

Vos tarifs au quotidien

Principales conditions tarifaires 2018

En vigueur au 1^{er} juillet 2018
Tarifs TTC - Particuliers





EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Extrait standard défini en concertation au sein du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) entre les professionnels et les associations de consommateurs.

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet :
Crédit Agricole En Ligne **GRATUIT⁽¹⁾**

Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :
Alerte SMS à la demande **0,28 €/alerte**
Mini relevé alerte à jour fixe - 2 sms/semaine **28,20 €/an**

Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat :
Mastercard ou Visa **42,00 €/an**

Cotisation carte de paiement internationale à débit différé :
Mastercard ou Visa **44,40 €/an**

Cotisation carte de paiement à autorisation systématique :
L'Autre Carte **18,60 €/an**

Frais par retrait d'espèces à un DAB d'un autre établissement de la zone euro
(carte Mastercard ou Visa) **1,00 €**
à partir du 5^{ème} retrait/mois

Emission d'un virement SEPA occasionnel :
En agence **3,80 €/virement**
Par Internet **GRATUIT**

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA **GRATUIT**

Paiement d'un prélèvement SEPA **GRATUIT**

Commission d'intervention : **8,00 €/opération**
(avec un plafond de 80,00 €/mois)

Commission d'intervention pour les clients en situation de fragilité
et/ou titulaires du Service Bancaire de Base : **4,00 €/opération**
(avec un plafond de 20,00 €/mois)

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement :
SécuriCOMPTE Plus **24,00 €/an**

Frais de tenue de compte (selon conditions) **12,00 €/an**

(1) Hors frais du fournisseur d'accès Internet

Pour les jeunes, rendez-vous au paragraphe "Offres pour les Jeunes"



OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

1. Ouverture, transformation, clôture

Ouverture et clôture de compte **GRATUIT**
Services d'aide à la mobilité bancaire **GRATUIT**
Service bancaire de base* **GRATUIT**

* Service bancaire de base : Les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D312-5 du code monétaire et financier.

2. Relevés de compte

Relevé mensuel **GRATUIT**
E Relevé **GRATUIT**
Relevé autres périodicités (1 gratuit/mois) le relevé **1,10 €**
(Gratuit par internet)
Relevé global des avoirs (épargne/crédit) le relevé **6,70 €**
(Périodicité au choix : trimestrielle, semestrielle ou annuelle)

3. Tenue de compte

Frais de tenue de compte actif (selon conditions) 1€/mois soit **12,00 €/an**
Gratuit pour les clients détenant un compte uniquement pour la gestion de leur(s) prêt(s) souscrit(s) au Crédit Agricole.

Délivrance de BIC/IBAN, en agence et sur Internet **GRATUIT**
Frais d'enregistrement d'adresse NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) **15,60 €**
Frais de gestion d'adresse NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) /an **15,60 €**
Frais de gestion de compte en inactivité* /an **30,00 €**

* Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif dans la limite de 30 euros et du solde créditeur du compte, après déduction des frais et commissions perçus par la Caisse Régionale en contrepartie des opérations relatives à la gestion et à la clôture de ces comptes inactifs et des produits et services bancaires liés à ces comptes.

4. Dates de valeur applicables

OPÉRATIONS AU DÉBIT

Retraits d'espèces (guichet, GAB, par chèque) J
Paiement par chèque, par carte débit immédiat J
Paiement par carte débit différé dernier jour ouvré du mois

OPÉRATIONS AU CRÉDIT

Versement d'espèces (guichet, GAB), virement interne J
Remise de chèque(s) J+1 en jour ouvré

5. Services en agence

Frais de recherche de documents **6,90 €**
Frais de location de coffre-fort (nous consulter) /an à partir de **90,00 €**

6. Le Change

Les cours de change sont ceux du marché des billets de banque consultables en agence. Les cours sont fonction de la nature de l'opération (achat ou vente). Il ne s'agit pas du cours de change interbancaire.

VOUS ACHETEZ OU VENDEZ DES BILLETS DE BANQUE

En devises étrangères 3% sur le cours du change
+ 5,30 € contre remise d'espèces

Pour toutes les transactions de change ≤ 100 € voir conditions et tarifs en agence



FRAIS D'UTILISATION DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE

(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, sms...)

