LORRAINE
banque & assurances

Nos tarifs

Principales conditions tarifaires 2019

En vigueur au 1er janvier 2019

Entreprises

SOMMAIRE

Ce document est conforme aux conditions réglementaires connues à la date de son impression (12/2018). En cas d'évolution de celles-ci, une version modifiée sera disponible sur le site www.ca-lorraine.fr (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).

Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte **P.3**

Banque à distance **P.4**

Vos moyens et opérations de paiement **P.4**

Gestion des flux **P.6**

Irrégularités et Incidents **P.7**

Financements bancaires **P.8**

Épargne et Placements financiers **P.8**

Opérations internationales **P.9**

Résoudre un litige **P.11**

La Directive Services de Paiement II (UE-2015/2366), concernant les services de paiement dans le marché intérieur, est entrée en vigueur le 13 janvier 2018.

Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte	GRATUIT
Clôture / Transfert de compte	GRATUIT

Relevés de compte

	Papier	e-relevé
• Journalier	15 € / MOIS	GRATUIT
• Mensuel	GRATUIT	GRATUIT
• Bimensuel	2,50 € / MOIS	GRATUIT
• Décadaire	4 € / MOIS	GRATUIT
Réédition d'un relevé de compte en agence		GRATUIT
Réédition d'un relevé d'échelle		GRATUIT

Tenue de compte

Tenue de compte	27,50 € / MOIS
Commission de mouvement sur opération débitrice	0,06% À 0,20% MINI 10 €
Commission d'immobilisation	10% SUR INTÉRÊTS DÉBITEURS
Commission du plus fort découvert du mois	0,08%
Frais pour compte sans mouvement (depuis 12 mois)	30 € / AN
Commission d'actualisation d'un dossier administratif, juridique et comptable (Tarification appliquée si le dossier Client nécessite la recherche de pièces complémentaires (Fiben, Kbis…) non remises par le client.)	75 € / AN

Services en agence

Versement d'espèces	GRATUIT
Echange de monnaie	GRATUIT
Dépôt jour/nuit	GRATUIT
Frais de recherche simple de document(s)	11,67 € + TVA
Frais de recherche complexe de document(s) ou datant de plus d'un an	SUR DEVIS
Remises	DATES DE VALEUR
Remise de chèque(s) (GRATUIT)	1 jour ouvré
Remise d'un effet ou lettre de change - A échoir (E = jour de l'échéance) - Echu ou à vue (R = jour de remise de l'effet)	E + 1 jour ouvré R + 9 jours ouvrés
Paiement d'effet	E – 1 jour ouvré
Crédit carte issu du terminal de paiement (J = jour de compensation de la télécollecte)	J

Banque à distance

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

(hors coût du fournisseur d'accès Internet)

Internet et Téléphonie mobile [1]	
• Abonnement à des services de banque en ligne (Internet et Téléphonie Mobile)	GRATUIT
• Téléchargement et accès aux applications mobiles (Ma Banque, Ma Carte)	GRATUIT
• Abonnement à Invest Store, service de Bourse en Ligne	GRATUIT

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes

Cotisation Cartes

Carte de paiement à autorisation systématique [2]	
• MasterCard Professionnel	40 € / AN
Carte de paiement internationale à débit immédiat [2]	
• BusinessCard MasterCard	52 € / AN
• BusinessCard Executive	130 € / AN
Cotisation carte internationale à débit différé [2]	
• BusinessCard MasterCard	52 € / AN
• BusinessCard Executive	130 € / AN

Bon à savoir !

COTISATION CARTE

Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte, réduction de 50% sur la carte la moins chère.

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets [3]

	Crédit Agricole	Autre banque en € ou en devise suédoise ou en leu roumain, dans l'EEE[4]	Autres [5]
BusinessCard MasterCard	GRATUIT	1 €/ RETRAIT DÈS LE 3e RETRAIT DU MOIS	2,6% + 3 € MAXI 15 €
BusinessCard Executive	GRATUIT	GRATUIT	

Paiements par carte

Paiement par carte en € en France et dans un pays de l'EEE soumis au règlement européen n°924/2009[4]	GRATUIT
Autres paiements par carte	2,6% + 1 € MAXI 15 €

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

Autres opérations cartes

• Frais de refabrication d'une carte défectueuse	GRATUIT
• Frais de réédition du code confidentiel	9,60 €
• Frais d'opposition carte à l'initiative du titulaire de la carte	GRATUIT
• Frais d'opposition (blocage) carte par la banque	GRATUIT

