

PARTICULIERS

2024

Le prix de nos services

Conditions tarifaires

En vigueur au 1^{er} mars 2024.

Tarif TTC lorsque la TVA est applicable.

Erratum du 16/02/2024

Page 5 et 8 :

Les frais de tenue de compte s'élèvent à 1,00 € par mois et 12,00 € par an et non pas de 1.05 € par mois et 12.60 €.

Erratum du 14/03/2024

Page 27 :

Internet Investore Intégral

PEA/PEA-PME : Ordre \leq 500 € au lieu de 50 €



FRANCHE-COMTÉ

SOMMAIRE

Extrait standard des tarifs	p. 5
La zone SEPA	p. 6
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte de dépôts	p. 7
<ul style="list-style-type: none">• Ouverture, transformation, clôture• Relevés de compte• Tenue de compte• Services en agence	
Banque à distance	p. 9
<ul style="list-style-type: none">• Internet et téléphonie mobile• Alerte SMS ou E-mail• Téléphone avec Filvert service vocal	
Moyens et opérations de paiement	p. 10
<ul style="list-style-type: none">• Les cartes• Virements SEPA• Virements Instantanés SEPA (Instant Payment)• Virements autres• Autres opérations sur virements• Prélèvements/TIP SEPA• Chèques	
Offres groupées de services	p. 13
<ul style="list-style-type: none">• Offre Prestige• Offre Premium• Offre Essentiel• Offre Globe Trotter• Offre EKO• Offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière• Les Comptes Services• Le Compte à Composer	

Irrégularités et incidents p. 22

- Commission d'intervention
- Opérations particulières
- Incidents de paiement

Découverts et crédits p. 24

- Découvert en compte
- Crédit à la consommation
- Crédit immobilier - frais de dossier
- Cautionnements bancaires
- Autres opérations liées aux crédits

Épargne et placements financiers p. 26

- Épargne bancaire
- Placements financiers

Spécial jeunes p. 29

- Moyens de paiement
- Autres opérations sur moyens de paiement
- Cartes qui ne sont plus commercialisées
- Offres groupées de services
- Irrégularités et incidents
- Crédits et découverts
- Services de banque à distance
- Épargne et placements financiers

Opérations à l'étranger p. 31

- Paiements par carte
- Retraits par carte
- Virements
- Chèques
- Le change
- Divers

Assurances et prévoyance p. 34

- Assurances pour vous et vos proches
- Assurances pour vos biens
- Assurances de la banque au quotidien

Succession p. 35

Autres services p. 36

- Magazines

Résoudre un litige p. 37



Bon à savoir !

▲ Services bancaires de base : 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 ; l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; l'encaissement de chèques et de virements bancaires ; les paiements par prélèvement 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'opérations 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.

● Les prestations identifiées par ce symbole sont les services inclus dans le Compte à Composer (selon module souscrit).

○ Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations de base mentionnées par l'article D312-5 du Code monétaire et financier.

Extrait standard des tarifs ⁽¹⁾

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
> Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS)	GRATUIT ⁽²⁾
> Abonnement à des produits offrant des alertes par SMS sur la situation du compte	1,25 €/mois 15,00 €/an
> Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ⁽³⁾	45,50 €/an
> Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) ⁽³⁾	43,50 €/an
> Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ⁽³⁾	34,50 €/an
> Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	2 retraits gratuits/mois 1,00 € à compter du 3 ^e
• Avec « L'Autre Carte »	1,00 € à partir du 1 ^{er} retrait
• Avec Gold, Visa Premier, World Elite ou Infinite	GRATUIT
> Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	En agence : 4 €/opération Sur Internet : GRATUIT
> Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	GRATUIT
> Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	GRATUIT
> Courrier d'information 1 ^{er} prélèvement	GRATUIT
> Commission d'intervention	8,00 €/opération Plafond journalier 24,00 € Plafond mensuel 80,00 €
> Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (SécuriCOMPTE)	2,00 €/mois par compte 24,00 €/an par compte
> Tenue de compte	1,00 €/mois 12,00 €/an

(1) Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs. Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet : www.credit-agricole.fr/ca-franchecomte

(2) Hors coût de votre fournisseur d'accès Internet ou opérateur téléphonique.

(3) Cartes 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 dans un délai maximal de 48 heures.

- 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.

SEPA (Single Euro Payments Area) correspond à l'espace unique de paiement en euros. Il s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro. La zone SEPA est constituée de 36 pays : les 27 pays de l'Union européenne, Royaume Uni, Monaco, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, Saint-Marin, le Vatican et Andorre.



- Pays de la zone Euro *
- Pays de l'Union Européenne (U.E.)
- Pays de l'Espace Économique Européen (EEE)
- Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area)

(1) Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 01/02/2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.

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

Les îles de Jersey, Guernesey et Man, ont intégré la zone SEPA au 01/05/2016.

Le Vatican et Andorre ont intégré la Zone SEPA au 01/03/2019.

Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Croatie, 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, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Suède.

Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Royaume-Uni, 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.

Autres : Principauté de Monaco, île de Jersey, île de Guernesey, île de Man, le Vatican et Andorre.



Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte de dépôts

7

1. Ouverture, transformation, clôture

> ▲ ● Ouverture de compte	GRATUIT
> ▲ ● Clôture/Transfert de compte de dépôts	GRATUIT
> Désolidarisation du compte-joint	28,30 €
> Liste des opérations automatiques et récurrentes	GRATUIT
> Service d'aide à la mobilité/changement de domiciliation bancaire	GRATUIT
> ▲ Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte) ⁽¹⁾	GRATUIT

2. Relevés de compte

> ● ▲ ● Relevé mensuel	GRATUIT
> Autres périodicités	
• Journalier	1,20 €/relevé
• Décadaire (3 par mois)	3,60 €/mois 43,20 €/an
• Quinzaine (2 par mois)	2,20 €/mois 26,40 €/an
> Réédition d'un relevé de compte papier	8,30 €/relevé
> Relevé récapitulatif de frais annuels	GRATUIT
> ● Relevé global des avoirs	5,30 €/trimestre 21,20 €/an
> Relevé annuel IFI	33,90 €
> Relevé de frais sur instruments financiers	GRATUIT
> E-relevé (toutes périodicités)	GRATUIT

(1) 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.



3. Tenue de compte

> ● ▲ ● Frais de tenue de compte actif	1,00 €/mois	12,00 €/an
> ▲ ● Frais de gestion de compte en inactivité ⁽¹⁾		30,00 € maxi/an
> Délivrance de BIC/IBAN		GRATUIT

4. Services en agence

> Mise en place d'une procuration		GRATUIT
> Édition d'un RIB		GRATUIT
> Modification de l'intitulé d'un compte		GRATUIT
> Modification d'adresse		GRATUIT
> Recherche simple		15,15 €/document
> Recherche complexe		Nous consulter
> Recherche sur relevés de compte		21,75 €/tranche de 5 relevés
> Photocopie de remise		15,15 €/chèque remis
> ● ▲ ● Retrait d'espèces dans votre agence (carte dépannage)		2,00 €
> Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets		GRATUIT
> ▲ ● Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (commande de fonds) Monnaie ou commande > 2 000 €		5 retraits gratuits/mois 5,00 €/retrait à partir du 6 ^e dans le mois
> ▲ ● Versement en espèces (hors automate de dépôts valorisé)		10 versements gratuits/mois à partir du 11 ^e : <u>Si versement > ou = à 10,00 €</u> • 0,50 % du montant pour la monnaie • 0,10 % du montant pour les billets <u>Si versement < à 10,00 €</u> • 5,00 €/versement
> Mise à disposition de fonds dans une autre Caisse Régionale		22,85 €
> Frais de location de coffre-fort (selon volume & valeurs assurées)		de 104,60 € à 538,00 €/an
> Paiement d'un chèque		GRATUIT
> ▲ ● Remise de chèque(s)		GRATUIT

(1) Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30,00 € et du solde.



