

2015



La banque qui écoute,  
qui comprend, qui agit



# Le guide tarifaire des principaux produits et services aux particuliers

- > Fonctionnement du compte
- > Gestion à distance
- > Projets
- > Conseils
- > Jeunes
- > Protection

Extrait des conditions tarifaires applicables  
aux particuliers au 1<sup>er</sup> janvier 2015

Le bon sens a de l'avenir



**LORRAINE**

BANQUE ET ASSURANCES

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

Chers clients, Chers sociétaires,

Vous trouverez dans ce document les tarifs de nos principaux services.

En 2015, attentifs au contexte économique sur nos territoires lorrains, nous continuons de pratiquer les prix les plus équilibrés, cohérents avec la valeur des services que nous vous proposons, et avec les offres que nous développons pour vous accompagner dans toutes les étapes de votre vie et de vos projets.

Sachez que depuis plusieurs années, le Crédit Agricole de Lorraine figure, d'après des enquêtes indépendantes, parmi les banques les plus compétitives.

Nous vous informons également que la convention de compte, document contractuel essentiel entre vous et nous, évolue.

La nouvelle convention de compte est à votre disposition dans votre agence ou sur notre site Internet. Dans le cas où vous refuseriez les modifications proposées, vous pouvez résilier, dans un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la présente, la convention de compte.

Votre conseiller se tient à votre disposition pour vous apporter les conseils et commenter les offres correspondant le mieux à vos attentes.

Merci pour votre confiance et votre fidélité.

Ce large extrait est également consultable sur notre site Internet [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr)<sup>(1)</sup> et sur l'appli mobile Mon CA.<sup>(2)</sup>

(1) Accès gratuit et illimité, hors coût de communication variable selon opérateur.

(2) À compter du 1<sup>er</sup> novembre 2014 sur Internet et du 1<sup>er</sup> janvier 2015 sur l'Application Mon CA.

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

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

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
Abonnement à des services de banque à distance (Internet et téléphone mobile)	<b>Gratuit</b> Hors coût du fournisseur d'accès
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par sms	<b>1,25 €/mois</b> (Soit 15,00 €/an)
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat	<b>38,00 €/an</b>
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé	<b>46,00 €/an</b>
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique	<b>31,70 €/an</b>
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque	<b>0,92 €/retrait</b> à partir du 3 <sup>e</sup> retrait du mois
Emission d'un virement SEPA occasionnel	
> <i>En agence</i>	<b>3,80 €/virement</b>
> <i>Par Internet</i>	<b>Gratuit</b>
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
Commission d'intervention	
> <i>Par opération</i>	<b>8,00 €</b>
> <i>Plafond journalier</i>	<b>40,00 €</b>
> <i>Plafond mensuel</i>	<b>80,00 €</b>
Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement	<b>2,00 €/mois</b> (Soit 24,00 €/an)
Frais de tenue de compte	<b>de 0 € à 12,00 €/an</b> (voir le détail de la tarification et des exonérations en page 5 de ce guide)

\* 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 de tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants du présent guide.

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr)<sup>(1)</sup>

(1) Accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur.

<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DU COMPTE</b>	<b>5</b>
> <i>Ouverture, transformation, clôture</i>	
> <i>Relevés de compte</i>	
> <i>Tenue de compte</i>	
> <i>Services en agence</i>	
<b>BANQUE À DISTANCE</b>	<b>6</b>
> <i>Internet et Internet mobile</i>	
> <i>Services sms</i>	
> <i>Alertes sms</i>	
> <i>Téléphone avec Filvert</i>	
<b>MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	<b>6</b>
> <i>Cartes</i>	
> <i>Virements SEPA</i>	
> <i>Prélèvements SEPA / TIP</i>	
> <i>Chèques</i>	
<b>OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>	<b>8</b>
> <i>Cotisation Compte à Composer</i>	
> <i>Cotisation Comptes Services du Crédit Agricole</i>	
<b>IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS</b>	<b>9</b>
> <i>Commission d'intervention</i>	
> <i>Opérations particulières</i>	
> <i>Incidents de paiement</i>	
<b>DÉCOUVERTS ET CRÉDITS</b>	<b>10</b>
> <i>Découverts</i>	
> <i>Crédits à la consommation</i>	
> <i>Crédits immobiliers</i>	
> <i>Autres opérations liées au crédit</i>	
<b>ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>	<b>11</b>
> <i>Épargne bancaire</i>	
> <i>Placements financiers</i>	
<b>OFFRES JEUNES</b>	<b>12</b>
> <i>Cartes</i>	
> <i>Offres groupées de services</i>	
> <i>Crédits</i>	
> <i>Épargne et placements financiers</i>	
> <i>Assurances et prévoyance</i>	
<b>OPÉRATIONS INTERNATIONALES</b>	<b>13</b>
> <i>Cartes</i>	
> <i>Virements</i>	
> <i>Chèques</i>	
> <i>Change</i>	
<b>ASSURANCES ET PRÉVOYANCE</b>	<b>14</b>
> <i>Protection des personnes</i>	
> <i>Protection des biens</i>	
> <i>Protection contre les risques de la vie quotidienne</i>	
<b>SERVICES DE SUCCESSION</b>	<b>14</b>
> <i>Frais de dossier</i>	
<b>NUMÉROS UTILES</b>	<b>15</b>
<b>VOS INTERLOCUTEURS POUR TROUVER UNE SOLUTION</b>	<b>15</b>

