



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE APPLICABLES AUX PARTICULIERS

Tarifs de nos principaux services bancaires  
en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2017.



ALSACE VOSGES  
banque & assurances



Vous trouverez dans cette brochure les conditions et tarifs des opérations et services bancaires aux Particuliers qui prendront effet au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Ce document vous apportera des informations utiles à la gestion de vos comptes, à la maîtrise de votre budget ainsi qu'à la préparation de vos projets.

Ces conditions tarifaires sont également disponibles dans votre agence habituelle, sur notre site internet [www.ca-alsace-vosges.fr](http://www.ca-alsace-vosges.fr) <sup>(1)</sup> et sur l'application Ma Banque <sup>(2)</sup>.

Interlocuteur privilégié, votre conseiller est à votre disposition pour vous accompagner au quotidien et dans tous vos projets.

(1) Accès au site gratuit hors coût de l'opérateur - Pour consultation/opérations, se référer aux présentes Conditions Générales de Banque. (2) Téléchargement et accès gratuits des applications Ma Banque et Ma Carte, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.

# Sommaire

1. Extrait standard des tarifs .....	p. 5
2. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte .....	p. 6
3. Services de banque à distance .....	p. 7
4. Vos moyens et opérations de paiement .....	p. 8
5. Offres groupées de services .....	p. 11
6. Irrégularités et incidents .....	p. 13
7. Découverts et crédits .....	p. 13
8. Épargne et placements financiers .....	p. 14
9. Offres Jeunes (-30 ans) .....	p. 15
10. International .....	p. 16
11. Assurance et prévoyance .....	p. 17
12. Succession .....	p. 17
13. Abonnements Magazines .....	p. 18
14. Résoudre un litige .....	p. 19



Inclus dans le Compte À Composer (CAC)  
et ses modules

# 1. Extrait standard des tarifs

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

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance : > CAEL Vision : gestion des comptes personnels > CAEL Vision + : gestion tous comptes et virements externes	<b>gratuit</b> (y compris virements internes) *  1,25 €/ mois, soit 15,00 €/ an *
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	À partir de 0,30 €/ alerte
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat VISA et Mastercard (carte de débit <sup>(1)</sup> )	40,90 €/ an
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé VISA et Mastercard (carte de crédit <sup>(2)</sup> )	47,50 €/ an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique L'Autre Carte** (carte de débit <sup>(1)</sup> )	18,00 €/ an
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque de la zone euro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte de paiement internationale à débit différé <sup>(2)</sup> de la gamme Cartwin (carte de crédit) : <b>gratuit</b></li> <li>• Carte de paiement internationale à débit immédiat <sup>(1)</sup> de la gamme Cartwin (carte de débit) : 1 € à partir du 5<sup>e</sup> retrait mensuel</li> </ul>
Frais par virement SEPA occasionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Agence : 3,80 €/ virement <sup>(3)</sup></li> <li>• Par Internet (CAEL Vision+) : <b>inclus</b></li> </ul>
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place : <b>gratuit</b></li> <li>• Par prélèvement : <b>gratuit</b></li> </ul>
Commission d'intervention	8,00 €/ opération Plafond de 80,00 €/ mois
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement	À partir de 2,00 €/ mois, soit 24,00 €/ an
Frais de tenue de compte actif	1,25 €/ mois

\* Hors coût de l'opérateur. • \*\* Carte valable dans les pays européens dont la liste est disponible dans le guide carte.

(1) Carte de débit - Sont considérées comme des cartes de débit :

- les cartes à débit immédiat,
- les cartes à autorisation systématique,

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

(2) Carte de crédit - Sont considérées comme des cartes de crédit :

- les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CRÉDIT. Les opérations de paiement effectuées bénéficient d'un différé de paiement sans frais d'intérêt et sont prélevées mensuellement sur le compte support,

- les cartes de crédit associées à un crédit renouvelable. Ces cartes portent la mention « CARTE DE CRÉDIT ». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable auquel la carte est rattachée.

(3) Sauf gratuité imposée par la loi.

## 2. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

### 2.1. Ouverture, transformation, clôture

> Ouverture de compte : .....	gratuit
> Clôture de compte : .....	gratuit
> Désolidarisation ou retrait du compte joint : .....	30,35 €
> Liste des opérations automatiques et récurrentes : .....	gratuit
> Service d'aide à la mobilité bancaire (Facilit/Isilis) : .....	gratuit
> Services bancaires de base * (fournis dans le cadre du droit au compte) : .....	gratuit

\* les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L.312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D.312-5 du code monétaire et financier.

### 2.2. Relevés de compte

> Relevé de Consommation de Produits et Services : .....	gratuit
> Relevé global de vos avoirs (par relevé et selon périodicité) : de 6,10 € à 23,00 €	
> Relevé ISF : .....	gratuit
> Relevé de compte	
• Envoi au domicile	
- Mensuel : .....	gratuit
- Quinzaine/Décaire/Journalier : ...1 gratuit/mois puis 0,89 €/ relevé	
• E-courrier, toute périodicité : .....	gratuit
• Mise à disposition du relevé à l'agence (par an) : .....	44,10 €
• Réédition d'un relevé de compte (par relevé) : .....	4,50 €

### 2.3. Frais de tenue de compte

 > Frais de tenue de compte actif (par mois) : .....	1,25 €
> Frais de gestion de compte en inactivité (par an maxi) * : .....	30,00 €
> Frais de gestion de compte de non-résident (par an) : .....	30,90 €
> Frais de gestion de compte spécifique ** (par mois) : .....	12,40 €

\*Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 € et du solde créditeur du compte, après déduction des frais et commissions perçus par la caisse régionale en contrepartie des opérations relatives à la gestion et à la clôture de ces comptes inactifs et des produits et services bancaires liés à ces comptes. - \*\* Compte interdit bancaire externe, suite notification par la Banque de France.

### 2.4. Services en Agence

> Frais de recherche de documents	
• Simple (par compte) : .....	15,70 €
+ Photocopie (par unité) : .....	0,88 € *
• Complexe : .....	sur devis **
> Frais de location de coffre-fort	
• Location saisonnière (par mois) : .....	de 20,00 € à 50,00 €
• Location annuelle (par an) : .....	de 77,00 € à 147,50 €

\* Hors chèque, nous consulter. \*\* Maxi 100,00 € pour les attestations de liquidation de communauté, frais de recherche inclus.

