

# GUIDE PÉDAGOGIQUE



# TARIFS BANCAIRES 2016

Extrait des principales conditions tarifaires applicables au **1<sup>er</sup> juillet 2016**

Particuliers



# GUIDE DES TARIFS BANCAIRES 2016

Mieux comprendre  
ce qui fait tout le prix  
de votre banque  
coopérative

## SOMMAIRE

<b>Extrait standard des tarifs</b>	05	●
<b>Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte</b>	06	●
• Ouverture, transformation, clôture		
• Relevé de compte		
• Tenue de compte		
• Services en agence		
<b>Banque à distance</b>	09	●
<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	10	●
• Cartes		
• Virements		
• Prélèvements/TIP		
• Chèques		
<b>Offres groupées de services</b>	14	●
• Agir 18/25		
• Services aux particuliers sous protection juridique ou sociale		
• Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité		
<b>Irrégularités et incidents</b>	16	●
• Commission d'intervention		
• Opérations particulières		
• Incidents de paiement		
<b>Découverts et crédits</b>	18	●
• Découverts		
• Crédits à la consommation		
• Crédits immobiliers		
<b>Épargne et placements financiers</b>	20	●
• Épargne bancaire		
• Placements financiers		
<b>Sociétariat</b>	22	●
<b>Successions</b>	22	●
<b>Assurances et prévoyance</b>	23	●
<b>Opérations bancaires avec l'étranger</b>	24	●
<b>Résoudre un litige</b>	25	●
<b>Glossaire</b>	26	●

# POURQUOI CE GUIDE?

La vocation du Crédit Coopératif est de répondre aux besoins bancaires et financiers des acteurs d'une économie humaine, qu'ils soient des entreprises, des organismes d'intérêt général ou des particuliers. Il leur propose donc tous les services dont ils ont besoin pour conserver et échanger leur argent dans les meilleures conditions de sécurité et les accompagner dans leurs projets. Ces prestations de services – et les conseils qui les accompagnent – ont évidemment un prix, fixé selon les principes coopératifs, qu'applique votre banque.

## Au Crédit Coopératif, l'argent n'est pas une fin, mais un moyen...

Nous nous engageons à ajuster, au profit de nos clients, le prix et la qualité des produits et services. En tant que coopérative, notre objectif n'est pas de fixer des prix qui permettent de maximiser les profits, mais d'allouer les ressources humaines, informatiques, immobilières nécessaires pour assurer des services de qualité à nos clients, ainsi que le développement de la coopérative et sa solidité financière, un objectif bien différent de celui d'une entreprise non coopérative. Cet engagement n'empêche pas de proposer à nos clients une tarification compétitive, reconnue par différents palmarès de la presse économique.

## ... pour soutenir une économie humaine

Les réserves constituées par la banque sont impartageables en application des principes coopératifs ; l'accumulation des bénéfices n'enrichit donc pas ses membres : ils sont réinvestis pour développer la qualité des services rendus aux sociétaires et associés, clients de la banque. Grâce à ces ressources, la banque peut aussi mobiliser ses collaborateurs sur des projets de soutien à la finance solidaire, comme la création de produits de partage, ou de la carte Agir, dont le coût de gestion supplémentaire n'est pas facturé aux clients. Partenaire des acteurs d'une économie humaine, le Crédit Coopératif soutient également des actions d'intérêt général et la recherche en économie sociale via sa fondation d'entreprise.



Pour en savoir plus sur les principes coopératifs  
et le fonctionnement de votre banque : [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop),  
rubrique « Qui sommes-nous ? » ou flashez le code ci-contre.

Pour plus de clarté, les modifications de tarifs en 2016 sont marquées en rouge.

# 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, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) : Comptes et virements par internet	1,35€ par mois, soit 16,20€ par an (remboursé chaque mois en cas de souscription au relevé dématérialisé) hors coût du fournisseur d'accès Internet
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (mini relevés)	inclus dans l'offre clientèle fragile
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Visa Classic ou carte Visa Classic Agir)	40€ par an
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Visa Classic ou carte Visa Classic Agir)	40€ par an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron ou Visa Electron Agir)	34€ par an
Frais par retrait d'espèces à un DAB <sup>(1)</sup> d'une autre banque (hors Crédit Coopératif et Banque Populaire) dans la zone EEE <sup>(2)</sup>	gratuit jusqu'au 5 <sup>e</sup> retrait au-delà : 1€ par retrait par mois et par compte
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA) : • en agence • par Internet <sup>(3)</sup>	3,80€ par virement gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA : • frais de mise en place d'un mandat de prélèvement • frais par paiement d'un prélèvement SEPA	gratuit gratuit
Commission d'intervention	8€ par opération avec un plafond de 80€ par mois
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Assurance Sécurival)	26€ par an
Frais de tenue de compte	gratuit

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter, en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet, un extrait standard de tarifs.

Vous pouvez également retrouver cette liste sur notre site Internet, dans la rubrique « Consultez nos tarifs ».

(1) Distributeur automatique de billets.

(2) Pour des opérations réglées à l'étranger, prendre en compte les éventuelles commissions liées à des taux de change.

(3) Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement effectués par internet sont admis dans la limite de plafonds par opération et par jour dont l'abonné peut prendre connaissance auprès de son agence.

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Votre compte bancaire vous permet de conserver votre argent en sécurité et de bénéficier des services de paiement à distance proposés par votre banque. Pour connaître les détails de fonctionnement de votre compte, reportez-vous à votre convention de compte. Elle précise les moyens à votre disposition pour retirer de l'argent, effectuer un paiement, ou encore les conditions de votre éventuelle autorisation de découvert.

## Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	gratuit
Service d'aide à la mobilité bancaire* « Bienvenue au Crédit Coopératif » (prise en charge de vos formalités de changement de domiciliation bancaire lors de l'ouverture d'un compte de dépôt au Crédit Coopératif)	gratuit
Clôture de compte (incluant la liste des opérations automatiques récurrentes qui vous sera utile pour exécuter vos formalités de changement de domiciliation bancaire)	gratuit
Transfert de compte entre agences Crédit Coopératif ou vers une Banque Populaire	gratuit
<b>Les services bancaires de base (dans le cadre du droit au compte)*</b> (service défini par les articles D. 312-5 et D. 312-6 du Code monétaire et financier) Clients dont le compte est ouvert au Crédit Coopératif sur désignation de la Banque de France suivant l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier	gratuit
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ouverture, tenue et clôture du compte</li><li>• Un changement d'adresse par an</li><li>• La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire</li><li>• L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte</li><li>• La domiciliation de virements bancaires</li><li>• La réalisation des opérations de caisse</li><li>• L'encaissement de chèques et de virements bancaires</li><li>• Les dépôts et retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte</li><li>• Les paiements par prélèvement, TIP ou virement bancaire</li><li>• Les moyens de consultation à distance du solde du compte</li><li>• La carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise</li><li>• Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services</li></ul>	

\* Voir glossaire pages 26 et 27.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Opter pour les relevés de compte en ligne, c'est faire un geste pour l'environnement et des économies ! Le Crédit Coopératif vous rembourse votre abonnement aux services de banque en ligne.