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DU COMPTE

### OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

Ouverture de compte	<b>Gratuit</b>
Clôture / transfert de compte	<b>Gratuit</b>
Désolidarisation du compte-joint	36,00 €
Service d'aide à la mobilité	<b>Gratuit</b>

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	<b>Gratuit</b>
Relevé bimensuel	1,40 €/mois
Relevé décadaire	2,10 €/mois
Relevé journalier	11,35 €/mois
Relevé de compte par Internet (e-Document)	<b>Gratuit</b>
Relevé annuel des frais	<b>Gratuit</b>
Relevé global des avoirs	
> Relevé trimestriel	5,00 €/trimestre
> Relevé semestriel	9,00 €/semestre
> Relevé annuel	15,00 €/an
Relevé ISF	35,00 €

### TENUE DE COMPTE

Frais de tenue de compte	
> Pour les clients détenant un Compte à Composer ou un Compte-Service	<b>Gratuit</b>
> Pour les clients détenant une carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé de type MasterCard, Visa, MasterCard Gold, Visa Premier, MasterCard Platinum	<b>Gratuit</b>
> Pour les clients ne détenant ni Compte à Composer, ni Compte-Service, ni carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé de type MasterCard, Visa, MasterCard Gold, Visa Premier, MasterCard Platinum	1,00 €/mois*
Frais pour compte sans mouvement (depuis 12 mois)	39,00 €/an

### SERVICES EN AGENCE

Frais de recherche simple de document	13,20 € TTC
Frais de recherche complexe de document ou datant de plus d'un an	32,00 € TTC
Frais de location de coffre-fort	à partir de 74,00 € TTC/an
Retrait d'espèces de dépannage (carte minute)	1,00 €/retrait

\* Perception trimestrielle, soit 3,00 €/ trimestre

## BANQUE À DISTANCE

### FRAIS D'UTILISATION DES SERVICES DE BANQUE A DISTANCE

#### INTERNET ET TELEPHONE MOBILE <sup>(1)</sup>

Accès au service de consultation des comptes	<b>Gratuit</b>
Abonnement à des services de banque à distance (Internet et Téléphone Mobile)	<b>Gratuit</b>
Accès aux opérations de bourse (Invest Store)	<b>Gratuit</b>
Abonnement aux services de banque à distance Invest Store	<b>Gratuit</b>

#### SERVICES SMS

Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	<b>1,25 €/mois</b>
--	--------------------

#### ALERTE SMS

Alerte écopage	<b>0,30 €/mois</b>
Alerte temps réel de gestion	<b>0,75 €/mois</b>
Alerte solde disponible	<b>0,30 €/mois</b>
Alerte solde débiteur	<b>0,75 €/mois</b>

#### TELEPHONE AVEC FILVERT (SERVICE VOCAL)

Consultation des comptes	<b>0,41 €/appel<sup>(2)</sup></b>
--------------------------	-----------------------------------

## MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### CARTES

#### Cotisations

##### *Cartes de retrait et de paiement*

Cotisation L'Autre Carte	<b>17,80 €/an</b>
Cotisation Carte internationale MasterCard à autorisation systématique <sup>(3)</sup>	<b>31,70 €/an</b>
Cotisation Carte internationale MasterCard, MasterCard Sociétaire, Visa, Visa Sociétaire <sup>(3)</sup>	
> à débit immédiat	<b>38,00 €/an</b>
> à débit différé	<b>46,00 €/an</b>
Cotisation Carte internationale au comptant ou à crédit « Cartwin », « Cartwin Sociétaire » <sup>(3) (4)</sup>	
> à débit immédiat	<b>41,00 €/an</b>
> à débit différé	<b>49,00 €/an</b>
Cotisation Carte internationale Gold MasterCard, Gold MasterCard Sociétaire, Visa Premier, Visa Premier Sociétaire <sup>(3) (5)</sup>	
> à débit immédiat (uniquement en version MasterCard) et à débit différé	<b>113,00 €/an</b>
Cotisation Carte internationale au comptant ou à crédit « Gold Cartwin », « Gold Cartwin Sociétaire » <sup>(3) (4) (5)</sup>	
> à débit immédiat et à débit différé	<b>116,00 €/an</b>
Cotisation Carte internationale Platinum Mastercard	<b>255,00 €/an</b>

(1) Depuis Internet : accès sur [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr)\* ; depuis le téléphone mobile : accès sur <https://m/ca.lorraine.fr>.\*

(2) 0,41€/ appel + 0,12 € TTC/ min.

(3) Demi-tarif à partir de la 2<sup>e</sup> carte du compte, cette réduction s'appliquant sur la ou les cartes ayant les cotisations les moins élevées.

\*Accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur.

## Carte de retrait

Cotisation Carte Libre Service Agence	<b>Gratuit</b>
---------------------------------------	----------------

Pour les offres de cartes destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique "Offres Jeunes", page 12

## Retraits par carte

	Frais par retrait d'espèces aux :		
	Distributeurs Crédit Agricole	Distributeurs autre banque en zone euro en euro	Distributeurs autres <sup>(6)</sup>
L'Autre Carte	<b>Gratuit</b>	0,92 €/retrait dès le 1 <sup>er</sup> retrait	2,5% + 3,00 € maxi 15,00 €
MasterCard, Visa, MasterCard Sociétaire Cartwin, Cartwin Sociétaire	<b>Gratuit</b>	0,92 €/retrait à partir du 3 <sup>e</sup> retrait du mois	
Gold, Visa Premier Gold Sociétaire, Gold Cartwin Gold Cartwin Sociétaire	<b>Gratuit</b>	0,92 €/retrait à partir du 9 <sup>e</sup> retrait du mois	
Platinum	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	

## Paiements par carte

Paiement libellé en euros dans la zone euro	<b>Gratuit</b>
---	----------------

Paiement dans une monnaie autre que l'euro ou hors zone euro	2,5% + 1,00 € maxi 15,00 €
--	-------------------------------

## Autres opérations Cartes

Frais de refabrication d'une carte défectueuse	<b>Gratuit</b>
--	----------------

Frais de réédition du code confidentiel	9,15 €
---	--------

Frais de remplacement en urgence d'une carte défectueuse ou d'une 1 <sup>re</sup> carte	14,80 €
--	---------

Frais de remplacement en urgence d'une carte pour perte/vol	27,40 €
---	---------

Frais de modification des plafonds d'utilisation	
--	--

> En agence	<b>Gratuit</b>
-------------	----------------

> Depuis la plateforme téléphonique SOS CARTE (09.69.39. 92.91 – appel non surtaxé, coût selon opérateur)	5,00 €/acte
--	-------------

Frais d'opposition carte à l'initiative du titulaire de la carte	<b>Gratuit</b>
--	----------------

Frais d'opposition (blocage) carte par la banque	<b>Gratuit</b>
--	----------------

## VIREMENTS SEPA <sup>(7)</sup>

Réception d'un virement	<b>Gratuit</b>
-------------------------	----------------

Frais par virement occasionnel et permanent	Par Internet	En agence
Frais par virement occasionnel > Vers un compte du Crédit Agricole > Vers une autre banque	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b> 3,80 €
Frais de mise en place d'un virement permanent > Vers un compte du Crédit Agricole > Vers une autre banque	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b> 5,20 €
Frais par virement permanent > Vers un compte du Crédit Agricole > Vers une autre banque	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>

Pour les virements non SEPA + Suisse, vous reporter à la rubrique « Opérations internationales » page 13

(4) La « Cartwin » est associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

(5) Cotisation avant application du bonus. Le bonus est de 0,05 € par opération pour chaque paiement (hors Monéo) et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole. Une participation financière de 1 € au titre de la cotisation reste à votre charge. Le bonus ne s'applique pas à la 1<sup>re</sup> cotisation.

