

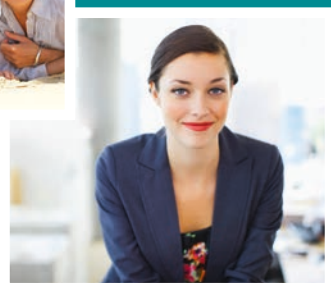
## PARTICULIERS

# NOS TARIFS



### Principales conditions tarifaires applicables aux particuliers

en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017 - Tarifs TTC



# Principales conditions tarifaires applicables aux particuliers

en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017 - Tarifs TTC

	<b>Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b>	<b>4</b>
	<b>La banque à distance</b>	<b>5</b>
	<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>6</b>
	<b>Offres de services groupés</b>	<b>9</b>
	<b>Irrégularités et incidents</b>	<b>12</b>
	<b>Découverts et crédits aux consommateurs</b>	<b>13</b>
	<b>Épargne bancaire et placements financiers</b>	<b>15</b>
	<b>Vos opérations à l'étranger</b>	<b>17</b>
	<b>Assurances et prévoyance</b>	<b>18</b>
	<b>Succession</b>	<b>19</b>
	<b>Autres services</b>	<b>19</b>
	<b>Offres pour les jeunes</b>	<b>20</b>
	<b>Résoudre un litige</b>	<b>22</b>

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

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

Abonnement à des services de banque à distance sur internet (Crédit Agricole en Ligne Action)	GRATUIT**
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	2,90 €/mois (soit 34,80 €/an)
Cotisation carte de paiement internationale de débit <sup>1</sup> Visa et Mastercard (anciennement carte à débit immédiat)	43,36 €/an
Cotisation carte de paiement internationale de crédit <sup>2</sup> Visa et Mastercard (anciennement carte à débit différé)	43,36 €/an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique L'Autre Carte (carte de débit <sup>1</sup> )	16,30 €/an
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la Zone Euro (À partir du quatrième retrait avec une carte de crédit ou débit Visa ou Mastercard)	1 €/retrait
Frais par virement SEPA occasionnel : en agence	3,80 €/virement
Frais par virement SEPA occasionnel : par internet	GRATUIT**
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
Commission d'intervention : par opération	8 €
Commission d'intervention : plafond mensuel	80 €
Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement	24 €/an /compte
Frais de tenue de compte actif	1 €/mois (soit 12 €/an)
Pour les titulaires d'un Compte à Composer ou d'un Compte Service Crédit Agricole	GRATUIT

1 Carte de débit / Sont considérées comme des cartes de débit :

- Les cartes à débit immédiat
- Les cartes à autorisation systématique

Les opérations de paiement sont débitées sur le même compte support dans un délai maximal de 48h.

2 Carte de crédit / Sont considérées comme des cartes de crédit :

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

\* 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-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr)).

\*\* Hors coût du fournisseur d'accès à internet.



## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE DE DÉPÔT

### Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	GRATUIT
Clôture / transfert de compte de dépôt	GRATUIT
Désolidarisation du compte joint	GRATUIT
Liste des opérations automatiques et récurrentes	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité	GRATUIT

Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte) : 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

Relevé mensuel	GRATUIT
E-relevé	GRATUIT
Abonnement à l'option de non regroupement des comptes (dématérialisé)	GRATUIT
Abonnement à l'option de non regroupement des comptes (papier)	de 1,00 € à 3,00 €/mois
Relevé par quinzaine (2 par mois)	1,38 €/mois
Relevé décadaire (3 par mois)	2,76 €/mois
Réédition d'un relevé de compte papier	14,68 €/relevé
Relevé annuel des frais	GRATUIT
Relevé global des avoirs (épargne/crédit)	32,00 €/an
Relevé ISF	49,90 €/an

### Tenue de compte

Frais de tenue de compte actif	1,00 €/mois
Frais de gestion de compte en inactivité <sup>3</sup>	30,00 €/an
Un compte inactif est un compte sans mouvement depuis 12 mois	
Délivrance de BIC/IBAN	GRATUIT
Forfait des opérations courantes illimitées	1,10 €/mois
Comprenant les opérations de virements SEPA et de prélèvements SEPA.	

### Services en agence

Frais de recherche et réédition de document <sup>4</sup> de moins d'un an	14,68 €
Frais de recherche et réédition de document <sup>4</sup> de plus d'un an	27,01 €
Frais de location de coffre-fort	de 94 € à 350 €/an et par coffre
Retrait d'espèces de dépannage	5,00 €
Mise à disposition de fonds (autre Caisse Régionale)	26,34 €
Frais pour mise à disposition non décaissée	15,00 €

<sup>3</sup> 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.