## Relevés de compte

Relevés de compte :	
• mensuel papier ou mensuel dématérialisé	gratuit
• bimensuel	2,20€ par mois
• décadaire	3,30€ par mois
• quotidien	1,10€ par envoi
• extrait minute	3€
• envoi d'un second relevé de compte mensuel	0,70€
Relevés de portefeuille :	
• annuel	gratuit
• trimestriel	15,90€ TVA <sup>(1)</sup>
• mensuel	26,40€ TVA <sup>(1)</sup>
• à la demande	10,80€ TVA <sup>(1)</sup>
Attestation des gains nets, relevé ISF, encaissement coupons	gratuit
Imprimé fiscal unique	gratuit
Récapitulatif annuel des frais	gratuit

## Tenue de compte

Frais de tenue de compte de dépôt pour les résidents en France	gratuit
Frais de tenue de compte de dépôt pour les non-résidents	4,30€ par mois
Frais de tenue de compte de dépôt inactif* (après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L312-19 du Code Monétaire et Financier)	30€ par an <sup>(2)</sup>

(1) Commissions incluant la TVA.

(2) À concurrence du solde disponible sur le compte.

## ZOOM SUR...

### \* La loi Eckert

La loi Eckert relative aux comptes bancaires inactifs est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Elle qualifie d'« inactif » le compte qui, à l'issue d'une période de 12 mois, n'a fait l'objet d'aucune opération<sup>(1)</sup> et que le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de l'établissement, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans le même établissement.

Le montant total des frais et commissions annuels prélevés par la banque sur ces comptes est plafonné à la somme de 30€.\*

Pour plus d'informations rendez-vous sur notre site [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop), rubrique « Informations utiles »

*\*Hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance.*



## Services en agence

Versement d'espèces	gratuit
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque <sup>(1)(2)</sup>	gratuit
Remise de chèque(s)	gratuit
Paiement d'un chèque	gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA	gratuit
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	gratuit
Change :	
• achat et vente de billets (forfait)	5,50€
• achat et vente de chèques de voyage :	
- en devises	1%
- en euros	1,50%
Versement d'espèces	<b>Dates de valeur* :</b>
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque <sup>(1)(2)</sup>	jour ouvrable
Remise de chèque(s) avant 14 h	jour ouvrable
Remise de chèque(s) après 14 h	jour <sup>(3)</sup> + 2 ouvrables
Paiement d'un chèque <sup>(4)</sup>	jour <sup>(3)</sup> + 3 ouvrables
Délai d'encaissement <sup>(5)</sup> sur remise de chèque	jour + 1 ouvrable
Paiement d'un prélèvement SEPA	<b>15 jours maximum</b>
Emission d'un prélèvement SEPA	jour de règlement*
Emission d'un virement SEPA	jour de règlement
Réception d'un virement	jour de règlement
Frais de recherche d'adresse inconnue (PND)	5€

\* Voir glossaire page 27.

(1) Ou dans une autre agence si ce service n'est pas disponible dans son agence.

(2) Nécessité d'émettre un chèque dans une agence autre que celle tenant le compte.

(3) Jour de la remise au guichet (du lundi au vendredi). Après 14 h, la remise est considérée comme étant faite au jour ouvrable suivant. Soit une valeur au lendemain de la date de règlement.

(4) Pour les chèques, le délai d'encaissement est identique à celui de la date de valeur.

(5) Délai pendant lequel la Banque peut notifier au Client son choix de ne prendre le chèque qu'à l'encaissement et différer ainsi la mise à disposition du montant du chèque tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé (article 2 de l'annexe 2 de la convention de compte de dépôt).



# BANQUE À DISTANCE



Le Crédit Coopératif vous offre les services de banque à distance dont vous avez besoin avec son e-agence *MonCréditCoopératif.coop*. Dans un souci de transparence, l'accès à ces services est facturé de manière autonome et non de manière « groupée » dans un forfait.

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) : Comptes et virements par internet

1,35€ par mois,  
soit 16,20€ par an<sup>(1)</sup>  
(remboursé chaque  
mois en cas de  
souscription au relevé  
dématérialisé)

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) : Titres et bourse par internet. Cette option vous permet de bénéficier d'une réduction sur le prix des ordres en Bourse passés via votre espace sécurisé.

+ 2,10€ par mois,  
soit 25,20€ par an<sup>(1)</sup>

Dispositif Sésame de sécurisation des échanges sur Internet :

- 1<sup>er</sup> lecteur Sésame Crédit Coopératif
- fourniture d'un lecteur supplémentaire

gratuit  
6,90€ par lecteur

## SÉCURISEZ VOS OPÉRATIONS EN LIGNE

Pour protéger les accès à la banque en ligne et les paiements sur Internet, un dispositif de sécurité renforcée a été choisi par le Crédit Coopératif pour protéger au maximum ses clients : composé d'un lecteur Sésame et d'une carte avec code personnel, il fournit un code confidentiel à usage unique. Pour autant, il n'existe pas de risque zéro. Chacun doit être vigilant et acteur de la sécurité de ses données en gardant ses identifiants et codes confidentiels secrets, en proscrivant des mots de passe trop simples et en étant vigilant sur les demandes reçues par mail. Le Crédit Coopératif ne demande par exemple jamais une mise à jour des données personnelles par ce biais.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

### Une application mobile pour suivre et gérer vos comptes

Le Crédit Coopératif propose à ses clients une nouvelle version de son application « Mes Comptes » pour gérer leurs comptes depuis les mobiles et les tablettes. Vous pouvez ainsi gérer votre compte bancaire, réaliser des virements et accéder à votre messagerie sécurisée.

**Disponible sur les stores Android et Itunes, elle complète ainsi les services en ligne accessibles depuis le site [www.credit-cooperatif.coop/particuliers/](http://www.credit-cooperatif.coop/particuliers/).**

(1) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Le Crédit Coopératif vous propose les moyens de paiement dont vous avez besoin en France et à l'étranger ainsi que leur assurance notamment en cas d'utilisation frauduleuse. En Europe, l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) a des incidences sur vos opérations. Rapprochez-vous de votre chargé de clientèle pour connaître les évolutions qui vous concernent.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### Le paiement sans contact\*



Depuis décembre 2013, toutes les nouvelles cartes Visa Classic et Visa Premier sont équipées de la fonctionnalité «sans contact». Un service inclus qui vous permet de régler jusqu'à 20 euros d'achats sans avoir à composer systématiquement votre code confidentiel.

Cette nouvelle fonctionnalité vous permet de diminuer votre temps d'attente en caisse et réduit vos besoins de monnaie. Le suivi de votre budget est facilité, puisque ces dépenses réglées par carte apparaissent désormais sur votre relevé de compte. Pour renforcer la sécurité, l'usage du sans-contact a été doublement plafonné : un maximum par transaction de 20 euros et 80 euros d'achats successifs par mois en sans contact. Au-delà, le terminal de votre commerçant vous redemandera votre code confidentiel. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de cette fonctionnalité, contactez votre conseiller clientèle.

