



Votre banque

EN TOUTE TRANSPARENCE



PRINCIPALES CONDITIONS TARIFAIRES **AUX PARTICULIERS**

En vigueur au 1^{er} janvier 2019

Mise à jour suite aux engagements des banques
du 11 décembre 2018

Nous nous engageons
à ne pas augmenter
nos tarifs bancaires pour
les particuliers en 2019



www.afnor.org



Votre banque

EN TOUTE TRANSPARENCE

PAR TÉLÉPHONE

Opérations courantes
02 31 55 24 24

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 19h00
Samedi de 9h00 à 17h00

PAR INTERNET

ca-normandie.fr⁽¹⁾
24h/24 et 7j/7
pour toutes
vos opérations courantes

Nos numéros d'urgence : voir P. 16

Les applis du Crédit Agricole



MA BANQUE⁽²⁾

Gérez votre budget et effectuez
vos opérations courantes



MA CARTE⁽²⁾ et PAYLIB⁽³⁾

Où que vous soyez, accédez aux
informations associées à votre carte



CA BOURSE⁽²⁾

Pour suivre vos portefeuilles
en toute liberté



PACIFICA⁽²⁾

Déclarer ses sinistres directement
depuis son smartphone

Android est un service de Google Inc. App Store est un service d'Apple Inc. Windows Store est une marque déposée par Microsoft Inc.

Sommaire

Extrait standard des tarifs	3
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	4
Banque à distance	5
Vos moyens et opérations de paiement	6
Offres groupées de services	9
Irrégularités et incidents	12
Découverts et crédits	13
Épargne et placements financiers	13
Vos opérations à l'étranger	13
Assurances et prévoyance	14
Successions	14
Résoudre un litige	15
Annexes	15

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

Abonnement à des services de banque à distance ⁽¹⁾ (Internet, téléphone fixe, SMS, etc) (Crédit Agricole en Ligne)

GRATUIT

«Hors coût du fournisseur d'accès Internet»

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
Frais perçus lors de chaque envoi de SMS (Alerte Temps réel de gestion)

GRATUIT

GRATUIT

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

41 € par an

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

41 € par an

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Mastercard

30,50 € par an

Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)

1 € par retrait
à partir du 5^e retrait
(Cartes Internationales Mastercard ou Visa)
1 € par retrait
à partir du 1^{er} retrait
(Cartes Prélude et l'Autre Carte)

Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) ⁽¹¹⁾

En agence : 3,95 € par virement
Par Internet : **GRATUIT**

Paiement d'un prélèvement SEPA
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

GRATUIT

GRATUIT

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

Commission d'intervention ⁽¹²⁾

- Par opération
- Plafond mensuel

8 €

80 €

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Sécuricompte Plus)

24 € par an

Tenue de compte

0,90 € par mois
(soit 10,80 € par an)

* 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 : ca-normandie.fr⁽¹⁾.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION ET CLÔTURE

Ouverture de compte ▲ ● **GRATUIT**

Clôture ou transfert de compte de dépôt ▲ ● **GRATUIT**

Frais de désolidarisation ou de retrait d'un co-titulaire d'un compte joint (compte débité des frais : compte modifié suite à désolidarisation ou retrait) 40 €

Service d'aide à la mobilité bancaire **GRATUIT**

BON À SAVOIR



ISILIS, le service qui simplifie le regroupement de vos prélèvements et virements bancaires lors de l'ouverture d'un compte au Crédit Agricole Normandie.

Services bancaires de base **GRATUIT**

(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.312-5-1 du Code Monétaire et Financier et mentionnés par le symbole ▲

RELEVÉS DE COMPTE

Frais d'envois du relevé mensuel papier
- Regroupement de plusieurs relevés ▲ ● **GRATUIT**
dans une même enveloppe
- Un relevé et une enveloppe/compte 3,10 €/mois
soit 37,20 €/an

Relevé de compte décadaire (3 par mois), par quinzaine (2 par mois) 1,20 €/relevé

Relevé mensuel de compte en braille **GRATUIT**

Relevé annuel des frais **GRATUIT**

Relevé global des avoirs (épargne/crédit)  10,20 €/envoi

Relevé IFI  46 €/an

BON À SAVOIR



Sûr, rapide, écologique, **GRATUIT**, l'**e-relevé** est accessible dans votre espace de banque en ligne. Il a la même valeur légale que le relevé papier.