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

## Le Change

### Chèques de voyage

Achat (autres devises) < 50 €	cours du change + 3,00 € /opération
Achat (autres devises) > 50 €	cours du change

### Billets de banque

Achat (autres devises) < 50 €	cours du change + 7,28 € /opération
Achat (autres devises) > 50 €	cours du change + 4,28 € /opération
Vente (autres devises) < 100 €	cours du change + 3,00 € /opération
Vente (autres devises) > 100 €	cours du change



## LA BANQUE À DISTANCE

### Frais d'utilisation des services de banque à distance

Hors coût du fournisseur d'accès à internet

#### Abonnement à des services de banque à distance sur internet

Crédit Agricole en Ligne "Vision" Service de banque en ligne limité à la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique	GRATUIT
Crédit Agricole en Ligne "Action" Services inclus dans "Vision" + virements externes	GRATUIT
Invest Store : service de bourse en ligne/Invest Store Initial	2 €/mois
Invest Store Intégral / à partir de 24 ordres par an	GRATUIT
Moins de 24 ordres par an	96 €
Application mobile Ma Banque <sup>5</sup>	GRATUIT
Application mobile Ma Carte <sup>5</sup> dédiée à la carte bancaire et paiements en ligne sécurisés avec PAYLIB	GRATUIT

#### Services SMS Fil Mobile/Fil Alerte

Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation de compte par SMS

Mini-relevés	0,34 € /message
Alerte Fil Mobile – par message	0,34 €

#### Services d'alertes par SMS

Alerte écopage	2,90 € /mois
Alerte temps réel de gestion	2,90 € /mois
Alerte achat à distance	2,90 € /mois
Alerte solde disponible	2,90 € /mois
Alerte essentielle : solde débiteur	2,90 € /mois
Alerte essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	GRATUIT
Alerte souplesse du découvert	2,90 € /mois

#### Téléphone avec Filvert service vocal

Plateforme téléphonique	0,34 € /appel + coût selon opérateur
-------------------------	---

5 L'utilisation de l'application nécessite la détention préalable d'un terminal de communication compatible avec accès à internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.



## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### LES CARTES

#### Cotisations

#### BON À SAVOIR



POUR TOUTE SOUSCRIPTION D'UNE SECONDE CARTE DE PAIEMENT SUR UN MÊME COMPTE (SAUF L'AUTRE CARTE ET MOZAÏC), **RÉDUCTION DE 50 %** SUR LA COTISATION ANNUELLE DE LA CARTE LA MOINS CHÈRE !

#### Cartes de paiement et de retrait

Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte

	Débit <sup>1</sup>	Crédit <sup>2</sup>
L'Autre Carte	16,30 €/an	
Mastercard avec contrôle du solde	36,30 €/an	
MasterCard ou Visa	43,36 €/an	43,36 €/an
Gold MasterCard ou Visa Premier	120 €/an	120 €/an
World Elite MasterCard		282 €/an
Visa Infinite		282 €/an

#### Cartes avec paiement par crédit renouvelable

Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte

	Débit <sup>1</sup>	Crédit <sup>2</sup>
Cartwin MasterCard ou Visa <sup>6</sup>	43,36 €/an	43,36 €/an
Cartwin Gold MasterCard ou Visa Premier <sup>6</sup>	120 €/an	120 €/an

#### Carte de retrait

Cotisation carte Libre-Service Agence<sup>7</sup>

GRATUIT

#### BONUS GOLD : 0,05 €

À VALOIR SUR LA PROCHAINE

COTISATION CARTE<sup>8</sup> POUR CHAQUE

PAIEMENT ET RETRAIT DANS LES

DISTRIBUTEURS DU CRÉDIT AGRICOLE

#### BON À SAVOIR



#### LES JEUNES ENTRE 18 ET 25 ANS INCLUS

bénéficient de **50 % DE RÉDUCTION** sur la cotisation carte.

Valable pour toute souscription à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sur les cartes à débit ou crédit Visa ou Mastercard, Gold Mastercard ou Visa Premier.

#### LES JEUNES ENTRE 26 ET 28 ANS INCLUS

bénéficient de **20 % DE RÉDUCTION** sur la cotisation carte.

Valable pour toute souscription à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sur les cartes à débit ou crédit Visa ou Mastercard, Gold Mastercard ou Visa Premier.

> Vous reporter à la rubrique "Les offres pour les jeunes".

6 Le montant de la cotisation est hors coût du crédit. La carte "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 l'ouverture 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.

7 Retraits au (x) seul(s) distributeurs de votre agence.

8 À valoir sur la prochaine cotisation carte Gold MasterCard, Visa Premier, World Elite MasterCard, Visa Infinite, Cartwin Gold MasterCard ou Visa Premier. Dans la limite maximum du montant de la cotisation due, moins 1 euro à titre de participation financière minimum.

## Paievements par carte

Paievements par carte dans la Zone Euro <sup>9</sup>	<b>GRATUIT</b>
Paievements par carte hors Zone Euro	<b>0,20 € /opération</b>
+ Frais proportionnels au montant du paievement	<b>1,75 %</b>

## Retraits par carte dans la Zone Euro<sup>9</sup>

	Frais par retrait d'espèces	
	au distributeur automatique de billets (DAB) du CA	à un DAB d'une autre banque
L'Autre Carte	<b>GRATUIT</b>	<b>1 € /retrait dès le 1<sup>er</sup> retrait</b>
Carte internationale Mastercard ou Visa		<b>1 € /retrait</b> à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois
Carte Cartwin		
Carte internationale Gold Mastercard ou Visa Premier	<b>GRATUIT</b>	
Carte Visa Infinite/Carte World Elite Carte Platinum Mastercard		

## Retraits par carte hors Zone Euro<sup>9</sup>

Frais fixe	<b>3,00 € /retrait</b>
Frais proportionnels à l'opération	<b>1,75 %</b>

## Autres opérations Carte

CASH dépannage	<b>50,00 €</b>
Personnalisation visuel Carte	<b>10,00 €</b>
Envoi de la carte en recommandé avec avis de réception (frais de poste inclus) suite à la demande du client	<b>8,89 €</b>
Envoi de la carte en pli simple suite à la demande du client	<b>1,64 €</b>
Commande de carte en urgence	<b>de 17,56 € à 240 €</b>
Rédition du code confidentiel	<b>9,19 €</b>
Refabrication de la carte (en cas de détérioration)	<b>GRATUIT</b>
Refabrication de la carte en cas de perte/vol	<b>6,20 €</b>
Modification des plafonds d'utilisation à la demande du porteur en agence	<b>12,90 €</b>
- par l'application "Ma Carte"	<b>GRATUIT</b>
Opposition faite par le titulaire de la carte	<b>GRATUIT</b>
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif	<b>GRATUIT</b>

<sup>9</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, Slovénie.