1. Applications mobiles : Ma Banque, Ma Carte



GRATUIT

Services d'alertes	
Toutes nos alertes par mail	GRATUIT
Alerte solde débiteur et rejet d'opération par sms	GRATUIT
Autres alertes par sms	de 0,28 € à 0,63 € selon le type d'alerte



VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

1. Cartes

Réductions pour les jeunes

Moins de 26 ans : - 50%

Hors Carte EKO

Entre 26 et 30 ans : - 30%



COTISATIONS CARTES

Carte de retrait		
Carte LSA (Libre Service Agence)		GRATUIT
Cartes de paiement et de retrait		
	Débit Anciennement carte à Débit Immédiat et carte à autorisation systématique de solde	Crédit Anciennement carte à Débit différé
L'Autre Carte	18,60 € / an	-
Carte Eko	35,00 € / an	-
MasterCard ou Visa	42,00 € / an	44,40 € / an
MasterCard RC Toulon	45,00 € / an	47,40 € / an
Visa OGC Nice	45,00 € / an	47,40 € / an
Gold MasterCard ou Visa Premier	123,50 € / an	123,50 € / an
Gold MasterCard RC Toulon	126,50 € / an	126,50 € / an
Visa Premier OGC Nice	126,50 € / an	126,50 € / an
<i>Avec le Bonus Gold, vous gagnez sur la cotisation annuelle (0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole). Une participation financière minimum de 1 € au titre de chaque cotisation reste à la charge du porteur.</i>		
World Elite MasterCard / Visa Infinite	-	295,00 € / an
<i>Avec le Bonus World Elite / Infinite, vous gagnez sur la cotisation annuelle (0,10 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole). Une participation financière minimum de 1 € au titre de chaque cotisation reste à la charge du porteur.</i>		
Cartes avec paiement par crédit renouvelable		
Cart'Lib Double action	42,00 € / an	44,40 € / an
Gold'Lib Double action	123,50 € / an	123,50 € / an

BON À SAVOIR



BONS PLANS

- La 2^{ème} carte sur un même compte est à moitié prix, la réduction s'applique à la cotisation la moins chère des deux (sauf l'Autre Carte et la Carte Eko), et elle n'est pas cumulable avec les réductions pour les jeunes.
- En complément de l'une de ces cartes (hors carte LSA, l'Autre Carte ou Eko), vous pouvez bénéficier d'une carte de secours à prix réduit (5,00 EUR / an) : la carte BIS.

2. Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets

du Crédit Agricole	GRATUIT
d'une autre banque	
avec une carte Mozaïc (12-25 ans)	GRATUIT
avec une carte Gold, Visa Premier, ou World Elite / Infinite	GRATUIT
avec l'Autre Carte	1,00 €
avec toutes les autres cartes	1,00 €
	à partir du 5^{ème} retrait / mois

Retrait de dépannage avec carte à usage unique (Carte Minute) 1,00 € / retrait

PRESTATIONS CARTES

Réédition du code confidentiel égaré de la carte 9,30 €

Commande urgente de carte 14,40 €

AUTRES OPÉRATIONS CARTES

Plafond carte temporaire niveau VIP 6,30 €

Opposition sur carte par le porteur, pour perte ou vol GRATUIT

3. Chèques

Paiement d'un chèque	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier en pli simple	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier en recommandé	Frais postaux
Frais d'émission d'un chèque de banque	12,00 €
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	11,30 €

4. Prélèvements

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	GRATUIT
Opposition à prélèvement	GRATUIT

5. Virements

Virements SEPA*		
FRAIS PAR VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Par internet	En agence
Emission d'un virement occasionnel	GRATUIT	3,80 €* GRATUIT
Réception d'un virement	GRATUIT	GRATUIT
VIREMENT SEPA PERMANENT	Par internet	En agence
Frais de mise en place par virement permanent	GRATUIT	3,80 €* GRATUIT
Frais par virement permanent	GRATUIT	GRATUIT

* Gratuit vers un compte détenu au Crédit Agricole ou LCL

AUTRES VIREMENTS NON SEPA

Emission d'un virement non SEPA	21,50 €
Réception d'un virement non SEPA ≤ 300 €	7,50 €
Réception d'un virement non SEPA > 300 €	15,00 €
	+ commission de change le cas échéant



OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Offres de services groupées qui peuvent être souscrites séparément

