

# PARTICULIERS

# Vos tarifs au quotidien

---

Principales conditions  
tarifaires  
En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022

Tarifs en euro TTC lorsque la TVA est applicable



# SOMMAIRE

	<b>Extrait standard des tarifs</b>	<b>P.3</b>
	<b>Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte</b>	<b>P.4</b>
	<b>Banque à distance</b>	<b>P.6</b>
	<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>P.7</b>
	<b>Offres groupées de services</b>	<b>P.12</b>
	<i>L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière</i>	<b>P.18</b>
	<b>Irrégularités et Incidents</b>	<b>P.21</b>
	<b>Découverts et Crédits</b>	<b>P.23</b>
	<b>Épargne et Placements financiers</b>	<b>P.25</b>
	<b>Offres pour les jeunes</b>	<b>P.28</b>
	<b>Opérations à l'étranger</b>	<b>P.30</b>
	<b>Assurances et Prévoyance</b>	<b>P.30</b>
	<b>Succession</b>	<b>P.32</b>
	<b>Autres services</b>	<b>P.33</b>
	<b>Résoudre un litige</b>	<b>P.37</b>

Cette plaquette tarifaire comprend les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt, ainsi que les principales conditions tarifaires applicables aux autres opérations, produits ou services. Votre conseiller ou votre agence est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences ou sur notre site Internet [www.credit-agricole.fr/ca-guadeloupe](http://www.credit-agricole.fr/ca-guadeloupe) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).

# Extrait standard des tarifs\*

## (Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)

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, SMS, etc) (Crédit Agricole en Ligne)	<b>GRATUIT</b> Hors coût du fournisseur d'accès Internet
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	<b>2,30 €/MOIS</b> soit, pour information <b>27,60 €/AN</b> <b>0,50 €/ALERTE REÇUE</b>
Tenue de compte	<b>2,50 €/MOIS</b> soit, pour information <b>30€/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) MasterCard ou Visa	<b>46,50 €/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) MasterCard ou Visa	<b>46,50 €/AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) MasterCard ou Visa	<b>38 €/AN</b>
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) MasterCard	<b>1 €/RETRAIT</b> À PARTIR DU 3ÈME RETRAIT/MOIS
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement Securicompte PLUS	<b>24 €/AN</b>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) <ul style="list-style-type: none"><li>• En agence</li><li>• Par Internet</li></ul>	<b>4 €/VIREMENT</b> <b>GRATUIT</b>
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>GRATUIT</b>
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	<b>GRATUIT</b>
Commission d'intervention <ul style="list-style-type: none"><li>• Par opération</li><li>• Plafond mensuel</li></ul>	<b>8 €</b> <b>80 €</b>

\* Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs.



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture de compte ▲●	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
Services bancaires de base	GRATUIT

(fournis dans le cadre du droit au compte : article L.312-1 et article D.312-5-1 du Code monétaire et financier) mentionnés par le symbole ▲



### Bon à savoir !

#### ▲ Services bancaires de base :

Ces services comprennent : l'ouverture, la tenue et la clôture du compte, un changement d'adresse par an, la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire, la domiciliation de virements bancaires, la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte, l'encaissement de chèques et de virements bancaires, les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance, des moyens de consultation à distance du solde du compte, les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte, une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne, deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services, la réalisation des opérations de caisse.

## Relevés de compte

	Papier	e.relevé <sup>1</sup>
Relevé mensuel ▲●	GRATUIT	GRATUIT
Relevé par quinzaine (2 par mois)	1,16 €/RELEVÉ	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois)	1,16 €/RELEVÉ	GRATUIT
Réédition d'un relevé de compte	1,16 €/RELEVÉ	GRATUIT
Relevé annuel des frais	GRATUIT	GRATUIT
Relevé global des avoirs (épargne/crédit)	21,20 €/AN	
Relevé IFI	46,50 €/AN	

<sup>1</sup> Les e.relevés sont mis à disposition et consultables par le client dans son espace personnel du service de banque à distance par Internet «Crédit Agricole en Ligne», à la rubrique e-Documents.

● Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations de base mentionnées par l'article D.312-5 du Code monétaire et financier.

## Tenue de compte

Tenue de compte ▲●	2,50 €/MOIS soit 30 €/AN
Frais de gestion de compte inactif <sup>1</sup> ▲●	30 €/AN
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire ▲●	GRATUIT
<b>Forfait des opérations courantes illimitées</b> Comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	2 €/MOIS

## Services en agence

Versement d'espèces ▲●	GRATUIT
Remise de chèque(s) ▲●	GRATUIT
Retrait d'espèces de dépannage <sup>2</sup>	5 €/RETRAIT
<b>Frais de location de coffre-fort</b>	
Petit (12 à 20 dm <sup>3</sup> )	150 €/COFFRE/AN
Moyen (30 à 40 dm <sup>3</sup> )	172 €/COFFRE/AN
Grand (80 dm <sup>3</sup> et +)	354 €/COFFRE/AN
Dépôt de garantie	354 €

## Frais de recherche de documents<sup>3</sup>

Moins d'1 an	21,30 €
Plus d'1 an	35,40 €

<sup>1</sup> Frais prélevés sur chaque compte inactif dans la limite du solde créditeur du compte.

<sup>2</sup> Délivrance dans une agence de la Caisse régionale du Crédit agricole de Guadeloupe ou dans une agence d'une autre Caisse régionale du Crédit agricole, d'une carte de retrait d'espèces en euro, à usage unique, auprès d'un distributeur d'une agence de Caisse régionale du Crédit agricole.

<sup>3</sup> Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.