## Les cartes

La cotisation d'une carte est prélevée à l'adhésion, puis à chaque anniversaire de celle-ci

Cotisation carte de retrait international pour les moins de 18 ans	gratuite
Cotisation carte de retrait international liée à un livret Jeune ou à un livret Jeune Agir jusqu'à 25 ans	gratuite
Cotisation carte de retrait international ou carte de retrait international Agir	34€ par an
Cotisation carte Visa Electron ou carte Visa Electron Agir à autorisation systématique	34€ par an
Cotisation carte Visa Classic ou Visa Classic Agir (technologie sans contact) : <ul style="list-style-type: none"> <li>à débit immédiat</li> <li>à débit différé</li> </ul>	40€ par an 40€ par an
Cotisation carte Visa Premier ou carte Visa Premier Agir (technologie sans contact) <ul style="list-style-type: none"> <li>à débit immédiat</li> <li>à débit différé</li> </ul>	99€ par an 99€ par an
Tarif réduit pour la 2 <sup>e</sup> carte d'un compte joint (la réduction s'applique à la carte la moins chère)	50% de réduction
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets : <ul style="list-style-type: none"> <li>dans les DAB<sup>(1)</sup> Crédit Coopératif et Banque Populaire</li> </ul>	gratuit
Frais par retrait d'espèces à un DAB* d'une autre banque : <ul style="list-style-type: none"> <li>dans la zone EEE* (au-delà de 5/mois/compte)</li> <li>hors de la zone EEE*</li> </ul>	1 € par retrait 4 € par retrait

Restitution de carte après capture dans un DAB <sup>(1)</sup>	18,76€
Paiement par carte (la carte est émise par le Crédit Coopératif) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans la zone EEE*<sup>(2)</sup></li> <li>• hors de la zone EEE</li> </ul>	gratuit 2,20 % du montant de l'opération avec un minimum de 2,20€
Modification ponctuelle ou permanente du plafond de paiement et de retrait	6€
Réédition de code confidentiel	8,30€
Frais d'opposition (blocage) de la carte par le porteur	gratuit
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque (usage abusif)	gratuit
Frais de capture de carte (en opposition pour usage abusif après notification au porteur), hors DAB <sup>(1)</sup> du Crédit Coopératif	18,76€
Remplacement d'une carte de retrait ou de paiement	gratuit
Envoi de la carte à domicile (en pli simple)	gratuit
Recherche de facturette en cas de contestation d'opération	gratuit
Sécurisation des échanges sur Internet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sésame Crédit Coopératif (lecteur et carte<sup>(3)</sup>)</li> <li>• fourniture d'un lecteur supplémentaire</li> <li>• remplacement de la carte Sésame Crédit Coopératif suite à perte ou vol</li> <li>• réédition du code confidentiel de la carte Sésame</li> </ul>	gratuit 6,90€ par lecteur 6,90€ 4,60€

\* Voir glossaire page 27.



(1) Distributeur automatique de billets.

(2) Pour des opérations effectuées hors zone Euro mais en zone EEE, prévoir d'éventuels frais liés aux taux de change en cours.

(3) Fourniture d'une carte dédiée si le client n'est pas titulaire d'une carte bancaire.

QUESTION ?

RÉPONSE !

## Une opération à l'étranger entraîne-t-elle des commissions ?

Les retraits (jusqu'à 5 inclus) ou les paiements réalisés par carte bancaire dans les pays de la zone Euro\* n'engendrent pas de commissions. De même, il n'y a pas de commissions dans les DOM-TOM quelle que soit la monnaie (Euro ou Franc Pacifique).

Dans les pays situés en dehors de la zone Euro, les frais par retrait d'espèces dans un DAB s'élèvent à 4€ par retrait ; pour les paiements par carte, une commission de 2,20% du montant de l'opération (avec un minimum de 2,20€) est débitée sur le compte.

**Pensez-y ! Avant un départ à l'étranger, informez votre chargé de clientèle. Ne prenez pas le risque de vous retrouver sans moyens de paiement.**

QUESTION ?

RÉPONSE !

## « Pourquoi certains retraits d'argent au distributeur automatique me sont facturés »

Au Crédit Coopératif, vous pouvez retirer de l'argent gratuitement et de manière illimitée dans tous les distributeurs du Crédit Coopératif et des Banques Populaires. L'utilisation des DAB fait néanmoins l'objet de commissions entre établissements bancaires. Pour vous permettre d'utiliser les DAB d'autres banques en France et en Europe (zone EEE\* seulement), le Crédit Coopératif prend à charge ces frais pour vous autoriser 5 retraits gratuits.

## Virements

Emission d'un virement :	
• frais par virement SEPA entre comptes du Crédit Coopératif	gratuit
• frais par virement SEPA occasionnel en agence	3,80€ par virement
• frais par virement SEPA permanent en agence	1€ par virement
• frais par virement SEPA occasionnel ou permanent par Internet <sup>(1)</sup>	gratuit
Réception d'un virement :	
Réception d'un virement SEPA	gratuit
Opérations et incidents sur virements :	
• révocation d'un virement avant son exécution dans les délais légaux de révocation	gratuit
• virement SEPA – demande de rappel de fonds	18,30€
• commission de réparation en cas de virement non conforme au règlement européen n°1781/2006 (ex. : absence d'IBAN et de BIC*)	18,70€ + frais éventuels réclamés par la banque du bénéficiaire (en cas de virement émis)
Frais de mise en place d'un virement permanent	gratuit
Frais de modification d'un virement permanent en agence	3€
Frais de modification d'un virement permanent dans l'espace sécurisé sur internet	gratuit

\* Voir glossaire pages 26 et 27.

(1) Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement effectués par Internet sont admis dans la limite de plafonds par opération et par jour dont l'abonné peut prendre connaissance auprès de son agence.

## Prélèvements et TIP

Réception de prélèvement SEPA	gratuit
Opposition sur prélèvement SEPA avant son exécution	gratuit
Contestation d'un prélèvement SEPA	gratuit
Révocation de mandat de prélèvement	5,10 €
Gestion d'un créancier dans une liste blanche	5 € par an
Gestion d'un créancier dans une liste noire	5 € par an
Gestion d'un mandat avec limitation de montant et/ou de périodicité	5 € par an/mandat
Frais de blocage de tout prélèvement SEPA	5 € par an

## Chèques

Fourniture et renouvellement de chéquier	gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile	frais de timbre recommandé simple + frais de liasse <sup>(1)</sup>
Frais d'émission d'un chèque de banque	11,20 €
Frais de recherche de document ou de chèque de moins d'un an <sup>(2)</sup>	15 € <b>TVA<sup>(3)</sup></b>
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an <sup>(2)</sup>	30 € <b>TVA<sup>(3)</sup></b>
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	12,50 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	25 €

(1) Pour émettre des recommandés, le Crédit Coopératif achète des liasses ou "chéquiers" de recommandés. Ce sont ces frais de liasse qui sont refacturés unitairement à l'euro près, tout comme les frais de timbre recommandé.

(2) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.

(3) Commissions incluant la TVA.

# OFFRES GROUPEES DE SERVICES

Le Crédit Coopératif propose peu d'offres groupées de produits et de services. Elles sont réservées à des clientèles spécifiques et incluent uniquement des services utiles avec un réel avantage financier.

