

**PARTICULIERS**

# Vos tarifs au quotidien

---

## Principales conditions tarifaires 2018

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Tarifs TTC - Particuliers



# Extrait standard des tarifs\*

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

Abonnement à des services de banque à distance sur Internet (Crédit Agricole en Ligne PART RIB et Titres)	GRATUIT
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	0,30 € / ALERTE REÇUE
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat MasterCard et Visa, sociétaire ou non sociétaire (carte de débit) <sup>1</sup>	42,00 € / AN
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé MasterCard, Cartwin et Visa, sociétaire ou non sociétaire (carte de crédit) <sup>2</sup>	42,00 € / AN
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique MasterCard MCAS (carte de débit) <sup>1</sup>	32,60 € / AN
Frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) d'une autre banque de la zone Euro : <ul style="list-style-type: none"> <li>• « L'Autre Carte »</li> <li>• Cartes premium - Banque Privée</li> <li>• Autres cartes bancaires</li> </ul>	1,00 € / RETRAIT GRATUIT GRATUIT jusqu'à 6 retraits / MOIS, au-delà 1,00 € / RETRAIT
Frais par virement SEPA occasionnel <ul style="list-style-type: none"> <li>• En agence</li> <li>• Par Internet</li> </ul>	3,80 € / VIREMENT GRATUIT
Paiement d'un prélèvement SEPA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA</li> <li>• Frais par paiement d'un prélèvement SEPA</li> </ul>	GRATUIT GRATUIT
Commission d'intervention <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par opération</li> <li>• Plafond journalier</li> <li>• Plafond mensuel</li> </ul>	8,00 € 24,00 € 80,00 €
Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement	2,05 € / MOIS soit 24,60 € / AN
Frais de tenue de compte actif	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 [www.ca-anjou-maine.fr](http://www.ca-anjou-maine.fr) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).

# Sommaire

Extrait standard des tarifs	2
 Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte	4-5
 Banque à distance	5-6
 Vos moyens et opérations de paiement	6-9
 Offres groupées de services	9-12
 Irrégularités et Incidents	12-13
 Découverts et Crédits	13-14
 Épargne et placements financiers	14-16
 Offres pour les Jeunes	16-17
 Opérations à l'étranger	17-18
 Assurances et prévoyance	18-19
 Succession	19
 Autres services	20
 Références	20-21
 Numéros utiles	23
 Résoudre un litige	23

La Directive Services de Paiement II (UE-2015/2366), concernant les services de paiement dans le marché intérieur, entrera en vigueur le 13 janvier 2018. Le cas échéant, votre Caisse régionale vous informera des lignes de tarification relatives à vos moyens et opérations de paiement qui seront modifiées par cette nouvelle réglementation.



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture, clôture et transfert de Dépôt À Vue (DAV) ▲●	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
Liste des opérations automatiques et récurrentes	GRATUIT
Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte : article L.312-1 et article D.312-5.1 du Code monétaire et financier) mentionnés par le symbole ▲	GRATUIT

## Relevés de compte

	Papier	e.relevé
● Relevé mensuel ▲●	Regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe : GRATUIT	GRATUIT
	Un relevé par compte et une enveloppe par personne : 1,50 €	GRATUIT
	Un relevé et une enveloppe par compte : 3,50 €	GRATUIT
Relevé par quinzaine (2 par mois)	0,70 € / ENVOI	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois)	0,88 € / ENVOI	GRATUIT
Relevé mensuel en braille		GRATUIT
● Relevé global des avoirs (épargne/crédit)		6,30 € / ENVOI
Relevé ISF		51,00 € / AN
Relevé annuel des frais		GRATUIT
Rédition d'un relevé de compte		13,50 €

## Tenue de compte

● Frais de tenue de compte actif ▲●	GRATUIT
Frais de gestion de compte en inactivité <sup>3</sup> ▲●	PLAFOND : 30,00 € / AN
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire (RIB)	GRATUIT
● Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA et de prélèvements SEPA	1,05 € / MOIS

## Services en agence

● Versement d'espèces ▲●	GRATUIT
Frais de recherche <sup>4</sup> de documents de moins d'1 an	13,50 €
Frais de recherche <sup>4</sup> de documents de plus d'1 an ou complexes	29,00 €
● Frais de location de coffre-fort	à partir de 84 € / COFFRE / AN
Photocopie	1,00 € / UNITÉ
Mise à disposition de fonds	17,20 €

## Le Change

### Chèques de voyage

	En €	Autres devises
Vente	GRATUIT	1 % du montant avec minimum 6,60 €

### Billets de banque

	Autres devises
Achat ou vente	2 % du montant avec minimum 1,50 € à 4,50 € selon les montants commandés ou repris



## Banque à distance

### Abonnement à des services de banque à distance

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

## Internet et téléphone mobile

- **Crédit Agricole en Ligne (offre de base)** GRATUIT  
Service de banque en ligne comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique ▲●
- **Crédit Agricole en Ligne (PART RIB)** GRATUIT  
Services inclus dans l'offre de base + virements externes SEPA
- **Crédit Agricole en Ligne (PART RIB et Titres)** GRATUIT  
Services inclus dans l'offre PART RIB + offre de bourse de base (InvestStore Initial)
- Service d'agrégation de comptes<sup>5</sup>** GRATUIT  
Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques

### Ces services de banque à distance sur Internet sont accessibles depuis :

- Le site Internet [www.ca-anjou-maine.fr](http://www.ca-anjou-maine.fr)
- Nos applications mobiles **TÉLÉCHARGEMENT GRATUIT**



Ma Banque<sup>6</sup>



Ma Carte<sup>7</sup> + PAYLIB<sup>8</sup>



Assurances Pacifica



Nexeur

Retrouvez-nous sur nos réseaux sociaux :



## Téléphone

L'Agence Multimédia au 09 69 396 396 (appel non surtaxé)	Prix d'un appel vers un poste fixe
L'Agence Assurances En Ligne au 09 69 396 399 (appel non surtaxé)	Prix d'un appel vers un poste fixe
Filvert pour consultation des comptes au 09 69 366 366 (appel non surtaxé)	Prix d'un appel vers un poste fixe

## Services d'alertes par SMS

Tarification par envoi

● Mini-relevés	GRATUIT
● Alerte écopage	0,30 €
● Alerte temps réel de gestion	GRATUIT
● Alerte achat à distance	0,75 €
● Alerte solde disponible	0,30 €
● Alerte essentielle - solde débiteur	0,75 €
● Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,30 €
● Alerte souplesse du découvert	0,30 €
Alerte SMS - solde débiteur et opérations rejetables	0,75 € MAXIMUM / MOIS



## Vos moyens et opérations de paiement

### Cartes

#### Cotisations

#### Carte de paiement et de retrait

##### CATÉGORIE MENTIONNÉE SUR LE VISUEL DE LA CARTE

	Débit <sup>(1)</sup>	Crédit <sup>(2)</sup>
	Anciennement carte à Débit Immédiat et carte à autorisation systématique de solde	Anciennement carte à Débit Différé
L'Autre Carte ▲●	16,00 € / AN	
MasterCard avec contrôle du solde	32,60 € / AN	
MasterCard Eko	35,00 € / AN	
MasterCard ou Visa de paiement classique	42,00 € / AN	42,00 € / AN
Gold MasterCard ou Visa Premier	125,00 € / AN	125,00 € / AN
World Elite MasterCard		300,00 € / AN
Visa Infinite		300,00 € / AN

#### Carte avec paiement par crédit renouvelable

##### CATÉGORIE MENTIONNÉE SUR LE VISUEL DE LA CARTE : CARTE DE CRÉDIT <sup>(2)</sup>

Ancien intitulé	Paiement comptant à Débit Immédiat	Paiement comptant à Débit Différé
MasterCard Cartwin <sup>9</sup>	42,00 € / AN	42,00 € / AN
Gold MasterCard Cartwin <sup>9</sup>	125,00 € / AN	125,00 € / AN
Carte Crédit Renouvelable Carte Supplétis (carte qui n'est plus commercialisée) <sup>10</sup>		17,80 € / AN

#### Carte de retrait

Cotisation carte Libre Service Agence <sup>11</sup>	GRATUIT
Cotisation carte Libre Service Agence majeur protégé	12,00 € / AN

## Les paiements par carte

Paiement par carte dans la zone Euro <sup>12</sup>	GRATUIT
Paiements par carte hors zone Euro	Cf. Rubrique « Opérations à l'étranger »

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

## Les retraits par carte

#### Retraits par carte dans la zone Euro<sup>12</sup>


Frais par retrait d'espèces au distributeur automatique de billets	du Crédit Agricole	d'une autre banque
L'Autre Carte ▲●	GRATUIT	1,00 € / RETRAIT DÈS LE 1 <sup>ER</sup> RETRAIT
Carte internationale MasterCard ou Visa	GRATUIT	1,00 € / RETRAIT À PARTIR DU 7 <sup>EME</sup> RETRAIT / MOIS
Carte Cartwin		
Carte internationale Gold MasterCard ou Visa Premier	GRATUIT	GRATUIT
Carte Visa Infinite		
Carte World Elite MasterCard		

#### Retraits par carte hors zone Euro

Cf. Rubrique « Opérations à l'étranger »

## Autres services par carte

Envoi de la carte en recommandé avec avis de réception (frais de poste inclus) suite à la demande du client	8,00 €
● Envoi de la carte en pli simple	GRATUIT
● Commande de carte en urgence	15,00 €
● Réédition du code confidentiel	9,50 €
Modification des plafonds d'utilisation (hors application MaCarte)	5,00 €
Opposition de la carte faite par son titulaire ou par la banque	GRATUIT
Traitement suite à une capture de carte	50,00 €

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

## Virements

### Virements SEPA\* ▲●

Opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA avec IBAN du bénéficiaire et code BIC/SWIFT de la banque du destinataire

#### Emission de virement SEPA

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
Frais par virement SEPA occasionnel		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vers un compte détenu au sein de la Caisse régionale</li> </ul>	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vers un compte d'une autre banque</li> </ul>	GRATUIT	3,80 €

#### VIREMENT SEPA PERMANENT

VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
Emission d'un virement SEPA Permanent		
Frais de mise en place	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement permanent		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vers un compte détenu au sein de la Caisse régionale</li> </ul>	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vers un compte d'une autre banque</li> </ul>	GRATUIT	1,16 €

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision 12,90 €

Réception d'un virement SEPA GRATUIT

Demande de retour de fonds 12,90 €

### Virements non SEPA

Opération libellée en devises ou en euros hors zone SEPA  
Cf. Rubrique « Opérations à l'étranger »

## Prélèvements

● Révocations et oppositions	GRATUIT
● Paiement d'un prélèvement ▲●	GRATUIT
● Mise en place d'un mandat de prélèvement ▲●	GRATUIT
● Information Premier prélèvement	GRATUIT

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision :  
Montant du prélèvement (incluant les commissions d'intervention et la notification) et au maximum 14,00 €

\* Pays de la zone SEPA (cf. carte en p.22) :

- 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, Slovaquie, Slovénie.