(6) Distributeurs autre banque hors zone euro ou monnaie différente de l'euro.

(7) Les virements SEPA s'entendent hors Suisse.

## PRÉLÈVEMENTS SEPA / TIP

Frais par paiement d'un prélèvement	<b>Gratuit</b>
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement	<b>Gratuit</b>
Frais d'opposition sur prélèvement	<b>Gratuit</b>
Courrier d'information premier prélèvement	<b>Gratuit</b>
Frais par paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	<b>Gratuit</b>

## CHÈQUES

Remise de chèque	<b>Gratuit</b>
Frais de mise à disposition d'un chéquier à l'agence et renouvellement automatique	<b>Gratuit</b>
Frais d'envoi de chéquier	
> En envoi simple à la demande du client	<b>Frais postaux</b>
> En recommandé avec AR à la demande du client	<b>Frais postaux</b>
Frais d'émission d'un chèque de banque	<b>9,50 €</b>
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	<b>15,00 €</b>

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Chaque composant d'une offre groupée de services peut être vendu séparément.

### COTISATION COMPTE À COMPOSER

Vos essentiels au quotidien		par mois
Le socle	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Frais de tenue de compte</li> <li>&gt; Accès aux services de banque en ligne (Internet et Internet mobile – hors Bourse)</li> <li>&gt; Envoi de chéquier et de carte à domicile (pour les renouvellements)</li> <li>&gt; Opérations courantes illimitées (prélèvements, courrier d'information 1<sup>er</sup> prélèvement, virements, TIP)</li> <li>&gt; Alertes essentielles par SMS :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement</li> <li>- Solde débiteur (alerte mensuelle)</li> </ul> </li> <li>&gt; Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)</li> <li>&gt; Dossier Familial : 3 n° gratuits sur abonnement</li> </ul>	<b>2,00 €</b>
Vos univers de besoins		par mois
Module Maîtrise du Découvert	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>(1)</sup></li> <li>&gt; Alerte souplesse de découvert</li> <li>&gt; Ristourne des intérêts débiteurs <sup>(2)</sup></li> </ul>	<b>de 1,44 € à 4,12 €</b>
Module Budget Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurance SécuriBUDGET <sup>(1)</sup> (auto, habitation, santé, GAV, Protection Juridique)</li> </ul>	<b>1,70 € Premium : 3,50 €</b>
Module Compte Sécurisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Assurance SécuriCOMPTE Plus <sup>(1)</sup></li> <li>&gt; Frais d'opposition sur chèque</li> <li>&gt; Retrait d'espèces de dépannage</li> <li>&gt; Réédition de carte en urgence</li> <li>&gt; Réédition du code confidentiel</li> </ul>	<b>2,13 € Premium : 3,68 €</b>
Module Épargne Pilotée	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Placement automatisé des excédents de trésorerie (écopage)</li> <li>&gt; Alerte mensuelle écopage</li> <li>&gt; Assurance SécuriEPARGNE <sup>(1)</sup></li> <li>&gt; Relevé global des avoirs</li> <li>&gt; Accès à la bourse en ligne (Invest Store)</li> </ul>	<b>1,68 € Premium : 2,22 €</b>

(1) Souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 65 rue de la Boétie – 75 008 Paris, entreprise régie par le Code des Assurances.

(2) Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel compris entre 5 € et 25 € selon la tranche de découvert choisie.



Module Suivi @ssuré	> Assurance SécuriWEB <sup>(1)</sup> > Alerte achat à distance > Mini-relevés SMS (1/semaine) > Alerte temps réel de gestion	<b>2,91 € Premium : 3,68 €</b>
Module Budget Protégé	> Carte l'Autre Carte > Alerte solde disponible (1/semaine) > Plafonnement des frais pour incidents de paiement à 30 €/mois > 2 chèques de banque (par mois)	<b>1,00 €</b>

Une dégressivité tarifaire s'applique en fonction du montant cumulé (socle + modules) :

De 4,10 € à < 5,10 €	- 5%
De 5,10 € à < 7,15 €	- 10%
De 7,15 € à < 9,18 €	- 15%
9,18 € et plus	- 20%