**Les +**  
du Crédit Agricole

**CHANGER DE BANQUE ?  
RIEN DE PLUS SIMPLE !**

À l'ouverture de votre compte, notre service ISILIS prend gratuitement\* en charge vos changements de domiciliation bancaire. Vos virements et prélèvements sont transférés sur votre compte Crédit Agricole rapidement. Bénéficiez de 50 euros offerts en bon cadeau à partir de la 3<sup>e</sup> domiciliation.\*\*

Durant les trois premiers mois, vous avez la possibilité de modifier ou compléter votre dossier.

\* Cette gratuité ne concerne que les opérations effectuées par le Crédit Agricole. • \*\* Offre valable dans les 12 mois suivants la date d'entrée en relation et dès 3 changements de domiciliations renseignés. Les 50 euros sont cessibles et sont à utiliser sur une e-vitrine d'environ 100 marques.

## 3. Services de banque à distance

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

#### 3.1.1 Internet et téléphone mobile

##### > Crédit Agricole En Ligne

• CAEL Vision : gestion des comptes personnels ..... **gratuit\***

cc • CAEL Vision + (par mois) : abonnement à des services de banque à distance (gestion tous comptes, virements externes)..... **1,25 €\***

cc • CAEL Action : offre avec accès aux opérations de Bourse (par mois) : .. **1,50 €\***

> Application Mobile Ma Banque<sup>(1)</sup> ..... **gratuit\***

> Application Mobile Ma Carte<sup>(1)</sup> - dédiée à la carte bancaire et paiements en ligne sécurisés avec Paylib ..... **gratuit\***

\* Hors coût de l'opérateur.

### 3.2. Accès par téléphone

> Appel à votre conseiller sur sa ligne directe :..... **gratuit\***

> Frais d'utilisation du service vocal Filvert (03 88 24 67 68)

• Accès à un conseiller et pour toute question relative à l'exécution d'un contrat souscrit : ..... **gratuit\***

cc • Consultation des comptes (par appel) : ..... **0,25 €\***

> Appel sur la ligne directe de l'agence (par minute) : ..... **0,15 €\*\***

\* Hors coût de l'opérateur. \*\* Numéro surtaxé appliqué selon agence, sinon gratuit (hors coût de l'opérateur)

### 3.3. Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS/E-Mail

cc > Alerte mise à disposition des moyens de paiement (par SMS) : ..... **0,30 €\***

cc > Alerte solde débiteur (par SMS) : ..... **0,75 €\***

cc > Alerte souplesse du découvert (par SMS) : ..... **0,30 €\***

cc > Alerte réalisation/non réalisation d'ecopage (par SMS) : ..... **0,30 €\***

cc > Alerte solde disponible (par SMS) : ..... **0,30 €\***

cc > Alerte achats à distance

• par mois dans la limite de 10 SMS : ..... **2,00 €\***

• au-delà (par SMS) : ..... **0,30 €\***

cc > Alerte temps réel de gestion

• par mois dans la limite de 10 SMS : ..... **2,00 €\***

• au-delà (par SMS) : ..... **0,30 €\***

> Alerte à jour fixe : abonnement à un produit offrant des mini-relevés

cc • 4 SMS/mois : ..... **1,50 €\***

• 8 SMS/mois : ..... **2,00 €\***

• 12 SMS/mois : ..... **3,00 €\***

\* Hors coût de réception sur un territoire non couvert par l'opérateur du téléphone mobile du client.

**Les +**  
du Crédit Agricole

**AVEC L'APPLICATION MA BANQUE<sup>(1)</sup>, VOTRE BANQUE VOUS ACCOMPAGNE PARTOUT !**

Visualisez en un coup d'œil l'ensemble de vos comptes (soldes, suivi des dernières opérations) et effectuez vos opérations bancaires au quotidien (virement, accès RIB, etc.)

Avec l'appli Ma Banque\*, vous gérez votre budget et suivez vos dépenses par poste. Vous pouvez même commencer à préparer vos projets !

Téléchargeable gratuitement pour smartphones et tablettes.



(1) Téléchargement et accès gratuits des applications Ma Banque et Ma Carte, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.

## 4. Vos moyens et opérations de paiement

### 4.1. Cartes\* de paiement et retrait

#### 4.1.1 Cartes disponibles en version Sociétaire (sauf l'Autre Carte et Maestro)

	Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte	
	<b>Débit</b> <sup>(1)</sup> anciennement carte à Débit Immédiat et carte à autorisation systématique de solde	<b>Crédit</b> <sup>(2)</sup> anciennement carte à Débit Différé
	Cotisation annuelle	
<b>L'Autre Carte</b> <b>L'Autre Carte Majeur Protégé</b>	18,00 €	
<b>Prélude (n'est plus commercialisée)</b>	24,00 €	
<b>Maestro</b>	29,00 €	
<b>Visa ou Mastercard</b>	40,90 €	47,50 €
<b>Visa Premier ou Mastercard Gold</b> 😊 Bonus de 0,05 € <sup>(3)</sup>	maxi 99,00 €	maxi 126,00 €
<b>Visa Infinite ou Mastercard World Elite</b> 😊 Bonus de 0,10 € <sup>(3)</sup>		maxi 296,00 €

#### 4.1.2 Cartes de crédit<sup>(2)</sup> associées à un crédit renouvelable, disponibles en version Sociétaire (sauf Open et Supplétis)

	Paiement comptant à Débit Immédiat	Paiement comptant à Débit Différé
	Cotisation annuelle	
<b>Visa Cartwin ou Mastercard Cartwin</b>	40,90 €	47,50 €
<b>Visa Premier Cartwin ou Mastercard Gold Cartwin</b> 😊 Bonus de 0,05 € <sup>(3)</sup>	maxi 99,00 €	maxi 126,00 €
<b>Carte Supplétis</b> <b>Carte Open (n'est plus commercialisée)</b>	30,40 €	

**Les +**  
du Crédit Agricole

### AVEC LA CARTE SOCIÉTAIRE, VOUS ÊTES SOLIDAIRE

La plupart de nos Cartes MasterCard et Visa sont déclinables en version «sociétaire» (réservées aux clients agréés sociétaires) pour le même tarif ! Pour chaque paiement ou retrait avec cette carte, le Crédit Agricole Alsace Vosges verse 0,01 € en faveur d'un fonds mutualiste destiné à la réalisation de projets de développement local.