## LES VIREMENTS

### Virements SEPA\*

(Opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA)

#### Virements SEPA occasionnels

	Internet	Agence
Frais par émission vers un compte détenu au sein de la Caisse Régionale	GRATUIT	GRATUIT
Frais par émission vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	GRATUIT	GRATUIT
Frais par émission vers un compte d'une autre Banque	GRATUIT	3,80 €
Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées du bénéficiaire absentes ou incorrectes)	9,60 €	9,60 €

#### Virements SEPA permanents

Frais de mise en place	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement permanent vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement permanent vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	GRATUIT
Modification d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement rejeté pour autre motif que défaut de provision	9,60 €	9,60 €
Réception d'un virement SEPA	GRATUIT	GRATUIT

### Virements non SEPA\*

(Opération libellée en devises ou en euros hors SEPA)

#### Émission d'un virement non SEPA occasionnel

En agence uniquement

Frais par virement vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	Frais proportionnels 0,10 % avec un minimum de 18 € + SWIFT 11 €
Frais par virement vers un compte d'une autre Banque	Pour les opérations en devises (commission de change): 0,10 % du montant avec un minimum de 15,00 €

#### Émission d'un virement non SEPA permanent

Frais de mise en place	15,00 €
Frais par virement permanent	Tarif unitaire
Vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	0,10 % avec un minimum de 18 € + SWIFT 11 €
Vers un compte d'une autre Banque	Pour les opérations en devises (commission de change): 0,10 % du montant avec un minimum de 15,00 €
Frais par virement rejeté pour autre motif que défaut de provision	9,60 €

#### Réception d'un virement non SEPA

Frais par virement	Frais forfaitaire 20,00 €
--------------------	---------------------------

Pour les opérations en devises : commissions de change (le cas échéant à ajouter)

\* Pays de la zone SEPA (cf. carte) : 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, 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 Échange) : 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 / La principauté de Monaco.



## LES PRÉLÈVEMENTS SEPA

Frais pour révocations et oppositions (liste blanche, liste noire)	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	GRATUIT
Information Premier prélèvement	GRATUIT
Frais par prélèvement rejeté pour un motif autre que l'absence de provision	20,80 €
SEPAmail	GRATUIT

## LES CHÈQUES

Paiement par chèque	GRATUIT
Remise de chèque sur le compte	GRATUIT
Date de valeur chèque remis à l'encaissement à compter de son inscription sur le compte J + 1	
Chéquier remis à l'agence	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier en recommandé AR (frais de poste inclus) à la demande du client	8,90 €
Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client	2,07 €
Frais de destruction de chéquier non récupéré	5,75 €
Frais d'opposition chèque ou chéquier par l'émetteur	16,58 €
Frais d'émission d'un chèque de banque	13 €



## VOS OFFRES DE SERVICES GROUPÉS

Offres de services groupés qui peuvent être achetés séparément

## LE COMPTE À COMPOSER

### Vos essentiels du quotidien

Le Socle	Frais de tenue de compte	2,10 €/mois
	CAEL option virement externe Crédit Agricole en ligne "Action"	
	Internet mobile	
	Envoi chéquier à domicile (pour les renouvellements)	
	Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)	
	Opérations courantes illimitées (Virement - Prélèvement)	
	Alerte SMS essentielle : Mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	
	Alerte SMS essentielle (mensuelle) : Solde débiteur	
	Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
	Dossier familial (3 numéros gratuits sur abonnement)	

## Vos univers de besoins

		Découvert	Prix
Module Maîtrise du Découvert	Module souscrit à partir du 01/01/2017  Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>10</sup> Alerte SMS souplesse du découvert Ristourne des intérêts débiteurs <sup>11</sup>	Tous montants	3,10 €/mois
		Module souscrit avant le 01/01/2017	
	Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>10</sup> Alerte SMS souplesse du découvert Ristourne des intérêts débiteurs <sup>11</sup>	De 1 à 300 €	2,75 €/mois
		De 300,01 à 800 €	2,75 €/mois
		De 800,01 à 1 200 €	3,10 €/mois
		De 1 200,01 à 2 000 €	3,10 €/mois
	2 000,01 € et plus	3,10 €/mois	
Module Budget Assurances	Assurance SécuriBUDGET <sup>10</sup> SécuriBUDGET Premium <sup>10</sup> (auto, habitation, santé, personne)		1,51 €/mois Premium : 3,68 €/mois
Module Compte Sécurisé	Assurance SécuriCOMPTE Plus <sup>10</sup> SécuriCOMPTE Premium <sup>10</sup> Frais d'opposition chèque par l'émetteur Retrait d'espèces de dépannage Réédition Carte urgente Réédition code confidentiel		3,15 €/mois Premium : 4,17 €/mois
Module Épargne Pilotée	Mandat d'épargne <sup>12</sup> Alerte mensuelle "écopage" Assurance SécuriEPARGNE <sup>10</sup> SécuriEPARGNE Premium <sup>10</sup> Relevé global épargne/crédit (annuel)/ (trimestriel) en Premium Abonnement à des services de banque en ligne Invest Store Initial		1,72 €/mois Premium : 2,84 €/mois
Module Suivi @ssuré	Assurance SécuriWEB <sup>10</sup> /SécuriWEB Premium <sup>10</sup> Alerte SMS achat à distance Mini relevés (1/semaine) Alertes SMS temps réel de gestion		2,47 €/mois Premium : 3,80 €/mois