1. Internet et téléphone mobile

Frais d'utilisation des services de banque à distance
(Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)⁽¹⁾

> Consultation des comptes sur Internet, mobile, serveur vocal	GRATUIT
> Service d'agrégation de comptes ⁽²⁾ : Information sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques	GRATUIT
> Ces services de banque à distance par Internet sont accessibles depuis : <ul style="list-style-type: none">• le site internet www.credit-agricole.fr/ca-franchecomte• Nos applications mobiles<ul style="list-style-type: none">- Ma Banque⁽³⁾- Paiement Mobile⁽³⁾ dédiée à la carte bancaire et aux paiements sécurisés avec le service Paylib qui comprend :<ul style="list-style-type: none">- Paiement Paylib en Ligne⁽⁴⁾- Paiement Paylib en magasin avec son mobile⁽⁵⁾- Paylib entre amis⁽⁶⁾	TÉLÉCHARGEMENT ET ACCÈS GRATUITS

2. Alertes SMS ou E-mail

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte

> Alerte SMS Solde débiteur	GRATUIT
> ● Mini-relevés (2 messages maxi/semaine)	1,25 €/mois 15,00 €/an
> ● Alerte écopage (placement automatisé des excédents de trésorerie)	0,35 €/alerte
> ● Alerte temps réel de gestion	0,80 €/alerte
> ● Alerte achat à distance	0,80 €/alerte
> ● Alerte solde disponible	0,35 €/alerte
> ● Alerte essentielle : solde débiteur	0,75 €/alerte
> ● Alerte essentielle : mise à disposition des moyens de paiement	0,35 €/alerte
> ● Alerte souple du découvert	0,35 €/alerte

3. Téléphone avec Filvert service vocal

Consultation des comptes par téléphone

> Par appel	GRATUIT
> Coût de la communication	Selon opérateur

(1) Hors coût de votre fournisseur d'accès Internet ou opérateur téléphonique.

(2) Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

(3) L'utilisation de l'application nécessite la détention préalable d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.

(4) Service permettant de réaliser des paiements sur des sites e-commerce (liste disponible sur www.paylib.fr) et affichant le logo "PAYLIB".

(5) 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.

(6) Service permettant d'effectuer un virement entre particuliers par l'utilisation du numéro de téléphone mobile.



1. Les cartes

(La 2^e carte sur un même compte est à moitié prix, la réduction s'appliquant sur la cotisation la moins chère des deux) ⁽¹⁾

Cotisation annuelle des cartes

Cartes de paiement et de retrait (») Paiement sans contact)

CATÉGORIE DE CARTE

DÉBIT IMMÉDIAT

DÉBIT DIFFÉRÉ

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

- Carte Libre Service Agence (uniquement retrait à votre agence)	GRATUIT	-
- Carte Libre Service Bancaire (uniquement retrait distributeur Crédit Agricole)	12,50 €	-
- L'Autre Carte, L'Autre Carte Majeur protégé	17,80 €	-
- Prélude (n'est plus commercialisée)	20,00 €	-

> Fourniture d'une carte de débit

(carte de paiement internationale à autorisation systématique)

- Maestro ») (n'est plus commercialisée)	34,50 €	-
- Mastercard à autorisation systématique (débit immédiat) »)	34,50 €	-
- Mastercard Eko »)	35,00 €	-

> Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale)

- Mastercard Globe Trotter »)	45,50 €	-
- Mastercard et Visa Classic »)	45,50 €	43,50 €
- Carte Eurockéennes (souscription d'avril à juillet) (n'est plus commercialisée en débit immédiat)	45,50 €	43,50 €
- Gold Mastercard et Visa Premier ») ⁽²⁾	127,00 €	123,00 €
- World Elite Mastercard et Visa Infinite ») ⁽²⁾	-	270,00 €
- Carte internationale (réservée aux clients ex bureaux représentation Suisse) »)		
• 1 ^{er} Niveau	81,00 €	
• 2 ^e Niveau	137,00 €	

> Fourniture d'une carte avec paiement par crédit renouvelable

- Mastercard Cartwin ou Visa Cartwin ») ⁽³⁾	45,50 €	43,50 €
- Gold Mastercard Cartwin ou Visa Premier Cartwin ») ⁽²⁾⁽³⁾	127,00 €	123,00 €

(1) Sont exclues : L'Autre Carte, Mozaïc retrait, Mozaïc AS et DI, Maestro, Prélude, Mastercard à autorisation systématique, Libre Service Agence, Libre Service Bancaire et carte Majeur Protégé.

(2) Avec le bonus Gold du Crédit Agricole, pour les cartes commercialisées jusqu'au 01/11/2021 (cartes éligibles : Gold, Visa Premier, Infinite, WorldElite), bénéficiez d'une réduction à valoir sur la prochaine cotisation carte. À raison de 0.02 € si carte à débit différé ou 0,01 € si carte à débit immédiat par paiement ou par retrait effectué dans les distributeurs du Crédit Agricole (voir conditions en agence).

(3) La "Cartwin" est une CARTE DE CRÉDIT, associée à un compte de dépôts 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 dépôts 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.

Païement par carte

> Païement par carte en euros ⁽¹⁾ dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE)	GRATUIT
--	---------

Retrait par carte

> Retrait par carte en euros ⁽¹⁾ dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE)	GRATUIT
> Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'une autre banque en France	2 retraits gratuits/mois 1,00 € à compter du 3 ^e
• ▲ ● Avec L'Autre Carte	1,00 € à partir du 1 ^{er} retrait
• Avec Gold, Visa Premier, World Elite ou Infinite	GRATUIT

Autres opérations carte

> Envoi de la carte en pli simple	GRATUIT
> ● Fabrication de carte en urgence livrée en agence	16,50 €
> Commande de carte en urgence (suite à perte ou vol) :	
• Envoi en France via UPS	81,00 €
• Envoi à l'étranger via UPS	162,00 €
> ● Réédition du code confidentiel	10,50 €
> Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
> Frais de mainlevée pour usage abusif	30,00 €

2. Virements SEPA

> ▲ ● Réception d'un virement en euros de l'Espace Économique Européen	GRATUIT
> Réception d'un virement en Euros hors Espace Économique Européen	19,50 €
> ▲ ● Virement émis en interne Crédit Agricole	GRATUIT
> ▲ ● Frais par virement SEPA occasionnel émis sur l'Espace Économique Européen	
• En agence	4,00 €
• Sur Internet	GRATUIT
> Frais par virement SEPA occasionnel émis hors Espace Économique Européen	0,12 % avec mini de 23,00 €
+ frais de Swift	9,10 €
> ▲ ● Virement permanent hors Crédit Agricole	
- Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
- Frais par virement	
• En agence	1,10 €
• Sur Internet	GRATUIT
> Frais de recherche sur virement émis ou reçu	15,00 €

(1) Ou en devises équivalentes : Devise Suédoise (ou en Leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009)

3. Virements Instantanés SEPA (Instant Payment)

12

Via le service de banque à distance par Internet Crédit Agricole En Ligne www.credit-agricole.fr/ca-franchemcomte

> ● Frais par virement occasionnel	
• vers un compte hors Caisse Régionale	1,00 €
• vers un pays hors Espace Économique Européen	Voir tarifs "Opérations à l'étranger" p. 32
> Réception d'un virement Instantané SEPA	GRATUIT