## Banque à distance

### Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

#### Internet

##### Service de banque à distance par Internet (offre de base)

Service de banque à distance par Internet comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique

GRATUIT

##### Service de banque à distance par Internet ▲● (virements externes)

Services inclus dans l'offre de base + virements externes SEPA

GRATUIT

##### Service de banque à distance par Internet - service de bourse en ligne

Invest Store Initial

GRATUIT

Invest Store Intégral

- À partir de 24 ordres par an
- Moins de 24 ordres par an

GRATUIT  
96 €/AN

Les frais d'utilisation applicables aux ordres de bourse en France figurent en page 26, rubrique placements financiers

##### Service d'agrégation de comptes<sup>1</sup>

Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques

GRATUIT

##### Les services de banque à distance par Internet sont accessibles depuis :

- Notre site internet [www.crédit-agricole.fr/ca-guadeloupe](http://www.crédit-agricole.fr/ca-guadeloupe)
- Nos applications mobiles **TÉLÉCHARGEMENT ET ACCÈS GRATUITS**
  - Ma Banque
  - Ma Carte, dédiée aux paiements sécurisés avec le service Paylib qui comprend :
    - Paiement Paylib en Ligne<sup>2</sup>
    - Paiement Paylib en magasin avec son mobile<sup>3</sup>
    - Paylib entre amis<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

<sup>2</sup> Service permettant de réaliser des paiements sur des sites e-commerçants (liste disponible sur [www.paylib.fr](http://www.paylib.fr)) et affichant le logo «PAYLIB».

<sup>3</sup> Service permettant d'effectuer des paiements chez les commerçants acceptant la carte sans contact et affichant le logo «PAYLIB». La détention d'un smartphone Android éligible est requise.

<sup>4</sup> Service permettant d'effectuer un virement entre Particuliers par l'utilisation du numéro de téléphone mobile.

# Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS ou sur la gestion du compte par SMS

Mini-relevés (hebdomadaire)	2,30 €/MOIS
Alerte écopage (mensuelle)	0,30 €/ENVOI
Alerte temps réel de gestion	0,75 €/ENVOI
Alerte achat à distance	0,75 €/ENVOI
Alerte solde disponible (hebdomadaire)	0,75 €/ENVOI
Alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur	0,75 €/ENVOI
Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,30 €/ENVOI
Alerte souplesse du découvert (mensuelle)	0,30 €/ENVOI
Alerte solde débiteur et rejet d'opérations	GRATUIT



## Vos moyens et opérations de paiement

### Cartes

#### Cotisation carte

#### Carte de paiement et de retrait )))

#### CATÉGORIES DE CARTE


	Débit immédiat	Débit différé
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)</b> - L'autre carte ▲●	20,20 €/AN	
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique)</b> - Maestro/Mastercard à autorisation systématique - Mastercard eko	38 €/AN 38 €/AN	
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale)</b> - Mastercard Standard (y compris Cartwin <sup>1</sup> ) - Mastercard Globe Trotter - Visa Classic (y compris Cartwin <sup>1</sup> ) - Gold Mastercard (y compris Cartwin <sup>1</sup> ) - Gold Mastercard à empreinte biométrique* - Visa Premier (y compris Cartwin <sup>1</sup> ) - World Elite Mastercard - World Elite Mastercard à empreinte biométrique* - Visa Infinite	46,50 €/AN 3,80 €/MOIS 46,50 €/AN 126,30 €/AN 126,30 €/AN 126,30 €/AN	46,50 €/AN  126,30 €/AN NOUS CONSULTER 299 €/AN NOUS CONSULTER 299 €/AN
*Service disponible courant 2022.		

#### Carte de retrait

Carte Libre Service Agence <sup>2</sup> / Libre Service Bancaire <sup>3</sup>	GRATUIT
---	---------



## 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.

Les cartes de paiement à débit différé et les cartes de crédit associée à un 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.



Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte réduction de 50% sur la cotisation de la carte la moins chère (sauf L'autre Carte).



### **BONUS COTISATION**

0,01 € à valoir sur la prochaine cotisation annuelle carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole, dans la limite maximum du montant de la cotisation annuelle due et dans la limite d'un montant minimum de un euro. Les cartes Gold Mastercard, Visa Premier, World Elite Mastercard et Visa Infinite sont éligibles au Bonus Cotisation. Les cartes Gold Mastercard et Visa Premier incluses dans l'offre Premium (page 13 et 14), de même que les cartes World Elite Mastercard et Visa Infinite incluses dans l'offre Prestige (page 12 et 13) ne bénéficient pas du Bonus Cotisation.

<sup>1</sup> La carte Cartwin est une CARTE DE CRÉDIT, associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Elle porte la mention « CARTE DE CRÉDIT ». Les retraits sont toujours débités immédiatement sur le compte associé ou sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés à crédit sont débités immédiatement sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés au comptant sont débités sur le compte de dépôt en fonction du type de débit de la carte choisie par le client :

- carte à débit immédiat : le compte associé est débité au fur et à mesure des paiements,  
- carte à débit différé : les paiements sont cumulés et prélevés une fois par mois, à date régulière.

Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.

<sup>2</sup> Retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre agence.

<sup>3</sup> Retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre Caisse Régionale.



## Paie ment par carte

Paie ment par carte en euro <sup>1</sup> dans un pays de l'Es pace Economique Europe en (EEE) ●

GRATUIT

Paie ment par carte en devises dans un pays de l'Es pace Economique Europe en (EEE)

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de conversion monétaire <sup>2</sup>

0,20 €/OPÉRATION  
2,15 % DU MONTANT DE L'OPÉRATION

Autres paie ments par carte <sup>3</sup>

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de change éventuels

0,20 €/OPÉRATION  
2,15 % DU MONTANT DE L'OPÉRATION

N.B : Le paie ment mobile sans contact en magasin bénéficie des mêmes tarif ications que les paie ments par carte.

## Retrait par carte

Retrait d'espèces par carte en euro <sup>1</sup> dans un pays de l'Es pace Economique Europe en (EEE) (y compris les retraits par carte en euro dans la zone euro)

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

	du Crédit Agricole	d'une autre banque
L'autre carte ●	GRATUIT	1 €/RETRAIT DÈS LE 1 <sup>ER</sup> RETRAIT
Mastercard à autorisation systématique	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS
Mastercard eko	GRATUIT	1 €/RETRAIT AU DELÀ DU 26 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/AN
Mastercard Globe Trotter	GRATUIT	GRATUIT
- Mastercard Standard ou - Visa Classic - Mastercard Cartwin - Visa Cartwin - Carte Supplétis	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS
- Gold Mastercard - Gold Mastercard à empreinte biométrique - Visa Premier - Gold Mastercard Cartwin - Visa Premier Cartwin - World Elite Mastercard - World Elite Mastercard à empreinte biométrique - Visa Infinite	GRATUIT	GRATUIT

Retrait d'espèces par carte en devises dans un pays de l'Es pace Economique Europe en (EEE)

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de conversion monétaire <sup>2</sup>

3,05 €/OPÉRATION  
2 % DU MONTANT DE L'OPÉRATION

Autres retraits d'espèces par carte <sup>3</sup>

- Frais fixes
- Frais variables
- Frais de change éventuels

3,05 €/RETRAIT  
2 % DU MONTANT DE L'OPÉRATION

<sup>1</sup> Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).