TENUE DE COMPTE

Frais de tenue de compte ▲ ● 0,90 €/mois
soit 10,80 €/an

Frais de gestion de compte inactif⁽⁴⁾ ▲ ● 30 €/an

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements et de prélèvements TIP SEPA  1 €/mois
soit 12 €/an

LES + DU CA



SPÉCIAL JEUNES⁽⁵⁾

Gratuité des frais de tenue de compte

SERVICES EN AGENCE

Retrait d'espèces de dépannage dans l'agence teneur de compte ▲ ●  **GRATUIT**

Retrait d'espèces de dépannage hors de l'agence teneur de compte 1,60 €/retrait

Versement d'espèces ▲ ● **GRATUIT**

Remise de chèque(s) ▲ ● **GRATUIT**

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque ▲ ● **GRATUIT**

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) **GRATUIT**

Mise à disposition de fonds auprès d'une autre Caisse régionale* 19,20 €

* Sous réserve d'acceptation préalable du Crédit Agricole Normandie et avec un maximum de 8 000 € sur une période de 6 mois.

Location de coffre-fort

Frais de location (selon volume)	de 78,70 € à 229,50 €/an
Frais de location saisonnière (toutes tailles)	19,90 €/mois soit 238,80 €/an

Le Change

Chèques de voyage American Express

En Euros

Autres devises

Rachat au client

GRATUIT

1% du
montant avec
un minimum de
3,75 €

Billets de banque (opération minimum de 20 €)

Autres devises

Achat et/ou Vente (par compte)

1% du montant avec un minimum
de 3,75 €

Frais de recherche de documents*

- Forfait jusqu'à 10 photocopies
- Au-delà

15,30 €
Sur devis

*Notamment photocopie d'un relevé de compte de plus d'un an, chèques et autres pièces de caisse...

BANQUE À DISTANCE

Abonnement à des services de banque à distance

Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)
Crédit Agricole en Ligne. Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

ABONNEMENT À DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE SUR INTERNET

Crédit Agricole en Ligne (CAEL)  ▲ ●

GRATUIT

Crédit Agricole en Ligne Part Titres :

- Invest Store Initial
- Invest Store Intégral :
 - à partir de 24 ordres par an
 - moins de 24 ordres par an

GRATUIT

GRATUIT

96 €/an

SERVICES D'ALERTE PAR SMS

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS

GRATUIT

- Mini relevés (maximum 2/semaine) 

2,75 € forfait/mois soit 33 €/an

Alerte Achat à distance 

0,75 €/envoi

Alerte Ecopage 

0,30 €/envoi

Alerte Mise à disposition des moyens de paiement 

0,30 €/envoi

Alerte Solde débiteur 

0,75 €/envoi

Alerte Solde disponible / Alerte Souplesse du découvert 

0,30 €/envoi

Alerte Temps réel de gestion 

GRATUIT

Alerte Solde débiteur et rejet d'opération (par SMS uniquement)

GRATUIT

BON À
SAVOIR



L'agrégation des comptes dans l'application Ma Banque

C'est un service gratuit de consultation de l'ensemble des comptes détenus dans tout établissement bancaire. L'agrégation de comptes est disponible pour nos clients détenteurs d'un CAEL et ayant téléchargé la version 13.1 de l'application Ma Banque.