### COTISATION COMPTES SERVICES DU CRÉDIT AGRICOLE <sup>(3)</sup>

Équilibre +	<b>5,56 €/mois</b>
Optimum +	<b>6,60 €/mois</b>
Privilège +	<b>7,75 €/mois</b>
Initial	<b>3,98 €/mois</b>
Équilibre	<b>5,09 €/mois</b>
Souplesse	<b>6,69 €/mois</b>
Optimum	<b>6,89 €/mois</b>
Prélude	<b>3,00 €/mois</b>

## 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...)

> Par opération	<b>8,00 €</b>
> Plafond journalier	<b>40,00 €</b>
> Plafond mensuel	<b>80,00 €</b>

Pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte – article L.312-1 du code monétaire et financier) et pour la clientèle fragile (détentrices du module Budget Protégé du Compte à Composer ou du Compte Service Prélude).

> Par opération	<b>4,00 €</b>
> Plafond mensuel	<b>20,00 €</b>

### OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

Frais pour un changement d'adresse non signalé (dès la 1 <sup>re</sup> lettre d'alerte)	<b>16,90 € TTC</b>
Frais pour attestation de liquidation de communauté	<b>39,00 € TTC</b>
Frais par avis à tiers détenteur	<b>93,00 € TTC</b>
Frais par saisie-attribution	<b>93,00 € TTC</b>
Frais par opposition administrative (frais limités à 10% du montant dû au Trésor Public)	<b>Maxi 93,00 € TTC</b>
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	<b>29,70 €</b>

(3) Les Comptes Services ne sont plus commercialisés. Les composants ne peuvent plus être modifiés. Ces prix s'entendent hors option.

## INCIDENTS DE PAIEMENT

Frais de lettre d'information préalable pour un chèque sans provision (cette lettre vous permet de régulariser votre situation et éviter ainsi l'interdiction d'émettre des chèques)	14,80 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>(1)</sup> (comprenant la lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision)	
> pour un chèque inférieur ou égal à 50 €	22,00 €
> pour un chèque supérieur à 50 €	42,00 €
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <sup>(2)</sup>	Maxi 20,00 €
Frais de rejet de virement permanent pour défaut de provision <sup>(2)</sup>	Maxi 20,00 €
Notification d'un rejet d'ordre de paiement rejeté pour défaut de provision par un message sur Crédit Agricole en Ligne	Gratuit

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS <sup>(3)</sup>

Pour les offres de crédits destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique « Offres Jeunes », p. 12

### DÉCOUVERTS

Découvert autorisé <sup>(3)</sup>	Nous consulter
Découvert non autorisé <sup>(4)</sup>	Nous consulter

### CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Crédit renouvelable Supplétis	Nous consulter
Gamme « Prêt À Consommer »	Nous consulter
> Frais de dossier	1%, mini 55€, maxi 250€
Autres prêts	Nous consulter

### CRÉDITS IMMOBILIERS

Prêts réglementés	
> Prêt Epargne Logement	
> Prêt d'Accession Sociale	Nous consulter
> Prêt à taux zéro (PTZ+), Eco PTZ	
Autres types de crédits immobiliers	Nous consulter
> Frais de dossier	À partir de 500,00 €
> Frais de dossier pour réaménagement de taux	1% du CRD, mini 490,00 €
Assurances	
> Décès-invalidité et ITT	Nous consulter
> Perte d'emploi	Nous consulter

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.

**CNP Assurances** Société anonyme au capital de 686 618 477 € entièrement libéré, entreprise régie par le Code des Assurances, dont le siège social est 4, place Raoul Dautry, 75 015 Paris – Tél. 01 42 18 88 88, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 341 737 062.

**PREDICA** - S.A. au capital de 960 745 065 € entièrement libéré - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 50-56, rue de la Procession - 75015 Paris - 334 028 123 RCS Paris.

(1) Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours.

(2) Ce montant comprend, s'il y a lieu, la commission d'intervention.

(3) Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

(4) Selon la réglementation en vigueur.