<sup>2</sup> L'opération de change est effectuée au taux de change appliqué par Visa ou Mastercard au jour du traitement de l'opération. Ce taux s'exprime en marge de pourcentage appliquée au cours de change publié par la Banque Centrale Européenne (BCE).

<sup>3</sup> Opérations de paie ment hors champ d'application du règlement européen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

## Autres services par carte

Rédition du code confidentiel (envoi par courrier ou par SMS)	12,20 €
Frais de refabrication de la carte en cas de détérioration	GRATUIT
Modification des plafonds d'utilisation à la demande du titulaire de la carte, en agence	10 €
Recherche de facturette	28 €

## Virements

### Virement SEPA\*

Opération libellée en euro à destination ou en provenance de la zone SEPA

#### Emission d'un virement SEPA ▲●

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
<b>Frais par virement occasionnel</b>		
• Vers un compte détenu au sein de la Caisse Régionale	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	GRATUIT	4 €
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	4 €
VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
<b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b>	GRATUIT	GRATUIT
<b>Frais par virement permanent</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	1,20 €
<b>Modification d'un virement permanent</b>	GRATUIT	GRATUIT

#### Emission d'un virement Instantané SEPA

Via le service de banque à distance par Internet Crédit Agricole En Ligne - Site Internet <a href="http://www.ca-guadeloupe.fr">www.ca-guadeloupe.fr</a>	
Frais par virement occasionnel vers un compte hors Caisse régionale	1 €
Via Paylib entre amis - Application Ma Carte	
Frais par virement occasionnel	GRATUIT
Réception d'un virement SEPA ▲●	GRATUIT
Réception d'un virement Instantané SEPA	GRATUIT

\* Pays de la zone SEPA (cf. carte en p. 36) :

- Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- Pays de l'Union Européenne en zone non euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Suède.
- Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Echange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse.
- Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin.
- Principauté de Monaco, Saint Marin, Ile de Jersey, Ile de Guernesey, Ile de Man, le Vatican et Andorre.
- Royaume-Uni

## Prélèvements SEPA/TIP SEPA

Révocation et opposition de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Information premier prélèvement SEPA	GRATUIT
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲●	GRATUIT

## Chèques

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 OUVRÉ
Délivrance d'un chéquier	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier :	
• en recommandé AR [frais de poste inclus] à la demande du client	8,60 €
• en pli simple à la demande du client	3 €
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	12,60 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	12,60 €
Frais d'émission d'un chèque de banque ▲	14 €
Annulation d'un chèque de banque	7,90 €



# Offres groupées de services

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

## Cotisation à une offre groupée de services

Pour chaque service composant l'offre groupée de services, le nombre de prestations couvert par l'offre groupée de services est mentionné lorsque les prestations sont limitées. A défaut de précision, les prestations ne sont pas limitées.

### Offre Prestige

#### Gestion du compte

Tenue de compte

Service d'alerte par SMS : alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

E-relevé mensuel

#### Commission d'intervention

Commission d'intervention <sup>1</sup> : 5 / an

#### Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) « World Elite Mastercard » ou « Visa Infinite » (cotisation carte)

Envoi de la carte en pli simple à la demande du client

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Emission et réception d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA

Emission et réception d'un virement non SEPA

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA <sup>2</sup>

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur

Frais d'émission d'un chèque de banque

#### Retrait d'espèces par carte <sup>3</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Guadeloupe

37 €/MOIS

<sup>1</sup> Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.

<sup>2</sup> Sauf gratuité imposée par la loi.

<sup>3</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

## Offre Prestige (suite)

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en euro ou en devises, dans ou hors pays de l'Espace Economique Européen (EEE), à un distributeur automatique d'un autre établissement

### Paiement par carte <sup>1</sup>

En euro ou en devises, dans ou hors pays de l'EEE

### Assurance de la Banque au Quotidien

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : SécuriCOMPTE Premium

SécuriWEB Premium

### Dossier Familial Prestige (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Dossier Familial, Santé magazine, Détente Jardin, Régal, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents)

37 €/MOIS

## Offre Premium

### Gestion du compte

Tenue de compte

Service d'alerte par SMS : alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

E-relevé mensuel

### Commission d'intervention

Commission d'intervention <sup>2</sup> : 3 / an

### Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé) « Gold Mastercard » ou « Visa Premier » (cotisation carte)

Envoi de la carte en pli simple à la demande du client

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Emission et réception d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA

Emission et réception d'un virement non SEPA : 10 virements / an

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA <sup>3</sup>

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

22 €/MOIS

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

<sup>2</sup> Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois..

<sup>3</sup> Sauf gratuité imposée par la loi.

## Offre Premium (suite)

Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur

Frais d'émission d'un chèque de banque : 3 / an

### Retrait d'espèces par carte <sup>1</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Guadeloupe

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en euro ou en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en devises hors de l'EEE à un distributeur automatique d'un autre établissement : 10 retraits / an

### Paieement par carte <sup>1</sup>

En euro dans un pays de l'EEE

En devises dans ou hors pays de l'EEE : 10 paiements / an

### Assurance de la Banque au Quotidien

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : SécuriCOMPTE Premium

SécuriWEB Premium

### Dossier Familial Premium (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques en version numérique

22 €/MOIS

## Offre Essentiel

### Gestion du compte

Tenue de compte

Service d'alerte par SMS : alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

E-relevé mensuel

### Commission d'intervention

Commission d'intervention<sup>2</sup> : 1 / an

### Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé) « Mastercard Standard » ou « Visa Classic » (cotisation carte)

Envoi de la carte en pli simple à la demande du client

12 €/MOIS

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

<sup>2</sup> Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.