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes



Cotisation annuelle carte

Cartes de paiement et de retrait)))

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

Prélude ⁽⁸⁾	23 €
L'Autre Carte ⁽⁹⁾ ▲ ●	17,20 €
L'Autre Carte majeurs protégés ⁽⁹⁾ ▲	17,20 €
MasterCard avec contrôle du solde	30,50 €
MasterCard EKO	36 €

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

MasterCard ou Visa	41 €
Mozaic de paiement  ⁽⁵⁾	20 €
GOLD MasterCard ou Visa Premier	128 €

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)

MasterCard ou Visa	41 €
GOLD MasterCard ou Visa Premier	128 €
World Elite MasterCard ou Visa Infinite Service de conciergerie inclus	289 €

BON À SAVOIR



Dorénavant, les cartes de paiement à débit différé et les cartes avec paiement par crédit renouvelable comportent la mention CREDIT. Les cartes de paiement à autorisation systématique et les cartes de paiement à débit immédiat comportent la mention DEBIT.

BON À SAVOIR



Le logo))) vous indique les cartes disposant de la fonctionnalité sans contact. Il est possible de désactiver cette fonctionnalité sur l'application Ma Carte ou auprès de votre conseiller.

Fourniture d'une carte de crédit (carte avec paiement par crédit renouvelable)

	Paiement comptant à débit immédiat	Paiement comptant à débit différé
MasterCard Cartwin	41 €	41 €
GOLD MasterCard Cartwin	128 €	128 €

BON À SAVOIR



Avec les cartes **Cartwin**, **Gold MasterCard**, **Visa Premier**, **World Elite** et **Infinite** vous payez et vos achats sont doublement protégés grâce à la « garantie achats » et la « prolongation de la garantie constructeur »

Cartes de retrait

Cotisation annuelle carte Mozaic de retrait

12 - 17 ans  ⁽⁵⁾ GRATUIT	18-25 ans  ⁽⁵⁾ 9,15 €
---	---

Cotisation annuelle carte Libre Service Bancaire majeurs protégés (retrait distributeur Crédit Agricole uniquement) 15,80 €

Notre ancienne gamme de cartes : de 9,15 € à 289 € par an (nous consulter)

BON À SAVOIR



SOS Carte : Perte/vol de vos moyens de paiement (cartes, paiement ou retrait refusé, besoin de renseignements sur les services d'assurance et d'assistance liés à votre carte, en France ou à l'étranger, contactez SOS Carte.
(Cf. numéros d'urgence p.16).

Paie ment par carte

Paie ment par carte en euro*, dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Economique Europe en (EEE)⁽⁷⁾

GRATUIT

Autres paie ments par carte⁽¹⁰⁾
+ Frais proportionnels au
montant du paie ment

0,41 €/opé ration
2,55%

(hors cartes World Elite, Visa Infinite et Mozaic)



Avec la carte Mozaic de paie ment, gratuite des frais de paie ments partout dans le monde.

Retrait par carte

Retrait par carte en euro*, dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Economique Europe en (EEE)⁽⁷⁾

Retrait d'espé ces au distributeur automatique de billets

	Du Crédit Agricole	D'un autre établissement
<ul style="list-style-type: none">• Carte Prélude⁽⁸⁾• L'Autre Carte⁽⁹⁾ ▲ ●• L'Autre Carte majeurs protégés⁽⁹⁾ ▲	GRATUIT	Dès le 1 ^{er} retrait : 1 €/retrait
<ul style="list-style-type: none">• Carte internationale MasterCard ou Visa• Cartes Mozaic	GRATUIT	1 €/retrait dès le 5 ^{ème} retrait par mois
<ul style="list-style-type: none">• Carte internationale Gold MasterCard ou Visa Premier	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">• Visa Infinite• World Elite MasterCard	GRATUIT	GRATUIT

*ou en devise équivalente : devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009)

Autres retraits⁽¹⁰⁾

<ul style="list-style-type: none">• Carte Mozaic de paie ment	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">• Carte World Elite MasterCard et Visa Infinite	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">• Autres cartes + Frais proportionnels au montant de l'opé ration	3,45 €/retrait + 2,55%

Forfait voyage

Pour les cartes internationales de paie ment :
exoné ration des frais fixes et frais proportionnels
au montant des paie ments et retraits⁽¹⁰⁾.