Via Paylib entre amis - Application Paiement Mobile

> Frais par virement occasionnel	GRATUIT
> Réception d'un virement instantané SEPA	GRATUIT

4. Virements autres

> Virement spécifique de trésorerie	9,50 €
-------------------------------------	--------

5. Autres opérations sur virements

> Demande de rappel de virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	15,00 €
> Demande de rappel de virement Instantané SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	15,00 €

6. Prélèvements/TIP SEPA

> Frais de rejet de prélèvement sur contestation client	
• En agence (gratuit si CAC)	4,00 €
• Sur Internet	GRATUIT
> ● Frais d'opposition et révocation 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 1 ^{er} prélèvement	GRATUIT
> Changement de domiciliation au profit du Crédit Agricole Franche-Comté	GRATUIT
> Blocage d'une liste de prélèvements	GRATUIT
> ▲ ● Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA	GRATUIT

7. Chèques

> Paiement d'un chèque	GRATUIT
> ▲ ● Remise de chèque(s) sur le compte (valeur J+1 à compter de son inscription sur le compte)	GRATUIT
> Mise à disposition de chéquier en agence	GRATUIT
> Frais d'envoi de chéquier à domicile	
• ● Pli simple	GRATUIT
• Pli suivi contre signature	9,10 €
> Renouvellement automatique de chéquier	GRATUIT
> ● Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier(s)	16,50 €
> ▲ Frais d'émission d'un chèque de banque	13,40 €



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. À défaut de précision, les prestations ne sont pas limitées.

1. 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

- > Prise en charge de commission d'intervention ⁽¹⁾ : 12/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 »
- > Envoi de la carte en pli simple à la demande du client
- > Réédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)
- > Frais de refabrication de la carte perdue ou volée
- > Émission et réception d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)
- > Émission et réception d'un virement Instantané SEPA
- > Émission et réception d'un virement non SEPA ou SEPA hors EEE
- > Frais par paiement d'un prélèvement SEPA
- > Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ⁽²⁾
- > 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

30,00 €/mois

Retrait d'espèces par carte ⁽³⁾

- > Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets du Crédit Agricole Franche-Comté
- > Retrait d'espèces en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement
- > Retrait d'espèces en euros ou en devises, dans ou hors pays de l'Espace Économique Européen (EEE), à un distributeur automatique d'un autre établissement

Paiement par carte ⁽³⁾

- > En euros 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

Merci pour l'info Prestige (version numérique)

- > Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Merci pour l'info
- > Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr
- > Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Merci pour l'info, Santé Magazine, Détente Jardin, Régal, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents)

(1) Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8,00 € par opération et de 80,00 € par mois.

(2) Sauf gratuité imposée par la loi.

(3) Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

2. 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

- > Prise en charge de commission d'intervention ⁽¹⁾ : **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 »
- > Envoi de la carte en pli simple à la demande du client
- > Réédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)
- > Frais de refabrication de la carte perdue ou volée
- > Émission et réception d'un virement SEPA dans l'Espace Economique Européen (EEE) (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)
- > Émission et réception d'un virement Instantané SEPA
- > Émission et réception d'un virement non SEPA ou SEPA hors EEE : **10/an**
- > Frais par paiement d'un prélèvement SEPA
- > Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ⁽²⁾
- > 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 : **3/an**

Retrait d'espèces par carte ⁽³⁾

15,00 €/mois

- > Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets du Crédit Agricole Franche-Comté
- > Retrait d'espèces en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement
- > Retrait d'espèces en euros ou en devises dans un pays de l'Espace Économique 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/an**

Paiement par carte ⁽³⁾

- > En euros dans un pays de l'EEE
- > En devises dans ou hors pays de l'EEE : **10/an**

Assurance de la Banque au Quotidien

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

Merci pour l'info Premium (version numérique)

- > Accès illimité au service de renseignements Allô Expert Merci pour l'info
- > Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr
- > Le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) dont ses guides pratiques en version numérique

(1) Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8,00 € par opération et de 80,00 € par mois.

(2) Sauf gratuité imposée par la loi.

(3) Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

3. 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 ⁽¹⁾ : 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 »
- > Envoi de la carte en pli simple à la demande du client
- > Réédition du code confidentiel de la carte (envoi par courrier ou par SMS)
- > Frais de refabrication de la carte perdue ou volée
- > Émission et réception d'un virement SEPA dans l'Espace Economique Européen (EEE) (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)
- > Émission 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 ⁽²⁾
- > 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

10,00 €/mois

Retrait d'espèces par carte ⁽³⁾

- > Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets du Crédit Agricole Franche-Comté
- > Retrait d'espèces en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement
- > Retrait d'espèces en euros ou en devises dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) à un distributeur automatique d'un autre établissement

Paiement par carte ⁽³⁾

- > En euros 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

Merci pour l'info Essentiel (version numérique)

- > Accès au service de renseignements
Allô Expert Merci pour l'info : 2 demandes/an
- > Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr
- > Le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) dont ses guides pratiques en version numérique

(1) Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8,00 € par opération et de 80,00 € par mois.

(2) Sauf gratuité imposée par la loi.

(3) Au moyen de la carte incluse dans l'offre.



4. 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 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 de paiement

> Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
- Cotisation carte : « Mastercard Globe Trotter »

> Réédition du code confidentiel de la carte

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

2,00 €/mois

> Frais d'opposition de la carte par le titulaire

> Frais de refabrication de la carte perdue ou volée

> Émission et réception de virements non SEPA (opérations libellées en euros ou en devises)

> Chéquier

Retrait d'espèces

> En euros à un distributeur automatique de billets de la Caisse Régionale Crédit Agricole Franche-Comté

> En euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

> En devises hors de la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement

Paiement par carte ⁽¹⁾

> En euros ou en devises, dans ou hors pays de l'Espace Économique Européen (EEE)

(1) Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

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^e anniversaire du titulaire ainsi qu'en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard Globe Trotter ou de souscription d'une carte de paiement complémentaire. 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.

Gestion du compte

> Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) - Crédit Agricole En Ligne 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 20,00 €
- Alerte essentielle - solde débiteur
- Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- Alerte consommation des forfaits de retraits hors distributeur Crédit Agricole

> E-relevé mensuel

Moyens de paiement

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

> Réédition du code confidentiel de la carte

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

> Opposition faite par le titulaire de la carte

> Frais de refabrication de la carte

> Pocket chèques

2,00 €/mois

Retrait d'espèces par carte ⁽¹⁾

> Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse Régionale Crédit Agricole Franche-Comté

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

> Retrait d'espèces dans les pays de l'Espace Économique Européen : 25 retraits/an en euros ou en devises

> Retrait d'espèces hors pays de l'Espace Économique Européen : 10 retraits/an

(1) Au moyen de la carte incluse dans l'offre.

L'offre EKO n'inclut pas d'autorisation de découvert : le compte doit toujours fonctionner en position créditrice et aucune opération ne doit être initiée au-delà du solde disponible.

Les clients EKO ne supportent pas les frais suivants : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté, frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision, prélèvement rejeté pour un motif autre que sans provision et frais par rejet de chèque pour un autre motif que sans provision.

En cas de non régularisation d'un chèque émis sans provision, les clients EKO se voient appliquer les frais suivants : forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision et frais en cas d'interdiction bancaire. Le montant de ce forfait pour les clients EKO est le suivant :

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50,00 € : 22,00 €/chèque

- Montant du chèque supérieur à 50,00 € : 42,00 €/chèque

Tous les produits, services et opérations non listés ci-dessus sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre EKO sera résiliée en cas de souscription d'une carte complémentaire, d'une autorisation de découvert et d'un Compte à Composer associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre EKO. Cette résiliation entraînera l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire portant les principales conditions générales de banque en vigueur.



6. Offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière

LE SOCLE

- > Tenue de compte
- > Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) - Crédit Agricole En Ligne option virement externe
- > Envoi carte à domicile en pli simple (pour les renouvellements)
- > 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 :
 - 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/semaine)
- > Gratuité 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.
- > 2 chèques de banque/mois
- > Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)
- > Un changement d'adresse (1/an)
- > Versements d'espèces en agence
- > Retraits d'espèces en agence sans émission de chèque
- > Virements externes automatiques ou ponctuels illimités

1,00 €/mois

12,00 €/an



7. Les Comptes Services (ne sont plus commercialisés)

Cotisation

> Compte Service Privilège +	10,35 €/mois	124,20 €/an
> Compte Service Prélude	3,00 €/mois	36,00 €/an
> Compte Service Mozaïc - Mozaïc+	2,90 €/mois	34,80 €/an
> Compte Service Initial	3,00 €/mois	36,00 €/an
> Compte Service Initial +	5,00 €/mois	60,00 €/an
> Compte Service Équilibre	6,30 €/mois	75,60 €/an
> Compte Service Équilibre +	6,40 €/mois	76,80 €/an
> Compte Service Sérénité	7,15 €/mois	85,80 €/an
> Compte Service Sérénité Plus	7,45 €/mois	89,40 €/an
> Compte Service Optimum	7,15 €/mois	85,80 €/an
> Compte Service Optimum +	7,45 €/mois	89,40 €/an
> Compte Service Optimum Plus	7,55 €/mois	90,60 €/an
> Package Master (concerne clients ex bureaux représentation Suisse)	13,75 €/mois	165,00 €/an
> Package Master Gold (concerne clients ex bureaux représentation Suisse)	17,50 €/mois	210,00 €/an



Composez l'offre qui vous convient : complétez les services essentiels du socle en choisissant les modules dont vous avez besoin.

8. Le Compte à Composer (n'est plus commercialisé)

Les services inclus dans le Compte à Composer (selon module(s) souscrit(s)) sont indiqués par le logo CAC ●

Vos essentiels du quotidien

LE SOCLE

- > Tenue de compte
- > Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) - Crédit Agricole En Ligne option virement externe
- > Frais d'envoi de chéquier en pli simple (pour les renouvellements)
- > Envoi de carte à domicile
- > Forfait des opérations courantes illimitées, comprenant les opérations de virements SEPA, virements instantanés 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 :
 - Alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur
 - Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- > Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)
- > Option du CAC : Merci pour l'info (3 mois gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an)⁽¹⁾

2,20 €/mois⁽¹⁾26,40 €/an⁽¹⁾

Vos univers de besoin

MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT

Tranches de découvert possibles :

Prix/mois

Prix/an

Commercialisé à compter du 01/03/17	• de 1 à 500 €	2,20 €	26,40 €
	• de 501 à 1 000 €	3,00 €	36,00 €
	• de 1 001 à 2 000 €	3,90 €	46,80 €
	• de 2 001 à 10 000 €	5,15 €	61,80 €
	> Assurance SécuriCOMPTE Découvert > Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert > Ristourne des intérêts débiteurs ⁽²⁾		
Commercialisé jusqu'au 28/02/17	• de 1 à 300 €	1,35 €	16,20 €
	• de 301 à 800 €	2,20€	26,40 €
	• de 801 à 1 200 €	3,00 €	36,00 €
	• de 1 201 à 2 000 €	3,85 €	46,20 €
	• de 2 001 à 10 000 €	5,15 €	61,80 €
> Assurance SécuriCOMPTE Découvert > Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert > Ristourne des intérêts débiteurs ⁽³⁾			

(1) Ce prix n'inclut pas le prix de l'abonnement à la revue Merci pour l'info qui est de 12,45 €/trimestre, soit 49,80 €/an.

(2) Module souscrit à compter du 01/03/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €) selon la tranche saisie.

(3) Module souscrit avant le 01/03/2017 : facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €, 25 €) selon la tranche saisie.



	Prix/mois	Prix/an
MODULE BUDGET ASSURANCES		
> Assurance SécuriBudget ⁽¹⁾ (n'est plus commercialisée)	1,70 €	20,40 €
> Pack Protection ⁽¹⁾	2,00 €	24,00 €
MODULE COMPTE SÉCURISÉ		
> Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement :		
• Assurance SécuriCOMPTE Plus ⁽¹⁾	2,70 €	32,40 €
• SécuriCOMPTE Premium ⁽¹⁾	Premium : 4,20 €	Premium : 50,40 €
• Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur		
• Retrait d'espèces de dépannage		
• Commande de carte urgente		
• Réédition code confidentiel		
MODULE ÉPARGNE PILOTÉE		
> Assurance SécuriÉPARGNE ⁽¹⁾ (n'est plus commercialisée)	2,11 €	25,32 €
> SécuriÉPARGNE Premium ⁽¹⁾ (n'est plus commercialisée)	Premium : 2,80 €	Premium : 33,60 €
MODULE SUIVI @SSURÉ		
> Assurance SécuriWEB ⁽¹⁾	3,00 €	36,00 €
> Assurance SécuriWEB Premium ⁽¹⁾	Premium : 3,80 €	Premium : 45,60 €
PERSONNALISATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT : LES OPTIONS		
> SécuriZEN (n'est plus commercialisée) : Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'un capital, assis sur les revenus mensuels de l'assuré, en cas de décès accidentel ou de licenciement économique de l'assuré ⁽¹⁾	1,90 €/mois	22,80 €/an
> SécuriLIVRETS (n'est plus commercialisée) : Cotisation à une offre d'assurance ouvrant droit au versement d'une indemnité en cas de décès accidentel de l'assuré et calculée en fonction du montant de l'épargne sur Livret(s) ⁽¹⁾	1,90 €/mois	22,80 €/an

Réduction tarifaire (socle+modules+options)

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

COTISATION MENSUELLE (SOCLE+MODULES)	DÉGRESSIVITÉ TARIFAIRE APPLIQUÉE
de 4,10 € à 5,09 €	- 5 %
de 5,10 € à 7,14 €	- 10 %
de 7,15 € à 9,17 €	- 15 %
à compter de 9,18 €	- 20 %

À partir du 2^e Compte à Composer : 50 % de réduction supplémentaire.

(1) Dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance souscrit auprès de CAMCA, voir rubrique "Assurances et prévoyance" p. 34



1. 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	Nombre	Montant
• Par opération	1	8,00 €
• Par jour	3	24,00 €
• Par mois	10	80,00 €

> Montant plafonné en application de l'article L312-1-3 du Code monétaire et financier pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base (droit au compte)

Plafond	Nombre	Montant
• Par opération	1	4,00 €
• Par jour	3	12,00 €
• Par mois	5	20,00 €

> Pour la clientèle en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'offre spécifique (Voir rubrique "Module Budget Protégé" p. 18)

GRATUIT

2. Opérations particulières

> Retour de courrier (client inconnu à l'adresse) 17,30 €

> Frais par saisie attribution ou conservatoire 91,00 €

> Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10 % du montant dû avec un maxi de 91,00 €

> Frais pour paiement d'un chèque émis en situation d'interdiction bancaire 30,50 €

> Ouverture de dossier recouvrement **GRATUIT**

3. Incidents de paiement

> En cas d'interdiction bancaire :

• Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques 28,00 €

• Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (loi MURCEF) 14,00 €

> Forfait de frais pour chèque rejeté pour défaut de provision (comprend les frais appliqués au titre du rejet et de l'envoi d'une lettre d'information préalable - frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)

• Montant du chèque ≤ à 50,00 € 30,00 €/chèque

• Montant du chèque > à 50,00 € 50,00 €/chèque

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

> Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ⁽¹⁾ 20,00 €

> Frais de non-exécution de virement (occasionnel ou permanent) pour défaut de provision ⁽¹⁾ 14,90 €

(1) Frais plafonnés au montant de l'opération rejetée, incluant la commission d'intervention et la notification.