## AUTRES OPÉRATIONS LIÉES AU CRÉDIT

Délivrance de décompte de remboursement par anticipation	40,50 €
Changement du compte de remboursement	25,00 €
Changement de la date d'échéance	40,50 €
Changement de l'emprunteur ou de la garantie	118,00 €
Mainlevée d'hypothèque	118,00 €
Information annuelle des cautions	<b>Gratuit</b>
Attestations diverses liées au crédit	17,00 €
Attestations diverses avec recherche	40,50 €
Avenants	
> <i>Pour mesure anti-crise</i>	17,00 €
> <i>Refaits pour réaménagement (retour non conforme)</i>	40,50 €
> <i>Complexes</i>	250,00 €
Clôture de dossier Sinistre ITT	40,50 €

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

### ÉPARGNE BANCAIRE

Ouverture de livrets, de Plans Épargne Logement, de dépôts à terme	<b>Gratuit</b>
Assurance-vie, PERP (Plan Epargne Retraite Populaire)	<b>Nous consulter</b>
Transfert de compte d'épargne vers un autre établissement bancaire (par contrat)	150,00 €
> <i>Commission supplémentaire pour transfert de titres étrangers vers un autre établissement bancaire (par ligne)</i>	30,00 €

### PLACEMENTS FINANCIERS

Ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA (Plan d'Épargne en Actions)	<b>Gratuit</b>
Souscription d'un PEB (Plan d'Épargne Boursière)	<b>Nous consulter</b>
Ordres de bourse <sup>(1)</sup>	
Ordres passés via la plate-forme téléphonique	
> <i>Actions françaises</i>	1,50% + 6,30 €, mini 18,00 €
Ordres passés via Internet avec Invest Store Initial	
> <i>Actions françaises</i>	
- Ordre ≤ 5 000 €	0,70%, mini 6,30 €
- Ordre > 5 000 €	0,50%
> <i>Actions étrangères</i>	1,00%, mini 41,00 €




(1) Ordres de bourse sur valeurs cotées en France (comprenant les frais de courtage de la Société de bourse, la TVA et la commission de placement, ne comprenant pas les frais de marché).

Ordres passés via Internet avec Invest Store Intégral	
> <i>Actions françaises</i>	
- Ordre ≤ 1 100 €	0,99 €
- Ordre > 1 100 €	0,09%
> <i>Actions étrangères</i>	1,00%, mini 41,00 €
Souscription OPA/OPE, encaissement coupons	<b>Gratuit</b>
Souscription SICAV et FCP	
> <i>FCP et SICAV de trésorerie, droits d'entrée</i>	<b>Gratuit</b>
> <i>FCP et SICAV actions obligations</i>	Nous consulter
<b>OPCVM</b>	
Opération sur OPCVM d'autres établissements financiers (hors frais d'émetteur)	36,00 €
<b>Droits de garde</b>	
Frais de tenue de compte (ou montant mini prélevé)	20,00 € TTC
Frais appliqués à la valeur boursière au 31.12.2015	
> <i>Obligations, actions et OPCVM Crédit Agricole</i>	<b>Gratuit</b>
> <i>Valeurs françaises autres que Crédit Agricole</i>	0,26% + 3,00 € TTC/ligne (porteur) et/ou + 35,00 € TTC/ligne (nominatif administré)
> <i>Valeurs étrangères</i>	0,26% + 43,00 € TTC/ligne




## OFFRES JEUNES

### CARTES

#### Cotisations

Cotisation carte <b>mozaïc</b>    de retrait <sup>(1)(2)</sup>	9,00 €/an
Cotisation carte <b>mozaïc</b>    à autorisation systématique <sup>(1)(3)</sup>	15,00 €/an
Cotisation carte <b>mozaïc</b>    à débit immédiat <sup>(1)(3)</sup>	18,00 €/an

#### Retraits par carte

Carte <b>mozaïc</b>    de retrait, Carte <b>mozaïc</b>    à autorisation systématique, Carte <b>mozaïc</b>    de paiement	Frais par retrait d'espèces aux :		
	Distributeurs Crédit Agricole	Distributeurs autre banque en France	Distributeurs autre banque à l'étranger
	<b>Gratuit</b>	0,92 €/retrait à partir du 6 <sup>e</sup> retrait du mois	<b>Gratuit</b>

(1) Demi-tarif à partir de la 2<sup>e</sup> carte du compte, cette réduction s'appliquant sur la carte ou les cartes ayant les cotisations les moins élevées.

(2) Ma Première Carte n'est plus commercialisée. La cotisation annuelle s'élève à 9,00 €.