17,50 €/mois
soit 210 € /an

(hors cartes World Elite, Visa Infinite et Mozaic)

Autres opé rations carte

Envoi de la carte en recommandé simple (frais de poste inclus) suite à la demande du client	8,30 €
Réédition du code confidentiel	9,50 €
Frais de retrait d'espé ces au guichet hors euro (cash) Frais fixes + Frais proportionnels	6,55 €/retrait 2,55%
Augmentation des plafonds d'utilisation à la demande du porteur :	
- Jusqu'à 3 mois	15 €**
- Jusqu'à 12 mois	35 €**
Opposition faite par le titulaire de la carte	GRATUIT
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif	GRATUIT

**Gratuit pour les cartes MasterCard Gold et World Elite, Visa Premier et Infinite.

Commande urgente de carte	
- Avec réception à l'agence	15,20 €
- Avec livraison nationale	41 €
- Avec livraison internationale	157 €

Service de personnalisation du visuel de la carte bancaire à la mise en place et au renouvellement de la carte 12 €

Virement

VIREMENT SEPA⁽¹¹⁾ ▲ ● (opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA)

Virement SEPA occasionnel

Emission d'un virement SEPA occasionnel	Internet	Agence
Frais par virement occasionnel	GRATUIT	GRATUIT
- Vers un compte Crédit Agricole	GRATUIT	3,95 €
- Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	

Virement SEPA permanent

Emission d'un virement SEPA permanent	GRATUIT
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
Frais par virement permanent	GRATUIT

Réception d'un virement SEPA **GRATUIT**

Réception de virement instantané SEPA **GRATUIT**

VIREMENT NON SEPA Emission Réception

Frais de mise en place d'un virement permanent **GRATUIT**

Virement non SEPA en euro dans l'UE

- Frais par virement occasionnel/permanent en agence ou par internet 3,95 € **GRATUIT**

Virement non SEPA en euro hors UE Virement non SEPA dans une autre devise

- Frais par virement occasionnel/permanent en agence ou par internet 20,60 €* 20,60 €

BON À SAVOIR



Pour les opérations nécessitant un achat ou une vente de devises, la commission de change s'applique (cf. p.14). La commission de change est gratuite pour les émissions de virement non SEPA en devises jusqu'à 200 € ou contre-valeur.

*Pour l'émission de virement non SEPA d'un montant :

- jusqu'à 100 € ou contre-valeur 5,90 €
- de 100,01 € à 200 € ou contre-valeur 9,90 €

Autres opérations sur virements

Frais de non exécution de virement permanent pour défaut de provision 15,25 €

Prélèvement SEPA/Titre Interbancaire de Paiement (TIP SEPA)

Frais pour opposition et révocation de prélèvement SEPA **GRATUIT**

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

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲ ● **GRATUIT**

Abonnement au service d'information Premier prélèvement 1 €/mois soit 12 €/an

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision 15,30 €

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲ ● **GRATUIT**

Chèque

Paiement d'un chèque **GRATUIT**

Remise de chèque(s) sur le compte ▲ ● **GRATUIT**

Date de valeur chèque remis à l'encaissement : à compter de son inscription sur le compte J+1. La date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs.

Chéquier remis à l'agence **GRATUIT**

Frais d'envoi de chéquier à la demande du client :

- Sous pli ordinaire, dès le 1^{er} chéquier par an 0,90 €
- En recommandé simple 8,50 €
- En envoi sécurisé à l'étranger en DHL Selon poids

Frais d'émission d'un chèque de banque 	14 €
Frais d'opposition par l'émetteur : 	
- Par chèque(s)	15,80 €
- Par chéquier(s)	15,80 €
Frais de mainlevée d'opposition sur chèque ou maintien d'opposition > 12 mois	41,50 €

OFFRE GROUPEE DE SERVICES

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

Le Compte à Composer :

Vos essentiels du quotidien : le Socle

- Tenue de compte
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne Vision option virement externe
- Frais d'envoi de chéquier (pour les renouvellements)
- Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)
- Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA 2,10 €/mois*
(soit 25,20 €/an)
- Information premier prélèvement SEPA
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :
 - alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur
 - alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)
- Internet mobile
- Dossier familial (3 mois gratuits sur abonnement)

* Ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier Familial (11,90 €/trimestre, 47,60 €/an).
Publication éditée par la SAS Uni-Médias filiale du Groupe Crédit Agricole 22 rue Letellier Paris 15^e.