## Offre Essentiel (suite)

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Emission et réception d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

Emission et réception d'un virement Instantané SEPA

Frais par paiement d'un prélèvement SEPA

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA<sup>1</sup>

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Frais d'envoi de chéquier en pli simple à la demande du client

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur

Frais d'émission d'un chèque de banque : 1 / an

### Retrait d'espèces par carte<sup>2</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Guadeloupe

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en euro ou en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) à un distributeur automatique d'un autre établissement

### Paiement par carte<sup>2</sup>

En euro dans un pays de l'EEE

### Assurance de la Banque au Quotidien

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : SécuriCOMPTE Plus

### Dossier Familial Essentiel (version numérique)

- Accès au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial : 2 demandes / an
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques en version numérique

12 €/MOIS

<sup>1</sup> Sauf gratuité imposée par la loi.

<sup>2</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

## Offre Globe Trotter (offre réservée aux 18-30 ans inclus)

### Gestion du compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : Crédit Agricole En Ligne Vision option virement externe

Tenue de compte

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

- alerte solde débiteur et rejet d'opérations
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

E-relevé mensuel

### Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) « Mastercard Globe Trotter » (cotisation carte)

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

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

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant l'émission d'un virement SEPA (virement SEPA occasionnel ou permanent), la réception d'un virement SEPA, les frais par paiement d'un prélèvement SEPA, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et le paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

Emission et réception d'un virement non SEPA

Délivrance d'un chéquier

### Retrait d'espèces par carte <sup>1</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale de Guadeloupe

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Retrait d'espèces en devises hors de la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

### Paiement par carte <sup>1</sup>

En euro ou en devises, dans ou hors pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

2,00 €/MOIS

Tous les produits, services et opérations non listés ci-avant sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre Globe Trotter sera résiliée le jour du 31<sup>ème</sup> anniversaire du titulaire ainsi que, notamment, en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard Globe Trotter. En cas de résiliation de l'offre Globe Trotter, le titulaire continue de bénéficier des produits et services listés ci-dessus non résiliés. La résiliation entraîne l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire en vigueur à la date de la résiliation.

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.



# Offre eko

## Gestion du compte

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

Tenue de compte

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

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

E-relevé mensuel

## Moyens et opérations de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation systématique) « Mastercard eko » (cotisation carte)

2,00 €/MOIS

Rédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)

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

Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

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

Délivrance d'un chéquier

## Retrait d'espèces par carte<sup>1</sup>

Retrait d'espèces en euro à un distributeur automatique du Crédit Agricole

Retrait d'espèces en euro dans la zone euro ET en euros ou en devises dans les autres pays de l'Espace Economique Européen (EEE) à un distributeur automatique d'un autre établissement : 25 retraits / an

Retrait d'espèces en devises hors de l'EEE à un distributeur automatique d'un autre établissement : 10 retraits / an

Tous les produits, services et opérations non listés ci-avant sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre eko sera résiliée, notamment, en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard eko, de souscription d'une carte complémentaire et de souscription d'une autorisation de découvert ou d'un Compte à Composer associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre eko. En cas de résiliation de l'offre eko, le titulaire continue de bénéficier des produits et services listés ci-dessus non résiliés. La résiliation entraîne l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire en vigueur à la date de la résiliation.

<sup>1</sup> Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

# L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : Le Compte à Composer Module Budget Protégé<sup>1</sup>

## 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

Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant l'émission d'un virement SEPA (virement SEPA occasionnel ou permanent), la réception d'un virement SEPA, les frais par paiement d'un prélèvement SEPA, les frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA et le paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

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)

## MODULE BUDGET PROTÉGÉ

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 € / opération et à 20 € / mois

Plafonnement à 20 € / mois et à 200 € / an pour l'ensemble des 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.

Ces plafonds mensuel et annuel incluent le plafond spécifique concernant les commissions d'intervention.

Pour les frais autres que les commissions d'intervention, une réduction de 50 % s'applique sur les conditions tarifaires en vigueur.

2 chèques de banque par mois

Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)

Un changement d'adresse (1 fois / an)

Versement d'espèces en agence

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

1,00 €/MOIS

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

## Offres qui ne sont plus commercialisées

### Le Compte à Composer

#### LE SOCLE

Tenue de compte	2,05 €/MOIS*
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 en pli simple à la demande du client	
Envoi de la carte en pli simple à la demande du client	
Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	
Information premier prélèvement SEPA	
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur</li> <li>• alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement</li> </ul>	
Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
Dossier Familial, version papier et numérique (3 mois gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an. Détails en p. 33)	

\*Ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier Familial (page 33)

#### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT souscrit après le 01/01/2017

	Découvert	Prix
• Assurance SécuriCOMPTE Découvert	De 1 à 500 €	2,20 €/MOIS
• Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert (mensuelle)	De 501 € à 1000 €	2,95 €/MOIS
	De 1001 à 2000 €	3,95 €/MOIS
• Ristourne des intérêts débiteurs <sup>1</sup>	2001 € et +	5,05 €/MOIS

#### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT souscrit jusqu'au 31/12/2016

	Découvert	Prix
• Assurance SécuriCOMPTE Découvert	De 1 à 300 €	1,45 €/MOIS
	De 301 € à 800 €	2,55 €/MOIS
	De 801 à 1200 €	3,40 €/MOIS
	De 1201 à 2000 €	4,40 €/MOIS
• Ristourne des intérêts débiteurs <sup>2</sup>	2001 € et +	5,85 €/MOIS

#### MODULE BUDGET ASSURANCES

Assurance SécuriBUDGET SécuriBUDGET Premium	1,75 €/MOIS PREMIUM 3,95 €/MOIS
--	---------------------------------------

#### MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance SécuriCOMPTE Plus SécuriCOMPTE Premium	3,05 €/MOIS PREMIUM 4,65 €/MOIS
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	
Retrait d'espèces de dépannage	
Commande de carte en urgence	
Réédition code confidentiel (envoi par courrier ou par SMS)	

<sup>1</sup> Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €) selon la tranche choisie.

## MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Mandat d'épargne<sup>1</sup>

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle « écopage »

Assurance SécuriEPARGNE  
SécuriEPARGNE Premium

Relevé global des avoirs 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

**2,45 €/MOIS  
PREMIUM  
3,20 €/MOIS**

## MODULE SUIVI @SSURÉ

Assurance SécuriWEB  
SécuriWEB Premium

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

- alerte achat à distance
- mini relevés (hebdomadaire)
- alerte temps réel de gestion

**3,40 €/MOIS  
PREMIUM  
4,30 €/MOIS**

## LES OPTIONS

Assurance SécuriZEN

**1,90 €/MOIS**

Assurance SécuriLIVRETS

**1,90 €/MOIS**

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

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

### Dégressivité Tarifaire

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)

**COMPRIS ENTRE 4€ ET 4,99€**

-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)

**COMPRIS ENTRE 5€ ET 6,99€**

-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)

**COMPRIS ENTRE 7€ ET 8,99€**

-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)

**> À 9€**

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

### Avantages Tarifaires Supplémentaires

Pour les 18-25 ans inclus

**-50 % DE RÉDUCTION SUPPLÉMENTAIRE**

A partir du 2<sup>ème</sup> Compte à Composer et suivants

**-50 % DE RÉDUCTION SUPPLÉMENTAIRE**

<sup>1</sup> Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.



# Irrégularités et incidents

## Commission d'intervention

### Commission d'intervention

(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 €**

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 pour la clientèle en situation de fragilité financière ayant souscrit l'offre spécifique

- Plafond par opération **4 €**
- Plafond mensuel **20 €**

## Opérations Particulières

**Frais de retour de courrier** **23 €**  
(client inconnu à l'adresse)

**Frais par saisie attribution ou conservatoire** **115,21 €**

**Frais par saisie administrative à tiers détenteur** **10% DU MONTANT DÛ AU TRÉSOR PUBLIC, DANS LA LIMITE D'UN PLAFOND DE 100 EUROS**

**Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire** **36 €/CHÈQUE**

**Procédure civile d'exécution vaine** **19,17 €**

## Incidents de paiement

**Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé** **16,48 €**

### En cas d'interdiction bancaire :

- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **14 €**

**Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** **16,48 €**

### Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>1</sup>

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 € (Frais non prélevés en cas de nouveau(x) rejet(s) du même chèque dans les 30 jours suivant le premier rejet) **30 €/CHÈQUE**

- Montant du chèque supérieur à 50 € (Frais non prélevés en cas de nouveau(x) rejet(s) du même chèque dans les 30 jours suivant le premier rejet) **50 €/CHÈQUE**

<sup>1</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention.

## Incidents de paiement (suite)

### Frais par ordre de paiement rejeté pour défaut de provision <sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

**Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire** **10 €**

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

### Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

### Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision <sup>1</sup>

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

### Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision

- Si paiement < 20 € **Montant du paiement**
- Si paiement ≥ 20 € **20 €**

**Plafond de frais d'incidents applicable, 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**

<sup>1</sup> Les montants comprennent, s'il y a lieu, la commission d'intervention.



## Découverts et Crédits <sup>1</sup>

Pour les offres de découvert et de crédit destinées aux jeunes, reportez-vous à la rubrique « Les offres pour les jeunes ».

### Découvert

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

Taux débiteur annuel	INDICE DE RÉFÉRENCE + MARGE
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÉGLEMENTAIRE

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

Taux débiteur annuel	NOUS CONSULTER
Taux Annuel Effectif Global (TAEG) maximal	PLAFOND DU TAUX RÉGLEMENTAIRE
Taux débiteur annuel en cas de dépassement	TAUX DE DÉCOUVERT NON CONVENU
Frais de dossier /de mise en place ou de renouvellement	GRATUIT
Assurance facultative en couverture du découvert SécuriTRESORERIE <sup>2</sup>	FONCTION DU MONTANT DU DÉCOUVERT

### Crédits à la consommation

#### Crédit renouvelable

<b>Crédit Renouvelable : Supplétis</b> Le taux débiteur annuel et le TAEG (Taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit.	NOUS CONSULTER
Frais de dossier	GRATUIT

<sup>1</sup> Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.

<sup>2</sup> Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique « Assurances et Prévoyance : mentions légales » p. 32.

## Crédit à la consommation amortissable à taux fixe

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

Prêt à la consommation Auto, Travaux, Personnel	NOUS CONSULTER
Eco-PTZ	NOUS CONSULTER
Eco-prêt « Habiter Mieux »	NOUS CONSULTER
Regroupements de crédits [Regroupement dans un seul prêt de différents crédits à la consommation]	NOUS CONSULTER
Prêt Rachat de crédit	NOUS CONSULTER
Frais de dossier <sup>2</sup>	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ
Lettre d'Information annuelle sur le capital restant dû	GRATUIT
Nantissement de produits financiers	80 €
Assurance Emprunteur <sup>1</sup>	NOUS CONSULTER

## Crédits Immobiliers

### Crédit Immobilier

Prêt à Taux Zéro (PTZ)	NOUS CONSULTER
Eco-PTZ	NOUS CONSULTER
Prêt à l'accession sociale (PAS)	NOUS CONSULTER
Prêt conventionné	NOUS CONSULTER
Prêt Épargne Logement	NOUS CONSULTER
Facilimmo (prêt à taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine)	NOUS CONSULTER
Crédit relais	NOUS CONSULTER
Frais de dossier <sup>2</sup>	1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ
• Montant minimum	400 €
• Sur le prêt PAS	500 € MAXIMUM
Assurance Emprunteur <sup>1</sup>	NOUS CONSULTER

<sup>1</sup> Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de Prédica, voir rubrique « Assurances et Prévoyance : mentions légales » p. 34.

<sup>2</sup> Non applicable pour certains prêts réglementés, dont prêt à taux zéro, Eco-PTZ, prêt Epargne Logement.