> **Plafond de frais d'incidents applicable aux clients en situation de fragilité financière n'ayant pas souscrit à « l'Offre spécifique clients fragiles » (voir p. 18) 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

25,00 €/mois

(1) Frais plafonnés au montant de l'opération rejetée, incluant la commission d'intervention et la notification.



1. Découvert en compte

> Découvert ponctuel non formalisé
(Taux plafonds calculés par la Banque de France et publiés trimestriellement au Journal Officiel) **Taux maximum réglementaire**

> Lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **GRATUIT**

> ● Découvert autorisé **Nous consulter**

Avec le Compte à Composer module Maîtrise du Découvert (cf p. 20) taux préférentiels et franchise d'agios.

2. Crédits à la consommation

Crédit renouvelable à taux variable ou révisable

Le taux débiteur annuel et le TAEG (taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de prêt.

Peuvent être associées au Crédit Renouvelable Supplétis

- une Cartwin adossée à un compte de dépôts pour des paiements ou des retraits au comptant en France et à l'étranger, sous réserve que l'équipement électronique utilisé par votre commerçant le permette,
- un crédit renouvelable pour des paiements ou des retraits à crédit en France uniquement. Le montant des cotisations de ces cartes est indiqué à la rubrique "Vos moyens et opérations de paiements".

> Compte Supplétis **Nous consulter**

> Frais de dossier **GRATUIT**

Prêt amortissable à taux fixe - frais de dossier

Le taux débiteur annuel et le TAEG (taux annuel effectif global) sont indiqués sur l'offre de contrat de prêt.

> Crédit à la consommation ≤ 50 000 € **Maxi 1,00 %**

- Avec mini **30,00 €**
- Avec maxi **250,00 €**

> Crédit à la consommation > 50 000 € **Maxi 1,00 %**

- Avec mini **350,00 €**
- Avec maxi **900,00 €**

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



3. Crédits immobiliers - frais de dossier

> Résidence principale	de 0,55 % à 1,00 %
• Avec mini	350,00 €
• Sauf Épargne Logement et Prêt à Taux 0 %	GRATUIT
• Avec maxi pour les prêts PAS	500,00 €
> Résidence locative, secondaire ou autre	1,00 %
• Avec mini	350,00 €
• Sauf Épargne Logement	GRATUIT
> Prêt Bonus Rénovation Energétique	50,00 € si crédit ≤ 10 000 € 100,00 € si crédit > 10 000 €
> Prêt Rénovation BBC Comtois (travaux éligibles aides programme Effilogis)	forfait 50,00 €
> Eco PTZ	GRATUIT
> Eco PTZ Ma Prime Rénov Sérénité	GRATUIT
> Prêt en devise	1,00 %
• Avec mini	470,00 €
> Assurance emprunteur ⁽¹⁾	Nous consulter
> Assurance perte emploi ⁽¹⁾	Nous consulter

4. Cautionnements bancaires

> Taux	2,00 % du montant de l'acte
• Montant mini annuel	21,40 €
> Frais d'acte	51,40 € ou 155,00 € selon nature de l'acte
> Mainlevée	3,17 €

5. Autres opérations liées aux crédits

> Modification du compte à débiter (payeur) ou Modification date d'échéance	30,30 €
> Prise de garantie (selon nature des garanties)	Mini 125,00 €
> Modification ou renouvellement de garantie	149,00 €
> Attestations diverses liées au prêt	7,25 €
> Lettre d'information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	GRATUIT
> Réédition d'un tableau d'amortissement	28,40 €
> Décompte de remboursement de prêt ⁽²⁾	30,70 €
> Mainlevée de garantie (selon nature des garanties)	de 63,60 € à 149,00 €
> Duplicata du contrat de prêt	32,50 €
> Transfert de prêt	181,00 €
> Avenant au contrat de prêt	de 63,60 € à 655,00 €

(1) Le coût de l'assurance peut varier en fonction de votre situation personnelle. Renseignez-vous sur le coût applicable dans votre Caisse Régionale.

(2) Gratuité pour les décomptes de remboursement d'offres de crédit immobilier DCI émises après le 1^{er} juillet 2016.



1. Épargne bancaire

> Transfert de produit d'épargne vers une autre banque (hors Crédit Agricole)	103,00 €
> ● Mandat épargne (Placement automatisé des excédents de trésorerie)	1,65 €/mois 19,80 €/an

2. Placements financiers

Opérations diverses sur titres

> Gestion conseillée (conseils personnalisés sur la gestion de vos valeurs mobilières)	Par trimestre : 78,00 € pour le 1 ^{er} contrat 47,00 € pour le 2 ^e 26,00 € à partir du 3 ^e
> Gestion conseillée option Titres Vifs	150,00 € 1 ^{er} contrat 100,00 € pr le 2 ^e 75,00 € à partir du 3 ^e
> Transfert de compte titres ordinaire vers une autre banque hors Crédit Agricole	124,00 €
> Transfert PEA vers une autre banque	
• Par ligne de titres cotés	15,00 €
• Par ligne de titres non cotés	50,00 €
• Plafond par transfert	150,00 €
> Transfert de compte titres et PEA vers une autre Caisse Régionale	GRATUIT
> Transfert de titres en dépôts à l'étranger (frais des intermédiaires variables selon le lieu)	Nous consulter
> Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	17,00 €
> Ouverture - clôture de compte titres et PEA	GRATUIT
> Inscription de titres non cotés	1,20 % (mini de 110,00 €/maxi 500,00 €)
> Mise en nominatif pur	53,40 €
> Mise en nominatif administré	27,70 €



Ordres de bourse

> Abonnement au service de banque à distance InvestStore Initial **GRATUIT**

> Abonnement au service de banque à distance InvestStore Intégral

• À partir de 24 ordres/an **GRATUIT**

• Si moins de 24 ordres/an **96,00 €/an**

> Frais de courtage sur actions, obligations et ETF actions, hors frais de marché en sus et variables suivant le lieu d'exécution de l'ordre.

FRAIS DE COURTAGE BOURSE ⁽¹⁾ :	COMPTE TITRES ORDINAIRE	PEA/PEA-PME ⁽²⁾
FRANCE		
> Internet InvestStore Initial	0,59 % avec mini 7,50 €	0,48 %
> Par téléphone (09 69 39 70 25) ⁽³⁾	1,34 % avec mini 12,80 €	1,18 %
> Internet Investstore Integral	Ordre ≤ 1100 € => 0,99 € Ordre > 1100 € => 0,09 %	Ordre < = 500 € => 0,48 % Ordre entre 501 et 1 000 € => 0,18 % Ordre > 1 001 € => 0,09 %
W		
> Internet InvestStore Initial	1,00 % avec mini 30,00 €	0,48 %
> Par téléphone (09 69 39 70 25) ⁽³⁾	1,34 % avec mini 30,00 €	1,18 %
> Internet Investstore Integral	0,59 % avec mini 30,00 €	0,48 %
> Autres cas de traitement des ordres par services CR		1,20 %
> Ordre de bourse non exécuté		GRATUIT
> Souscription privatisation		GRATUIT
> Souscription/Remboursement parts sociales Crédit Agricole Franche-Comté		GRATUIT

(1) Hors frais de marché

(2) Dans la limite de 0.50 % pour les ordres transmis par Internet et 1.20 % par téléphone.