- 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 et Ile de Man.

## Chèques

Païement par chèque	GRATUIT
Remise de chèque sur le compte ▲●	GRATUIT
Chéquier remis à l'agence	GRATUIT
● Frais d'envoi de chéquier :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>En recommandé AR (frais de poste inclus) à la demande du client</li> </ul>	8,00 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>En pli simple à la demande du client</li> </ul>	GRATUIT
Frais de mise à disposition du chéquier hors Caisse régionale	8,00 €
● Émission d'un chèque de banque ▲ ou d'un chèque visé ou certifié	13,20 €
Frais de mise à disposition d'un chèque de banque en mobilité	13,20 €
● Frais d'opposition chèque par l'émetteur	14,70 €
Frais de copie de chèque externe ou frais de recherche sur chèque débité	13,50 €
Lettre d'information préalable au rejet de chèque	13,50 €
Frais pour païement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	27,10 €



## Offres groupées de services

Les produits et services composant les offres groupées de services peuvent être achetés séparément

## Le Compte à Composer

### Vos essentiels du quotidien

Les services inclus dans le Compte à Composer sont indiqués par le logo CAC ●

LE SOCLE	
Frais de tenue de compte actif	
Crédit Agricole En Ligne (PART RIB et Titres)	
Internet mobile	
Envoi chéquier et carte à domicile (pour les renouvellements)	
Opérations courantes illimitées (Virement - Prélèvement - Information premier prélèvement)	1,80 € / MOIS
Alerte SMS essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de païement	
Alerte SMS essentielle : solde débiteur	
Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
Dossier Familial (3 numéros gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an. Détails en p.20)	

## Vos univers de besoins

### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT

	Découvert	Prix
<b>Module souscrit à partir du 01/01/2017</b>	De 1 à 500 €	2,20 € / MOIS
Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>13</sup>	De 500,01 € à 1000 €	3,05 € / MOIS
Alerte SMS souplesse du découvert	De 1000,01 à 2000 €	3,90 € / MOIS
Ristourne des intérêts débiteurs <sup>14</sup>	Supérieur à 2000 €	5,15 € / MOIS

	Découvert	Prix
<b>Module souscrit avant le 01/01/2017</b>	De 1 à 300 €	1,35 € / MOIS
Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>13</sup>	De 300,01 € à 800 €	2,20 € / MOIS
Alerte SMS souplesse du découvert	De 800,01 à 1200 €	3,05 € / MOIS
Ristourne des intérêts débiteurs <sup>14</sup>	De 1200,01 à 2000 €	3,90 € / MOIS
	Supérieur à 2000 €	5,15 € / MOIS

### MODULE BUDGET ASSURANCES

Assurance SécuriBUDGET <sup>13</sup>	1,70 € / MOIS
SécuriBUDGET Premium <sup>13</sup>	3,50 € / MOIS
Auto, habitation, santé, personne	

### MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Assurance SécuriCOMPTE Plus <sup>13</sup>	2,95 € / MOIS
SécuriCOMPTE Premium <sup>13</sup>	4,40 € / MOIS
Frais d'opposition chèque par l'émetteur	
Retrait d'espèces de dépannage	
Réédition Carte urgente	
Réédition code confidentiel	

### MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Assurance SécuriEPARGNE <sup>13</sup>	2,05 € / MOIS
SécuriEPARGNE Premium <sup>13</sup>	2,75 € / MOIS
Mandat d'épargne <sup>15</sup>	
Alerte mensuelle « écopage »	
Relevé global épargne / crédit annuel (trimestriel pour le Premium)	
Abonnement à des services de banque en ligne Invest Store Initial	

### MODULE SUIVI @SSURÉ

Assurance SécuriWEB <sup>13</sup>	3,05 € / MOIS
SécuriWEB Premium <sup>13</sup>	3,80 € / MOIS
Alerte SMS achat à distance	
Mini relevés (1 / semaine)	
Alertes SMS temps réel de gestion	

## Personnalisation de votre équipement

### LES OPTIONS

Assurance SécuriZEN <sup>13</sup>	1,90 € / MOIS
Assurance SécuriLIVRETS <sup>13</sup>	1,90 € / MOIS

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

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

### Dégressivité Tarifaire

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 4,10 € ET 5,09 €
-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 5,10 € ET 7,14 €
-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 7,15 € ET 9,17 €
-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	ÉGAL À 9,18 € ET PLUS

## L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière :

### Le Compte à Composer Module Budget Protégé<sup>16</sup>

#### LE SOCLE

Frais de tenue de compte actif
Crédit Agricole En Ligne option virement externe
Internet mobile
Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)
Opérations courantes illimitées (Virement SEPA - Prélèvement SEPA)
Alerte essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
Alerte essentielle : solde débiteur
Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)