LE COMPTE À COMPOSER

Vos essentiels du quotidien			
Le Socle ⁽¹⁾	Tenue de Compte		
	CAEL : Consultation et gestion des comptes par Internet et Internet mobile sur ca-pca.fr ⁽²⁾		
	Envoi chéquier à domicile (pour les renouvellements)		
	Opérations courantes illimitées ⁽³⁾		2,10 € / mois ⁽⁴⁾
	Alerte essentielle : mise à disposition des moyens de paiement		
	Alerte essentielle : solde débiteur (une par mois)		
Module Maîtrise du Découvert	Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)		
	Dossier familial (3 numéros gratuits par abonnement)		
	Vos univers de besoins		
	Module souscrit à partir du 01/07/2017	Découvert	Prix / mois
	Assurance SécuriCOMPTE Découvert	De 1 à 500 €	2,15 €
	Alerte souplesse du découvert	De 501 à 1 000 €	2,95 €
	Ristourne des intérêts débiteurs, forfait annuel ⁽⁵⁾	De 1 001 à 2 000 €	3,90 €
		2001 € et plus	6,00 €
	Module souscrit avant le 01/07/2017		
		De 1 à 300 €	1,20 €
Module Budget Assurances		De 301 à 800 €	1,95 €
		De 801 à 1 200 €	2,70 €
		De 1 201 à 2 000 €	3,50 €
		2001 € et plus	4,60 €
	Assurance SécuriBUDGET/SécuriBUDGET Premium (auto, habitation, santé, personnel)		1,70 € Premium : 3,50 €

(1) La détention préalable du socle est obligatoire pour toute souscription de module(s). (2) Hors coût du fournisseur d'accès et hors coût opérateur. (3) Comprend les opérations de prélèvements, virements internes et SEPA, le courrier d'information premier prélèvement. (4) Ce prix n'inclut pas l'abonnement à Dossier Familial. (5) Module souscrit avant le 01/07/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€, 10€, 15€, 20€, 25€) selon la tranche choisie. Module souscrit après le 01/07/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€, 10€, 15€, 20€) selon la tranche choisie. (6) Mandat de placement autorisé des excédents de trésorerie.

Montant total mensuel de souscription socle + modules	Réductions
Compris entre 4,10 € et 5,09 €	- 5 %
Compris entre 5,10 € et 7,14 €	- 10 %
Compris entre 7,15 € et 9,17 €	- 15 %
Supérieur ou égal à 9,18 €	- 20 %

RÉDUCTIONS POUR LES JEUNES

Moins de 26 ans : - **50%** Entre 26 et 30 ans : - **30%**

sur toutes nos offres groupées de services (hors Offre EKO)

Mozaïc	3,70 €
Équilibre	4,60 €
Optimum	7,30 €
Optimum Épargne	7,30 €
Sérénité	7,30 €
Convention Patrimoine	27,50 €
Convention Privée	42,50 €

En application de l'article L312-1-3 alinéa 2 du Code Monétaire et Financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité. Cotation de l'offre : en application de l'article R312-4-3 du Code Monétaire et Financier, montant revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.

6

L'OFFRE EKO

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, frais de non exécution de virement permanent 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 € : 22,00 € / chèque
- Montant du chèque supérieur à 50 € : 42,00 € / chèque

Tous les produits, services et opérations non listés ci-dessus 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 et d'un Compte à Composer associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre Eko. Cette résiliation entrainera 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.



Commission d'intervention	par opération	8,00 €
		plafond mensuel 80,00 €
Commission d'intervention pour les clients en situation de fragilité ⁽⁷⁾ et/ou titulaires du Service Bancaire de Base	par opération	4,00 €
		plafond mensuel 20,00 €

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision ...)

(7) Selon les critères définis par la réglementation en vigueur.