(3) Numéro non surtaxé.



> Achat/vente de Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)	1,20 %/plafond 17,60 €
> SRD (Service de Règlement Différé)	0,03 %/jour de portage avec un mini de 8,00 €
> Souscription d'OPC	Les droits d'entrée et de sortie figurent dans les documents d'information clé pour l'investisseur (DICI) visés par l'Autorité des marchés financiers.
> Warrant	7,75 €

Droits de garde titres

Ils sont prélevés annuellement sur la valeur des portefeuilles arrêtés au 31/12 de l'année précédente. Exonération la 1^{re} année.

DROITS DE GARDE DE COMPTE TITRES ET PEA/COMPTE	COMPTE TITRES ORDINAIRE	PEA/ PEA-PME
> Forfait annuel de base mini/maxi	31,80 €/440,00 €	Maxi 440,00 €
> Sur valeurs Crédit Agricole		
- Frais fixes à la ligne	2,00 €	2,00 €
- Commission proportionnelle	0,15 %	0,15 %
> Sur autres valeurs		
- Frais fixes à la ligne	4,50 €	4,50 €
- Commission annuelle	0,35 %	0,35 %
> Actions détenues dans InvestStore Intégral		GRATUIT
> Parts sociales Crédit Agricole Franche-Comté et Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)		GRATUIT
> Compte titres et PEA en Gestion Conseillée		GRATUIT

Opérations sur l'or

> Commission sur achats et ventes/ordre	2,15 % avec un mini de 28,50 €
> Conditionnement des pièces (sacs scellés ou écrins)	8,00 €
> Retour des valeurs réputées non conformes	65,00 €



1. Moyens de paiement (Cotisation annuelle)

Cotisation carte pour les 12/17 ans inclus

> Carte Cirrus Mozaïc de retrait	1,00 €
> Carte Mastercard Mozaïc Black paiement avec contrôle de solde	12,00 €

Cotisation carte pour les 18/25 ans inclus

> - 50 % sur la cotisation des cartes éligibles ⁽¹⁾

Cotisation carte pour les 26/30 ans inclus

> - 30 % sur la cotisation des cartes éligibles ⁽¹⁾

2. Autres opérations sur moyens de paiement

> Paiements à l'étranger par carte Mozaïc débit immédiat ⁽²⁾	GRATUIT
> Retraits en France (distributeurs Crédit Agricole) et à l'étranger par carte Mozaïc débit immédiat ⁽²⁾	GRATUIT

3. Cartes qui ne sont plus commercialisées

> Carte de débit (Carte de paiement internationale à autorisation systématique) : Mastercard Mozaïc avec contrôle du solde	12,00 €
> Carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) : Mastercard Mozaïc	26,30 €

4. Offres groupées de services

> Offres Essentiel, Premium, Prestige, Compte à Composer (Voir rubrique " Offres groupées de services " p. 13 à 15 et p. 20/21)	
• Entre 18 et 25 ans inclus	-50 % sur tarif de base
• Entre 26 et 30 ans inclus	-30 % sur tarif de base
> Offre Globe Trotter (Voir rubrique " Offres groupées de services " p. 16)	2,00 €/mois



Votre banque toujours avec vous ! (voir p. 9)

(1) Mastercard classique, Gold, CartWin, Visa Classic, Visa Premier, Mastercard World Elite, Visa Infinite (voir p. 10)

(2) Dans les limites et conditions prévues au contrat



5. Irrégularités et incidents

> Rejet d'avis de prélèvement **GRATUIT**

> Commission d'intervention

Plafond

• Par opération **4,00 €**

• Par mois **12,00 €**

• Jusqu'à 30 ans inclus : les 3 premières/mois **GRATUIT**

6. Crédits et découverts

> Prêts Étudiant/Mozaïc Projet/Permis de conduire **Nous consulter**

> Frais de dossier sur ces prêts **GRATUIT**

7. Services de banque à distance

> Abonnement Crédit Agricole En Ligne (CAEL) : gestion des comptes sur Internet⁽¹⁾ (virements externes Espace Économique Européen, services de bourse InvestStore Initial) **GRATUIT**

8. Épargne et placements financiers

> Droits de garde de compte titres/compte

• Entre 18 et 25 ans **GRATUIT**

• Entre 26 et 30 ans **(Voir rubrique "Épargne et placements" p. 28)**



Vous partez à l'étranger ?
Nous sommes là pour vous accompagner.
(Détail et conditions en agence)

(1) Hors coût de votre fournisseur d'accès ou opérateur téléphonique.



1. Paiements par carte

> Paiement par carte en euros dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) ⁽¹⁾	GRATUIT
> Paiement par carte en devises dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE)	
• Frais fixes	0,40 €/paiement
• Frais variables	2,80 % du montant de l'opération
• Frais de conversion monétaire ⁽²⁾	
> Autres paiements par carte ⁽³⁾	
• Frais fixes	0,40 €/paiement
• Frais variables	2,80 % du montant de l'opération
• Frais de conversion monétaire ⁽²⁾	
> Détenteurs de carte Gold Mastercard Débit différé Visa Premier débit différé World Elite Mastercard - Visa Infinite	GRATUIT

2. Retraits par carte

> Retrait d'espèces par carte en euros dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE)	
- Retrait d'espèces dans un distributeur automatique de billets	GRATUIT
- Retrait CASH au guichet (hors Crédit Agricole)	
• Frais fixes	3,81 €/retrait
• Frais proportionnels	0,47 %/retrait (avec un maxi de 6,80 €)
> Autre retrait par carte (hors devise Euro ou hors EEE) ⁽³⁾	
- Retrait d'espèces par carte en devises dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE)	
• Frais fixes	3,00 €/paiement
• Frais variables	2,40% du montant de l'opération
• Frais de conversion monétaire ⁽²⁾	
- Autres retraits d'espèces par carte ⁽³⁾	
• Frais fixes	3,00 €/paiement
• Frais variables	2,40% du montant de l'opération
• Frais de change éventuels ⁽²⁾	
- Retrait CASH au guichet (hors Crédit Agricole)	
• Frais fixes	4,00 €/retrait
• Frais proportionnels	2,85 % du montant de l'opération
> Détenteurs de carte Gold Mastercard Débit différé Visa Premier débit différé World Elite Mastercard - Visa Infinite	GRATUIT

(1) Ou en devise équivalente : Devise suédoise ou Leu roumain (conformément au règlement européen N°924/2009).

(2) 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). Voir exemples sur : <http://cafc.fr/dwa2V>

(3) Opération de paiement hors champ d'application du règlement européen N°924/2009 du 16 septembre 2009.



3. Virements

Votre virement international sera exécuté dans les 5 jours ouvrés bancaires ou sous 1 jour ouvré bancaire pour un virement SEPA, si les conditions d'acceptation de l'ordre de virement sont réunies.