#### MODULE BUDGET PROTÉGÉ

Ouverture et clôture de compte
Cotisation Carte « L'Autre Carte »
Alerte SMS solde disponible (1 fois / semaine)
Plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et à 20 € / mois
Réduction de 50 % et plafonnement à 30 € / mois, selon les conditions tarifaires en vigueur, pour les frais suivants :
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision</li> <li>Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision</li> <li>Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision</li> <li>Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision</li> </ul>
2 chèques de banque (par mois)
Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)
Un changement d'adresse (1 fois / an)
Dépôt et retrait d'espèces dans l'agence teneur du compte

1,00 € / MOIS<sup>17</sup>

## Offre Eko

### Gestion du compte

Gestion de ses comptes sur Internet (Crédit Agricole en Ligne PART RIB) et via l'application Ma Banque
Frais de tenue du compte actif
Alerte SMS si solde du compte inférieur à 20 €
Alerte SMS - solde débiteur et opérations rejetables
Alerte SMS mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
E-relevé mensuel
Fil Vert Service Vocal

### Moyens de paiement

Carte de paiement internationale MasterCard Eko
Renvoi du code confidentiel de la carte
Frais d'opposition de la carte
Frais de refabrication de la carte
Forfait d'opérations illimitées
Chéquier

2,00 € / MOIS

### Paiements et retraits

Retraits dans tous les distributeurs CA
Retraits en France (hors distributeurs CA) et pays de l'E.E.E. (25 opérations / an)
Retraits hors pays de l'E.E.E. (10 opérations / an)



### Bon à savoir !

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

En cas de non régularisation d'un chèque émis sans provision, les clients EKO se voient 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 50,00€ : 22,00€ / chèque  
- Montant du chèque supérieur à 50,00€ : 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 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.



### Irrégularités et Incidents

#### Commission d'intervention

##### Commission d'intervention

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...

• Plafond par opération	8,00 €
• Plafond journalier	24,00 €
• Plafond mensuel	80,00 €

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 la clientèle en situation de fragilité

• Plafond par opération	4,00 €
• Plafond mensuel	20,00 €

### Intérêts débiteurs au-delà des autorisations

Tout compte débiteur sans autorisation expresse et préalable de la Caisse régionale de Crédit Agricole et tout dépassement du plafond d'ouverture de crédit ou de découvert préalablement accordé donnent lieu à perception d'intérêts débiteurs à un taux effectif global égal au taux effectif moyen visé à l'article L 314-6 du Code de la consommation, augmenté d'un tiers. Ce taux publié trimestriellement au Journal Officiel est porté à votre connaissance par indication sur le barème tarifaire trimestriel affiché et à votre disposition dans votre agence.

### Opérations Particulières

Frais de retour de courrier (pli non distribué)	15,00 €
Frais par saisie attribution ou conservatoire	91,00 €
Frais par avis ou saisie à tiers détenteur	91,00 €
Frais par opposition administrative (10 % maximum du montant dû au Trésor Public)	91,00 €

### Incidents de paiement

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>18</sup>	
• Montant du chèque inférieur ou égal à 50,00 €	30,00 € / CHÈQUE
• Montant du chèque supérieur à 50,00 €	50,00 € / CHÈQUE
(Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)	



### Découverts et Crédits<sup>19</sup>

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. Le Crédit Agricole propose des financements, des crédits renouvelables et des facilités de découvert.

### Autorisation de découvert

Pour plus de renseignements, consultez votre agence

### Crédits à la consommation

#### Crédit renouvelable à taux variable ou révisable

Pour plus de renseignements, consultez votre agence

#### Prêt À Consommer (PAC)

Une solution pour tous vos projets :

- PAC Auto, pour financer votre voiture
- PAC Confort, pour financer des petits travaux
- PAC Perso, pour financer tout autre projet

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

Frais de dossier, prêt à consommer CACF (Crédit Agricole Consumer Finance)	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ
• Minimum	41,00 €
• Maximum	132,00 €

Assurance Emprunteur<sup>20</sup>

NOUS CONSULTER

## Crédits Immobiliers

Prêt à taux zéro	NOUS CONSULTER
Eco prêt à 0 %	NOUS CONSULTER
Prêt à l'Accession Sociale (PAS)	NOUS CONSULTER
Prêt épargne logement	NOUS CONSULTER
Facilimmo (prêt à taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine)	NOUS CONSULTER
Frais d'étude de dossier habitat	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ
• Minimum	400,00 €
• Maximum	630,00 €
Frais de dossier pour les prêts certifiés VERIFIMMO	MAXIMUM 1175,00 €
Assurance Emprunteur <sup>21</sup>	NOUS CONSULTER



## Bon à savoir !

### Crédit Immobilier :

Vous disposez d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de la réception de l'offre. La vente est subordonnée à l'obtention du crédit immobilier. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit vous rembourser les sommes versées.