## Personnalisation de votre équipement

Les options	Assurance SécuriZEN <sup>10</sup>	1,90 €/mois
	Assurance SécuriLIVRETS <sup>10</sup>	1,90 €/mois

<sup>10</sup> Souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 65 rue La Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.

<sup>11</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>12</sup> Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

**POUR TOUTE SOUSCRIPTION DU COMPTE À COMPOSER (SOCLE + MODULES),  
VOUS BÉNÉFICIEZ D'UNE DÉGRESSIVITÉ TARIFAIRE DONT LES MODALITÉS SONT LES SUIVANTES :**

- 5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules) compris entre 4,10 € et 5,10 €
- 10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules) compris entre 5,10 € et 7,15 €
- 15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules) compris entre 7,15 € et 9,18 €
- 20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules) égal à 9,18 € et plus

## DÉGRESSIVITÉ ET AVANTAGES



**EN + :** les Options bénéficient automatiquement du niveau de dégressivité tarifaire atteint au titre de l'équipement socle + modules.

### AVANTAGES TARIFAIRES SUPPLÉMENTAIRES

- Pour les 18-25 ans inclus **-55 %** de réduction supplémentaire
- Pour les clients Fidèles et Sociétaires **-20 %** de réduction supplémentaire

Avantages clients Fidèles et Sociétaires : retrouvez les critères d'éligibilité sur [www.ca-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr) (Espace sociétaires) / coût de connexion selon opérateur.

## LE COMPTE À COMPOSER MODULE BUDGET PROTÉGÉ <sup>13</sup>

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

<b>Le Socle</b>	Frais de tenue de compte CAEL 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 (mensuelle) : solde débiteur Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
<b>Module Budget Protégé</b>	Fermeture et ouverture le cas échéant du compte Cotation Carte "L'Autre Carte" Alerte SMS solde disponible (1 fois /semaine) Plafonnement spécifique commission d'intervention à 4 € /opération et à 20 € /mois Réduction de 50 % et plafonnement à 30 € par mois, selon les conditions tarifaires en vigueur, pour les frais suivants : le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ; les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ; les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ; les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision. 2 chèques de banque (par mois) Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB) Un changement d'adresse une fois par an Dépôt et retrait d'espèces dans l'agence teneur du compte.	<b>3 € /mois <sup>14</sup></b>

<sup>13</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>14</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.

## LE COMPTE SERVICE

(fin de commercialisation octobre 2012)

Compte service Sérénité	6,32 € /mois
Compte Service Optimum	7,48 € /mois
Compte Service Mozaïc	2,35 € /mois
Compte Service Découvert et Épargne	5,96 € /mois



## 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 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 €

### Opérations Particulières

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse)	16,00 €
Frais par saisie attribution ou conservatoire	111,00 €
Frais par avis à tiers détenteur (ATD)	111,00 €
Frais par opposition administrative (OA)	111 € dans la limite de 10 % du montant dû au Trésor Public
Frais pour saisie (attribution ou conservatoire), ATD, OA inopérante	55,50 €
Frais de mainlevée saisie attribution, ATD, OA	10,55 €
Frais lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	12,90 €
Frais lettre d'information pour compte débiteur non autorisé + 30 jours	16,90 €

### Incidents de paiement

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté	18,30 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>15</sup> si montant du chèque ≤ 50 €	30,00 € /chèque
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>15</sup> si montant du chèque > à 50 € (Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)	50,00 € /chèque
En cas d'interdiction bancaire :	
Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	20,90 € /chèque
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	27,06 €
Frais par rejet de chèque pour un autre motif que sans provision	GRATUIT
Frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision <sup>16</sup> si paiement < 20 €	montant du paiement maximum
Frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision <sup>16</sup> si paiement > 20 €	20,00 €

<sup>15</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention

<sup>16</sup> Les montants comprennent, s'il y a lieu, la commission d'intervention.



## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS AUX CONSOMMATEURS<sup>17</sup>

Pour les offres de découvert et de crédit destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique "Les offres pour les jeunes".

### Découvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement)

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

Taux débiteur annuel	Nous consulter
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	Plafond du taux réglementaire

### Autorisation de découvert remboursable dans un délai d'un mois

Taux débiteur annuel*	Nous consulter
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal**	Plafond du taux réglementaire
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	Taux de découvert non convenu
Assurance facultative en couverture du découvert <sup>18</sup> Voir rubrique "assurance pour vous protéger au quotidien"	Fonction du montant du découvert

Voir conditions préférentielles dans nos offres Compte à Composer

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

Taux débiteur annuel*	Nous consulter
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal**	Plafond du taux réglementaire
Taux débiteur annuel en cas de dépassement Cf. ci-avant.	Taux du découvert non convenu
Frais de dossier / de mise en place ou de renouvellement	15,00 €
Assurance facultative en couverture du découvert <sup>18</sup> Voir rubrique "assurance pour vous protéger au quotidien"	Fonction du montant du découvert

### Autorisation de découvert remboursable dans un délai supérieur à 3 mois

Taux débiteur annuel*	Nous consulter
Taux débiteur annuel en cas de dépassement Cf. ci-avant.	Taux du découvert non convenu
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal**	Plafond du taux réglementaire
Frais de dossier	15,00 €
Frais de renouvellement	15,00 €
Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû	GRATUIT
Assurance facultative en couverture du découvert Voir rubrique "assurance pour vous protéger au quotidien"	Fonction du montant du découvert

\* Le taux débiteur varie en fonction du montant du découvert, de sa durée et de votre situation personnelle. Le taux débiteur et le TAEG (Taux annuel effectif global) sont indiqués sur le contrat et sur le relevé de compte.