\* Y compris carte sans contact lorsque la fonction est disponible.

(1) Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte. Carte de débit - Sont considérées comme des cartes de débit :

- les cartes à débit immédiat,
- les cartes à autorisation systématique,

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

(2) Catégorie mentionnée sur le visuel de la carte. Carte de crédit - Sont considérées comme des cartes de crédit :

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

(3) Ces bonus sont à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole, dans la limite d'une participation financière minimum d'1 €/an.

**Les +**  
du Crédit Agricole

**LA 2<sup>e</sup> CARTE À -50 % !**

Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte (excepté « L'Autre Carte »), réduction de 50 % sur la 2<sup>e</sup> carte la moins chère (offre non cumulable avec toute autre offre promotionnelle y compris dégressivité tarifaire de 18 à 30 ans).

## 4.2 Cartes de retrait

	Cotisation annuelle
<b>Libre Service Bancaire Caisse Régionale</b>	<b>gratuit</b>
<b>Libre Service Bancaire Nationale (n'est plus commercialisée)</b>	<b>23,80 €</b>
<b>Carte de retrait majeur protégé</b>	<b>12,00 €</b>

**Les +**  
du Crédit Agricole

**AVEC L'APPLI MA CARTE,  
VOTRE CARTE VOUS OBEÏT AU DOIGT ET À L'ŒIL !**

Parce que vous utilisez au quotidien votre smartphone\* et votre carte bancaire, nous avons conçu pour vous une application<sup>(1)</sup> utile et pratique : Ma Carte.

Elle vous donne directement accès, depuis votre téléphone, aux services inclus dans votre carte bancaire : paiement sécurisé grâce à Paylib<sup>(2)</sup>, gestion des plafonds de votre carte<sup>(3)</sup>, activation et désactivation des paiements à distance et opérations à l'étranger, consultation des garanties assurance et assistance<sup>(4)</sup>, géolocalisation des distributeurs automatiques<sup>(5)</sup>, enregistrement de vos cartes de fidélité et accès direct aux numéros d'urgence et à la conciergerie<sup>(6)</sup>.



\* Smartphone : téléphone intelligent. (1) Téléchargement et accès gratuits de l'application Ma Carte, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'une carte bancaire Crédit Agricole, d'un abonnement au service Crédit Agricole En Ligne et d'un terminal de communication compatible avec accès Internet. (2) Solution de paiement soumise à conditions et nécessitant une adhésion spécifique. (3) Sous réserve d'éligibilité ou d'accord de votre banque, hors cartes Libre Service Bancaire. (4) Dans les limites et conditions prévues aux contrats d'assistance et d'assurance collectives souscrits par Crédit Agricole Assurance Paiement, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 10 058 272 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)), auprès de : pour l'assistance : Mutuaide Assistance (sise 8/14, avenue des Frères-Lumière 94366 Bry-sur-Marne Cedex), pour l'assurance : CAMCA (sise 53, rue La Boétie 75008 Paris), et auxquels l'émetteur a adhéré pour le compte du porteur de la carte. Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'ACPR (sise 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09). (5) Distributeurs automatiques de billets acceptant les cartes MasterCard, Cirrus et/ou Maestro. (6) Service Conciergerie au (+33) 9 69 32 36 62 (numéro non surtaxé, coût selon opérateur). Appel susceptible d'enregistrement. Service disponible 24h/24, 7j/7 réservé aux détenteurs des cartes Visa Infinite et World Elite MasterCard. App Store est un service d'Apple Inc ; Google Play est un service de Google Inc. Téléchargement et accès gratuits de l'application Ma banque, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne. Services pouvant varier selon votre Caisse régionale.



### 4.3. Opérations cartes

- > Retrait d'espèces par carte minute (usage unique) au guichet d'une agence Crédit Agricole Alsace Vosges (gratuit pour les droits au compte) : ..... 1,00 €
- > Frais par retrait d'espèces en € à un distributeur automatique de billets :

	DAB du Crédit Agricole	DAB d'une autre banque
<b>France et UE : Franchise mensuelle (mois civil)</b>		
Carte Platinum, WorldElite et Visa Infinite <sup>(3)</sup>	<b>gratuit</b>	<b>gratuit</b>
Carte Gold MasterCard Cartwin, Gold MasterCard, Visa Premier ou Visa Premier Cartwin <sup>(3)</sup>		<b>gratuit</b>
Carte Gamme Cartwin <sup>(3)</sup> : > à débit immédiat		À partir du 5 <sup>e</sup> retrait : 1€/retrait
> à débit différé		<b>gratuit</b>
Carte MasterCard/Visa <sup>(3)</sup> : (débit immédiat et débit différé)		À partir du 4 <sup>e</sup> retrait : 1€/retrait
Prélude <sup>(1)</sup> , L'Autre Carte <sup>(2)</sup> , Maestro		1€/retrait dès le 1 <sup>er</sup> retrait
Carte Open/Suppletis		<b>gratuit</b>

(1) Retraits en France uniquement. (2) Utilisation possible exclusivement dans les pays européens dont la liste est disponible dans le guide carte. (3) Y compris version Sociétaire.