(3) Demi-tarif si détention d'un Compte à Composer ou d'un ancien Compte Service Mozaïc.

## Paiements par carte

Paiement par carte en euro ou autre devise	<b>Gratuit</b>
--	----------------

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Compte à Composer	- 40% du tarif voir p.8 et 9
Compte Service <sup>(4)</sup>	
> <i>Compte Service Mozaïc +</i>	<b>3,15 €/mois</b>
> <i>Compte Service Mozaïc</i>	<b>3,26 €/mois</b>

## CRÉDITS

Prêt Mozaïc Permis	Nous consulter
Prêt Étudiant	Nous consulter
> <i>Frais de dossier</i>	<b>Gratuit</b>
Avance Jeunes, Prêt À Consommer Jeunes	Nous consulter
> <i>Frais de dossier</i>	<b>Gratuit</b>

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Livret A, Livret Jeune Mozaïc (12-25 ans)	
> <i>Ouverture</i>	<b>Gratuit</b>
> <i>Rémunération</i>	Nous consulter

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Assurance auto (ABC Jeunes Conducteurs)	Nous consulter
Assurance multirisque habitation	Nous consulter

## OPÉRATIONS INTERNATIONALES

### CARTES

Vous reporter à la rubrique « Moyens et opérations de paiement », p. 6 et 7

### VIREMENTS

	Reçus	Emis
Emission d'un virement SEPA (hors Suisse)	<b>Gratuit</b>	<b>3,80 €</b>
Emission d'un virement non SEPA + Suisse		
> <i>Tranche jusqu'à 50 000 €</i>	<b>12,50 €</b>	<b>0,10%, mini 17,50 €</b>
> <i>Tranche au-delà de 50 000 €</i>		<b>0,05%</b>

### CHÈQUES

Encaissement d'un chèque « Sauf Bonne Fin » <sup>(5)</sup>	<b>0,10%, mini 20,50€</b>
Encaissement d'un chèque « Crédit après encaissement » <sup>(5)</sup>	<b>0,10%, mini 25,00€</b>

### CHANGE

Commission de change pour toute opération dans la monnaie autre que l'euro (au crédit ou au débit de votre compte) **0,075%, mini 15,50 € maxi 200,00 €**

Achat / Vente	En euros	Autres devises
Chèques de voyages	<b>4%</b>	Cours quotidien disponible en agence
Billets de banque		<b>+ 4,50 € de commission fixe</b>

(4) Les Comptes Services ne sont plus commercialisés. Les composants ne peuvent plus être modifiés. Ces prix s'entendent hors option.

(5) Ces conditions s'entendent hors commission de change pour les pays dont la monnaie n'est pas l'euro et hors frais de banque émettrice.

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

### PROTECTION DES PERSONNES

Complémentaire santé	Nous consulter
Garantie décès	Nous consulter

### PROTECTION DES BIENS

Assurance automobile	Nous consulter
Assurance habitation	Nous consulter
Télésurveillance	Nous consulter

### PROTECTION CONTRE LES RISQUES DE LA VIE QUOTIDIENNE

Protection Juridique Pleins Droits	Nous consulter
------------------------------------	----------------

Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement

> *SécuriCompte* 2,00 €/mois

> *SécuriCompte Premium* 4,20 €/mois

Autres assurances

> *Sécuricompte Découvert*  
(selon montant du découvert autorisé) de 1,35 à 5,67 €/mois

> *SécuriBudget* 1,70 €/mois

> *SécuriBudget Premium* 3,50 €/mois

> *SécuriEpargne* 0,25 €/mois

> *SécuriEpargne Premium* 1,88 €/mois

> *SécuriWeb* 1,25 €/mois

> *SécuriWeb Premium* 2,50 €/mois

> *SécuriLivrets* 1,90 €/mois

> *SécuriZen* 1,90 €/mois

## SERVICES DE SUCCESSION

### FRAIS DE DOSSIER

Pourcentage de l'actif du défunt (hors assurance-vie) et de la totalité des comptes joints	0,70%, mini 55,00 € TTC maxi 400,00 € TTC
Gestion annuelle d'un dossier de succession	55,00 € TTC
Intervention pour crédit en cours ou auprès d'une compagnie d'assurance	20,00 € TTC