\*\* TAEG maximal : Taux calculés par la Banque de France et publiés trimestriellement au Journal Officiel, en fonction du montant du découvert (<1 500 €, 1 500 € à 3 000 €, 3 000 € à 6 000 €, > 6 000 €)

<sup>17</sup> Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

<sup>18</sup> PREDICA, compagnie d'assurances de personnes, filiale de Crédit Agricole SA - S.A. au capital de 997 087 050 € entièrement libéré, 334 028 123 RCS Paris, siège social 50-56 rue de la Procession, 75015 Paris. Entreprises régies par le Code des Assurances. Les événements et conditions garantis sont indiqués au contrat. Ces contrats sont distribués par votre Caisse Régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en qualité de courtier. Il peut arriver que votre état de santé ne vous permette pas de bénéficier des conditions d'assurance standardisées. Le dispositif prévu par la Convention AERAS organise des solutions adaptées à votre cas.

## Crédits renouvelables à taux variable ou révisable

Compte Supplétis

[Nous consulter](#)

*Le taux débiteur annuel et le TAEG (Taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit.*

Le Compte Supplétis est une offre de crédit renouvelable d'une durée d'un an renouvelable, accordée sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre Caisse Régionale. **Le coût total de ce crédit** dépend de l'utilisation du crédit. Il varie suivant le montant et la durée d'utilisation.

Peuvent être associés au Compte Supplétis :

- une carte de crédit (carte Supplétis) ou une carte de paiement crédit ou comptant (carte Master Cartwin ou gold Cartwin).  
**Le montant des cotisations** de ces cartes est indiqué ci-dessus à la rubrique "carte"
- une assurance emprunteur<sup>18</sup> : **de 0,20 % à 0,30 %** par mois, sur le montant utilisé / du solde restant dû, selon l'option choisie et l'âge de l'assuré.

Frais de dossier

**GRATUIT**

## Prêts amortissables à taux fixe

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

Prêt à consommer "Auto"

[Nous consulter](#)

Prêt à consommer "Confort"

[Nous consulter](#)

Prêt à consommer "Perso"

[Nous consulter](#)

Prêt Regroupé

[Nous consulter](#)

Regroupement dans un seul prêt de différents crédits à la consommation

Frais de dossier

**1,20 % du capital emprunté**  
maximum **150,00 €**

Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû

**GRATUIT**

Frais de constitution de garantie

**Tarif variable selon le type de garantie**

## Crédits Immobiliers

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.

Prêt à taux zéro +

[Nous consulter](#)

Éco prêt à 0 %

[Nous consulter](#)

Prêt à l'accession sociale (PAS)

[Nous consulter](#)

Prêt conventionné

[Nous consulter](#)

Prêt Épargne Logement

[Nous consulter](#)

Prêt tout habitat

[Nous consulter](#)

(prêt à taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine)

Crédit relais

[Nous consulter](#)

Frais de dossier

Montant minimum 350 €

**1 % du capital emprunté**

- sur le prêt PAS

maximum **500 €**

Assurance décès-invalidité<sup>19</sup>: tarif normal

[Nous consulter](#)

Assurance perte d'emploi<sup>20</sup>: tarif normal

[Nous consulter](#)

19 Le taux varie en fonction de l'âge et de l'état de santé du client. Le contrat d'assurance en couverture de prêt est assuré par CNP Assurances, société anonyme au capital de 686 618 477€ entièrement libéré. 341 737 062 RCS Paris.

20 Le contrat Perte d'emploi est assuré par CNP IAM, S.A au capital de 30 500 000€ entièrement libéré 383 024 189 RCS PARIS- Siège social : 4, place Raoul Dautry, 75716 PARIS CEDEX 15. Entreprise régie par le Code des Assurances. Les événements garantis et les conditions figurent au contrat.

## Autres opérations liées aux crédits

Modification du compte à débiter	24,50 €
Modification de la date d'échéance	24,50 €
Modification de la périodicité	24,50 €
Modification de garantie	143,00 €
Nantissement de valeurs déposées sur un compte Crédit Agricole Alpes Provence	57,00 €
Nantissement de valeurs déposées sur un compte hors Crédit Agricole Alpes Provence	170,00 €
Attestations diverses liées au prêt	24,50 €
Lettre d'Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	24,50 €
Rédition de tableau d'amortissement	26,00 €
Frais de dossier de réaménagement de prêt	montant minimum 800 €/maximum 1 500 € 0,5 % du capital restant dû
Décompte de remboursement de crédit immobilier	24,50 €
Décompte de remboursement de crédit consommation	24,50 €
Mainlevée totale ou partielle de garantie (hypothèque)	143,00 €
Report d'échéance	52,00 €