Des modules adaptés à vos besoins :

		NIVEAU STANDARD	NIVEAU PREMIUM
Module Maîtrise de Découvert	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance SécuriCOMPTE Découvert^(a) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert • Ristourne des intérêts débiteurs^(b) 	de 2,20 € à 5 €/mois (soit 26,40 € à 60 €/an)	
Module Budget Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance SécuriBUDGET^(a) (auto, habitation, santé, personne) • SécuriBUDGET Premium 	1,70 €/mois (soit 20,40 €/an)	3,50 €/mois (soit 42 €/an)
Module Compte Sécurisé	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance SécuriCOMPTE PLUS^(a) • SécuriCOMPTE Premium • Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur • Retrait d'espèces de dépannage • Réédition code confidentiel • Réédition carte urgente 	2,70 €/mois (soit 32,40 €/an)	4,25 €/mois (soit 51 €/an)
Module Epargne Pilotée	<ul style="list-style-type: none"> • "Mandat d'épargne"^(c) • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle "écopage" • Assurance SécuriEPARGNE^(a) • SécuriEPARGNE Premium • Relevé global épargne / crédit annuel (trimestriel en Premium) • Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne Invest Store Initial 	1,85 €/mois (soit 22,20 €/an)	2,80 €/mois (soit 33,60 €/an)
Module Suivi @ssuré	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance SécuriWEB^(a) • SécuriWEB premium • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : <ul style="list-style-type: none"> - alerte achat à distance - mini relevés (1/semaine) - alerte temps réel de gestion 	3,05 €/mois (soit 36,66 €/an)	3,80 €/mois (soit 45,60 €/an)

(a) 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. (b) Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €) selon le module choisi. (c) Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

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*

- De 4,10 € à 5,09 € - 5%
- De 5,10 € à 7,14 € - 10%
- De 7,15 € à 9,17 € - 15%
- A partir de 9,18 € - 20%

*Sur le total mensuel souscrit (socle + modules)

Avantage tarifaire supplémentaire

- A partir du 2^{ème} Compte à Composer souscrit et suivants - 50%

LES
DU CA



Pour les 18-25 ans, **-50% de réduction supplémentaire**

L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : le Compte à Composer Module Budget Protégé^(e)

<p>Le socle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de compte • Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne Vision option virement externe • Envoi carte à domicile (pour les renouvellements) • Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : <ul style="list-style-type: none"> - alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur - alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement • Relevé de compte papier ou électronique (mensuel) 	
<p>Module Budget Protégé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture et clôture de compte • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - Cotisation carte : « L'Autre Carte » • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte solde disponible (1 fois/semaine) • Plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et à 20 €/mois. • Plafonnement à 20 € / mois et à 200 € / an pour l'ensemble des frais suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Les commissions d'intervention ; - Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ; - Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ; - Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ; - Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ; - Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ; - Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ; - Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ; - Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque. <p>Ces plafonds mensuel et annuel incluent le plafond spécifique concernant les commissions d'intervention.</p> <p>Pour les frais autres que les commissions d'intervention, une réduction de 50% s'applique sur les conditions tarifaires en vigueur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 chèques de banque (par mois) • Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB) • Un changement d'adresse une fois par an • Versement d'espèces en agence • Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque 	<p>1 €/mois (F) (soit 12 €/an)</p>

- Notre ancienne gamme d'offre groupée de services

De 1 € /mois
à 11 € /an

^(e) 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.

^(F) 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.