## Autres opérations liées aux crédits

Modification du compte à débiter	53,00 €
Modification de la date d'échéance	53,00 €
Modification de la périodicité	53,00 €
Modification de garantie	53,00 €
Attestations diverses liées au prêt	18,10 €
Mise en place et renouvellement d'une caution	GRATUIT
Réédition de tableau d'amortissement	19,00 €
Décompte de remboursement	GRATUIT
Frais d'appel échéance pour les prêts non mensuels	4,50 €



## Épargne et Placements financiers

### Épargne

#### Épargne Bancaire

Transfert de compte vers une autre banque :	
• Livrets et assimilés	GRATUIT
• PEL (Plan Épargne Logement), CEL (Compte Épargne Logement), LEP (Livret d'Épargne Populaire) et PEP (Plan d'Épargne Populaire)	125,00 €
• Mandat d'Épargne <sup>15</sup>	
• Tandem	2,20 €
• Tandem +	3,90 €

## Épargne disponible

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

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

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

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

## Placements financiers

### Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA (Plan d'Épargne en Actions)	GRATUIT
Transfert de compte-titres ou PEA vers une autre banque	134,00 €
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	16,20 €
Titres au nominatif pur (gestion directe par l'émetteur)	134,00 €

## Les ordres de bourse en France

### INTERNET

INVEST STORE INITIAL	
Actions et obligations	MINIMUM 8,00 €
• Ordre ≤ à 5000 €	0,65 %
• Ordre > à 5000 €	0,50 %
INVEST STORE INTÉGRAL	
Actions et obligations	
• Ordre ≤ à 1100 €	0,99 €
• Ordre > à 1100 €	0,09 %
Commission de service	
• Si < 24 opérations / an	96,00 €
• Au-delà	GRATUIT

TÉLÉPHONE : 09 69 396 366 (APPEL NON SURTAXÉ)

ACTIONS	MINIMUM 11,00 €
1,46 % du montant de l'ordre	
OBLIGATIONS	MINIMUM 11,00 €
1,16 % du montant de l'ordre	

Commission sur OPCVM externe	NOUS CONSULTER
Souscription et vente de SICAV et FCP Crédit Agricole	NOUS CONSULTER

Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution

## Les Droits de garde

Forfait annuel par Compte-titres et/ou Plan d'Épargne en Actions (PEA)	15,00 € POUR LES PORTEFEUILLES ≤ 1000 €
	30,90 € POUR LES PORTEFEUILLES > 1000 €

	Valeurs CA	Valeurs Or - Métaux Précieux	Autres valeurs
Commission proportionnelle au montant du portefeuille	0,15 %	0,75 %	0,25 %
Montant maximum : 250,00 €			

Valeurs en dépôt chez un broker étranger	46,80 € / LIGNE
Titres au nominatif sauf actions Crédit Agricole S.A./ CCA et parts sociales	37,70 € / LIGNE



## Offres pour les Jeunes

Ces offres sont destinées aux jeunes jusqu'à 30 ans. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### Moyens de paiement pour les moins de 18 ans

Cotisation carte Mozaïc de retrait	GRATUIT
Cotisation carte MasterCard Mozaïc de paiement avec contrôle du solde	10,40 € / AN

### Moyens de paiement pour les 18 / 25 ans

Cotisation carte MasterCard Mozaïc de paiement avec contrôle du solde	20,80 € / AN
Cotisation Carte MasterCard ou Visa de paiement Classique	21,00 € / AN
Cotisation carte Gold MasterCard ou Visa Premier	62,50 € / AN

### Moyens de paiement pour les 26 / 30 ans

Cotisation MasterCard MCAS (avec contrôle de solde)	22,82 € / AN
Cotisation Carte MasterCard ou Visa de paiement Classique	29,40 € / AN
Cotisation carte Gold MasterCard ou Visa Premier	87,50 € / AN

### Autres opérations sur moyen de paiement

#### Paiements par carte

Paiements par carte dans la zone Euro <sup>12</sup>	GRATUIT
Paiements par carte hors zone Euro (% du montant + 0,25 € / opération)	1,80 %

#### Retraits par carte à un DAB d'une autre banque dans la zone Euro<sup>12</sup>

Cartes Mozaïc (hors carte Mozaïc avec contrôle du solde)	GRATUIT
Cartes Gold MasterCard, Gold Cartwin, World Elite, Visa Premier et Infinite	GRATUIT
Autres cartes	1,00 € / RETRAIT À PARTIR DU 7 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS

## Offre groupée de services

### Compte à Composer

Entre 18 et 25 ans	RÉDUCTION SUR LA COTISATION DE 50 %
Entre 26 et 30 ans	RÉDUCTION SUR LA COTISATION DE 30 %

### Incidents et Irrégularités

Commission d'intervention	8,00 €
• Par opération	24,00 €
• Plafond journalier	80,00 €
• Plafond mensuel	

Exonération pour les moins de 18 ans.

### Crédits et Découverts

#### Crédit à la consommation : frais de dossier

Prêt Permis à 1 € / jour une réponse pour financer votre permis, si vous êtes inscrit dans une auto-école conventionnée	NOUS CONSULTER
Prêts étudiants	GRATUIT
Prêt à consommer 1 <sup>er</sup> projet Jeunes Actifs	GRATUIT

Pour les autres opérations liées aux crédits, voir la rubrique « autres opérations liées aux crédits » p.14

### Épargne et placements financiers

Livret Tiwi (0-11 ans)	GRATUIT
• Ouverture	NOUS CONSULTER
• Taux brut en vigueur	
Livret Jeune (12-25 ans)	GRATUIT
• Ouverture	NOUS CONSULTER
• Taux brut en vigueur	