#### > Opérations par carte à l'international

- Paiement par carte (la carte est émise par la banque)
  - Union Européenne (y compris Couronnes Suédoises) en € : ..... **gratuit**
  - Suisse (maxi. : 7,60 €) : ..... **0,33 € + 1%**
  - Autre devise ou pays (maxi. : 16,00 €) : ..... **0,33 € + 2,25%**
- Retraits GAB
  - Union Européenne (y compris Couronnes Suédoises) en € : **conditions France**
  - Suisse (mini. : 4,10 € - maxi. : 7,70 €) : ..... **3,35 € + 1%**
  - Autres devises ou pays (hors euros et hors UE)  
(mini. : 5,75 € - maxi. : 16,45 €) : ..... **3,35 € + 2,25%**

#### > Autres opérations carte

- Frais d'opposition faite par le titulaire de la carte : ..... **gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque : ..... **gratuit**
- Augmentation plafonds cartes **via l'application Ma Carte** : ..... **gratuit**
- Augmentation plafonds cartes en agence :
  - Gold, Visa Premier, Visa Infinite, WorldElite : ..... **gratuit**
  - Autres cartes : facturation à la mise en place puis par an à date anniversaire ..... **8,00 €**
- Réédition code confidentiel : ..... **8,00 €**
- Personnalisation du visuel : ..... **10,00 €**

**Les +**  
du Crédit Agricole

### PERSONNALISEZ LE VISUEL DE VOTRE CARTE BANCAIRE

Parce que votre carte bancaire vous est personnelle, le Crédit Agricole vous propose de choisir son visuel <sup>(1)</sup> !

Un paysage qui vous fait rêver, un souvenir de vacances ou une photo de votre animal préféré... en choisissant l'image qui vous plaît <sup>(2)</sup>, vous aurez une carte qui vous ressemble tout en conservant vos fonctionnalités.



(1) Offre soumise à conditions et réservée à certaines cartes du Crédit Agricole. Voir conditions et tarif auprès de votre Conseiller. - (2) Sous réserve du respect des règles figurant dans les conditions du service détaillées dans le contrat porteur carte et notamment les règles légales et les règles techniques relatives à l'acceptation de l'image. Les conditions du service sont disponibles sur ca-alsace-vosges.fr. Concernant les critères techniques, l'image ne doit pas dépasser 10 Mo, la résolution recommandée est de 2 100 x 1 344 pixels et les formats recommandés sont : JPEG, PNG, GIF ou Tiff.

## 4.4. Virements

- > Frais par virement occasionnel interne Crédit Agricole: ..... **gratuit**
- cc** > Frais par virement occasionnel en faveur d'un compte dans une autre banque (soumis au règlement européen 924/2009 modifié <sup>(1)</sup>):
  - Par Internet (CAEL Vision +) : ..... **inclus**
  - Au guichet: ..... **3,80 €**
- > Frais de mise en place d'un virement permanent:
  - Frais par virement: ..... **gratuit**
  - Modification: ..... **gratuit**
  - Par Internet (CAEL Vision +) : ..... **inclus**
  - Au guichet: ..... **6,10 €**
- Frais par virement rejeté par la banque du bénéficiaire: ..... **5,65 €**
- Date valeur <sup>(2)</sup>, virement autre banque émis et reçu: ..... **J <sup>(3)</sup>**

(1) Opération en € ou en devise suédoise à destination des pays de la zone Euro. (2) la date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs. (3) En jour ouvré.

## 4.5. Prélèvements (soumis au règlement européen 924/2009 modifié \*)

- > Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement: ..... **gratuit**
  - Frais par paiement d'un prélèvement: ..... **gratuit**
- cc** > Courrier d'information 1<sup>er</sup> prélèvement: ..... **gratuit**
- cc** > Prélèvement ponctuel: ..... **gratuit**
- > Opposition, blocage, renouvellement, révocation: ..... **gratuit**

\* Opération en € ou en devise suédoise dans l'Espace Économique Européen.

## 4.6. Chèques

- > Remise de chèques: ..... **gratuit**
- > Frais d'émission d'un chèque de banque: ..... **12,00 €**
- > Frais d'envoi de chéquier
  - cc** • Envoi simple: ..... **0,67 €/ envoi**
  - Envoi recommandé: ..... **7,25 €**
- cc** > Frais d'opposition chèque: ..... **15,75 €**
- > Date valeur à la remise de chèques <sup>(1)</sup>: ..... **J+1 <sup>(2)</sup>**

(1) La date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs. (2) En jour ouvré.

# 5. Offres groupées de services

## 5.1. Cotisation à une offre groupée de services pouvant être souscrits séparément: le compte à composer

**Les +**  
du Crédit Agricole

**AVEC LE COMPTE À COMPOSER, GÉREZ VOS SERVICES BANCAIRES SUR-MESURE**

Bénéficiez d'une offre modulaire et évolutive: le Compte à Composer! Cette offre a été conçue pour vous apporter, en complément d'un socle de base, une personnalisation dans les services attendus (garantir vos achats sur Internet, sécuriser votre découvert en cas d'aléas etc.). La solution adaptée à vos besoins!

Les essentiels		Tarifs mensuels
<b>Le socle</b>	Relevé mensuel papier ou électronique	<b>2,10 € <sup>(1)</sup></b>
	Tenue de compte actif	
	Crédit Agricole En Ligne Vision +	
	Opérations courantes illimitées: virement, prélèvement, courrier information premier prélèvement.	
	Prélèvement ponctuel	
	Alerte essentielle solde débiteur	
	Alerte essentielle mise à disposition/envoi des moyens de paiement	
	3 premiers n° Dossier Familial gratuits (sur abonnement)	
	Filvert service vocal consultation des comptes	

(1) Ce prix n'inclut pas l'abonnement à la revue Dossier Familial.