VIREMENTS ÉMIS SUR L'ÉTRANGER	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Virement en euros hors Espace Économique Européen	0,12 % mini 23,00 €	
+ Frais de SWIFT	9,00 €	
> Virement en autres devises	0,12 % mini 23,00 €	0,11 % mini 18,60 €
+ Frais de SWIFT	9,00 €	9,00 €
> Commission transfert : frais à la charge du donneur d'ordre		Forfait 47,00 €
> Frais d'amendement		Forfait 42,00 €

RAPATRIEMENTS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Virement en euros hors Espace Économique Européen	19,50 €	
• Frontaliers suisses	6,40 €	6,40 €
> Virement en autres devises	19,50 €	0,11 % mini 18,60 €
• Frontaliers suisses	6,40 €	6,40 €
> Frais de retour de fonds	26,40 €	26,40 €

4. Chèques

CHÈQUES ÉMIS SUR L'ÉTRANGER	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Libellé en euros	0,20 % mini 89,00 €	
+ Frais de SWIFT	9,00 €	
> Libellé en autres devises	0,20 % mini 89,00 €	0,11 % mini 18,60 €
+ Frais de SWIFT	9,00 €	9,00 €

ENCAISSEMENTS CHÈQUES PAYABLES À L'ÉTRANGER CRÉDIT IMMÉDIAT (SAUF BONNE FIN)	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Chèque libellé en euros	0,20 % mini 89,00 €	
> Chèque libellé en autres devises	0,20 % mini 89,00 €	0,11 % mini 18,60 €
> Chèque inférieur à 100,00 €	16,10 €	
> Impayé chèque sauf bonne fin		Forfait 43,00 €

ENCAISSEMENTS CHÈQUES PAYABLES À L'ÉTRANGER CRÉDIT DIFFÉRÉ	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Chèque libellé en euros	0,20 % mini 89,00 €	
+ Frais d'envoi	32,50 €	
> Chèque libellé en autres devises	0,20 % mini 89,00 €	0,11 % mini 18,60 €
+ Frais d'envoi	32,50 €	
> Impayé chèque crédit différé		Forfait 43,00 €



5. Le change

> Frais sur petits ordres :	
• Commande de billets de banque en devises (vente au client) < à 100,00 €	4,00 €
• Cession de billets de banque en devises (achat au client) < à 50,00 €	4,00 €

6. Divers

	COMMISSION DE GESTION	COMMISSION DE CHANGE
> Avis d'opéré	3,00 €	
> Vente à terme 12 mois (frais de dossier)	60,00 €	
> Vente à terme 6 mois (frais de dossier)	36,00 €	
> Flexigain CHF	67,00 € + com. change	0,11 % mini 18,60 €
> LSV - Virement unitaire	2,20 €	
> Frais de rejet LSV	20,00 €	
> Achat/vente de devises au comptant		0,11 % mini 18,60 €
> Découvert en compte	taux au jour le jour + 3 %	
> Frais de recherche simple ⁽¹⁾	43,00 €	
> Frais de recherche complexe ⁽¹⁾	sur devis	
> Frais d'attestation	23,30 €	

(1) Spécifique aux opérations à l'international.



1. Assurances pour vous et vos proches

> Assurance complémentaire santé	Nous consulter (devis sur Internet)
> Garantie des accidents de la vie (fonction de la composition de la famille)	Nous consulter (devis sur Internet)
> Téléassistance	Nous consulter
> Assurance dépendance	Nous consulter
> Assurance décès	Nous consulter
> Assurance obsèques	Nous consulter

2. Assurances pour vos biens

> Assurance Automobile et 2 roues	Nous consulter (devis sur Internet)
> Assurance multirisques Habitation, Garantie Locative, Télésurveillance, Téléassistance	Nous consulter (devis sur Internet)
> Assurance Tous Mobiles	Nous consulter

3. Assurances de la banque au quotidien

> ● SécuriCOMPTE- Assurance perte et vol des moyens de paiement ⁽¹⁾ / compte		
• Standard (Protection vol)	2,00 €/mois	24,00 €/an
• Premium	4,20 €/mois	50,40 €/an
• Haut de gamme ⁽¹⁾	4,85 €/mois	58,20 €/an
> ● SécuriWEB ⁽¹⁾ /compte		
• Standard	1,25 €/mois	15,00 €/an
• Premium	2,50 €/mois	30,00 €/an
> ● SécuriBUDGET ⁽¹⁾ /compte (n'est plus commercialisée)		
• Standard	1,70 €/mois	20,40 €/an
> ● SécuriPROTECTION ⁽¹⁾ /compte (l'offre SécuriPROTECTION est intitulée SécuriBUDGET Premium dans le cadre du Compte à Composer)	2,00 €/mois	24,00 €/an
> ● SécuriEPARGNE ⁽¹⁾ /compte (n'est plus commercialisée)		
• Standard	0,25 €/mois	3,00 €/an
• Premium	1,88 €/mois	22,56 €/an
> ● SécuriLIVRETS ⁽¹⁾ /assuré (n'est plus commercialisée)	1,90 €/mois	22,80 €/an
> ● SécuriZEN ⁽¹⁾ /assuré (n'est plus commercialisée)	1,90 €/mois	22,80 €/an
> ● SécuriTRÉSORERIE (dénommé SécuriCOMPTE Découvert dans le cadre du Compte à Composer) souscrit à partir du 01/03/2017 ⁽¹⁾ /compte (selon la tranche du découvert)		
Pour les découverts ouverts jusqu'au 28/02/2017		de 1,35 € à 5,67 €/mois de 16,20 € à 68,04 €/an
Pour les découverts ouverts à compter du 01/03/2017		de 2,00 € à 5,67 €/mois de 24,00 € à 68,04 €/an

(1) Dans les limites et conditions prévues aux contrats d'assurance spécifiques, souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance, régie par le code des Assurances.

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE : MENTIONS LÉGALES

Les contrats d'assurance et de prévoyance sont présentés par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Franche-Comté en sa qualité d'intermédiaire en assurance enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07024000. Ces contrats sont principalement souscrits auprès de :

- PACIFICA SA au capital de 442 524 390 € entièrement libéré. Siège Social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 352 358 865 RCS Paris N° de TVA : FR 95 352 358 865 ;

- PREDICA SA au capital entièrement libéré de 1 029 934 835 €. 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 de 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'assurances dommages sont assurés par PACIFICA.

Les contrats d'assurance décès et d'assurance dépendance sont assurés par PREDICA.

Le contrat Financement Obsèques est un contrat d'assurance de groupe vie-entière à adhésion facultative souscrit par l'Andecam auprès de PREDICA.

Les prestations d'assistance du contrat Assistance sont mises en œuvre par : AWP FRANCE SAS - 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen. Société par Actions Simplifiées au capital de 7 584 076,86 €. 490 381 753 RCS Bobigny.

SIRET : 490 381 753 00014. Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 désignée sous la

dénomination commerciale "Mondial Assistance". Le contrat Assistance Obsèque est proposé par Previso Obsèques - S.A au capital de 500 000€.

Siège social : 16-18 Boulevard de Vaugirard 75015 Paris. 409 463 866 RCS Paris.

Les garanties d'assurance sont assurées par : FRAGONARD ASSURANCES - 2, rue Fragonard - 75017 Paris. Société Anonyme au capital de 37 207 660 €. 479 065 351 RCS Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

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. Le dispositif prévu par la Convention AERAS organise des solutions adaptées à ces cas.

Les contrats d'assurance SécuriCOMPTE, SécuriWEB, SécuriBUDGET, SécuriEPARGNE, SécuriLIVRETS, SécuriZEN et SécuriCOMPTE Découvert sont souscrits auprès de CAMCA.