## QUESTION ?

## RÉPONSE !

### « À quoi sert le forfait Agir 18-25 ? »

Le forfait Agir 18-25 propose aux jeunes de 18 à 25 ans une offre bancaire adaptée à leurs besoins et qui donne du sens à leur argent. Il propose en particulier un compte, une carte bancaire et un livret pour agir leur permettant de savoir à quoi sert l'argent déposé sur leur compte et être ainsi solidaire d'une ou plusieurs associations partenaires. Cette offre leur permet de bénéficier d'une réduction par rapport aux mêmes services choisis individuellement.

Plus d'informations sur le site [www.credit-cooperatif.coop/particuliers/](http://www.credit-cooperatif.coop/particuliers/)

## Cotisation à une offre groupée de service : Agir 18/25 ans

Une offre groupée de services, réservée aux 18/25 ans, pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

- un compte Agir ou un compte à vue classique
- une carte Visa Agir Classic à débit immédiat ou carte Visa Electron Agir
- comptes et virements par Internet
- un livret Agir
- les frais de mise en place d'un découvert autorisé<sup>(1)</sup>
- les frais d'émission d'un chèque de banque par an

2,30€ par mois,  
soit 27,60€ par an

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement : option Sécurival (durée minimale du contrat : 1 an)

18,20€ par an

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les travailleurs indépendants et assimilés (comme les autoentrepreneurs) doivent disposer d'un compte distinct de leur compte personnel pour gérer leur activité professionnelle, afin que les transactions personnelles et professionnelles soient enregistrées de manière distincte. Le Crédit Coopératif propose des offres adaptées, pour en savoir plus, reportez-vous au guide tarifaire des personnes morales, disponible sur [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop), rubrique « conditions-tarifaires ».

(1) Sous réserve d'acceptation de la banque, contrat d'un an pour un découvert d'une durée inférieure à trois mois.

## Cotisation à une offre groupée de service : Les services aux particuliers sous protection juridique ou sociale

Cotisation à une offre groupée de services à destination des majeurs protégés <sup>(2)</sup> :	1,75€ par mois
Cotisation carte de retrait à autorisation systématique Visa Electron en option	15€ par an
Cotisation carte de retrait et de paiement à autorisation systématique Visa Electron en option	34€ par an

**LE SAVIEZ-VOUS ?**

## Cotisation à une offre groupée de service : Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF)

Les produits et services inclus dans l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- une carte de paiement à autorisation systématique (Carte VISA Electron)
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence où le compte est géré
- 4 virements mensuels SEPA, dont 1 virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- 2 chèques de banque par mois
- la consultation et la gestion du compte à distance (Abonnement Banque en ligne)
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte (Alerte SMS)
- la fourniture de relevés d'identités bancaires
- un changement d'adresse une fois par an

3€ par mois

Commission d'intervention

4€ par intervention dans la limite de 20€ par mois

Frais de rejet de prélèvement SEPA reçu :

- pour les prélèvements ≤ 20€
- pour les prélèvements > 20€

gratuit  
5€ par rejet (limités à 3 rejets dans le mois)

## Personnes protégées

Depuis plus de 30 ans, le Crédit Coopératif est le partenaire bancaire de structures évoluant dans le secteur du handicap et du médico-social. Soucieux d'apporter une réponse à tous, il accompagne ainsi les personnes protégées dans leur démarche bancaire au quotidien en leur offrant des services qui leur sont parfaitement adaptés. Nos agences sont ainsi labellisées S3A (Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité).



(2) Pour le détail de cette offre, nous consulter.

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

La gestion des comptes « irréguliers » entraîne des coûts supplémentaires que la banque répercute selon le principe de l'équité, en grande partie sur les clients concernés. Pour éviter les facturations liées à des irrégularités, consultez votre convention de compte, qui vous rappelle les principes de fonctionnement de votre compte. En cas de changement de situation ou de besoins de trésorerie exceptionnels, prenez rendez-vous avec votre chargé de clientèle. Il vous orientera vers la solution la mieux adaptée.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

### La commission d'intervention

La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la banque suite à une irrégularité de fonctionnement du compte (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...). Elle rémunère le travail supplémentaire réalisé par l'agence pour gérer ces opérations, qui n'entrent pas dans les procédures de traitement habituelles. La commission par opération est ainsi de 8 euros et plafonnée à 80 euros par mois. Les bénéficiaires des services bancaires de base et les clients disposant de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF) bénéficient d'un plafonnement spécifique de 4 euros par opération et de 20 euros par mois.

### Commission d'intervention

Commission d'intervention

8€ par intervention dans la limite de 80€ par mois

### Opérations particulières

Frais de recherche de document ou de chèque de moins d'un an <sup>(1)</sup>	15€	TVA <sup>(2)</sup>
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an <sup>(1)</sup>	30€	TVA <sup>(2)</sup>
Photocopie supplémentaire	1€	TVA <sup>(2)</sup>
Frais par avis à tiers détenteur, frais par opposition à tiers détenteur ou frais par saisie-attribution	100€	
Frais par opposition administrative	10% du montant de l'opposition avec un max. de 100€	
Commission pour RIB ou IBAN et BIC* inexploitable	12,25€	
Traitement d'une réclamation (dans le cadre d'opérations entrant dans le champ d'application de la directive européenne des services de paiement)	gratuit	

\*Voir glossaire pages 26 et 27.

(1) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.  
(2) Commissions incluant la TVA.



## LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les frais bancaires liés à des irrégularités ou des incidents de paiement font l'objet d'une information préalable par courrier. Ces frais sont prélevés le mois suivant de l'incident constaté. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

## Incidents de paiement\*

Remise de chèque(s), revenu(s) impayé(s) (gratuit pour rejet avec motif sans provision)	15,30 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision :	
• montant du chèque ≤ 50 €	30 €
• montant du chèque > 50 €	50 €
Opposition sur prélèvement SEPA avant son exécution	gratuit
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision :	
• somme ≤ 20 €	gratuit
• somme > 20 €	20 €

## QUESTION ?

## RÉPONSE !

### « Comment contester un prélèvement abusif ? »

Avec l'évolution des prélèvements liée au passage au SEPA, vos créanciers doivent vous notifier au moins 14 jours calendaires à l'avance et par tout moyen (sms, facture, courrier) du nouveau prélèvement à venir avec la date et le montant. Vous pouvez ainsi faire opposition des prélèvements abusifs ou erronés avant le débit sur votre compte.

Vous pouvez contester un prélèvement autorisé et en demander le remboursement dans un délai de huit semaines à compter du débit sur votre compte, ainsi qu'un prélèvement non autorisé dans un délai de 13 mois. Ce remboursement ne vous exonère cependant pas de vos dettes éventuelles auprès de votre créancier.

Pour toute demande d'opposition ou de contestation, il vous suffit de contacter votre agence.

Si vous souhaitez interrompre définitivement les prélèvements, vous devez révoquer le mandat auprès de votre créancier.

Si vous souhaitez limiter le paiement par prélèvements (appelé « listes blanches ») ou interdire les prélèvements de certains créanciers (appelés « listes noires »), il vous suffit de contacter votre agence. (Voir page 13.)

# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Au Crédit Coopératif, plus de 75% des ressources totales de la banque sont utilisées pour octroyer des crédits à la clientèle. Le Crédit Coopératif finance ainsi des secteurs à forte valeur ajoutée sociale et environnementale, ancrés dans l'économie réelle.

LE SAVIEZ-VOUS ?

## Le taux d'un crédit

Le taux d'un crédit est déterminé par plusieurs critères :

- le taux du marché interbancaire (soit le prix auquel la banque se refinance), variable selon la durée du prêt ;
- le coût du risque\*, déterminé en fonction de l'emprunteur ;
- le coût de la liquidité, propre à chaque banque selon ses conditions d'accès au marché ;
- le coût opératoire, qui tient compte de l'ensemble des interventions administratives nécessaires au suivi du dossier ;
- la marge de la banque, qui lui permet de couvrir ses autres frais de fonctionnement.

Si les taux proposés par les banques peuvent ainsi varier, la loi leur impose de rester en dessous d'un taux maximal appelé « taux d'usure » et fixé chaque trimestre par la Banque de France.

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

\* Voir glossaire pages 26 et 27.

## Découverts

### Découvert d'une durée inférieure à 1 mois<sup>(1)</sup>

Frais de mise en place de l'autorisation de découvert\* (valable jusqu'à deux ans maximum) :

- découvert ≤ 500 €
- découvert > 500 € et ≤ 2 200 €
- découvert > 2 200 €

gratuit  
22 €  
1% du montant du découvert autorisé

Intérêts débiteurs du découvert autorisé d'une durée inférieure à 1 mois

TBB<sup>(2)</sup> + 6,40%  
= 13,35%

Seuil minimal de perception des agios\* par trimestre

1 €

Intérêts débiteurs du dépassement (découvert non convenu ou non formalisé d'une durée < 1 mois)

TBB<sup>(2)</sup> + 8,40%  
= 15,35%

Le taux est limité au plafond légal en vigueur au jour de l'arrêt de compte. Le relevé de compte précise le TAEG (taux annuel effectif global).

### Découvert de 1 à 3 mois<sup>(1)</sup>

Frais de mise en place de l'autorisation de découvert

0,50% du montant de l'autorisation

Intérêts débiteurs du découvert autorisé de 1 à 3 mois

TBB<sup>(2)</sup> + 2% = 8,95%

Intérêts débiteurs du dépassement (découvert non convenu ou non formalisé d'une durée de 1 à 3 mois)

TBB<sup>(2)</sup> + 8,40%  
= 15,35%

Le taux est limité au plafond légal en vigueur au jour de l'arrêt de compte. Le relevé de compte précise le taux annuel effectif global (TAEG).

## Crédits à la consommation

Prêt personnel : frais de dossier pour un prêt :

- ≤ 7 000 €
- > 7 000 € à ≤ 21 500 €
- > 21 500 € à ≤ 50 000 €
- > 50 000 € à ≤ 75 000 €

75 €  
155 €  
255 €  
355 €

Prêt personnel étudiant : frais de dossier

50 €

## Crédits immobiliers

Prêt à taux fixe et à taux zéro : frais de dossier

coût variable, minimum 455 €

PREVair Développement durable : frais de dossier

50 €

Prêt épargne logement de 2 à 15 ans : frais de dossier

gratuit

Regroupements de crédits immobiliers

nous consulter

Frais de dossier

(1) Contrat valable 2 ans, renouvelable. (2) Taux de base bancaire\* du Crédit Coopératif au 31/12/2015 : 6,95%, susceptible de modifications.

## Cautions et garanties données

Cautions de loyers, fiscales, cession de parts actif/passif ou indemnités d'immobilisation :

- taux

nous consulter  
minimum  
10 € par trimestre  
minimum de 120 €

- frais de délivrance

Frais d'opposition sur caution ou d'appel en paiement :

- frais d'instruction du dossier
- courrier supplémentaire

Prolongation de garantie

95 €

30 €

65 €

## Cautions et garanties reçues

Gage d'espèces, de véhicule, d'instruments financiers

185 €

Nantissement de compte titres financiers

185 €

Nantissements d'assurance-vie, de bon de caisse, de bon de capitalisation, de parts de SARL, SCI, SNC (par acte) et de compte à terme

410 €

Hypothèque aérienne et fluviale

410 €

Hypothèque maritime

410 € + frais réels  
de 0,5 ‰

Mainlevée de garantie

175 €

Mainlevée de gage (véhicules/espèces/instruments financiers)

100 €

Information annuelle par caution (maximum 3)

40 €

## Vie du contrat

Avenant au contrat (réaménagement d'échéancier, substitution ou modification de garantie, transfert d'encours, modification de taux, désolidarisation entre co-emprunteurs ou cautions, modification d'assurance, des mensualités, de la durée, de la date de prélèvement...) hors refacturation des frais réels

0,50 % du capital  
restant dû avec un  
minimum de 250 €  
pour un crédit  
immobilier et un  
minimum de 150 €  
pour un crédit à la  
consommation

Rédédition d'un tableau d'amortissement

20 €

Pénalités de retard sur échéances impayées

conditions  
contractuelles

Frais de réémission de tous types (échéances, chèques...)

25 €

Indemnité de remboursement anticipé

conditions  
contractuelles

Frais de délivrance de décompte pour remboursement anticipé

40 €

Attestation de toute nature (CAF, remboursement, prêt soldé...)

20 €

QUESTION ?

RÉPONSE !

« À quoi correspondent les frais de dossier d'un crédit immobilier ? »

Les frais de dossier correspondent au traitement administratif de la mise en place du crédit et se distinguent des intérêts de remboursement payés destinés à couvrir le refinancement du montant prêté, les coûts opératoires et le risque de non-remboursement. Ce travail est plus ou moins complexe en fonction de la nature du crédit et du montant prêté. Les frais de dossier prennent la forme de forfaits tarifaires et non de commissions proportionnelles au montant du prêt.

# ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Le Crédit Coopératif propose une large gamme de produits d'épargne et de placements financiers, dont certains vous permettent de participer directement au financement de l'économie solidaire. Selon la nature de votre besoin, votre chargé de clientèle vous conseillera sur la solution la plus adaptée ou pourra vous mettre en relation avec l'un de nos spécialistes en gestion de patrimoine.

ZOOM  
SUR...

## La finance engagée

Nos modes de vie et de consommation ont des conséquences sur l'économie, sur l'environnement ou sur les conditions de vie et de travail. Aussi, en étant client du Crédit Coopératif, vous pouvez exercer votre responsabilité de consommateur en choisissant des produits bancaires éthiques et solidaires et en orientant l'utilisation de vos encours sur des domaines que la banque vous propose : transition énergétique (livret Rev3), partage sous forme de dons avec des associations reconnues (livret Agir), Économie Sociale et Solidaire (livret Coopération pour ma région...) etc. À l'heure où certains dénoncent une finance désincarnée, le Crédit Coopératif rend ainsi son utilité à la finance. La finance engagée est lancée !