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	GRATUIT
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	25,00 €
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif	GRATUIT

Frais pour paiement d'un chèque émis en situation d'interdiction d'émettre des chèques	24,60 €
Frais de lettre LCC débiteur 30 jours consécutifs	0,66 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	8,00 €
Frais de lettre de rappel sur compte débiteur	GRATUIT
Frais de lettre de mise en demeure	GRATUIT
Frais par : saisie attribution ou conservatoire reçue, avis à tiers détenteur, opposition à tiers détenteur	/acte 93,50 €
Frais par opposition administrative	10% du montant dû au trésor public
maximum	93,50 €

2. Incidents de paiement

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :	
Chèque d'un montant ≤ 50 €	22,00 €
Chèque d'un montant > 50 €	42,00 €
<i>Ces frais comprennent la lettre d'information pour chèque sans provision ainsi que les frais d'envoi. Ils ne comprennent pas la commission d'intervention.</i>	

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	
• Inférieur à 8 €*	GRATUIT
• Supérieur ou égal à 8 €*	montant de l'opération dans la limite de 12 €

* Commission d'intervention non comprise

Frais de non exécution de virement (permanent ou différé) pour défaut de provision	8,30 €
--	--------



PLACEMENTS FINANCIERS

1. Ordres de bourse valeurs cotées NYSE Euronext Paris/Bruxelles/Amsterdam

VOUS PASSEZ UN ORDRE DE BOURSE PAR INTERNET ET AVEZ SOUSCRIT L'OFFRE INVESTORE INTÉGRAL	
Commission par ordre	
Pour un ordre ≤ à 1 100 €	0,99 €
Pour un ordre > à 1 100 €	0,09%
Supplément ordre téléphonique	13,10 €
Frais annuels	GRATUIT
Si moins de 24 ordres annuels	96,00 €

VOUS PASSEZ UN ORDRE DE BOURSE PAR INTERNET VIA CAEL AVEC INVESTORE INITIAL

Frais fixes par ordre	1,50 €
Commission par ordre	0,63%
Minimum transaction	8,20 €

VOUS PASSEZ UN ORDRE DE BOURSE EN AGENCE

Commission par ordre : actions	1,50%
Commission par ordre : obligations Crédit Agricole	0,80%
Frais fixes par ordre	5,50 €
Minimum courtage	19,50 €

25% de réduction par notre plate-forme téléphonique (3225 Bourse). Les frais de marché sont en sus et variables suivant la place où l'ordre est négocié.

2. Ordres de bourse valeurs étrangères

Actions et obligations étrangères	nous consulter
---	----------------

3. Services

Alertes plus values par mail	GRATUIT
Alertes plus values par SMS jusqu'à 10 SMS/an	GRATUIT
Mise en place, modification et résiliation de PEB	GRATUIT
Envoi WEB des Avis d'OST	GRATUIT
Envoi papier/Avis d'OST	1,05 €
Transfert de compte titres (offre initiale)	
Par compte (Hors Crédit Agricole)	110,00 €
Par ligne valeur française	30,00 €
Par ligne valeur étrangère	57,00 €

4. Souscription et rachat de SICAV et FCP

Groupe Crédit Agricole	frais émetteur
Hors Groupe Crédit Agricole	frais émetteur + 56,00 €

Les droits d'entrée et de sortie, variables selon les OPC, figurent sur le document d'information Clé pour l'investisseur (DIC) visé par l'Autorité des Marchés Financiers.

5. Droits de garde

Le maximum semestriel de perception par compte Titres est de 210,00 €. Les commissions forfaitaires semestrielles, par ligne et sur la valeur de portefeuille, se cumulent.

COMMISSION FORFAITAIRE / SEMESTRIELLE	
Sur CTO ou PEA	12,00 €
COMMISSION PAR LIGNE / SEMESTRIELLE	
Parts sociales et actions CASA	GRATUIT
Valeurs Crédit Agricole (obligations, FCP et SICAV)	0,54 €
Autres valeurs françaises	2,00 €
Valeurs étrangères et valeurs nominatives	14,60 €
COMMISSION SUR LA VALEUR DU PORTEFEUILLE / SEMESTRIELLE	
Parts sociales et actions CASA	GRATUIT
Valeurs Crédit Agricole (obligations, FCP et SICAV)	0,05%
Autres valeurs	0,10%

Investore Intégral : Gratuité sur les CTO et PEA au delà de 24 ordres de bourse exécutés au cours de l'année calendaire précédente.



DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

BON A SAVOIR

- Pour les offres de crédits destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique "Offres pour les jeunes".
- Le dépassement est un découvert tacitement accepté en vertu duquel vous êtes ponctuellement autorisé à dépasser le solde de votre compte de dépôt ou l'autorisation de découvert convenue.

1. Découvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement)

Frais de dossier/de mise en place	8,10 €
---	--------

2. Crédits à la Consommation

Frais de dossier	frais proportionnels 1%, plancher 55,00 €, plafond 300,00 €
Frais de dossier caution logement Good Loc'	GRATUIT

3. Crédits Immobiliers

Frais de dossier sur les prêts épargne logement, prêt à taux zéro +	GRATUIT
Frais de dossier pour autre prêt habitat	1% du capital emprunté
plancher 200,00 € plafond 1 220,00 €	

4. Autres opérations liées aux crédits

Frais de dossier pour réaménagement de taux	2% du capital restant dû
minimum 510,00 €	
Frais d'acte complexe	nous consulter
Changement de compte à débiter ou date d'échéance ou périodicité (par demande)	29,00 €
Changement de garantie (par prêt)	150,00 €
plafond (par demande) 300,00 €	
Frais de formalisation gage sur véhicule	37,00 €
Lettre d'information annuelle des cautions (par lettre)	6,40 €
Demande de décompte de remboursement de prêt (par prêt) ⁽¹⁾	24,50 €
plafond (par demande) 49,00 €	

(1) Gratuit pour les offres de prêts éditées à compter du 01/07/2016 conformément aux dispositions énoncées dans la Directive du Crédit Immobilier, transposées dans le Code de la consommation (article L. 313-47, alinéa 3)

Mainlevée d'hypothèque sur prêts soldés	100,00 €
+ frais réels le cas échéant	
Mainlevée d'hypothèque sur prêts en cours	130,00 €
+ frais réels le cas échéant	



VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

1. Commission de change sur opération en devise

<i>Due pour toute opération nécessitant l'achat, la vente ou l'arbitrage en devises.</i>	
sur la partie de l'opération ≤ à 75 000 €	0,05%
sur la partie de l'opération > à 75 000 €	0,025%
avec un minimum de	19,00 €

2. Opérations par carte

Dans la zone euro		Hors zone euro
Paiement par carte	GRATUIT	Commission sur montant 2,09% + frais fixes 0,23 € avec un minimum de 1,05 €

Retrait d'espèces à un DAB hors zone euro	commission sur montant 2,09% + frais fixes 3,80 €
---	--



OFFRES POUR LES JEUNES

1. Cartes

Cartes de la gamme Mozaïc

Mozaiïc Retrait (pour les moins de 18 ans) Mozaiïc Retrait (à partir de 18 ans)	GRATUITE 0,90 € / mois
MasterCard Mozaïc avec contrôle de solde	1,45 € / mois
MasterCard Mozaïc avec débit immédiat	1,70 € / mois

2. Crédits

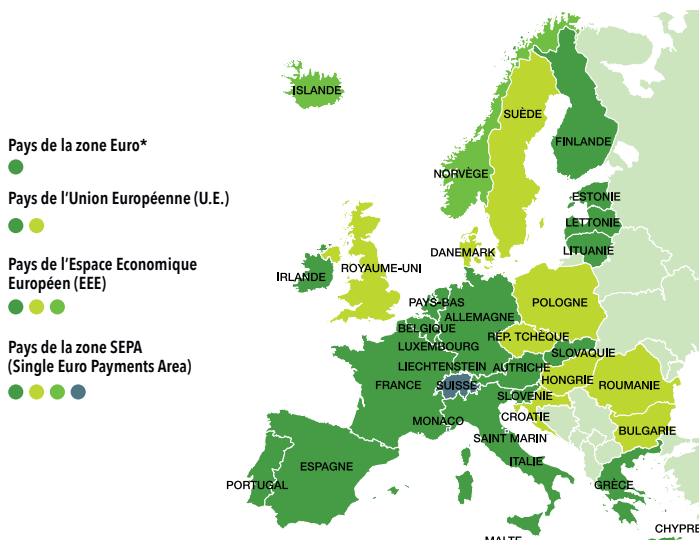
Frais de dossier :
Avance 1 000 € 1,00 €
Prêt Mozaïc Projets, Prêt Étudiants **GRATUIT**

3. Réductions pour les jeunes

	Moins de 26 ans	Entre 26 et 30 ans
Réduction pour les jeunes de		
Offre de services groupés Compte à Composer	- 50%	- 30%
Cartes Bancaires (hors cartes Mozaïc et Eko)	- 50%	- 30%
Opérations à l'étranger (réduction pour les opérations inscrites dans le paragraphe "Vos opérations avec l'étranger")	GRATUIT	- 30%