### Assurances

Assurance vol moyens de paiement Sécuricompte	NOUS CONSULTER
Assurance Multirisque Habitation	NOUS CONSULTER
Assurance facultative en couverture de crédits et découvert	NOUS CONSULTER



## Opérations à l'étranger

### Utilisation de la carte à l'international

Retrait d'espèces à un DAB hors zone Euro (% du montant + 3,70 € par opération)	1,80 %
Paiement par carte hors zone Euro (% du montant + 0,25 € par opération)	1,80 %
Frais de retrait d'espèces à un DAB ou paiement dans la zone Euro	Cf. Rubrique « Vos moyens et opérations de paiement et d'encaissement »

## Virements à l'international hors zone SEPA

Virement international (occasionnel ou permanent) émis en euros ou devises* (% du montant ; minimum 23,20 €)	1,00 ‰
Virement international reçu	20,30 €
Frais de mise en place d'un virement permanent sur l'étranger • À chaque exécution de virement perception des frais de virement international émis	8,00 €
Frais de non-exécution d'un virement permanent sur l'étranger suite à un défaut de provision	12,90 €

## Chèques à l'international

Encaissement d'un chèque tiré sur une banque étrangère en euros ou devises*, Chèque Sauf Bonne Fin (SBF) ou Crédit Après Encaissement (CAE) • Minimum • Maximum	0,10 ‰ 20,30 € 103,00 €
Frais de chèque remis impayé	35,10 €
Émission d'un chèque vers une banque étrangère (% du montant; minimum 20,30 €)	0,10 ‰

\* Ajout d'une commission de change sur virements ou chèques en devises (% du montant ; minimum 17,80 €)



## Assurances et Prévoyance

### Assurance pour vous et vos proches<sup>22</sup>

L'assurance complémentaire santé	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
La Garantie des Accidents de la Vie	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>

#### FONCTION DE LA COMPOSITION DE LA FAMILLE, DU MONTANT ET DE L'ÂGE DE L'ASSURÉ

L'assurance dépendance	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
L'assurance décès	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
L'assurance obsèques	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>

### Assurance pour vos biens<sup>22</sup>

L'assurance automobile	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
L'assurance multirisque habitation	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
L'assurance garantie locative	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>

### Assurance pour vous protéger au quotidien<sup>22</sup>

La Protection Juridique	<a href="#">NOUS CONSULTER</a>
-------------------------	--------------------------------

### Assurance Emprunteur

[NOUS CONSULTER](#)

## Autres assurances<sup>13</sup>

	Standard	Premium
SécuriCOMPTE Assurance perte et vol des moyens de paiement <sup>(*)</sup>	2,00 € / MOIS	4,20 € / MOIS
SécuriWEB <sup>(*)</sup>	1,25 € / MOIS	2,50 € / MOIS
SécuriBUDGET <sup>(*)</sup>	1,70 € / MOIS	3,50 € / MOIS
SécuriEPARGNE <sup>(*)</sup>	0,25 € / MOIS	1,88 € / MOIS
SécuriLIVRETS <sup>(*)</sup>	1,90 € / MOIS	
SécuriZEN <sup>(*)</sup>	1,90 € / MOIS	

### SécuriCOMPTE découvert souscrit jusqu'au 31/12/2016

TARIF	
SécuriCOMPTE Découvert <sup>(*)</sup>	Tranches de découvert
1,35 € / MOIS	<= 300,00 €
2,31 € / MOIS	de 300,01 € à 800,00 €
3,26 € / MOIS	de 800,01 € à 1200,00 €
4,23 € / MOIS	de 1200,01 € à 2000,00 €
5,67 € / MOIS	>2000,00 €

### SécuriCOMPTE découvert souscrit à partir du 01/01/2017

TARIF	
SécuriCOMPTE Découvert <sup>(*)</sup>	Tranches de découvert
2,00 € / MOIS	<= 500,00 €
2,80 € / MOIS	de 500,01 € à 1000,00 €
4,23 € / MOIS	de 1000,01 € à 2000,00 €
5,67 € / MOIS	>2000,00 €

<sup>(\*)</sup> Dans les limites et conditions prévues aux contrats d'assurance spécifiques, souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue La Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.



## Succession

Frais de gestion de succession (sur actif bancaire)	
• Actif ≤ 15 000 €	103,00 €
• Actif de 15 001 € à 75 000 €	185,00 €
• Actif de 75 001 € à 150 000 €	318,00 €
• Actif > 150 000 €	595,00 €
Frais de dossier de succession > 2 ans puis chaque année après si dossier non réglé	PLAFOND 30,00 €
Frais de dossier de déclaration de sinistre Assurance Des Emprunteurs (ADE)	120,00 €

## Autres services

### Banque Privée

Gestion conseillée	55,00 € / TRIMESTRE
Étude Patrimoniale	300,00 €

### Protection des particuliers :

• La télésurveillance <sup>23</sup>	NOUS CONSULTER
• La téléassistance <sup>24</sup>	NOUS CONSULTER

### Magazines

Dossier Familial	11,90 € / TRIMESTRE
Santé Magazine	7,90 € / TRIMESTRE
Détente Jardin	17,60 € / AN
Régal	23,90 € / AN
Maison Créative	19,90 € / AN
Détours en France	11,25 € / TRIMESTRE
PEP's	19,90 € / AN
Parents	25,90 € / AN

### Service client Uni-éditions :

pour toute question relative aux publications

N°Cristal 09 69 32 34 40

APPEL NON SURTAXE

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

## Légende

- Services inclus dans le CAC, selon modules ou options.
- Cartes bénéficiant de la fonctionnalité « sans contact ».
- ▲ Services bancaires de base.
- Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations de base mentionnées par l'article D.312-5 du Code monétaire et financier.