Virement

Virement SEPA (6)	Par Internet	En Agence
Émission d'un virement SEPA occasionnel		
Frais par virement occasionnel		
• Vers un compte du Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	9 €
Émission d'un virement SEPA permanent		
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte du Crédit Agricole	GRATUIT	10 €
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement permanent		
Réception d'un virement occasionnel	GRATUIT	GRATUIT

Pour les virements non SEPA + Suisse, vous reporter à la rubrique «Opérations internationales» p.9

Frais sur virement télétransmis	0,26 €
Frais par virement valeur jour émis	
• Papier	16 €
• Télétransmis	4 €
Facture Acceptée à Echéance	NOUS CONSULTER

Prélèvement SEPA

Émission de prélèvement SEPA SDD Core	0,30 €
Émission de prélèvement SEPA SDD B to B	0,40 €
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat SDD B to B	9 €
Frais de dossier pour demande d'attribution d'ICS	30 €
Frais d'opposition sur prélèvement à l'initiative du titulaire du compte	17 €
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	MAXI 20 €

Chèque

Frais d'envoi de chéquier	
• En envoi simple	GRATUIT
• En recommandé avec AR à la demande du client	7 €
Frais d'émission d'un chèque de banque	12 €
Frais par chèque en continu et lettre-chèque banalisée	SUR DEVIS
Frais par lettre-chèque personnalisée	SUR DEVIS
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	16,50 €

Effets à l'encaissement ou à l'escompte et lettres de change

Frais par effet remis à l'encaissement ou à l'escompte : commission de service LCR – BOR	
• Support papier	9 €
• Télétransmis	0,50 €
• Internet (uniquement à l'encaissement)	0,50 €
Frais par effet impayé, prorogé ou réclamé	17 €
Frais de modification, changement de domiciliation	17 €
Frais de retour de bordereau de remise non conforme et/ou retour d'effet non conforme	13,70 €

Gestion des flux

Gamme monétique

Offres de Terminaux de Paiement électroniques - TPE	
Formule ADSL Fixe	24 € / MOIS + TVA
Formule ADSL Portable	28 € / MOIS + TVA
Formule GPRS	33 € / MOIS + TVA
Commissions monétiques	NOUS CONSULTER
Forfait pour petit remettant (moins de 12 000 € annuel d'encaissement par carte bancaire)	4 € / MOIS
Offre Smart TPE (encaissement par smartphone)	NOUS CONSULTER
Solutions e-commerce	NOUS CONSULTER
Autres frais monétiques	
Frais d'installation TPE par un technicien	NOUS CONSULTER
Mise en service TPE (client propriétaire)	NOUS CONSULTER
Dépannage exceptionnel	NOUS CONSULTER

Echange de données (EDI)

Télétransmission	
• EDI WEB	28 € / MOIS
• EBICS/EBICS TS	53 € / MOIS
• Swiftnet	SUR DEVIS MINI 115 €
• Certificat 3SKey (mini 2 clés par souscription)	7,50 € / MOIS + TVA
• Ma signature EDI	3 € / MOIS + TVA
• Mon certificat RGS**	237 € HT / 3 ANS + TVA
Info EDI LCR impayée, virement non exécuté, avis de prélèvement impayé	GRATUIT
Extrait de compte EDI WEB	GRATUIT
Relevé de compte devises et LCR-BOR EDI WEB	GRATUIT

Irrégularités et Incidents

Commission d'intervention

Commission d'intervention (Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier : présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...)	
• Plafond par opération	9,70 €

Opérations Particulières

Frais de retour courrier pour adresse incorrecte (dès le premier pli non distribué)	14,58 € + TVA
Frais par saisie administrative à tiers détenteur (frais limités à 10% du montant dû au Trésor Public)	MAXI 83,33 €
Frais par saisie-attribution ou conservatoire	85,42 €
Frais par saisie à tiers détenteur	85,42 €
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	29,70 €

Incident de paiement

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (cette lettre vous permet de régulariser votre situation et éviter ainsi l'interdiction d'émettre des chèques)	14,80 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision [7] (comprenant la lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision)	
• Pour un chèque inférieur ou égal à 50 €	20,30 €
• Pour un chèque supérieur à 50 €	40,30 €
Frais de rejet de prélèvement / virement permanent pour défaut de provision [8]	MAXI 20 €
Frais de restitution d'avis de prélèvement impayé à l'émetteur	17 €
Retour d'effet impayé	17 €

