation annuelle

- ▶ Pour les moins de 18 ans (contrôle de solde)
 - Carte de retrait MOZAÏC M6 **13,20**
(anciennement « ma première carte » et « ma première carte CIRBUS ») .. **GRATUITE** la 1^{ère} année
 - MOZAÏC M6 **23,00**
..... **GRATUITE** la 1^{ère} année
 - Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets
 - Distributeur de billets Crédit Agricole **GRATUIT**
 - Distributeur de billets hors Crédit Agricole, en euros en France **0,45**
avec franchise 2 retraits
 - Distributeur hors France dans les pays de l'UE⁽²⁶⁾ **GRATUIT**
 - Distributeur hors France - en autres devises dans l'UE
ou toutes devises hors UE :
 - Mozaïc M6 retrait **2,45 % + 3,25 €/retrait**
 - Mozaïc M6 paiement **GRATUIT**

(19) Plan d'Épargne Retraite Populaire

(20) Hors frais de marché conformément à la directive des marchés financiers, ces frais de marchés sont variables selon l'opérateur (information sur l'accès Internet «bourse en ligne» Invest store / nouvelles plates-formes de négociation).

(21) Avec service Forfait Plus

(22) Agence en ligne au 04 76 60 80 00.

(23) Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières.

(24) Plan d'Épargne en Actions + PEA / PME.

(25) Voir détails p. 11

(26) Union européenne.

- Paiements tous pays (avec Mozaïc M6 paiement)..... **GRATUIT**
- ▶ Pour les 18 à 24 ans révolus
 - MOZAÏC M6 (offre Internationale)..... **23,00**
 - paiement tous pays **GRATUIT**
 - retrait tous pays hors France..... **GRATUIT**
 - Retrait distributeur de billets (hors Crédit Agricole en France) **0,45**

Une franchise de 2 retraits gratuits par mois et par carte (avec et sans contrôle de solde) est appliquée.

SERVICES DE BANQUE À DISTANCE

- ▶ Le service Accès Libre  (sans abonnement) de consultation et de virements entre vos comptes Crédit Agricole Sud Rhône Alpes... **GRATUIT**
- ▶ Le service Forfait (à abonnement mensuel) pour vos virements interbancaires par mois **1,50**
- ▶ Abonnement mensuel par SMS ou e-mail
 - Mini-relevés (2/semaine) par mois **1,30**

FINANCEZ VOS ÉTUDES OU VOTRE FORMATION PROFESSIONNELLE

- ▶ Frais de dossier sur prêt étudiant,
prêt apprenti et MOZAÏC Projet **GRATUIT**



BON À SAVOIR :

Partez à l'étranger sans frais grâce à votre carte Mozaïc.

■ LES ASSURANCES

ASSURANCES POUR VOUS ET VOS PROCHES **NOUS CONSULTER**

- ▶ Complémentaire Santé
- ▶ Valeur Prévoyance Plus / Garantie Décès (solo et couple)
- ▶ Garantie des Accidents de la Vie (solo et famille)
- ▶ Vers l'autonomie / Garantie Obsèques
- ▶ Service à la personne / Téléassistance

ASSURANCES POUR VOS BIENS (IARD) ⁽²⁷⁾

- ▶ Assurance Tous Mobiles
(unique pour tous les appareils mobiles du foyer) **NOUS CONSULTER**
- ▶ Automobile et 2 roues **NOUS CONSULTER**
- ▶ Multirisque habitation et Garantie locative..... **NOUS CONSULTER**
- ▶ Télésurveillance **NOUS CONSULTER**
- ▶ Modification d'un contrat d'assurance
 - Par l'Agence en ligne ⁽²⁸⁾ **GRATUIT**

ASSURANCES POUR VOUS PROTÉGER AU QUOTIDIEN

- ▶ Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
 - SécuriCOMPTE Plus..... par mois **2,00**
 - SécuriCOMPTE Premium par mois **4,20**
- ▶ Protection juridique **NOUS CONSULTER**

⁽²⁷⁾ Incendies, accidents et risques divers.

⁽²⁸⁾ Agence en ligne au 04 76 60 80 00.



BON À SAVOIR :

Pour que votre famille vive pleinement quoi qu'il arrive, protégez vous, protégez les grâce à notre **gamme complète de produits de prévoyance** adaptés à vos besoins.

Le + : **Réalisez un diagnostic avec un spécialiste.**

RÉSOLUDRE UN LITIGE

Le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service.

Néanmoins, si vous souhaitez déposer une réclamation, vous pouvez vous adresser à :

VOTRE AGENCE

- **Directement auprès de votre agence** et de son directeur.
- **Par téléphone** au  **09 69 320 329**
APPEL NOTIFÉ
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00
et le samedi de 8h00 à 14h00.

SERVICE QUALITÉ CLIENTS

En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous pouvez contacter le **Service Qualité Clients** :

- **Par courrier** :
Crédit Agricole Sud Rhône Alpes
15-17 rue Paul Claudel - 38041 GRENOBLE Cedex 1
- **Par Internet sur** : www.ca-sudrhonealpes.fr
Rubrique « à votre écoute »

MÉDIATEUR

En dernier recours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes à l'adresse suivante :

- **Monsieur le Médiateur** du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes,
BP 3009-38816 GRENOBLE Cedex 01.

Nous nous engageons à traiter votre demande dans les meilleurs délais et à vous apporter **une réponse sous 10 jours** (ou à vous transmettre, dans ce même délai, une information sur son avancement pour les situations nécessitant des investigations plus approfondies).

SUR
INTERNET

Retrouvez toute notre gamme
de produits et services en ligne sur :

www.ca-sudrhonealpes.fr

PAR
TÉLÉPHONE

Profitez d'une ligne spécialement dédiée :

**L'Agence en ligne au
04 76 60 80 00**

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi
de 8h à 14h sans interruption**

EN
AGENCE

Une information ? Un conseil ?

Venez rencontrer un conseiller
en agence.

DÉCOUVREZ NOS APPLICATIONS
POUR SUIVRE VOS COMPTES OÙ QUE VOUS SOYEZ !



L'Appli
SUD RHÔNE ALPES



MA BANQUE



Carte Connectée®



SUD RHÔNE ALPES
BANQUE ET ASSURANCES

Le bon sens a de l'avenir

Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Rhône Alpes - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé 15-17 rue Paul Claudel B.P. 67 38041 Grenoble cedex 9 - 402 121 958 RCS Grenoble - code APE 6419 Z. Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 476.

PACIFICA, compagnie d'assurances dommages, filiale de Crédit Agricole S.A., entreprise régie par le Code des assurances. S.A. au capital de 252.432.825 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.

PREDICA, société anonyme au capital de 915.874.005 Euros entièrement libéré, entreprise régie par le code des assurances - Siège social : 50/56, rue de la Procession - 75015 Paris - immatriculée sous le numéro 334 028 123 R.C.S. Paris.

CAMCA, Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, société d'assurance, 65 rue La Boétie, 75 008 PARIS. Entreprise régie par le Code des Assurances.

• Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site : www.banque-france.fr

• Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 91 boulevard Pasteur 75710 Paris Cedex 15.

• Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse 75082 Paris - Cedex 02.



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.