Les équipements selon vos besoins		Tarifs mensuels	
<b>Module Maîtrise du Découvert</b>	<b>Montant du découvert (souscriptions à partir du 01/01/2017)</b>		
	> Assurance Sécuricompte Découvert	1 à 500 €	2,15 €
	> Ristourne d'agios (selon montant du découvert)	501 à 1000 €	2,90 €
		1001 à 2000 €	3,80 €
	> Alerte souplesse du découvert	2001 € et +	5,00 €
	<b>Montant du découvert (souscriptions avant le 31/12/2016)</b>		
	> Assurance Sécuricompte Découvert	1 à 300 €	1,50 €
		301 à 800 €	2,15 €
	> Ristourne d'agios (selon montant du découvert)	801 à 1200 €	2,90 €
	> Alerte souplesse du découvert	1201 à 2000 €	3,80 €
	2001 € à +	5,00 €	
<b>Module Budget Assurances</b>	SécuriBudget/Premium		1,70 € Premium: 3,50 €
<b>Module Compte Sécurisé</b>	Assurance Sécuricompte +/Premium		3,00 € Premium: 4,06 €
	Frais d'opposition chèque		
	Retrait d'espèce de dépannage (retrait minute)		
	Commande carte en urgence		
	Réédition du code confidentiel		
	-10 % sur les cartes Maestro et gamme Cartwin		
Frais d'envoi de chéquier (envoi simple)			
<b>Module Épargne Pilotée</b>	Ecopage (Tandem)		1,65 € Premium: 2,22 €
	Alerte Ecopage		
	Assurance SécuriEpargne/Premium		
	Relevé Global des Avoirs Épargne & Crédit annuel/Trimestriel		
	Crédit Agricole En Ligne Action (Accès Bourse)		
<b>Module Suivi @ssuré</b>	Assurance SécuriWeb/Premium		2,90 € Premium: 3,62 €
	Alerte achats à distance		
	Alerte temps réel de gestion		
	Mini Relevés (1/semaine)		
<b>Module Budget Protégé</b> « Clientèles fragiles » uniquement	L'Autre Carte		0,90 €
	Alerte solde disponible (1/semaine)		
	Réduction et plafonnement des commissions d'intervention et frais de rejet virement/prélèvement		
	2 chèques de banque/mois		

Les options pour encore plus de personnalisation	
SécuriZen: assurance Revenus	1,90 €
SécuriLivrets: assurance Livrets	1,90 €
<b>La dégressivité tarifaire : réduction s'appliquant sur le total souscrit et les options</b>	
Total souscrit (socle + modules) > 5 € et ≤ 6 €	- 5 %
Total souscrit (socle + modules) > 6 € et ≤ 8 €	- 10 %
Total souscrit (socle + modules) > 8 € et ≤ 10 €	- 15 %
Total souscrit (socle + modules) > 10 €	- 20 %
<b>Avantages Tarifaires Supplémentaires</b>	
À partir du 2 <sup>nd</sup> Compte à Composer Particuliers et suivants	- 50 %

## 5.2. Compte-Services (ancienne gamme\*): cotisation mensuelle

> Prélude (GPA):.....	3,00 €
> Initial + :.....	de 5,92 € à 6,53 €
> Équilibre/Équilibre + :.....	de 6,07 € à 10,61 €
> Optimum/Optimum + :.....	de 7,09 € à 9,98 €
> Patrimoine/Privilège + :.....	9,33 €

\* Cette gamme n'est plus commercialisée. Le prix maximum inclut les options.

## 6. Irrégularités et incidents

### 6.1. Commission d'intervention

- > Commission d'intervention\* (par opération) : ..... 8,00 €
  - Plafond mensuel : ..... 80,00 €
- > Clientèles fragiles\*\* (par opération) : ..... 4,00 €
  - Plafond mensuel : ..... 20,00 €

\* Opération entraînant une irrégularité de fonctionnement de compte et nécessitant un traitement particulier. \*\* Y compris pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base fournis dans le cadre du droit au compte (art. L312-1 du Code Monétaire et Financier).

### 6.2. Opérations particulières

- > Frais de lettre LCC (J +1 mois)\* : ..... 13,10 €
- > Frais par avis à tiers détenteur, saisie attribution ou conservatoire : ..... 86,10 €
- > Frais par opposition administrative\*\* : ..... **maxi. 86,10 €**
- > Frais par opposition à tiers détenteur : ..... 86,10 €
- > Recherche d'adresse postale (n'habite pas à l'adresse indiquée/an) : ..... 18,75 €

\* Frais de lettre pour compte débiteur non autorisé 30 J consécutifs. \*\* Dans la limite de 10 % du montant de l'opposition.

### 6.3. Incident de paiement

- > Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision : ..... 11,10 €
- > Chèque payé sur compte Interdit Bancaire : ..... 24,05 €
- > Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques : ..... 23,00 €
- > Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
  - Forfait si chèque ≤ 50 € : ..... 30,00 €
  - Forfait si chèque > 50 € : ..... 50,00 €

Forfaits incluant notamment les frais pour : lettre d'injonction, déclaration d'infraction, certificat de non-paiement, blocage provision, lettre d'information préalable, commission d'intervention...

- > Chèque revenant impayé pour motif autre que sans provision : ... **gratuit**
- > Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision\* : ... **maxi 20,00 €**
- > Frais de non-exécution de virement permanent : ..... 20,00 €

\* Montant de frais maxi (y compris commission d'intervention et notification) plafonné au montant de l'opération rejetée.

## 7. Découverts et crédits

### 7.1. Découverts

- > Intérêts débiteurs : TAEG maximal diminué de 0,05 % \*
- > Découvert autorisé : mise en place, dénonciation : ..... **gratuit**

\* Le TAEG maximal correspond aux seuils de l'usure calculés par la Banque de France et publiés trimestriellement au Journal officiel. Il est fonction du montant du découvert.

### 7.2. Crédits à la consommation

- > Frais de dossier (mini. 50 € - maxi. 200 €) : ..... 1% du montant du prêt

### 7.3. Crédits immobiliers

- > Frais de dossier (mini. 300 € - maxi. 2000 €) : ..... 1% du montant du prêt

### 7.4. Autres opérations de crédit

- > Modifications des éléments du contrat de prêt : ..... **de 20,15 € à 144,90 €**  
(Hors réaménagement et hors options contractuelles gratuites)
- > Mainlevée d'hypothèque : ..... 91,20 €
- > Arrêté de prêt : ..... **gratuit**
  - Pour les offres de prêt éditées avant le 01/07/2016 : ..... 56,75 €
- > Lettre d'information annuelle aux cautions : ..... 6,10 €
- > Ouverture d'un dossier sinistre ADI : ..... 56,75 €

Index TRCAM : taux de référence bancaire du Crédit Agricole pour les crédits à taux variable ; révisé chaque trimestre selon la formule suivante : 70 % Taux Moyen Court Terme (TMCT) + 3,79 % où TMCT = 50 % EURIBOR 3 mois + 10 % taux des appels d'offres de la BCE + 10 % taux de prêt marginal au jour de la BCE + 30 % des BTAN 2 ans.