Succession

> Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession	1,00 % de l'actif
• Mini	81,00 €
• Maxi	650,00 €
> Succession < 5000 €	51,00 €
> Frais de gestion annuelle pour succession de + 1 an	86,00 €/an



Magazines

> Merci pour l'info Prestige (version numérique) <ul style="list-style-type: none">• Accès illimité au service " Les experts de Merci pour l'info "• Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr• Mon Kiosque Presse avec accès à 8 titres en version numérique (Merci pour l'info, Santé magazine, Détente Jardin, Régal, Maison Créative, Détours en France, Plus de Pep's, Parents)	48,00 €/an
+ Option Papier : le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile	38,08 €/an
> Merci pour l'info Premium (version numérique) <ul style="list-style-type: none">• Accès illimité au service " Les experts de Merci pour l'info "• Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr• Le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) dont ses guides pratiques, en version numérique	18,00 €/an
+ Option Papier : le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile	38,08 €/an
> Merci pour l'info Essentiel (version numérique) <ul style="list-style-type: none">• Accès au service " Les experts de Merci pour l'info " : 2 demandes/an• Accès illimité aux contenus et newsletters exclusifs de www.mercipourlinfo.fr• Le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) dont ses guides pratiques, en version numérique	12,00 €/an
+ Option Papier : le magazine Merci pour l'info (12 numéros/an) et ses guides pratiques livrés à domicile	38,08 €/an
> Santé Magazine	31,60 €/an
> Détente Jardin	22,90 €/an
> Régal	27,90 €/an
> Maison Créative	23,90 €/an
> + de Pep's	19,90 €/an
> Parents	18,90 €/an
> Détours en France	49,80 €/an

Service clients Uni-Médias : pour toute question relative aux publications, Numéro Cristal : 09.69.32.34.40 (appel à tarification banalisée, non surtaxé). Ces publications sont éditées par la SAS UNI-MEDIAS Filiale Presse du Groupe Crédit Agricole SA : 22 rue Letellier 75739 Paris CEDEX 15 .

La résiliation est possible et gratuite à tout moment auprès d'Uni-Médias.



En premier recours amiable : votre agence et le service client

Votre agence. Votre agence est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de votre compte ou sur l'utilisation des services mis à votre disposition et répondre à vos éventuelles réclamations.

Le service client. Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas, ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit auprès de notre service client. Il s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend.

Vous avez toujours la possibilité de formuler votre réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée. Dans ce cas, si la réponse qui vous a été apportée ne vous donne pas immédiatement entière satisfaction et si vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, nous vous invitons à la formuler par écrit. Notez que sans réclamation formulée par écrit, vous ne pourrez pas saisir le médiateur.

Pour saisir notre service client, vous pouvez écrire à notre adresse : Crédit Agricole de Franche-Comté - Service Réclamations Clients - 11 avenue Elisée CUSENIER - 25084 BESANCON Cedex 9 ou par mail à : service.reclaclients@ca-franchecomte.fr.

Votre agence ou le service client accuse réception de votre réclamation écrite dans un délai maximal de 48 heures et vous tiendra informé(e) sous **10 jours ouvrables**.

Votre agence ou le service client apporte une réponse à votre réclamation écrite dans **un délai de 2 mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.

Les cas particuliers :

- Si la réclamation porte sur un service de paiement, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans les 17 jours calendaires suivant la réception de votre réclamation, ou au plus tard dans les 40 jours calendaires en cas de situations exceptionnelles.

- Si la réclamation porte sur la souscription, la gestion, l'application ou l'interprétation de votre contrat d'assurance et que la réponse apportée par votre conseiller ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le service Consommateurs ou Clients de la compagnie d'assurance concernée dont les coordonnées sont disponibles auprès de votre agence.

En dernier recours amiable : le médiateur

La saisine d'un médiateur est le dernier recours amiable.

Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence :

- sous réserve que, vous n'avez pas pu résoudre au préalable votre différend directement auprès de votre agence et du service client de votre Caisse régionale (ou de votre compagnie d'assurance) par une réclamation écrite ; ou

- en tout état de cause dans un délai de deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

Votre demande doit être adressée au Médiateur compétent dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de votre Caisse régionale (ou de la compagnie d'assurance concernée). A compter de la date à laquelle la saisine du Médiateur vous a été notifiée par ce dernier ainsi qu'à votre Caisse régionale (ou à la compagnie d'assurance concernée), l'issue de la médiation prendra fin au plus tard dans un délai de 90 jours, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe.

Dans le cadre de votre saisine du Médiateur, vous nous autorisez expressément à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Vous nous déliez donc du secret bancaire vous concernant, pour les besoins de la médiation.

Le Médiateur bancaire doit être saisi par écrit pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte, opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance distribués par votre Caisse régionale :

- soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/>

- soit par voie postale : Monsieur le Médiateur de La Fédération Bancaire Française - CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09



Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) doit être saisi par écrit pour tout litige relatif à des produits ou services financiers : 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>)

Le Médiateur de l'Assurance doit être saisi par écrit pour tout litige relatif à l'application ou l'interprétation de contrats d'assurance ne relevant pas de leur commercialisation : 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.mediationassurance.org.

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>

Tous les services de la banque en ligne :
souscriptions, devis, simulations...^{(1) (2)}

MA BANQUE

Suivez votre compte et gérez votre budget sur votre smartphone. ^{(2) (3)}

PAIEMENT MOBILE CA

Faites de votre smartphone votre moyen de paiement préféré. ^{(2) (3)}

PACIFICA

Déclarez un sinistre en quelques minutes depuis votre smartphone. ^{(2) (3)}

CA BOURSE

Suivez vos portefeuilles boursiers en toute liberté depuis votre smartphone. ^{(2) (3)}

CENTRE DE RELATION CLIENT

(agence en ligne) du lundi au samedi matin

Assistance Banque au quotidien : **(+33)3 84 24 51 51** ^{(4) (5)}
Crédit auto/conso : **(+33)3 84 24 33 33** ^{(4) (5)}
Assurance des particuliers : **(+33)3 84 24 30 30** ^{(4) (5)}
Assurance des professionnels : **(+33)3 81 84 83 95** ^{(4) (5)}

Agence successions : **(+33)3 84 24 85 93** ^{(4) (5)}
Agence séparations : **(+33)3 81 82 00 09** ^{(4) (5)}
Agence majeurs protégés : **(+33)3 81 82 66 18** ^{(4) (5)}

#SOS CARTE

Carte bancaire bloquée, volée, perdue, un seul numéro 7j/7, 24h/24

(+33)9 69 39 92 91 ^{(5) (6)}

Suivez l'actualité du Crédit Agricole Franche-Comté sur Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube. ^{(1) (2)}



Document informatif à vocation non-publicitaire

(1) Services gratuits, hors coût de communication téléphonique et hors coût d'abonnement facturé par votre fournisseur d'accès Internet. (2) Tout accès à Internet depuis votre mobile peut faire l'objet d'un surcoût selon votre opérateur et votre forfait mobile. (3) Le Crédit Agricole Franche-Comté n'est pas responsable de la mauvaise installation des applications, ou d'éventuels bugs causés sur votre mobile suite à leur installation. (4) Prix d'un appel local. (5) Appel susceptible d'être enregistré. Appel non surtaxé, coût selon opérateur. (6) Offre soumise à conditions et réservée aux clients du Crédit Agricole. Voir les services proposés selon les cartes éligibles, et les conditions de tarification des services, dans les Caisses régionales participantes.

11/2023 - Édité par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Franche-Comté, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de Crédit - Siège social : 11 Avenue Elisée Cusenier, 25084 Besançon CEDEX 9 - Tél. : 03 81 84 81 84 - Fax : 03 81 84 82 82 - www.credit-agricole.fr/ca-franche-comte - Immatriculée sous le numéro d'identification 384 899 399 RCS Besançon - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires en Assurance sous le n° ORIAS 07 024 000 - Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic n° CPI 2501202200000009 délivrée par la CCI de Saône-Doubs, bénéficiaire de Garantie Financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA, 53 rue de la Boétie - 75008 Paris.

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 4 Place de Budapest - CS 92459, 75436 Paris CEDEX 09. Voir le site : www.banque-france.fr Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 12 place des États Unis - 92127 Montrouge CEDEX. Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse 75082 Paris CEDEX 02.

Numéro CITEO : FR234344_03SRMK