## Autres opérations liées aux crédits

Modification du compte à débiter <sup>1</sup>	43,45 €
Modification de la date d'échéance	43,45 €
Modification de la périodicité	43,45 €
Modification de garantie	1% DU CAPITAL RESTANT DÛ
Attestations diverses liées au prêt	27,30 €
Lettre d'Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	26,30 €
Réédition de tableau d'amortissement	27,30 €
Réaménagement de prêt	
• Frais de dossier de réaménagement	1,20% DU CAPITAL RESTANT DÛ
• Indemnité de réaménagement	500 € MINIMUM
Décompte de remboursement de crédit immobilier, pour les offres de crédit immobilier émises avant le 01/07/2016	29,30 €
Décompte de remboursement de crédit immobilier, pour les offres de crédit immobilier émises à compter du 01/07/2016	GRATUIT
Décompte de remboursement de crédit consommation	27,30 €
Mainlevée totale ou partielle de garantie (hypothèque)	101 €
Report d'échéance	43,45 €



## Épargne et Placements financiers

### Épargne bancaire

Transfert de compte vers une autre banque Livrets et assimilés	GRATUIT
Transfert de compte vers une autre banque : PEL	129 €
Mandat d'épargne - Mandat d'épargne + <sup>2</sup>	2€ /MOIS - 3,20 €/MOIS

### Épargne disponible

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

Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	NOUS CONSULTER

### Épargne moyen/long terme

#### Les dépôts à terme et Plan Épargne Logement

Ouverture	GRATUIT
Taux brut en vigueur	NOUS CONSULTER
L'assurance vie et le Plan d'Épargne Retraite (PER) <sup>3</sup>	
Droits d'entrée	NOUS CONSULTER
Rémunération	NOUS CONSULTER
Frais de gestion	NOUS CONSULTER

<sup>1</sup> Hors modification réalisée dans le cadre d'une mobilité bancaire.

<sup>2</sup> Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.

<sup>3</sup> Contrat souscrit auprès de Prédica, voir rubrique « Assurances et Prévoyance : mentions légales » p. 32.

## Placements financiers

### Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA/PEA-PME	GRATUIT
Transfert de compte-titres	
• Par compte	128,27 €
• Par ligne	15 €
Transfert de PEA/PEA-PME	
• Par compte	128,27 €
• Par ligne	15 €
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	10,10 €
Ordre annulé, non exécuté	4,48 €
Mise en nominatif administré	GRATUIT
Mise en nominatif pur	GRATUIT
Gestion conseillée	NOUS CONSULTER
Gestion Conseillée option Titres Vifs	NOUS CONSULTER
Mandats de gestion	NOUS CONSULTER

### Ordres de bourse en France

AGENCE	
1,50 % du montant de l'ordre, minimum	14,42 €
SERVICES DE BANQUE À DISTANCE PAR INTERNET	
<b>INVEST STORE INITIAL</b>	
• 0,50 % du montant de l'ordre, minimum	7,73 €
• Frais fixes à la ligne	GRATUIT
<b>INVEST STORE INTÉGRAL</b>	
• Ordre < à 1099 €	0,99 %
• Ordre > à 1099 €	0,09 %
SERVICES DE BANQUE À DISTANCE PAR TÉLÉPHONE	
<b>INVEST STORE INITIAL</b>	
• 0,85 % du montant de l'ordre, minimum	14,42 €
<b>INVEST STORE INTÉGRAL</b>	
• Frais : cf. ci-dessus	
• Frais fixes par ordre	11,96 €
SERVICE DE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (SRD)	
<b>Frais proportionnels</b>	0,015 %
<b>Montant minimum</b>	3,35 €
Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution	
AUTRES SERVICES	
<b>Commission sur OPCVM externe</b>	CONDITIONS OPVCM
<b>Souscription et vente de SICAV et FCP Crédit Agricole</b>	NOUS CONSULTER
Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution	

## Ordres de bourse sur bourses étrangères

Opération sur bourses étrangères

[NOUS CONSULTER](#)

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

## Droits de garde

Pour les détenteurs du service de banque à distance Invest Store Integral

**GRATUIT**

	Valeurs CA		Valeurs hors CA	
	Compte-Titres	PEA / PEA-PME	Compte-Titres	PEA / PEA-PME
Commission proportionnelle au montant du portefeuille	0 %	0 %	0,4 %	0,4 %
Frais fixes par ligne	0 €	0 €	3 €	3 €



### Bon à savoir !

#### Comptes inactifs

Les frais et commissions qui peuvent être prélevés sur les comptes inactifs s'entendent de l'ensemble des frais et commissions perçus par l'établissement sur les opérations relatives à la gestion et à la clôture de ces comptes et les produits et services bancaires liés à ces comptes. Ces frais et commissions sont plafonnés annuellement par compte pour chacune des catégories de compte comme suit :

- les produits d'épargne suivants ne donnent lieu au prélèvement d'aucuns frais ni commission : Livret A, Compte sur livret d'épargne populaire, Plan d'épargne populaire, Livret jeune, Livret de Développement Durable et Solidaire, Plan et Compte d'épargne logement ;
- pour les comptes PEA, PEA-PME et les comptes sur lesquels sont inscrits des titres financiers, les frais et commissions prélevés annuellement par compte ne peuvent être supérieurs aux frais et commissions qui auraient été prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif ;
- pour les autres comptes mentionnés au I de l'article L. 312-19 du code monétaire et financier : le montant total des frais et commissions prélevés annuellement par compte ne peut être supérieur à 30 €.



## Offres pour les Jeunes

Ces offres et conditions tarifaires sont destinées aux jeunes dans les limites d'âge indiquées. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### Cotisation carte pour les 12 / 17 ans

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à autorisation systématique) : Mastercard Mozaïc Black	20 €/AN
Carte Cirrus Mozaïc de retrait	GRATUIT

### Cotisation carte pour les 18 / 25 ans

Les jeunes entre 18 et 25 ans inclus bénéficient de 50 % de réduction sur la cotisation des cartes présentées page 7 (hors cartes eko et Globe Trotter)

### Cartes qui ne sont plus commercialisées

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à autorisation systématique) : Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde	20 €/AN
Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) : Mastercard Mozaïc	20 €/AN

### Paiement et retrait par carte

#### Paiement par carte

Paiement par carte en euro <sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)	GRATUIT
Paiement par carte en devises dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)	GRATUIT

<sup>1</sup> Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).