## NOS CONSEILLERS BANQUE EN LIGNE SONT À VOTRE ÉCOUTE

du lundi au vendredi

de 8h à 19h

le samedi

de 8h30 à 12h30

au **03 87 37 66 66** <sup>(1)</sup> (hors jours fériés)

## NUMÉROS UTILES

### Assurances Pacifica

- > **Déclaration de sinistres** : 0 800 810 812  
(n°vert - appel gratuit depuis un poste fixe)
- > **Informations, modifications sur vos contrats** : 03 29 77 66 01 <sup>(1)</sup>

### En cas de perte/vol de vos moyens de paiement, faites opposition :

- > **Sur votre carte** (Centre National des cartes perdues ou volées)  
09 69 39 92 91 (en France) ou + (33) 969 39 92 91 (à l'étranger)
- > **Sur votre chéquier** (Centre National des chèques perdus ou volés)  
08 92 68 32 08 (0,34 euros TTC/min)

## VOS INTERLOCUTEURS POUR TROUVER UNE SOLUTION

Le Crédit Agricole de Lorraine a la volonté constante de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, une insatisfaction, une réclamation ou un différend peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou l'utilisation des services.

### 1/ VOTRE CONSEILLER HABITUEL OU LE DIRECTEUR DE VOTRE AGENCE

Ce sont vos interlocuteurs privilégiés, contactez-les par tout moyen à votre convenance : en agence, par téléphone, par écrit ou via internet. Vous trouverez les coordonnées de votre agence sur votre relevé de compte.

Conformément à nos engagements relationnels, la prise en charge de toute réclamation écrite sera confirmée sous 48 heures ouvrées. Le délai de traitement, au terme duquel nous nous engageons à vous répondre est de 10 jours ouvrés. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier était nécessaire, nous nous engageons à vous en informer et à vous répondre dans un délai qui, sauf cas particulier ne devrait pas dépasser 2 mois.

### 2/ LE SERVICE QUALITÉ RELATION CLIENTS

Si la solution proposée par votre agence ne vous donne pas satisfaction, le service Qualité Relation Clients répondra à tout courrier adressé à :

**Crédit Agricole Mutuel de Lorraine- Service Qualité Relation Clients**  
**CS 71700 - 54017 Nancy Cedex**  
Ou par mail à : [qualite.relation.clients@ca-lorraine.fr](mailto:qualite.relation.clients@ca-lorraine.fr)

### 3/ LE MÉDIATEUR

Dans l'éventualité où les échanges avec votre agence et le Service Qualité Relation Clients n'aboutissent pas à une résolution de votre différend, vous pouvez solliciter l'intervention du Médiateur. Il s'agit d'une personnalité extérieure qui a été choisie en raison de sa compétence et de son indépendance, gage d'impartialité dans le traitement de votre dossier.

Le Médiateur a pour mission de rechercher une solution amiable aux litiges entre le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine et toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Vous pouvez saisir le Médiateur en écrivant à :

**Monsieur le Médiateur de la Caisse Régionale**  
**De Crédit Agricole Mutuel de Lorraine**  
**CS71700 – 54017 NANCY CEDEX**

La charte de la médiation est consultable sur notre site internet [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr)

Pour les litiges sur les marchés financiers relevant de sa compétence, vous pouvez contacter le Médiateur AMF – Autorité des Marchés Financiers, situé 17 Place de la Bourse – 75082 PARIS CEDEX.  
(Rendez-vous sur [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) pour plus d'informations)

(1) Coût d'un appel local depuis un poste fixe, variable selon opérateur.



Retrouvez nos offres et services sur Internet <sup>(1)</sup>



[www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr) <sup>(1)</sup>



Rejoignez-nous sur [facebook.com/creditagricoledelorraine](https://www.facebook.com/creditagricoledelorraine) <sup>(1)</sup>

(1) Accès gratuit et illimité, hors coût de communication variable selon opérateur.

La souscription de certains produits et services est soumise à conditions et/ou à l'accord de la Caisse Régionale. Renseignez-vous auprès de votre agence.

Nos tarifs ne sont pas soumis à TVA sauf si l'indication TTC est mentionnée.

Ce document est un extrait des conditions générales de banque applicables aux particuliers au 1er janvier 2015.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de LORRAINE. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56-58, avenue André MALRAUX 57000 METZ. Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 719. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX.

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel: 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site : [www.banque-france.fr/](http://www.banque-france.fr/)

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

Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse – 75082 PARIS Cedex 02