Gestion du compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne Vision option virement externe⁽²⁾

Tenue du compte

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :

- alerte si solde du compte inférieur à 20 €
- alerte essentielle - solde débiteur
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- alerte consommation des forfaits de retraits hors distributeur Crédit Agricole

Moyens de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit immédiat et à autorisation systématique) - Cotisation carte : « MasterCard Eko »

Renvoi du code confidentiel de la carte

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Opposition faite par le titulaire de la carte

Frais de refabrication de la carte

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA

Chéquier

Retrait d'espèces par carte

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets du Crédit Agricole Normandie

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'autres Caisses régionales de Crédit Agricole

Retraits d'espèces dans les pays de l'Espace Economique Européen⁽⁷⁾ : 25 retraits par an en euro ou en devise

Retraits d'espèces hors pays de l'EEE⁽⁷⁾ : 10 retraits par an

2 €/mois
soit 24 €/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 € : 22 € / chèque
- Montant du chèque supérieur à 50 € : 42 € / 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⁽¹²⁾

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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 €
Plafond mensuel	80 €

LES
DU CA



50% de réduction sur le plafond par opération

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 financière ayant souscrit l'offre spécifique.

- Plafond par opération	4 €
- Plafond mensuel	20 €

Plafond de frais d'incidents applicables à compter du 01/02/2019 aux clients identifiés comme éligibles à « l'offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, pour les frais suivants : Les commissions d'intervention ; Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ; Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ; Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ; Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ; Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision ; Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ; Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ; Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque. **25€/mois**

Opérations particulières

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse) **18,10 €**

Frais de recherche d'adresse par intervenant spécialisé **73 €**

- Frais de saisie administrative à tiers détenteur (Avis à Tiers Détenteur, Opposition à Tiers Détenteur, Opposition Administrative)	Limité à 10% du montant dû au Trésor Public Plafond réglementaire 100 euros
- Frais par saisie attribution ou conservatoire (maximum)	98 €
- Frais par paiement direct de pension alimentaire	98 €

Incident de paiement

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté **14,80 €**

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, incluant : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable et d'injonction au titulaire et co-titulaire, frais de gestion du dossier d'interdiction bancaire, frais de représentation du chèque dans les 30 jours du 1^{er} rejet, frais de blocage de la provision, réalisation du certificat de non paiement, déclaration de mainlevée auprès de la Banque de France.

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 €	30 €/chèque
- Montant du chèque supérieur à 50 €	50 €/chèque

En cas d'interdiction bancaire

Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire **35 €/chèque**

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **28,50 €**

Frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision :

- Si paiement < 20 €	Montant du paiement maximum 20 € (ce montant comprend s'il y a lieu la commission d'intervention)
- Si paiement > 20 €	



DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

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 des intérêts débiteurs ^(a) annuel	Indice de référence + marge ^(b)
Taux annuel effectif global ^(c) maximal	Plafond du taux réglementaire ^(d)
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	15,60 €

(a) Le taux des intérêts débiteurs varie en fonction du montant du découvert, de la durée du découvert, et de votre situation personnelle. Le taux des intérêts débiteurs et le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) sont indiqués sur le contrat et le relevé de compte.

(b) Dans la limite du taux d'usure applicable, en vigueur à la date de l'opération.

(c) Le TAEG applicable et appliqué est indiqué sur le relevé de compte.

(d) Taux de l'usure calculé par la Banque de France et publié trimestriellement au Journal Officiel en fonction du montant du découvert (barème tarifaire trimestriel affiché et à disposition dans votre agence).

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

Cas de découvert d'une durée maximale de 30 jours hors offres groupées de services : Minimum forfaitaire entre 0 et - 200 € en moyenne mensuelle hors TAEG.