## Épargne bancaire

<b>Épargne tracée :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livret Rev3<sup>(1)</sup></li> <li>• livret Coopération pour ma région<sup>(1)(2)</sup></li> <li>• livret CODEVair<sup>(1)</sup></li> </ul>	nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne solidaire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livret Agir</li> <li>• livret A comme Agir</li> <li>• Codesol</li> <li>• livret Jeune Agir</li> <li>• livret Scoopy</li> </ul>	nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne classique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livret A</li> <li>• compte sur livret (CSL) Epidor</li> <li>• livret d'épargne populaire (LEP)</li> <li>• livret développement durable (LDD)</li> <li>• livret Jeune</li> <li>• comptes à terme</li> </ul>	nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne Logement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compte épargne logement (CEL)</li> <li>• plan épargne logement (PEL)</li> </ul>	nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne automatique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecoclico (alimentation des comptes d'épargne à partir du compte-chèques)</li> </ul>	gratuit
Frais de transfert CEL, PEL, PEP	65€

## Placements financiers

<b>Gamme OPCVM</b>	
12 OPCVM répartis en fonction de votre horizon de placement et de votre profil de risque : prudent, équilibré, dynamique	nous consulter

(1) Pour en savoir plus sur nos offres de livrets tracés :

[www.credit-cooperatif.coop/particuliers](http://www.credit-cooperatif.coop/particuliers)

(2) En partenariat avec la Caisse Solidaire.

LE SAVIEZ-VOUS ?

## La traçabilité : un engagement fort et innovant du Crédit Coopératif

Pionnier et fer de lance de la finance engagée, le Crédit Coopératif propose, depuis quelques années, à ses clients d'orienter l'utilisation de leur argent vers des domaines et des projets spécifiques grâce à des produits tracés (compte Agir, livret Rev3 pour la troisième révolution industrielle, livret CODEVair, livret Agir Fondation, livret «Coopération pour ma région»).

La traçabilité de ces offres est garantie par une application informatique, propre au Crédit Coopératif. Cet outil, baptisé FLORE, assure la bonne affectation des fonds en reliant, de manière périodique et exclusive, 75% des sommes déposées sur les produits mentionnés avec des prêts correspondants aux critères requis. Les 25% restant sont affectés à la gestion de la liquidité du Crédit Coopératif.

En 2015, les encours des produits tracés ont progressé de 55 % au Crédit Coopératif.



\* Voir glossaire page 26.

Opérations de Bourse	
Achat et vente d'actions européennes :	
• en agence	1 % (minimum 12 €)
• par Internet via service Titres et Bourse	0,75 % (minimum 7 €)
Achat et vente d'obligations françaises :	
• en agence	0,718 % (minimum 12 €)
• par Internet via service Titres et Bourse	0,478 % (minimum 7 €)
Opérations sur Bourses étrangères	variable selon les places de cotation
Annulation et modification d'ordre de Bourse, ordre non exécuté	gratuit
Opérations sur titres	
Amortissement-remboursement d'obligations	gratuit
Souscription d'OPCVM du Groupe Crédit Coopératif	gratuit
Souscription et rachat de SICAV et de FCP externes hors Groupe Crédit Coopératif	15,30 €
Frais de tenue de compte titres à terme échu (tous comptes <sup>(1)</sup> )	
Commission fixe par ligne	gratuit
Droits de garde* standard <sup>(2)</sup> :	
• pour les valeurs mobilières émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif et OPCVM centralisés par le Crédit Coopératif	gratuit
• pour toutes les autres valeurs mobilières, dégressifs par tranche :	
≤ 50 000 €	0,2400 %
> 50 000 € et ≤ 100 000 €	0,2040 %
> 100 000 € et ≤ 150 000 €	0,1800 %
> 150 000 €	0,1200 %
Minimum de perception	34,50 €
Exemple : pour un portefeuille de 75 000 €, les droits de garde se calculent de la manière suivante : 50 000 x 0,2400 % + 25 000 x 0,2040 % = 171,00 €	

(1) Sauf PEA ouvert avant mai 2000.

(2) Taux calculés sur l'évaluation boursière des titres au 31 décembre de l'année précédente (sauf valeurs mobilières émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif et OPCVM centralisés par le Crédit Coopératif).

(3) Commissions incluant la TVA.

## QUESTION ?

## RÉPONSE !

### « Pourquoi devenir sociétaire du Crédit Coopératif ? »

#### Le Contrat coopératif

Devenir sociétaire, c'est s'engager aux côtés de sa banque, lui donner les moyens d'agir pour le développement d'une économie au service des personnes. C'est aussi être un acteur à part entière de ce projet pour faire banque autrement. En retour, le Crédit Coopératif s'engage à vous en donnant pleinement les moyens en créant des espaces de dialogue et en vous donnant les informations nécessaires pour exercer vos pouvoirs de coopérateurs. En souscrivant des parts sociales P, vous contribuez ainsi au développement de votre banque coopérative et vous lui donnez plus de moyens pour agir.

Pour comprendre ce qui lie les sociétaires à leur banque coopérative, découvrez « le contrat coopératif » dans votre agence et sur le site [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop)



Découvrez le site des sociétaires : [tousbanquiers.credit-cooperatif.coop](http://tousbanquiers.credit-cooperatif.coop)

L'offre de parts sociales fait l'objet d'un prospectus visé par l'AMF, disponible sans frais auprès des agences, sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) ou sur [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop).

Transferts	
Transfert de titres vers une autre banque	12,30€ par ligne avec un minimum de 100,50€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
Frais de transfert d'un PEA (plan d'épargne en actions)	96€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
Relevés de portefeuille	
• à la demande	10,80€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
• mensuel	26,40€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
• trimestriel	15,90€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
• annuel	gratuit
• attestation des gains nets, relevé ISF, encaissement coupons	gratuit

## SOCIÉTARIAT

Parts sociales de préférence (parts P)<sup>(3)</sup> 15,25€ par part

## SUCCESSIONS

Frais de dossier de succession	21,10€ <b>TVA<sup>(2)</sup></b>
Frais d'émission d'inventaire	gratuit
Frais de gestion de succession :	
• avoirs ≤ 300€	gratuit
• avoirs > 300€ et ≤ 3 000€	79,30€ + 0,60% <b>TVA<sup>(2)</sup></b> du montant des avoirs <sup>(1)</sup> au jour du décès
• avoirs > 3 000€	153,60€ + 0,60% <b>TVA<sup>(2)</sup></b> du montant des avoirs <sup>(1)</sup> au jour du décès

(1) Les avoirs détenus en collectivité étant comptabilisés pour moitié.

(2) Commissions incluant la TVA.

(3) Avec un minimum de 5 parts sociales à acquérir.

# ASSURANCES ET PRÉVOYANCE



Grâce à ses partenaires assureurs, le Crédit Coopératif propose les produits d'assurance directement liés aux services bancaires qu'il vous fournit.

QUESTION ?

RÉPONSE !

## À quoi sert une assurance emprunteur ?

L'assurance emprunteur, souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, garantit la prise en charge de tout ou partie de votre prêt en cas de survenance de certains événements : le décès de l'emprunteur, perte totale ou partielle d'autonomie (PTIA) l'invalidité permanente incapacité temporaire de travail. Elle peut couvrir également la perte d'emploi. Ainsi elle vous protège, vous et vos héritiers. Face aux aléas de la vie, cette assurance est donc une sécurité pour vous... mais aussi pour la banque !