## ÉPARGNE BANCAIRE ET PLACEMENTS FINANCIERS

### ÉPARGNE BANCAIRE

*Transfert de compte vers une autre banque*

Livrets et assimilés	GRATUIT
Compte et Plan d'Épargne Logement, Livret d'Épargne Populaire (LEP) et Plan Épargne Populaire (PEP)	102 €
Mandat d'épargne – Mandat d'épargne + <sup>21</sup>	14,98 €

### Épargne disponible

*Livret A, Compte sur livret, Compte Épargne Logement, Livret de Développement Durable, Livret Codebis, Livret d'Épargne Populaire*

Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	Nous consulter

### Épargne moyen/long terme

*Les dépôts à terme, Plan Épargne Logement*

Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	Nous consulter
<i>L'assurance-vie et le Plan d'Épargne Populaire - Perp</i>	
Droits d'entrée	Nous consulter
Rémunération	Nous consulter
Frais de gestion	Nous consulter

<sup>21</sup> Mandat de gestion automatisé des excédents de trésorerie.

## PLACEMENTS FINANCIERS

### Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titre ou d'un PEA/PEA-PME	GRATUIT
Transfert de compte titres	150 €/par contrat
Service de calcul des plus-values	14,68 €
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	14,70 €
Opposition sur titre	GRATUIT
Ordre annulé, non exécuté	GRATUIT
Frais sur titre non coté	150 €
Mise en nominatif administré	GRATUIT
Mise en nominatif pur	45,00 €/ligne
Gestion conseillée	Nous consulter

### Les ordres de Bourse en France

0 980 980 280

Service gratuit  
+ Prix appel

Autres services :

0 980 983 983

Service gratuit  
+ Prix appel

Les coûts indiqués ne tiennent pas compte du coût de l'appel ou de la connexion Assistance Crédit Agricole En Ligne.

<i>Opérations passées par les services du Siège</i>	<b>2,15 %</b> du montant de l'ordre / minimum 23,00 € Frais fixes à la ligne : <b>3,50 €</b>
<b>Invest Store Initial</b>	
<i>Internet</i>	<b>0,46 %</b> du montant de l'ordre / minimum 7,11 € Frais fixes à la ligne : <b>GRATUIT</b>
<i>Téléphone</i>	<b>0,92 %</b> du montant de l'ordre / minimum 10,12 € Frais fixes à la ligne : <b>2,93 €</b>
<b>Invest Store Intégral</b>	
<i>Internet</i>	Ordre < à 1100 € : <b>0,99 €</b> par ordre
<i>Téléphone</i>	Ordre > à 1100 € : <b>0,09 %</b> du montant de l'ordre Forfait si moins de 24 ordres : <b>96 €</b>

Service de règlement Différé (SRD)	Nous consulter
Commission sur OPCVM externe / Externe Français	<b>0,75 %</b> du montant de la transaction
Commission sur OPCVM externe / Externe Étrangers	<b>0,879 %</b> du montant de la transaction
Souscription et vente de SICAV et FCP Crédit Agricole	GRATUIT
Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution	



## Les ordres de Bourse sur Bourses étrangères

Opération sur bourses étrangères

[Nous consulter](#)

### Frais annuel de gestion de compte-titres *Portefeuille valorisé au 31/12*

Bons, parts sociales Crédit Agricole Alpes Provence (CAAP), certificats coopératifs d'investissement de CAAP, comptes à terme, comptes à intérêts progressifs

**GRATUIT**

Par an	Compte-Titres (CTO)	Plan Épargne en Action (PEA)
Frais de tenue de compte	25,50 €	15,90 €
	pour les CTO et PEA abonnés <b>33 % de réduction</b>	

par an	Tranches	Valeurs françaises et non nominatives	Valeurs étrangères ou nominatives	OPC Amundi France et actions Crédit Agricole SA.
Commission proportionnelle au montant du portefeuille	> 150 000 €	0,09 %		<b>GRATUIT</b>
	Entre 100 001 et 150 000 €	0,16 %		
	Entre 50 001 et 100 000 €	0,22 %		
	Jusqu'à 50 000 €	0,28 %		
Frais fixes par ligne		4,20 €	21,60 €	<b>GRATUIT</b>

Montant minimum de perception

14,90 €

Tarif jeune (0-25 ans)

Demi-tarif



## VOS OPÉRATIONS À L'ÉTRANGER

### Les chèques

Encaissement d'un chèque sauf bonne fin

minimum 20,00 €

0,10 % du montant

Encaissement d'un chèque crédit après encaissement

minimum 25,00 €

0,10 % du montant

+ frais de port (variables selon pays)

### Autres opérations

Frais d'enrichissement d'instruction

15,00 €

Virements et transfert de fonds => cf. page 8

Les retraits DAB et paiements par carte => cf. pages 3 et 7



## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

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

L'assurance complémentaire santé	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
La garantie des accidents de la vie (fonction de la composition de la famille)	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
L'assurance dépendance : fonction du montant et de l'âge de l'assuré	<b>Nous consulter</b>
L'assurance décès : fonction du montant et de l'âge de l'assuré	<b>Nous consulter</b>
L'assurance obsèques	<b>Nous consulter</b>
- Contrat de financement : fonction du montant et de l'âge de l'assuré	<b>Nous consulter</b>
- Contrat d'assistance	<b>19,97 € /an</b>