- Entre 0 et 4 jours débiteurs (par mois)	GRATUIT
- Entre 5 et 10 jours débiteurs (par mois)	5,90 €
- Entre 11 et 20 jours débiteurs (par mois)	7,80 €
- De 21 jours à moins d'un mois débiteurs (par mois)	9,70 €



EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Les droits de garde prélevés au cours du 1^{er} trimestre*

(sur la base de la valeur des titres détenus au 31 décembre 2018)	Frais de tenue de compte/an/ compte titre ou PEA	+ Frais fixes par ligne €	+ Commission proportionnelle au montant du portefeuille par an/%
Obligations et OPCVM du Groupe CA	28,28 €	2,08	0,12
Autres valeurs	28,28 €	6,24	0,25
Titres nominatifs	28,28 €	6,24	0,35
Lignes étrangères	28,28 €	6,24	0,35
Actions CASA	28,28 €	GRATUIT	GRATUIT
Parts sociales (de Caisses locales du Crédit Agricole Normandie)	GRATUIT	GRATUIT	GRATUIT

Maximum de perception/compte titre ou PEA : 425,90 €.

*Invest Store Intégral : exonération des droits de garde sur les lignes actions.

BON À SAVOIR



INVEST STORE INTÉGRAL : OPTIMISEZ LA GESTION DE VOTRE PORTEFEUILLE. Ce service vous permet de suivre et gérer votre portefeuille, de passer des ordres de bourse en ligne 24H/24 et de bénéficier de **SERVICES D'EXPERTS.**

LES + DU CA



Vos droits de garde sont **GRATUITS**



VOS OPÉRATIONS À L'ÉTRANGER (HORS SEPA⁽¹¹⁾)

Pour les virements, merci de vous reporter à cette rubrique en page 8.

Règlements à destination de l'étranger

Frais de paiement de chèque émis à l'étranger	42 €
---	------

Règlements en provenance de l'étranger

Commission de personnalisation ou d'enrichissement de données	15 €
---	------

Les chèques : frais d'encaissement	Frais proportionnels au montant de l'opération	minimum
Crédit sauf bonne fin (sous réserve d'encaissement)	0,10%	28 €
Crédit après encaissement	0,10%	31 €

Les frais relatifs aux envois recommandés, Chronopost ou autre (selon destination) sont facturés suivant le tarif des sociétés postales.

Opération de change sur devise	Frais proportionnels au montant de l'opération	minimum
Commission de change (se cumule avec les autres commissions)	0,05%	16 €
Frais de tenue de compte actif en devise	1740 €/mois (soit 208,80 €/an)	

Les opérations (chèques exclus) d'un montant inférieur à 76 € ou équivalent devises sont facturées au prix forfaitaire de 8,85€.

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE ⁽¹³⁾

BON À SAVOIR



- Réalisez gratuitement vos simulations en effectuant un devis en ligne sur le site Internet.

 - Déclarez vos sinistres depuis votre smartphone avec l'application PACIFICA⁽²⁾.

Assurance pour vous protéger au quotidien

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'assurances mutuelle à cotisations variables, 65 rue de la Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des Assurances.

SécuriCOMPTE Découvert

Tranches de découvert	Inférieur ou égal à 500 €	de 500,01 € à 1 000 €	de 1 000,01 € à 2 000 €	> 2 000 € jusqu'à 8 000 € <small>Plafond d'indemnisation 3 000 €/sinistre/an</small>
Cotisation	24 €/an /compte	33,60 €/an /compte	50,76 €/an /compte	68,04 €/an /compte

	Standard	Premium
SécuriCOMPTE  Assurance perte ou vol des moyens de paiement	SécuriCOMPTE Plus 24 €/an/compte	SécuriCOMPTE Premium 50,40 €/an/compte
SécuriWEB 	15 €/an/compte	30 €/an/compte
SécuriEPARGNE 	3 €/an/compte	22,56 €/an/compte

SUCCESSIONS

Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession	De 82 à 550 €
Frais annuels de gestion (pour les dossiers > 12 mois)	30 €



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 de Crédit Agricole Mutuel de Normandie – Service Qualité Satisfaction Client – 15 Esplanade Brillaud de Laujardière – CS 25014 – 14050 CAEN CEDEX 4. L'agence ou le Service Clientèle accusera réception de la réclamation dans les 2 jours et apportera une réponse au Client dans un délai de 10 jours ouvrés.