## 8. Épargne et placements financiers

### 8.1. Épargne bancaire

- > Transfert de livrets d'Épargne hors Crédit Agricole : ..... **gratuit**
- > Transfert Épargne - Logement, PEP, comptes titres, PEA : ..... **76,00 €**
- > Tandem/Tandem + gestion des excédents (par mois) : ..... **1,00 €**

### 8.2. Placements financiers

#### 8.2.1 Ordres de Bourse

Conditions hors frais de marché conformément à la directive européenne sur les marchés d'instruments financiers.

- > Obligations
  - Frais de courtage (mini. 10 €) : ..... **1,30 %**
  - Frais fixes par ordre : ..... **3,25 €**
- > Actions et Bons de souscription
  - Via l'offre Invest Store Intégral

Montants des ordres	Internet Invest Store Intégral
0 - 1100 €	0,99 €
>1100 €	0,09 %
Warrant	8,10 €
Service Règlement Différé achat et prorogation par jour de portage (mini. 3,05 €/mois) + commission de service annuelle si moins de 24 ordres/an	0,020 % 96,00 €
Supplément ordre par téléphone	+ 11,90 €

- Via les autres canaux

Montants des ordres	Internet Invest Store Initial	Service Téléphonique
0 - 8 000 €	0,69 %	1,09 %
> 8 000 €	0,65 %	0,99 %
Mini.	8,60 €	14,80 €
Frais fixes par ordre	<b>gratuit</b>	3,20 €

#### > Divers

- Souscription OPC Groupe Crédit Agricole : ..... **gratuit** <sup>(1)</sup>
- Souscription OPC hors Groupe Crédit Agricole : ..... **28,35 €** <sup>(1)</sup>
- Bourse étrangère (mini. 50 € hors frais de courtage de l'intermédiaire) : ..... **1 %**
- Frais de courtage sur négociation de droits (OST) - mini. 10 € : ..... **1,65 %**
- Ordre non exécuté : ..... **gratuit**
- Inscription ou cession de titre non coté : ..... **44,25 €**
- Duplicata : IFU et Relevé Titres : ..... **4,50 €**
- Mise au nominatif d'une ligne (hors Casa) : ..... **29,80 €**

#### 8.2.2 Gestion Compte - titres <sup>(2)</sup>: droits de garde

- > Forfait par compte : ..... **31,50 €**
  - Forfait par compte dans l'Offre Intégral : ..... **gratuit**
- > Frais fixes par ligne
  - OPC Groupe Crédit Agricole : ..... **gratuit**
  - Autres valeurs Groupe Crédit Agricole : ..... **2,45 €**
  - Valeurs hors Groupe Crédit Agricole : ..... **4,85 €**
  - Valeurs étrangères : ..... **10,30 €**
- > Frais proportionnels en montant
  - Toutes valeurs Groupe Crédit Agricole : ..... **gratuit**
  - Valeurs hors Groupe Crédit Agricole : ..... **0,20 %**
- > Total des frais (forfait, fixes et proportionnels) plafonné à : ..... **348,00 €**

(1) Hors droits d'entrée, nous consulter. (2) Portefeuille au 31 décembre de l'année précédente et prélèvement en février de l'année en cours.

### 8.2.3 Achat et vente OR

> Frais de gestion (mini. 20,25 €) \* : ..... 1,10 %

\* Conditions hors frais de négociation CPR Or.

### 8.3. Gestion conseillée

- Service (perception trimestrielle)
  - pour un contrat : ..... 75,00 €
  - pour le 2<sup>e</sup> contrat : ..... 45,00 €
  - par contrat supplémentaire à partir du 3<sup>e</sup> : ..... 25,00 €
- Droits de garde : ..... **gratuit**
- Souscription (compte-titres, PEA) d'OPC sélectionnés par AMUNDI :
  - droits d'entrée réduits OPC action ..... 1,50 %
  - droits d'entrée réduits OPC obligation ..... 1,00 %
  - droits d'entrée OPC monétaire ..... **gratuit**

### 8.4. Divers

- > Diagnostic Patrimonial : ..... de 1500 à 2500 €
- > Déclaration ISF : ..... 600,00 €

## 9. Offres Jeunes (- 30 ans)

### 9.1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

**cc** > Frais de tenue de compte : ..... **gratuit**

### 9.2. Moyens et opérations de paiement

#### 9.2.1 Cotisation cartes Jeunes (cotisation annuelle)

**cc** > Cartes **MOZAÏC** : ..... **gratuites avec le Compte à Composer**

- Carte **MOZAÏC** de retrait (à partir de 12 ans - Carte de retrait) : ..... 10,00 €
- Carte **MOZAÏC** de paiement - 12 à 25 ans <sup>(1)</sup>
  - MasterCard **MOZAÏC** avec contrôle du solde <sup>(2)</sup> : ..... 13,00 €
  - MasterCard **MOZAÏC** à débit immédiat <sup>(2) (3)</sup> : ..... 13,00 €

> Autre carte

- Ma Première Carte (plus commercialisée) : ..... 10,00 €

> Dégressivité à partir de 18 ans

Age	Carte Bancaire	Compte à composer (socle et modules)
18 - 25 ans	- 50 % *	- 50 % **
de 26 à 30 ans	- 30 % *	- 30 % **

> Augmentation plafond carte : ..... **gratuit**

\* Non cumulable avec l'Offre Bienvenue. Applicable sur la carte de 1<sup>er</sup> rang. \*\* Sur le 1<sup>er</sup> compte à composer souscrit.

#### 9.2.2 Opérations

	Carte <b>MOZAÏC</b> de retrait	Carte <b>MOZAÏC</b> de paiement
<b>Franchise mensuelle (mois civil)</b>		
> Frais par retrait d'espèces en € à un distributeur automatique de billets du Crédit Agricole	Gratuit	
> Frais par retrait d'espèces en € à un distributeur automatique de billets d'une autre banque (France et UE)	À partir du 7 <sup>e</sup> retrait : 1 €/retrait	
> Frais par retrait d'espèces dans le reste du monde	Gratuit	

(1) Souscription avant le 25<sup>e</sup> anniversaire. - (2) Y compris carte sans contact. - (3) Accessible à partir de 18 ans uniquement.