Le Crédit Coopératif applique la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) qui prévoit un dispositif spécifique pour favoriser l'accès à l'assurance des personnes qui présentent un risque aggravé de santé.

**Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de votre chargé de clientèle.**

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement : Assurance Sécurival (pour compte individuel et joint). Elle comprend :

- la perte ou le vol des moyens de paiement : carte bancaire, chéquier
- la perte ou le vol des objets personnels : clés de la résidence principale et du véhicule<sup>(1)</sup>, papiers d'identité
- l'extension garantie constructeur
- l'indemnisation casque moto

26€ par an

Assurance compte Assurance décès-perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) sur découverts Cotisation de 18 à 64 ans

0,50% par an du montant du découvert autorisé

Assurance emprunteurs pour prêts immobiliers<sup>(2)</sup> :

- décès - perte totale et irréversible d'autonomie
- incapacité de travail - perte d'emploi

barème variant selon l'âge et le risque assuré : cotisation de 0,12% à 1,30% par tranche d'âge

Assurance emprunteurs pour prêts personnels et à la consommation<sup>(2)</sup> :

- décès - perte totale et irréversible d'autonomie

barème variant selon l'âge et le risque assuré : cotisation de 0,63% à 0,90% par tranche d'âge

Offre d'assurance-vie (dont Assurance Vie Agir)<sup>(3)</sup>

nous consulter pour le détail des produits

(1) Véhicule ayant bénéficié d'un bonus écologique (prime) récompensant l'acquisition ou la location d'un véhicule propre.

(2) Conditions au 31/12/2015, susceptibles de modifications.

(3) Assurance-vie Agir solidaire et engagée, contrat multi supports où 20% de l'épargne est dédiée au placement choix solidaire. Pour plus d'informations, contactez votre chargé de clientèle en agence.

# OPÉRATIONS BANCAIRES À L'ÉTRANGER

Les opérations bancaires à l'étranger sont complexes. Cela se traduit par une tarification spécifique. Pour limiter les coûts de vos opérations bancaires lors de vos déplacements à l'étranger en dehors de l'espace européen, évitez par exemple de multiplier les retraits de petites sommes au DAB<sup>(1)</sup>, et privilégiez le paiement par carte.

## Chèques

Emission d'un chèque vers l'étranger :  
commission de paiement

1‰ avec min. de 18€ et max. de 170€ + frais de port ou swift : 6€  
+ commission de change (cf. ci-après)

Remise de chèque(s) payable(s) sur  
l'étranger<sup>(2)</sup> :

- jusqu'à 3 000 €
- au-delà de 3 000 €
- en cas d'impayé

8€ + frais de port ou Swift : 6€ + commission de change  
(cf. ci-après)

1‰ avec min. de 14€ et max. de 66€ + frais de port ou swift : 6€  
+ commission de change (cf. ci-après)  
27€ + frais de correspondance

## Cartes

Voir rubrique « vos moyens et opérations de paiement » p. 10 et 11

## Virements

- Frais par virement SEPA\* occasionnel en agence
- Frais par virement non SEPA\* en euros ou en devises (virements étrangers y compris zone EEE\* en devises)

3,80€ par virement

virement ≤ 150€ = 5€, virement > 150€ = 14,50€  
+ frais de port ou swift : 6€  
+ commission de change (cf. ci-après) le cas échéant

- Frais par virement non SEPA\* en devises exotiques (virements étrangers y compris zone EEE\* en devises exotiques)

cf. tarification des opérations bancaires avec l'étranger

- Réception d'un virement SEPA\*
- Réception d'un virement non SEPA\* en euros ou en devises avec change

gratuit

17,30€ + frais de port ou swift : 6€ + commission  
de change (cf. ci-après) le cas échéant

Commission de réparation en cas de virement  
non conforme au Règlement Européen  
n°1781/2006 (ex. : absence d'IBAN et de BIC\*)

18,70€ + frais éventuels réclamés par la banque du bénéficiaire  
(en cas de virement émis)

## Commission de change

Commission de change (cumulable par  
tranche)<sup>(3)</sup> :

- ≤ 150€
- > 150€ et ≤ 80 000€
- > 80 000€ et ≤ 150 000€
- > 150 000€ et ≤ 500 000€
- > 500 000€

5€  
0,50 ‰ avec un minimum de 14,50€  
0,25 ‰  
0,125 ‰  
0,0625 ‰

\*Voir glossaire pages 26 et 27.

Pour toute autre opération à l'étranger : nous consulter.

(1) Distributeur automatique de billets. (2) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.  
(3) Les opérations avec change impliquent un délai de mise à disposition des devises de 2 jours ouvrés.



# RÉSOLURE UN LITIGE

Le Crédit Coopératif met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des insatisfactions ou des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre compte. Vous avez alors la possibilité d'exprimer une réclamation :

- **Après de votre chargé de clientèle ou de votre directeur d'agence, qui restent vos interlocuteurs privilégiés ;**

- **Après de notre service Réclamation et relation client (dans le cas où aucune solution satisfaisante n'aurait pu être trouvée) :**

- par courrier électronique à l'adresse : [relation-client@credit-cooperatif.coop](mailto:relation-client@credit-cooperatif.coop)

- par le formulaire « **Nous contacter** » mis à disposition sur les sites Internet du Crédit Coopératif ;

- par courrier : **Crédit Coopératif  
Service Réclamation et relation client  
12, boulevard Pesaro – CS10002 – 92024 Nanterre Cedex**

À défaut de réponse sous 5 jours ouvrés, vous recevrez un courrier accusant réception de votre demande. Le Crédit Coopératif s'engage alors à vous répondre sous 15 jours ouvrés. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particuliers, ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

- **En derniers recours, auprès du Médiateur :**

Ces premiers recours épuisés, et sous réserve d'éligibilité de votre demande aux conditions de saisine du Médiateur, vous pouvez faire appel au Médiateur du Crédit Coopératif. Personnalité extérieure, il exerce sa mission en toute indépendance et a pour mission de rechercher une solution amiable en toute impartialité. Vous pouvez le saisir en écrivant à :

**Médiateur du Crédit Coopératif  
12, boulevard Pesaro  
CS10002 – 92024 Nanterre Cedex  
Ou par internet à l'adresse suivante :  
<https://www.credit-cooperatif.coop/particuliers>,  
rubrique « **reclamation-et-mediation** »**

Vous trouverez des informations complémentaires sur la saisine du Médiateur ainsi que la charte de la médiation sur le site du Crédit Coopératif :

[www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop)

# GLOSSAIRE

## A

### **Agios (ou intérêts débiteurs)**

Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un solde négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme s'effectue sur la base des dates de valeur (voir définition ci-après).

*Voir page 18.*

### **Autorisation de découvert**

Accord écrit et préalable entre la banque et son client, qui fixe les conditions de fonctionnement d'un compte bancaire débiteur (montant, durée et modalités de remboursement). Lorsque l'autorisation de découvert prévoit un retour à une position créditrice dans un délai inférieur à un mois, l'expression « facilité de caisse » est parfois employée. L'utilisation, sans accord formalisé, d'un découvert pendant 90 jours consécutifs conduira la banque à proposer une offre préalable de crédit.