## Retrait d'espèces par carte

Retrait d'espèces par carte en euro <sup>1</sup> dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) (y compris les retraits par carte en euro dans la zone euro)

	Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets	
	du Crédit Agricole	d'une autre banque
Carte Cirrus Mozaïc de retrait	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS
Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS
Mastercard Mozaïc Black	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS
Mastercard Mozaïc	GRATUIT	1 €/RETRAIT À PARTIR DU 3 <sup>ÈME</sup> RETRAIT/MOIS

Autres cartes => Cf. tableau p. 7

## Autre opération sur moyen de paiement

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (jusqu'à 25 ans inclus) **EXONÉRATION**

## Offres groupées de services

### Cotisation à une offre groupée de services

Offre Globe Trotter  
Entre 18 et 30 ans inclus (voir P.16) **2€/MOIS**

## Crédits et Découverts

Prêt Permis à un euro par jour (jusqu'à 25 ans), **NOUS CONSULTER**

Prêts étudiants **NOUS CONSULTER**

Lettre d'information annuelle sur le capital restant dû **GRATUIT**

Lettre d'information annuelle des cautions  
(par an, par caution et par prêt) **GRATUIT**

## Épargne et placements financiers

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

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

## Assurance

Assurance santé des étudiants à l'étranger 18-31 ans **NOUS CONSULTER**

<sup>1</sup> Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).



## Opérations à l'étranger

---

### Chèque

Encaissement d'un chèque sauf bonne fin	0,10%, 10 € MINIMUM
Encaissement d'un chèque crédit après encaissement	0,10%, 22,60 € MINIMUM



## Assurances et Prévoyance

---

### Assurance pour vous et vos proches

L'assurance complémentaire santé	NOUS CONSULTER
L'assurance des accidents de la vie	NOUS CONSULTER
L'assurance dépendance : fonction notamment des garanties choisies et de l'âge de l'assuré	NOUS CONSULTER
L'assurance décès : fonction notamment des garanties choisies et de l'âge de l'assuré	NOUS CONSULTER
L'assurance obsèques <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrat de financement : fonction notamment des garanties choisies et de l'âge de l'assuré</li><li>• Contrat d'assistance</li></ul>	NOUS CONSULTER

### Assurance pour vos biens

L'assurance automobile	NOUS CONSULTER
L'assurance multirisque habitation	NOUS CONSULTER
L'assurance tous mobiles	NOUS CONSULTER

### Assurance pour vous protéger au quotidien

La protection juridique	NOUS CONSULTER
-------------------------	----------------

Assurance Emprunteur	NOUS CONSULTER
----------------------	----------------

---

## Assurance de la Banque au Quotidien

	Standard	Premium
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : <b>SécuriCOMPTE PLUS</b>	<b>24 €/AN/COMPTE</b>	<b>50,40 €/AN/COMPTE</b>
<b>SécuriWEB</b>	<b>15 €/AN/COMPTE</b>	<b>30 €/AN/COMPTE</b>
<b>SécuriBUDGET</b>	<b>20,40 €/AN/COMPTE</b>	
<b>SécuriPROTECTION</b> (l'offre SécuriPROTECTION est intitulée SécuriBUDGET Premium dans le cadre du Compte à Composer)		<b>24 €/AN/COMPTE</b>
<b>SécuriEPARGNE</b>	<b>3 €/AN/COMPTE</b>	<b>22,56 €/AN/COMPTE</b>
<b>SécuriLIVRETS</b>	<b>22,80 €/AN/ASSURÉ</b>	
<b>SécuriZEN</b>	<b>22,80 €/AN/ASSURÉ</b>	

**SécuriTRESORERIE** (dénommé **SécuriCOMPTE Découvert** dans le cadre du **Compte à Composer**) souscrit jusqu'au 31/12/2016

Prix	Tranches de découvert
<b>16,20 €/AN/COMPTE</b>	<b>&lt;= 300 €</b>
<b>24 €/AN/COMPTE</b>	<b>de 301 € à 2 000 €</b>
<b>36 €/AN/COMPTE</b>	<b>&gt; 2 000 € Plafond d'indemnisation : 3 000 €/SINISTRE/AN</b>

**SécuriTRESORERIE** (dénommé **SécuriCOMPTE Découvert** dans le cadre du **Compte à Composer**) souscrit à partir du 01/01/2017

Prix	Tranches de découvert
<b>16,20 €/AN/COMPTE</b>	<b>&lt;= 500 €</b>
<b>24 €/AN/COMPTE</b>	<b>de 501 € à 2 000 €</b>
<b>36 €/AN/COMPTE</b>	<b>&gt; 2 000 € Plafond d'indemnisation : 3 000 €/SINISTRE/AN</b>



### Bon à savoir !

Pour toute souscription à une offre Globe Trotter (voir p. 16) : réduction de 50 % sur la cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement « SécuriCOMPTE Plus » (version standard) souscrite sur le même compte pendant toute la durée de détention de l'offre Globe Trotter.

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE : mentions légales

Les contrats d'assurance et de prévoyance sont présentés par la Caisse régionale de Crédit Agricole de Guadeloupe en sa qualité d'intermédiaire en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07029548 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Ces contrats sont souscrits auprès de :

- PACIFICA S.A. au capital entièrement libéré de 442 524 390,00 euros. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865 ;
- PREDICA - S.A. au capital de 1 029 934 935 € entièrement libéré - Entreprise régie par le Code des assurances - Siège social : 16-18 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 334 028 123 RCS Paris ;
- CAMCA Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole - société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Siège social : 53, rue La Boétie - 75008 PARIS, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053.

Ces entreprises sont régies par le Code des Assurances, soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA.