CARTE 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



SUCCESSION

Actif ≤ à 1 500 € **GRATUIT**
Actif > à 1 500 € 1 % de l'actif successoral
minimum 38,00 €
maximum 550,00 €



ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

1. Assurance pour vos biens

L'assurance automobile - L'assurance multirisque habitation - L'assurance deux roues - L'assurance garantie locative : nous consulter ou devis sur ca-pca.fr

2. Assurance pour vous et vos proches

L'assurance complémentaire santé - L'assurance décès - L'assurance dépendance - La garantie des accidents de la vie - L'assurance obsèques : nous consulter



RÉSOLURE 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 Client qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant à l'adresse de la Caisse Régionale : 422 av. du Maréchal Juin - BP123 - 04101 MANOSQUE Cedex ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site internet de la Caisse (coûts d'accès et/ou de communication variables selon fournisseur d'accès Internet).

Conformément à nos engagements relationnels, la prise en charge sera confirmée sous 48 heures ouvrées. Le délai de traitement, au terme duquel nous nous engageons à recontacter le Client, sera précisé à cette occasion et n'excèdera pas 60 jours.

En application de l'article L.316-1 du Code monétaire et financier, et s'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès de la Caisse Régionale par une réclamation écrite, le Client a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : Médiateur bancaire - BP04 - 04860 Pierrevet ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur-ca-pca.fr

La demande du Client doit être adressée au Médiateur bancaire dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Caisse régionale.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la Caisse Régionale comme par exemple la politique tarifaire ou encore l'octroi ou le refus de Crédit.

Le Médiateur bancaire formulera une proposition de solution écrite et motivée dans un délai de 90 jours. Le Client peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur bancaire.

• Pour tout litige en matière d'assurances

Si le litige porte sur la commercialisation du produit d'assurance par la Caisse Régionale, les modalités de traitement de la réclamation et les voies de recours indiquées ci-dessus sont applicables.

Si le litige porte sur le contrat d'assurance en lui-même, le Client a la possibilité de s'adresser à son agence, au service Client de la Caisse Régionale ainsi qu'au service Client de l'assureur en cas de réponse insatisfaisante. Si le désaccord persiste, le Client peut recourir au Médiateur de l'assurance par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 5011- 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante www.mediation-assurance.org.

L'ensemble des informations relatives aux modalités de saisine et aux coordonnées des différents interlocuteurs en charge du traitement des réclamations est accessible sur le site internet de la Caisse Régionale www.ca-pca.fr ou en agence sur simple demande du Client.

• 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 : www.amf-france.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 : webgate.ec.europa.eu/odr.

MA BANQUE QUAND JE VEUX !

24h/24, 7j/7



Face à face



Téléphone



E-mail



Tchat



Sms



Réseaux Sociaux

NOTRE AMPLITUDE
HORAIRE GLOBALE
S'ADAPTE À VOTRE
RYTHME DE VIE



Retrouvez le détail des horaires des agences sur
www.ca-pca.fr/banque-assurance



Avec l'application **Ma Banque**, vos comptes et votre conseiller vous suivent partout.

Retrouvez toutes les applications du Crédit Agricole sur le "Store" de votre téléphone. Pour les télécharger, c'est simple, recherchez "Ma Banque"⁽¹⁾, "Ma Carte CA"⁽¹⁾, "CA Bourse"⁽¹⁾ ou "Pacifica"⁽¹⁾



SCANNEZ POUR TÉLÉCHARGER

MA BANQUE



MA CARTE



CA BOURSE



[\(2\)">www.ca-pca.fr](http://www.ca-pca.fr)

(1) Téléchargement et accès gratuits des applications Ma Banque et Ma Carte, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation des applications Ma Banque et Ma Carte nécessite la détention d'un abonnement au service Crédit Agricole En Ligne et d'un terminal de communication compatible avec accès internet, d'une carte bancaire Crédit Agricole pour l'application Ma Carte, d'un contrat d'assurance Pacifica pour l'application Pacifica (application proposée par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances). Les contrats d'assurance cités sont assurés par PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 281 415 225 euros. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09). Services pouvant varier selon votre Caisse Régionale. Applications disponibles sur Apple Store, Google Play et Crédit Agricole Store. Google Play est un service de Google Inc. App Store est un service d'Apple Inc.

(2) Coût de connexion selon opérateur