Financements bancaires (9)

Crédits Court Terme	
Ouvertures de Crédit	
• Commission annuelle de confirmation	0,50%
• Frais de dossier	NOUS CONSULTER
Loi Dailly	
• Commission de service	
- Par remise	20 €
- Par facture	5 €
• Impayé	18,30 €
• Modification / prorogation / réclamation	17 €
• Echéancier de créances professionnelles	10,50 € / MOIS
Avals, cautions	
• Commission	0,50% À 2,50%, MINI 300 €
• Frais d'acte	54 €
• Frais de dossier pour engagement par signature	NOUS CONSULTER
Billets de trésorerie	
• Commission d'engagement	0,50%
Crédits Court Terme	
• Frais de dossier	NOUS CONSULTER
Crédits Moyen Long Terme	
• Frais de dossier	NOUS CONSULTER

Épargne et Placements financiers

Ordres de bourse (10)

Ordres passés via la plate-forme téléphonique	
• Actions françaises	1,50% + 7 €, MINI 18 €
Ordres passés via Internet avec Invest Store Initial	
• Actions françaises	
Ordre ≤ 5 000 €	0,70%, MINI 7 €
Ordre > 5 000 €	0,50% MINI 7 €
• Actions étrangères	1%, MINI 41 €
Ordres passés via Internet avec Invest Store Intégral	
• Actions françaises	
Ordre ≤ 1 100 €	0,99 €
Ordre > 1 100 €	0,09%
• Actions étrangères	1%, MINI 41 €

Droits de garde

Détenteurs d'Invest Store Integral	**GRATUIT**
Frais de tenue de compte (ou montant mini prélevé)	**168 € + TVA**
Frais appliqués à la valeur boursière au 31/12/2019	
• Parts sociales Crédit Agricole	**GRATUIT**
• Obligations, actions et OPC Crédit Agricole	**GRATUIT**
• Valeurs françaises autres que Crédit Agricole	
- jusqu'à 250 000 € d'encours	**0,25% + TVA + 2,50 € + TVA / LIGNE**
- au-delà de 250 000 € d'encours	**0,088% + TVA + 2,50 € + TVA / LIGNE**

Opérations internationales

Export

Virements reçus	
Virement SEPA reçu (hors Suisse)	**GRATUIT**
Autre virement (11)	**11 €**
Chèques	
Encaissement d'un chèque « Sauf Bonne Fin » (11)	**0,10%, MINI 18,30 €**
Encaissement d'un chèque « Crédit Après Encaissement » (11)	**0,10%, MINI 20 €**
Effets et remises documentaires	
Encaissement d'effet « Crédit Après Encaissement »	**0,10%, MINI 20 €**
Remises documentaires	**0,20%, MINI 50 € MAXI 250 €**
Crédits documentaires	
Commission de notification	**0,10%, MINI 100 €**
Commission de confirmation / de paiement différé	**VARIABLE SELON LE PAYS ET LA BANQUE ÉMETTRICE**
Commission de modification	
• Modification de la durée ou montant	**PERCEPTION D'UN COMPLÉMENT DE LA COMMISSION DE NOTIFICATION OU DE CONFIRMATION**
• Autre modification	**83 €**
Commission de levée de documents	**0,15%, MINI 125 €**
Commission de présentation de documents irréguliers/ pré-vérification de documents	**75 €**
Services complémentaires	
• Frais de port	**FRAIS RÉELS**

Import

Virements émis	
Virement SEPA (hors Suisse)	9 € (PAPIER) 0,26 € (TÉLÉTRANSMIS)
Autre virement	0,10%, MINI 15,50 €
Chèques	
Paiement d'un chèque émis en faveur d'un bénéficiaire étranger	0,10%, MINI 25€
Effets et remises documentaires	
Effets	0,10%, MINI 30 €
Remises documentaires	0,20%, MINI 50 € MAXI 250 €
Crédits documentaires	
Commission d'ouverture	0,25% / TRIMESTRE, MINI 97 €
Commission de modification	
• Modification de la durée ou montant	0,25% / TRIMESTRE, MINI 97 €
• Autre modification	97 €
Commission d'utilisation – levée de documents	0,125%, MINI 95 €
Services complémentaires	
• Commission pour émission d'un bon à livrer	50 €
• Virement de la commission d'agent	20 €