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

L'assurance automobile	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
L'assurance multirisque habitation	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
L'assurance garantie locative	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
L'assurance deux roues	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
L'assurance tous mobiles	<b>8,50 € /mois</b>

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

La protection juridique	<b>Nous consulter / Sur internet lien devis</b>
-------------------------	---

### SécuriCOMPTE

Assurance perte et vol des moyens de paiement <sup>23</sup>

	Standard	Premium
SécuriCOMPTE	<b>SécuriCOMPTE Plus 24,00 € /an /compte</b>	<b>SécuriCOMPTE Premium 50,40 € /an /compte</b>
SécuriWEB <sup>23</sup>	<b>15,00 € /an /compte</b>	<b>30,00 € /an /compte</b>
SécuriBUDGET <sup>23</sup>	<b>20,40 € /an /compte</b>	<b>42,00 € /an /compte</b>
SécuriEPARGNE <sup>23</sup>	<b>3,00 € /an /compte</b>	<b>22,56 € /an /compte</b>
SécuriLIVRETS <sup>23</sup>	<b>22,80 € /an /assuré</b>	
SécuriZEN <sup>23</sup>	<b>22,80 € /an /assuré</b>	

<sup>22</sup> Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 249 194 475 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.

<sup>23</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, 65 rue La Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des Assurances. RCS 784 338 527.

## SécuriCOMPTE Découvert<sup>23</sup> (découverts souscrits jusqu'au 31/12/2016)

### Tranches de découverts

≤ 300 €		16,20 € /an /compte
De 300,01 € à 800 €		27,72 € /an /compte
De 800,01 € à 1 200 €		39,12 € /an /compte
De 1 200,01 € à 2 000 €		50,76 € /an /compte
> 2 000 €	Plafond d'indemnisation 3 000 € par sinistre et par an	68,04 € /an /compte

## SécuriCOMPTE Découvert<sup>23</sup> (découverts souscrits à partir du 01/01/2017)

### Tranches de découverts

≤ 500 €		24,00 € /an /compte
De 500,01 € à 1 000 €		33,60 € /an /compte
De 1 000,01 € à 2 100 €		50,76 € /an /compte
> 2 000 €	Plafond d'indemnisation 3 000 € par sinistre et par an	68,04 € /an /compte



## SUCCESSION

Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession	de 1 € à 750 € d'actif successoral	GRATUIT
Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession	au-delà de 750 € d'actif successoral	de 82 € à 900 €
Frais de gestion annuels		125 €



## AUTRES SERVICES

Dossier Familial	43,60 €
Santé magazine	31,60 €
Détente Jardin	17,60 €
Régal	23,90 €
Maison Créative	19,90 €
Détours en France	45,00 €
PEP's	19,90 €

### SERVICE CLIENT UNI-ÉDITIONS

Pour toute question relative aux publications

 **N° Cristal 09 69 32 34 40**

Appel non surtaxé

Ces publications sont éditées par la SAS UNI-EDITIONS filiale de Presse du Groupe Crédit Agricole 22 rue LETELLIER PARIS 15<sup>e</sup>.





## LES OFFRES POUR LES JEUNES

### BON À SAVOIR

**LES JEUNES ENTRE 18 ET 25 ANS INCLUS** bénéficient de **50 % de réduction** sur la cotisation carte.  
Valable pour toute souscription à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sur les cartes à débit ou crédit Visa ou Mastercard, Gold Mastercard ou Visa Premier.

**LES JEUNES ENTRE 26 ET 28 ANS INCLUS** bénéficient de **20 % de réduction** sur la cotisation carte.  
Valable pour toute souscription à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sur les cartes à débit ou crédit Visa ou Mastercard, Gold Mastercard ou Visa Premier



### Moyens de paiement

Cotisation carte Cirrus Mozaïc de retrait (12-16 ans)	GRATUIT
Cotisation carte Cirrus Mozaïc de retrait (17-25 ans)	20 €/an
Cotisation carte Mastercard Mozaïc de paiement avec contrôle du solde (12-25 ans)	20 €/an
Cotisation carte Mastercard Mozaïc de paiement classique (16-25 ans)	20 €/an

### Autres opérations sur moyens de paiement

#### Paielements par carte

Paielements par carte dans la Zone Euro <sup>24</sup>	GRATUIT
Paielements par carte hors Zone Euro avec carte de la gamme Mozaïc	GRATUIT
Paielements par carte hors Zone Euro	0,20 €/opération
+ Frais proportionnels au montant du paiement	1,75 %

#### Retraits par carte

Retrait par carte dans la Zone Euro <sup>24</sup> avec carte de la gamme Mozaïc	GRATUIT
Retrait par carte hors Zone Euro avec carte de la gamme Mozaïc	GRATUIT
Retrait par autre carte	Cf. tableau p. 7

#### Retraits par carte à un DAB d'une autre banque dans la Zone Euro<sup>24</sup>

Carte Cirrus Mozaïc de retrait	GRATUIT
Mastercard Mozaïc de paiement avec contrôle du solde	GRATUIT
Carte Mastercard Mozaïc de paiement Classique	GRATUIT
Autres cartes	Cf. tableau p. 7
Frais d'opposition chèques par l'émetteur	Exonération

## Offre de services groupés

Compte à composer / Entre 18 et 25 ans

Réduction de 55 % sur la cotisation

Incidents et irrégularités => cf. page 12

## Assurances

Assurance vol moyens de paiement Securicompte	Nous consulter
Assurance Multirisque Habitation	Nous consulter
Assurance facultative en couverture de crédits et découverts	Nous consulter