### 9.3. Cotation à une offre groupée de service: cotation mensuelle

Offres de services groupés qui peuvent être achetés séparément.

> Dégressivité à partir de 18 ans

Age	Carte Bancaire	Compte à composer (socle et modules)
18 - 25 ans	- 50 % *	- 50 % **
de 26 à 30 ans	- 30 % *	- 30 % **

> Compte-Services ancienne gamme\*\*\* (cotation mensuelle)

• **MOZAÏC/ MOZAÏC** + : ..... de 2,04 € à 2,55 €

\* Non cumulable avec l'Offre Bienvenue. Applicable sur la carte de 1<sup>er</sup> rang. \*\* Sur le 1<sup>er</sup> compte à composer souscrit. \*\*\* Cette gamme n'est plus commercialisée, le prix maximum inclut toutes les options.

### 9.4. Irrégularités et incidents

Sous réserve de détention d'un Compte à Composer ou d'un CSCA Mozaïc+

> Commission d'intervention: ..... Gratuité de 1/mois

> Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision: ..... Gratuité de 1/mois

### 9.5. Découverts et Crédits

> Frais de dossier Prêt Mozaïc: ..... **gratuit**

### 9.6. Épargne

> Gestion d'un compte titres: ..... **gratuit**

**Les +**

du Crédit Agricole

**VOYAGEZ L'ESPRIT LÉGER...**

Avec la carte Mozaïc, les opérations de retraits et de paiements effectuées à l'étranger (hors zone euro) sont gratuites !

## 10. International

### 10.1. Commission de change et d'arbitrage perçue

> pour toute opération en devises: ..... 0,75 ‰/‰

• Mini.: ..... 14,00 €

• Maxi.: ..... 200,00 €

### 10.2. Virements

> Virement vers pays de la zone SEPA avec IBAN et BIC en € (frais SHARE)

• Virement reçu (hors Suisse): ..... **gratuit**

• Virement émis (vers pays de la zone SEPA, via canal SEPA): ..... 3,80 €

> Virements à destination de l'étranger + Suisse (hors SEPA) ≤ 50 000 €

• Mini.: 15,70 €: ..... 1 ‰/‰

> Virements reçus de l'étranger + Suisse: ..... 14,70 €

• < 150,00 €: ..... **gratuit**

> Virement salaires frontaliers suisses (y compris retraités): ..... 2,00 €

### 10.3. Prélèvements

> Prélèvement salaires Suisse: ..... 2,00 €

• Mise en place de l'autorisation de prélèvement: ..... **gratuit**

• Modification du prélèvement: ..... **gratuit**

• Clôture: ..... 2,00 €

• Rejet: ..... 20,00 €

### 10.4. Services supplémentaires

> Émission d'un justificatif de paiement: ..... 14,00 €

> Délivrance d'un avis de débit ou de crédit: ..... 3,10 €

> Virement non conforme: ..... 14,00 €

> Intervention sur virement (modification d'instructions): ..... 14,00 €

## 10.5. Chèques

- > Remise chèque export « crédit S.B.F » (sauf salaires)
  - Commission de négociation (mini. : 17,75 €) : ..... 1‰
  - + frais du correspondant (éventuels) mini. : ..... 3,00 €
- > Chèque export présenté en « crédit après encaissement »
  - Commission d'encaissement (mini. : 24,80 €) : ..... 1‰
  - + frais pour chèque nécessitant un traitement spécifique (muté, mal signé, mal endossé...) : ..... 8,60 €

## 11. Assurance et prévoyance

- > Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement (/mois)
  - Sécuricompte + : ..... 2,00 €
  - Sécuricompte + Premium : ..... 4,20 €
  - Sécuricompte Vol (n'est plus commercialisé) : ..... 2,50 €
- > Autres assurances (/mois)
  - Sécuricompte Découvert\* : ..... de 1,35 € à 5,67 €
  - SécuriBudget : ..... 1,70 €
  - SécuriBudget Premium : ..... 3,50 €
  - SécuriEpargne : ..... 0,25 €
  - SécuriEpargne Premium : ..... 1,88 €
  - SécuriWeb : ..... 1,25 €
  - SécuriWeb Premium : ..... 2,50 €
  - SécuriLivrets : ..... 1,90 €
  - SécuriZen : ..... 1,90 €
  - SécuriPEL : ..... 2,50 €
- > Sécuricompte Famille (par an) : ..... 50,50 €

\* Selon montant du découvert autorisé.

**Les +**  
du Crédit Agricole

### DÉCOUVREZ LES AVANTAGES FIDÉLITÉ

La fidélité compte, nous la reconnaissons : découvrez les avantages réservés aux clients fidèles\*.

Au Crédit Agricole, les avantages proposés sont bien concrets. Ils sont renouvelables chaque année et peuvent même être offerts à un membre de votre famille ou de votre entourage. Pour en bénéficier, renseignez-vous auprès de votre conseiller en agence.

\* Voir conditions et détails de l'offre en agence.

## 12. Succession

- > Frais de dossier de succession : **1% de la liquidation d'actifs** (hors assurance Vie)
  - Minimum : ..... 130,00 €
  - Maximum : ..... 655,00 €
- > Frais annuels de gestion (pour les dossiers ouverts supérieurs à 12 mois) : ... 53,70 €

**Les +**  
du Crédit Agricole

### AVEC FACILIT, LE CRÉDIT AGRICOLE VOUS AIDE À CHANGER D'AGENCE...

Vous déménagez ? Que vous partiez à 20 ou à 600 km, nous voulons vous simplifier la vie. Notre nouveau service FACILIT vous aide à changer d'agence. Il vous assure la continuité de service et vous permet de conserver tous vos avantages actuels.

**N'hésitez pas à en parler à votre conseiller.**

**31 21**

Service & appel  
gratuits

Lundi - vendredi : 8h30-18h00

Samedi : 9h00-15h00

Rapprochez-vous de votre conseiller pour connaître les conditions d'éligibilité du traitement d'une demande de changement d'agence via ce numéro vert. Le numéro vert 3121 ne traite que les clients amenés à changer de Caisse Régionale. Le Service FACILIT est réservé aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

# 13. Abonnements Magazines

Nous proposons à tous nos clients des abonnements aux magazines d'Uni-Editions à des tarifs préférentiels.