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 : Médiateur du Crédit Agricole Normandie – BP 411 – 50303 SAINT MARTIN DES CHAMPS CEDEX ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : www.mediateur-ca-normandie.fr⁽¹⁾. 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.

A compter de la date de notification de sa saisine adressée par le Médiateur bancaire au Client et à la Caisse régionale, l'issue de la médiation prendra fin dans le délai de 3 mois, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le Client peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site Internet du Médiateur bancaire. 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>⁽⁹⁾).

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.

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>



ANNEXES

 Service inclus dans une offre groupée de services.

▲ 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.

(1) Accès gratuit hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

(2) Téléchargement et accès gratuits des applications, 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. Services pouvant varier selon votre Caisse régionale.

(3) 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) 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 renseigné. Pour le paiement mobile en magasin Paylib la détention d'un smartphone Android éligible est également requise.

(4) Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 € 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.

(5)  Offres destinées aux jeunes de moins de 26 ans.

(6) Réservée aux clients n'ayant pas accès au chéquier.

(7) Opérations par carte (paiements et retraits) et virements, en euros dans l'Union Européenne = Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède. Espace Economique Européen (E.E.E.) = UE + Islande, Liechtenstein et Norvège.

(8) Retrait en France uniquement.

(9) Utilisation possible exclusivement dans les pays européens dont la liste est communiquée avec le contrat

(10) Hors UE et dans UE avec une autre devise que euros et devises suédoises et roumaines.

(11) SEPA = Single Euro Payments Area (Espace unique de paiement en Euros) Zone SEPA = E.E.E.+ la Suisse, Monaco et Saint Marin.

(12) Pour les clients en situation de fragilité financière telle que définis par la loi, les plafonds légaux par opération et par mois seront appliqués.

(13) Les événements garantis et les conditions figurent au contrat. Une gamme de produits proposée par les filiales de Crédit Agricole Assurances, Société Anonyme au capital de 1 162 542 980 euros – Siège Social : 50 rue de la Procession 75015 Paris, immatriculée sous le numéro 451 746 077 RCS Paris. Les contrats d'assurances dommages sont proposés par PACIFICA, Compagnie d'assurances dommages, filiale de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA, Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 332 609 760 € entièrement libéré. Siège social, 8/10 bd de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15 – 352 358 865 RCS Paris. Les contrats d'assurances de personnes sont proposés par PREDICA, filiale d'assurances de personnes de Crédit Agricole Assurances, S.A. au capital entièrement libéré de 1 029 934 935 € – Siège social : 50/56 rue de la Procession – 75015 Paris, SIREN 334 028 123 RCS Paris, entreprise régie par le Code des Assurances. Renseignez-vous sur les conditions de ces offres dans votre Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie. Dans les limites et conditions indiquées au contrat d'assurances.

#MaBanque

L'appli utile pour tout le monde!



EN CAS D'URGENCE 7j/7

SOS CARTE

Opposition carte
(perte ou vol)

Depuis l'étranger :

+33 9 69 39 92 91**

Service cartes bancaires
(assistance)

En France :

09 69 39 92 91*

Assurances Pacifica (déclarer un sinistre)

En France métropolitaine :

0 800 810 812

Service & appel
gratuits

24h/24
et 7j/7*

Depuis l'étranger :

+33 1 40 25 58 48**

* Appel non surtaxé, coût selon opérateur.

** Coût selon opérateur (PCV accepté).

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est 15, esplanade Brillaud-de-Laujardière - CS 25014 - 14050 CAEN CEDEX 4, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Caen sous le numéro 478 834 930. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 022 868.

Contrôlé par : Crédit Agricole SA : 12 Place des Etats-Unis - 92127 MONTRouGE Cedex - l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 Place de Budapest, 75436 Paris - l'Autorité des Marchés Financiers : 17, place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02.

Photos : iStock - Edition 28 décembre 2018. Ne pas jeter sur la voie publique.