*Voir page 18.*

## C

### **Codes BIC (Bank Identifier Code) et IBAN (International Banking Account Number)**

Le BIC est l'identifiant international de la banque.

L'IBAN est l'identifiant international du compte bancaire.

Le BIC et l'IBAN permettent d'identifier un compte bancaire et sont nécessaires au traitement automatisé des opérations de virement ou de prélèvement en France ou à l'étranger.

Ils remplacent, depuis 2012, la norme des coordonnées bancaires françaises du RIB.

*Voir pages 12, 16, 24.*

### **Coût du risque**

Le coût du risque correspond à la différence entre les créances exigibles du fait des défauts de paiement et les sommes recouvrées.

*Voir page 18.*

## D

### **Date de valeur**

La date de valeur est la date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs.

*Voir pages 8, 24.*

### **Droit au compte**

Toute personne domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par une banque, a le droit de demander à la Banque de France de désigner un établissement bancaire pour bénéficier d'un compte de dépôt et du service bancaire de base gratuit associé au droit au compte.

La banque qui refuse d'ouvrir un compte à un particulier lui propose d'effectuer à sa place les démarches auprès de la Banque de France pour bénéficier du droit au compte.

*Voir page 6.*

### **Droits de garde**

Ce sont les montant des frais que prélève un intermédiaire financier pour la tenue des comptes-titres.

Le montant de ces frais est détaillé dans les guides tarifaires des intermédiaires

*Voir page 21.*

## I

### **Incident de fonctionnement du compte**

Opération bancaire non conforme aux dispositions de la convention du compte, comme les remises de chèques erronées, la présentation au paiement d'un chèque sans provision, l'opposition sur carte, un ordre de virement à partir d'un compte sans provision...

Les incidents de fonctionnement du compte peuvent entraîner des incidents de paiement et le paiement par le client d'une commission d'intervention.

*Voir pages 16, 17.*

## **Incident de paiement**

Non-paiement par la banque d'une opération au débit du compte pour défaut ou insuffisance de provision, quels que soient les moyens de paiement utilisés (chèque, prélèvement...).

*Voir page 17.*

## **M**

### **Mobilité bancaire**

En cas de changement de banque, on ne parle pas du transfert d'un compte de dépôt, mais de la clôture de l'ancien compte et de l'ouverture d'un nouveau compte. La nouvelle banque peut effectuer à la place du client, et avec son accord, les formalités nécessaires pour que les prélèvements et virements réguliers reçus soient présentés sur le nouveau compte. Il s'agit du service d'aide à la mobilité bancaire.

Au Crédit Coopératif, ce service s'appelle « Bienvenue au Crédit Coopératif ».

*Voir page 6.*

## **P**

### **Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'espace de paiement européen. Il est exécuté selon des modalités différentes de celles du prélèvement domestique.

C'est un paiement initié par le créancier sur la base d'une autorisation préalable : le mandat donné par le débiteur. Cette autorisation peut être générale, s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaire, s'il s'agit d'un paiement ponctuel.

*Voir pages 13 et 17.*

## **T**

### **TAEG**

Taux annualisé effectif global : taux englobant les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance obligatoire, de garantie, d'hypothèque...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit. Il ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure.

*Voir page 18.*

### **Taux de base bancaire (TBB)**

Taux librement fixé par chaque établissement de crédit. Ce taux de base, auquel est ajoutée une majoration personnalisée, est utilisé pour certains types de crédit.

*Voir page 18.*

## **V**

### **Virement SEPA**

Virement en euros permettant de transférer des fonds aussi bien en France que dans l'un des 31 pays

de l'espace économique européen (voir la liste des pays de la zone EEE ci-dessous). Il est exécuté selon des modalités différentes de celles du virement domestique. Il nécessite l'utilisation des codes BIC et IBAN (*voir définition ci-contre*).

Il doit être porté au compte du bénéficiaire dans un délai maximal d'un jour ouvrable. L'espace économique européen compte les 28 pays de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

*Voir pages 12, 24.*

## **Z**

### **Zone EEE**

Les pays de la zone EEE (31 pays) sont : l'Allemagne<sup>(1)</sup>, l'Autriche<sup>(1)</sup>, la Belgique<sup>(1)</sup>, la Bulgarie, la Croatie, le Danemark, l'Espagne<sup>(1)</sup>, l'Estonie<sup>(1)</sup>, la Finlande<sup>(1)</sup>, la France<sup>(1)</sup>, la Grèce<sup>(1)</sup>, la Hongrie, l'Irlande<sup>(1)</sup>, l'Islande, l'Italie<sup>(1)</sup>, la Lettonie<sup>(1)</sup>, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg<sup>(1)</sup>, la Norvège, les Pays-Bas<sup>(1)</sup>, la Pologne, le Portugal<sup>(1)</sup>, la République de Chypre<sup>(1)</sup>, la République de Malte<sup>(1)</sup>, la République Tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie<sup>(1)</sup>, la Slovénie<sup>(1)</sup>, la Suède.

(1) Zone Euro : 19 Pays ayant pour monnaie nationale l'euro.

*Voir pages 5, 10, 11, 24.*

# Le choix de la pédagogie : coopérer avec une banque différente c'est comme tout, ça s'apprend !

En choisissant d'être une banque différente, le Crédit Coopératif a fait le choix de la pédagogie. Expliquer comment fonctionne une banque qui se construit avec ses clients, apprendre à mieux connaître ses circuits de décision, ses spécificités, ses produits, c'est comprendre comment agir avec une banque utile à une économie au service de l'humain. Et pour cela, tout entière vouée au service de ses clients-sociétaires : par leurs actes, même les plus quotidiens, leurs choix réfléchis, ce qu'ils font de leur argent contribue à créer un monde meilleur.

Aussi est-ce dans un souci de pédagogie que nous vous proposons une gamme de guides clairs et précis, destinés à mieux vous accompagner et vous conseiller dans tous les aspects de votre vie bancaire – tarifs, épargne... Des guides conçus pour vous donner des points de repère sur nos offres et vous guider dans vos prises de décision.



*Découvrez l'ensemble de nos guides  
pédagogiques. Ils sont disponibles  
dans votre agence. Ou consultez-les  
sur le site internet du Crédit Coopératif :  
[www.credit-cooperatif.coop/particuliers/](http://www.credit-cooperatif.coop/particuliers/)*

Offres et services sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif.

Les tarifs sont indiqués en euros au 1<sup>er</sup> juillet 2016 et incluent, pour les prestations qui y sont soumises à cette date, la TVA au taux en vigueur. Toute modification de tarifs à l'initiative de la banque fera l'objet d'une information préalable 2 mois avant la date de mise en application. Toute modification des présentes conditions tarifaires et/ou de leur traitement fiscal résultant d'une mesure d'ordre législatif ou réglementaire prendra effet dès l'entrée en vigueur de la dite mesure. Crédit Coopératif Société anonyme de Banque Populaire à capital variable 12, boulevard Pesaro – CS 10002 – 92024 Nanterre Cedex – RCS Nanterre 349 974 931 01213 – APE 6419 Z – Courtier en assurances Orias 07 005 463.



Retrouvez-nous sur  
facebook et twitter