## Crédits et Découverts

### BON À SAVOIR



AUTORISATION DE DÉCOUVERT SOUMISE À ÉTUDE DU DOSSIER

Prêt Permis (jusqu'à 26 ans), Prêt Projets (jusqu'à 30 ans), prêts étudiants (jusqu'à 30 ans)	Nous consulter
Good Loc	Nous consulter
Frais de dossier sur prêt	GRATUIT
Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû	GRATUIT
Réédition de tableau d'amortissement pour les prêts amortissables	26 € /par prêt
Lettre d'information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	24,50 €
Pour les autres opérations liées aux crédits, voir la rubrique "autres opérations liées aux crédits"	p. 15

## Épargne et placements financiers

Livret Tiwi (0-11 ans) / Ouverture	GRATUIT
Livret Tiwi (0-11 ans) / Taux brut en vigueur	Nous consulter
Livret Jeune (12-25 ans) / Ouverture	GRATUIT
Livret Jeune (12-25 ans) / Taux brut en vigueur	Nous consulter
Frais annuels de gestion de compte-titres (0-25 ans)	50 % réduction

24 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, Slovénie.

## 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 Clientèle qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant à l'adresse de la Caisse Régionale 25 chemin des trois cyprès- CP 25-13097 AIX EN PROVENCE cedex 2- CS70392, ou en téléphonant au 04 27 84 84 84 (appel non surtaxé) ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site internet de la Caisse Régionale (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.**

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 à un Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : BP 30260 13266 SALON GANDONNE PDC.

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 en consultant la Charte de la Médiation bancaire de l'établissement disponible en agence (sur demande) ou sur le site internet de la Caisse Régionale.

**Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers**, le Client peut saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par voie postale (Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02) ou par internet (formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>).

**Pour tout litige relatif à la commercialisation des contrats d'assurance**, le Client peut saisir le Médiateur de l'Assurance par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

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

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. Ce dépliant vous indique les prix TTC (avec TVA en vigueur au moment de la publication) de nos principales conditions de banque. Vous trouverez dans votre agence des dépliants détaillés sur nos produits et services, également consultables sur notre site [www.ca-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr) (accès gratuit hors coût de connexion internet). Pour tout renseignement complémentaire, pour vous aider à trouver la bonne réponse à vos attentes, nos Conseillers sont à votre disposition. Les appels téléphoniques vers nos agences se font à partir du numéro non surtaxé 0 980 983 983. Ces conditions sont celles applicables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017 sauf indication contraire. Elles sont données à titre indicatif et peuvent être modifiées à tout moment après préavis réglementaire. En cas de litige ou de réclamation, votre interlocuteur privilégié est votre Conseiller habituel ou le Directeur de votre agence. Contactez-le sur place, par téléphone, par écrit ou via internet. Si la solution proposée ne vous donne pas satisfaction, le Service Client répondra à tout courrier adressé au siège social. En cas de litige non résolu, vous pouvez saisir le Médiateur de la Caisse Régionale en lui adressant votre courrier à BP 30260 - 13266 SALON GANDONNE PDC.

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL ALPES PROVENCE Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé 25 chemin des Trois Cyprès 13097 Aix-en-Provence CEDEX 2 RCS 381 976 448 Aix-en-Provence Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 019 231. Crédit Photo : Phovoir - Imprimerie Siris - Graphisme : azoé.fr - Août 2016





# MÊME FERMÉE, MA BANQUE EST OUVERTE.

24h/24, 7j/7

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

SCANNEZ  
POUR TÉLÉCHARGER  
**MA BANQUE**



Retrouvez toutes les applications du Crédit Agricole sur le store de votre téléphone :  
pour les télécharger, c'est simple, recherchez "Ma Banque" <sup>(1)</sup> "Ma Carte CA" <sup>(1)</sup> ou "Pacifica" <sup>(1)</sup>.



[www.ca-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr)

( Coût de connexion selon opérateur )

(1) Téléchargement et accès gratuits des applications Ma Banque, Ma Carte et Pacifica 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 Tailbout 75436 Paris Cedex 09).

## EN CAS D'URGENCE

Déclarer un sinistre Auto, Habitation,  
Garantie des Accidents de la Vie

**0 800 810 812** Service & appel  
gratuits

Signaler la perte, le vol ou l'utilisation  
frauduleuse de sa carte bancaire

**0 980 983 983**  
Appel non surtaxé, coût selon opérateur.  
Service disponible 24h/24, 7j/7

Faire opposition sur un chèque  
ou un chéquier

**0 980 983 983**  
Appel non surtaxé, coût selon opérateur.  
Service disponible 24h/24, 7j/7

Déclarer un litige dans le cadre de son  
contrat Protection Juridique Pleins Droits

**0 800 813 810** Service & appel  
gratuits

## POUR PLUS D'INFORMATIONS



rendez-vous en agence ou sur [www.ca-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr)

(gratuit hors coût du fournisseur d'accès à internet)



ALPES PROVENCE



# VOUS AVEZ CHOISI UNE BANQUE DIFFÉRENTE

## NOUS RÉCOMPENSONS VOTRE FIDÉLITÉ

**Pour en savoir + ou prendre rendez-vous  
avec un conseiller**

> Contactez-nous au

**04 27 84 02 05**

(appel non surtaxé).

> Rendez-vous sur **[www.ca-alpesprovence.fr](http://www.ca-alpesprovence.fr)**

(coût selon opérateur).