## Références

<sup>1</sup> Carte de débit : sont considérées comme des cartes de débit :

- les cartes à débit immédiat
- les cartes à autorisation systématique.

<sup>2</sup> Carte de crédit : sont considérées comme des cartes de crédit :

- les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CREDIT. Les opérations de paiement effectuées bénéficient d'un différé de paiement, sans frais d'intérêt, et sont prélevées mensuellement sur le compte support.
- les cartes de crédit associées à un crédit renouvelable. Ces cartes portent la mention « CARTE DE CREDIT ». Les opérations de paiement et retraits effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable auquel la carte est rattachée.

<sup>3</sup> Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 euros et du solde créateur 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.

<sup>4</sup> Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.

<sup>5</sup> Service Disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

<sup>6</sup> Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma Banque, 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. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc.

<sup>7</sup> Téléchargement et accès gratuits de l'application Ma Carte, 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. Services pouvant varier selon votre Caisse régionale.

<sup>8</sup> Offre soumise à conditions et réservée aux titulaires d'un compte de dépôt, d'une carte bancaire émise par le Crédit Agricole et d'un accès au service de banque en ligne du Crédit Agricole. Paylib permet d'effectuer des paiements sur des grands sites e-commerçants (liste disponible sur [www.paylib.fr](http://www.paylib.fr)) et chez tous les commerçants acceptant la carte sans contact. L'utilisation de la solution de paiement Paylib nécessite une adhésion spécifique et la détention d'un numéro de téléphone fiabilisé. Pour le paiement mobile en magasin Paylib, la détention d'un smartphone Android éligible est également requise.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Les cartes Supplétifs et Crédit Renouvelable sont des cartes de crédit, associées à un crédit renouvelable. Elles portent la mention « Carte de crédit ». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable à laquelle la carte est rattachée. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

<sup>11</sup> Retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre agence.

<sup>12</sup> Pays de la zone Euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie.

<sup>13</sup> Souscrit auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue de la Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.

<sup>14</sup> Module souscrit avant le 01/01/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €, 25 €) selon la tranche choisie.

Module souscrit après le 01/01/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €) selon la tranche choisie.

<sup>15</sup> Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

<sup>16</sup> En application de l'article L.312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière.

<sup>17</sup> En application de l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier, ce montant est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.

<sup>18</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable, et s'il y a lieu, la Commission d'intervention.

<sup>19</sup> Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

<sup>20</sup> Le coût de l'assurance peut varier en fonction de votre situation personnelle. Renseignez-vous sur le coût applicable dans votre Caisse régionale. Les contrats d'assurance emprunteur proposés par votre Caisse régionale peuvent être assurés par : CNP ASSURANCES et/ou PREDICA - Entreprises régies par le Code des assurances. Conditions et événements garantis indiqués aux contrats. Ces contrats sont distribués par votre Caisse régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en qualité de courtier. Les mentions de courtier en assurances de votre Caisse sont disponibles sur [www.mentionscourtiers.credit-agricole.fr](http://www.mentionscourtiers.credit-agricole.fr) ou dans votre agence Crédit Agricole. Sous réserve de la disponibilité de ces offres dans votre Caisse régionale.

<sup>21</sup> Le coût de l'assurance peut varier en fonction de votre situation personnelle. Renseignez-vous sur le coût applicable dans votre Caisse régionale. Les contrats d'assurance emprunteur proposés par votre Caisse régionale peuvent être assurés par : CNP ASSURANCES, PREDICA, PACIFICA - Entreprises régies par le Code des assurances. Conditions et événements garantis indiqués aux contrats. Ces contrats sont distribués par votre Caisse régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en qualité de courtier. Les mentions de courtier en assurances de votre Caisse sont disponibles sur [www.mentionscourtiers.credit-agricole.fr](http://www.mentionscourtiers.credit-agricole.fr) ou dans votre agence Crédit Agricole. Sous réserve de la disponibilité de ces offres dans votre Caisse régionale.

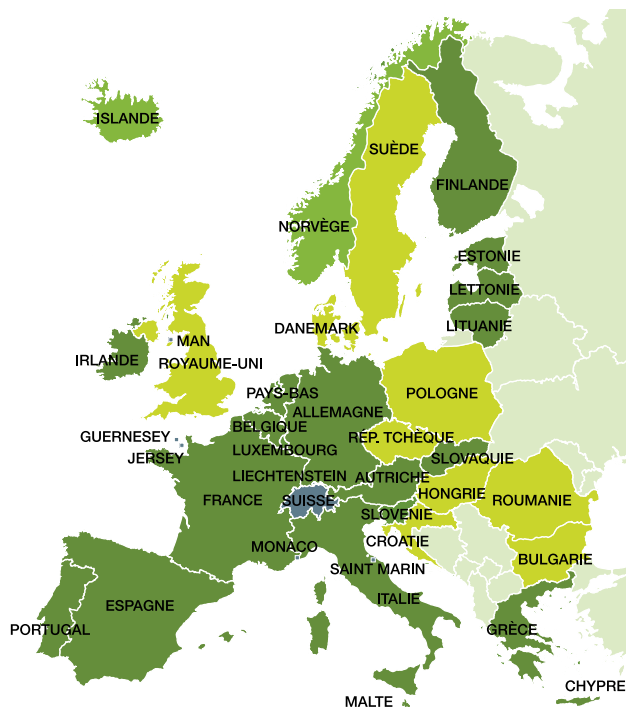
<sup>22</sup> Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 281 415 225 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugrard - 75724 Paris Cedex 15, 352 358 865 RCS Paris.