Les contrats d'assurance décès et d'assurance dépendance sont assurés par PREDICA. Financement Obsèques est un contrat d'assurance de groupe vie-entière à adhésion facultative souscrit par l'Andecam auprès de PREDICA, SA au capital entièrement libéré de 1 029 934 935 €, entreprise régie par le Code des Assurances. Siège Social : 16-18 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. Les prestations d'assistance du contrat Assistance sont garanties par EUROP ASSISTANCE - Société Anonyme au capital de 46 926 941 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS. Les prestations sont mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE France, SA au capital de 2 541 712 euros, dont le siège social est sis 1, Promenade de la Bonnette, 92230

GENNEVILLIERS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, et par PREVEISO OBSEQUES - S.A. au capital de 500 000 €, siège social : 16-18 boulevard de Vaugirard 75015 Paris, 409 463 866 RCS Paris.

Les contrats d'assurance emprunteur des prêts immobiliers et prêts à la consommation sont assurés par PREDICA. Le contrat Garantie Perte d'emploi est assuré par PACIFICA. Il peut arriver que l'état de santé de l'emprunteur ne lui permette pas de bénéficier des conditions d'assurance standardisées.

Les contrats d'assurance SécuriCOMPTE, SécuriWEB, SécuriBUDGET, SécuriPROTECTION, SécuriE-PARGNE, SécuriLIVRETS, SécuriZEN, SécuriCOMPTE Découvert et SécuriTRESORERIE sont souscrits auprès de CAMCA.

Les contrats d'assurance santé des étudiants à l'étranger 18-31 ans sont souscrits auprès d'April. S.A.S. au capital de 200 000 € - RCS Paris 309 707 727. Intermédiaire en assurances - Immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 000 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - FRANCE. Produit conçu et géré par APRIL International Care France et assuré par Axéria Prévoyance (pour la garantie frais de santé et individuelle accident), Chubb European Group SE (pour les garanties assistance rapatriement, responsabilité civile vie privée, stages et locatives et assurance bagages) et Solucia PJ (pour la garantie assistance juridique). NAF6622Z - N° IDENTIFIANT TVA FR60309707727.



## Succession

Frais d'ouverture et de traitement  
de dossier de succession

AVOIRS ENTRE 0 ET 3050 € : 111 €  
AVOIRS ENTRE 3050 ET 15250 € : 338 €  
AVOIRS > 15250 € : 616 €

Frais de gestion annuels  
(dossiers de moins de 24 mois)

32 €

Frais de gestion annuels  
(dossiers de plus de 24 mois)

110 €



### Bon à savoir !

Le montant des avoirs pris en compte pour les frais d'ouverture et de traitement du dossier de succession correspond à 100 % des avoirs des comptes individuels et à 50 % des avoirs des comptes joints, à la date du décès hors assurance-vie.





## Autres Services

### Magazines Offre réservée aux clients du Crédit Agricole

#### Dossier Familial Prestige (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Dossier Familial, Santé magazine, Détente Jardin, Régal, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents)

48 €/AN

- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéro / an) et ses guides pratiques livrés à domicile

38,08 €/AN

#### Dossier Familial Premium (version numérique)

- Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques, en version numérique

18 €/AN

- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéro / an) et ses guides pratiques livrés à domicile

38,08 €/AN

#### Dossier Familial Essentiel (version numérique)

- Accès au service de renseignements Allô Expert Dossier Familial : 2 demandes / an
- Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de [www.dossierfamilial.com](http://www.dossierfamilial.com)
- Le magazine Dossier Familial (12 numéros / an) dont ses guides pratiques, en version numérique

12 €/AN

- + Option Papier : le magazine Dossier Familial (12 numéro / an) et ses guides pratiques livrés à domicile

38,08 €/AN

Santé magazine (Abonnement de 12 n°/an, précédé de 3 n° offerts) **31,60 €/AN**

Détente Jardin (Abonnement de 6 n° par an, précédé de 3 n° offerts) **17,60 €/AN**

Régal (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 3 n° offerts) **23,90 €/AN**

Maison Créative (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 3 n° offerts) **19,90 €/AN**

Détours en France (Abonnement de 8 n°/an, précédé de 3 n° offerts) **45,00 €/AN**

Plus de Pep's (Abonnement de 6 n°/an, précédé de 1 n° offert) **19,90 €/AN**

Parents (Abonnement de 9 n°/an, précédé de 3 n° offerts) **25,90 €/AN**



### Bon à savoir !

**Service clients Uni-Médias** : pour toute question relative aux publications

**N°Cristal 09 69 32 34 40**

APPEL NON SURTAXE

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

# Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement

(Article D.312-1-1 I.A. du code monétaire et financier)

## Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

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

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

## Tenue de compte

L'établissement tient le compte du client.

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

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

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

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

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

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

## 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)

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

## Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

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

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

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

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

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

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

## Commission d'intervention

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...).





## Résoudre 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 du Crédit Agricole de Guadeloupe - Petit-Pérou 97176 Abymes Cedex [ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site internet de la Caisse [www.ca-guadeloupe.fr](http://www.ca-guadeloupe.fr) (coûts d'accès et/ou de communication variable selon fournisseur d'accès Internet)].

L'agence ou le Service Clientèle accusera réception de la réclamation dans les 10 jours et apportera une réponse au Client dans un délai de 2 mois au plus tard.

Toutefois, lorsque la réclamation porte, conformément à la réglementation, sur :

- les frais ou réductions pour l'usage d'un instrument de paiement ;
- le régime applicable aux instruments de paiement autres que le chèque ;
- les services de paiement ;
- les prestataires de services de paiement ;

le Service Client répond au Client, sur support papier ou autre support durable convenu avec le Client dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si exceptionnellement une réponse ne peut être apportée au dans un délai de 15 jours pour des raisons échappant au contrôle de la Caisse régionale, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. Cette réponse définitive doit, quoi qu'il arrive, lui être adressé dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Service Clientèle de la Caisse Régionale par une réclamation écrite, le Client a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : Mr le Médiateur CS15 75422 Paris Cedex 09 ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur :

[www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr). 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 90 jours, 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>).

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

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

### Internet\*

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



\*Coût de connexion variable selon fournisseur d'accès Internet

### Internet Mobile

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



Document informatif à vocation non-publicitaire

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE GUADELOUPE, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit Siège social : Petit-Pérou - 97176 ABYMES CEDEX N° SIRET : 314 560 772 00217 - Code APE : 6419Z RCS : 93D129 Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le n° 07 029 548.