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

Magazines	Prix trimestriel	Prix annuel
<b>Dossier Familial</b> (12 n <sup>os</sup> et 4 hors-séries)	10,90 €	43,60 €
<b>Régál</b> (6 n <sup>os</sup> et 1 hors-série)	5,97 €	23,90 €
<b>Maison créative</b> (6 n <sup>os</sup> )	4,97 €	19,90 €
<b>Santé magazine</b> (12 n <sup>os</sup> )	7,90 €	31,60 €
<b>Détours en France</b> (8 n <sup>os</sup> et 2 hors-séries)	11,25 €	45,00 €
<b>Détente et Jardin</b> (6 n <sup>os</sup> )	4,40 €	17,60 €
<b>Pep's Magazine</b> (6 n <sup>os</sup> )	11,25 €	45,00 €
<b>Parents</b> (9 n <sup>os</sup> + 1 hors-séries)	6,47 €	25,90 €
<b>Service client Uni-Editions : pour toute question. Numéro Cristal : 09 69 32 34 40 - appel non surtaxé.</b>		

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

## Cartographie des zones européennes



\* Monaco, Andorre et le Vatican utilisent l'euro comme monnaie nationale mais ne font pas partie des pays de la zone euro.

## 14. Résoudre un litige

Améliorer la qualité de notre service et de notre relation est une priorité du Crédit Agricole Alsace Vosges. Pour cela, un dispositif de traitement des réclamations clients en 3 étapes est en place depuis plusieurs années :

### 1. L'agence

Le Directeur d'agence et l'ensemble de son équipe vous accompagnent au quotidien. Ils sont donc les plus aptes à répondre à vos questions et à vos éventuelles réclamations.

### 2. Le service Clients

Si la réponse de l'agence ne vous a pas satisfait, vous avez la possibilité de solliciter le Service Clients par courrier :

**Crédit Agricole Alsace Vosges - Service Clients**

**1 Place de la Gare - B.P. 20440 67008 Strasbourg CEDEX**

Ou par un formulaire dédié sur notre site internet : [www.ca-alsace-vosges.fr](http://www.ca-alsace-vosges.fr)

(Coûts d'accès et/ou de communication variables selon fournisseur d'accès Internet).

### 3. Le Médiateur

Malgré les efforts réciproques, certains désaccords peuvent persister. En application de l'article L.316-1 du Code monétaire et financier, vous pouvez alors vous adresser gratuitement à un Médiateur en fonction du produit concerné. Celui-ci exerce sa fonction en toute indépendance et a pour mission de trouver une solution amiable.

Vous pouvez vous renseigner sur le déroulement de la procédure de médiation en consultant le site internet du médiateur concerné.

Pour les produits bancaires	Pour les produits financiers	Pour les produits d'assurances
<p>&gt; Par courrier : Monsieur le Médiateur CS 151 75422 PARIS CEDEX 09</p> <p>&gt; Par email : <a href="mailto:mediateur@bf.fr">mediateur@bf.fr</a></p> <p>&gt; Sur le site Internet : <a href="http://www.lemediateur.bf.fr">www.lemediateur.bf.fr</a></p>	<p>&gt; Par courrier : Monsieur le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse 75082 PARIS CEDEX 02</p> <p>&gt; Sur le site Internet : <a href="http://www.amf-france.org">www.amf-france.org</a></p>	<p>&gt; Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 9</p> <p>&gt; Sur le site Internet : <a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a></p>

### Plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation

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

### Nos engagements de délais

Vous avez formulé une réclamation, le Crédit Agricole Alsace Vosges s'engage à :

- Prendre en charge votre réclamation sous 48h ouvrées (sauf si une réponse vous est apportée immédiatement)
- À vous répondre dans les 10 jours ouvrés.
- Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier était nécessaire, nous nous engageons à vous en informer et à vous répondre dans un délai qui, sauf cas particulier ne devrait pas dépasser 2 mois.

DÉCOUVREZ



Une lettre numérique mensuelle proposant une information variée et dynamique.

Elle est optimisée pour une lecture sur tous les supports : smartphone, tablette et ordinateur. Abonnez-vous dès maintenant sur :

[www.elettre-ensemble-ca-alsace-vosges.fr](http://www.elettre-ensemble-ca-alsace-vosges.fr)



## POUR + D'INFORMATIONS, CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE :



**Internet:**

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



**Téléphone:**

**03 88 24 67 68** <sup>(2)</sup>



**Notre page Facebook**

**Crédit Agricole Alsace Vosges**



**ALSACE VOSGES**  
banque & assurances

Le Crédit Agricole est attaché à une information transparente. Aussi, pour conforter notre relation de confiance, nous vous communiquons les prix de nos principaux services bancaires applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les Conditions Générales de Banque sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, les clients étant informés au préalable, conformément à la réglementation. Elles peuvent être consultées en permanence dans nos agences et sur notre site Internet [www.ca-alsace-vosges.fr](http://www.ca-alsace-vosges.fr).

Pour tout renseignement complémentaire, nos conseillers sont à votre disposition.

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

(1) Accès au site gratuit hors coût de l'opérateur - Pour consultation/opérations, se référer aux présentes Conditions Générales de Banque.

• (2) Numéro non surtaxé - prix selon opérateur. Crédit Agricole Alsace Vosges. Siège social : 1, place de la Gare - BP 20440 - 67 008 Strasbourg CEDEX - 437 642 531 RCS Strasbourg. Société coopérative à capital variable. Établissement de crédit. Société de courtage d'assurances. Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le n° 07 008 967.

- agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue Taitbout, 75436 Paris CEDEX 09. Voir le site: [www.banque-france.fr/](http://www.banque-france.fr/)
- contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 12 Place des États-Unis – 92 127 Montrouge CEDEX
- contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse – 75 082 PARIS CEDEX 02

Document non contractuel - Réf. : CGB1PAR17.

Crédits photo : Thinkstock - IStock - SIG Strasbourg : D. BRAULT  
Imprimé par Digit'Offset en septembre 2016.

♻️ Ne pas jeter sur la voie publique.