<sup>23</sup> Le contrat de télésurveillance est proposé par NEXECLUR Protection, Groupe Crédit Agricole, 13, rue de Belle-Ile - 72190 Coullaines - SAS au capital de 12 547 360 euros - SIREN 799 869 342 RCS LE MANS - N° TVA FR 19 799869342 - Agrément CNAPS AUT-072-2113-07-09-20140389180 « l'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ».

<sup>24</sup> NEXECLUR ASSISTANCE : SAS au capital de 23 450 €. Siège social : rue de Belle Ile, 72190 COULLAINES. SIREN 515 260 792 RCS LE MANS. N° TVA FR 88 515260792. SAP 515 260 792.

<sup>25</sup> Nos engagements : à défaut de réponse, nous accusons réception de votre demande sous 48h (2 jours ouvrés) et un délai de réponse vous sera alors indiqué. Il ne pourra excéder 2 mois maximum (réclamations complexes).

## Cartographie des zones européennes



- Pays de la zone Euro\*
- Pays de l'Union Européenne (U.E.)
- Pays de l'Espace Économique Européen (EEE)
- Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area)

\* 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.



## Numéros utiles

### Agence Multimédia

▶ N°Cristal 09 69 396 396

APPEL NON SURTAXE

Un conseiller vous répond : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 16h.

### Agence Assurances en Ligne

▶ N°Cristal 09 69 396 399

APPEL NON SURTAXE

Pour modifier votre contrat d'assurances Pacifica, obtenir des renseignements ou vous assurer : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 16h.

### Téléphone (Filvert)

▶ N°Cristal 09 69 366 366

APPEL NON SURTAXE

### Fil Bourse

▶ N°Cristal 09 69 396 366

APPEL NON SURTAXE

Pour vos opérations de Bourse : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 15h. Service assuré les jours fériés si les marchés sont ouverts.



## Résoudre un litige

### Votre premier interlocuteur : votre agence

Votre Conseiller et votre Directeur d'Agence sont à votre disposition pour trouver une solution appropriée<sup>25</sup>.

Cas particulier : si votre réclamation porte sur un sinistre dommages (Pacifica), votre interlocuteur est le service de gestion des sinistres en charge de votre dossier.

### Le Service Qualité Clients

En cas de désaccord sur la solution proposée, le Service Qualité Clients est également à votre écoute, vous pouvez contacter ce service de la Caisse régionale :

- par téléphone<sup>25</sup> du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h.

0 800 49 53 72 Service & appel gratuits

- par courrier<sup>25</sup> au Service Qualité Clients Crédit Agricole, 40 rue Prémartine - 72083 Le Mans Cedex 9. Transfert en 2018 au 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans.
- par e-mail<sup>25</sup> : [eservicequaliteclient@ca-anjou-maine.fr](mailto:eservicequaliteclient@ca-anjou-maine.fr)

Cas particulier : si votre réclamation concerne un contrat d'assurance ou sa mise en œuvre et que la réponse du Service Qualité Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser par courrier au Service Réclamation de votre assureur (pour plus d'informations : <https://www.ca-assurances.com/contact-0>)

### Les médiateurs

Si la réponse du Service Qualité Clients ne vous convient pas, conformément à l'article L.316-1 du Code monétaire et financier, vous pouvez saisir le médiateur gratuitement et par écrit.

- par courrier à l'adresse : Monsieur le Médiateur - c.s 151 - 75422 PARIS Cedex 09
- sur son site Internet : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Pour tout litige relatif à des produits financiers, vous pouvez saisir le médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par écrit (Médiateur AMF - Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS Cedex 02). Site Internet : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Pour les réclamations concernant le contrat d'assurance ou sa mise en œuvre : médiation de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 9. Site Internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Pour une réclamation relative à la souscription sur Internet d'un produit ou d'un service du Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, lien d'accès à la plateforme : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Document informatif à vocation non-publicitaire

Ces tarifs sont également consultables sur notre site Internet [www.ca-anjou-maine.fr](http://www.ca-anjou-maine.fr)

### CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE L'ANJOU ET DU MAINE

Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit - 414 993 998  
RCS LE MANS - Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires  
en Assurance sous le n° 07 023 736. Siège social : 40 rue Prémartine, 72083 Le Mans cedex 9.  
Transfert en 2018 au 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans.

Contrôlée par la Banque Centrale Européenne : Kaiserstrasse 29 - 60311 Francfort-sur-le-Main,  
Allemagne. Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue  
Taibout, 75436 Paris Cedex 09 sous le numéro 17906N.  
Voir le site : [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr).

Contrôlée par le Crédit Agricole S.A. : 12 place des États-Unis - 92127 Montrouge Cedex.  
Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.  
Réf. PUB0029(18) - 04/2018 - Extrait des principaux prix.