Change

Commission de change et d'arbitrage (au crédit ou au débit de votre compte)	0,075%, MINI 15,50 € MAXI 200 €
Couverture de change	
Frais de dossier	51 €
Autres frais relatifs au change	
Opération ponctuelle de gré à gré	10,80 €

Résoudre un litige

Conformément à nos engagements relationnels *(cf : www.ca-lorraine.fr - Service Clients Réclamation)*, la prise en charge de toute réclamation sera confirmée sous 48 heures. Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrés. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous vous en informerons et vous répondrons sous 2 mois.
Pour les réclamations rentrant dans le cadre de la Directive sur les Services de Paiement DSP2, ce délai de réponse est fixé à 17 jours* avec un délai maximal pouvant être exceptionnellement porté à 40 jours*. *(*calendaires)*

LES VOIES DE RECOURS INTERNES

L'AGENCE

Votre conseiller ou votre directeur d'agence sont vos interlocuteurs privilégiés. Contactez-les par tout moyen à votre convenance : directement en agence, par téléphone, par écrit ou via Internet. Vous trouverez les coordonnées de votre agence sur votre relevé de compte.

LE SERVICE QUALITÉ RELATION CLIENTS

Si la solution proposée par votre agence ne vous donne pas satisfaction, le service Qualité Relation Clients répondra à tout écrit adressé à :

Crédit Agricole Mutuel de Lorraine - Service Qualité Relation Clients
CS 71700 - 54017 Nancy Cedex
Ou par mail : qualite.relation.clients@ca-lorraine.fr

Cas particulier des contrats d'assurances

Si la réclamation porte sur le contrat lui-même (garanties, taux, ...), vous pouvez consulter le site *https://www.ca-assurances.com/contact-0 ou écrire à* :

- Pour un contrat d'épargne, assurance-vie, retraite, prévoyance, décès :

PREDICA - Relation et Service Clients 16-18 Boulevard de Vaugirard 75724 PARIS Cedex 15

- Pour un contrat d'assurance dommages (auto, habitation et autres), santé :

PACIFICA - Service consommateurs 8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 PARIS Cedex 15

- Pour un contrat d'assurance emprunteurs :

CACI - Service clients 40 Allée Vauban 59110 LA MADELEINE

LES VOIES DE RECOURS EXTERNES

Si les recours internes n'aboutissent pas à une résolution de votre différend, vous pouvez vous adresser gratuitement à un médiateur ou intenter une action au civil (Directive MIF2 des marchés des Instruments Financiers).

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur Bancaire de la Consommation est une personnalité extérieure et indépendante, gage d'impartialité dans la recherche d'une solution amiable aux litiges entre le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine et toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Son champ de compétence est défini dans la charte de la médiation.

Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Mutuel de Lorraine
CS 71700 - 54017 Nancy Cedex
Ou sur le site : www.lemediateur-ca-lorraine.fr

Cas Particuliers :

- Pour les produits ou marchés financiers :

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02 ou sur le site http://www.amf-france.org.

- Pour les produits d'assurances (hors commercialisation) :

Le Médiateur de l'Assurance, La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 -75441 Paris Cedex 09 ou sur le site www.mediation-assurance.org.

Dans le cas où un litige pour une entreprise porte sur des difficultés de financement, le Médiateur du crédit aux entreprises est le recours externe. Accéder au site permettant la saisine du médiateur de crédit aux entreprises : www.economie.gouv.fr/mediateurducredit/accueil

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

Pour plus d'informations

rendez-vous en agence ou sur www.ca-lorraine.fr (12)

En cas d'urgence...

Signaler la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire

(+33) 9 69 39 92 91 (13)
Service disponible 24h/24, 7J/7

Faire opposition sur un chèque ou un chéquier

(+33) 9 69 39 92 91 (13)
Service disponible 24h/24, 7J/7

Nos tarifs ne sont pas soumis au TVA, sauf mention contraire.
(1) Depuis Internet : accès sur www.ca-lorraine.fr; depuis le téléphone mobile : accès sur https://m/ca.lorraine.fr. Accès gratuit au site Internet : gratuit et illimité, hors coût de communication variable selon opérateur. (2) Demi-tarif à partir de la 2e carte du compte, cette réduction s'appliquant sur la ou les cartes ayant les cotisations les moins élevées. (3) Distributeurs automatiques de billets. (4) Paiement en euro, en devise suédoise, ou en leu roumain, dans l'Espace Economique Européen. (5) Distributeurs autres banques hors zone € ou monnaie différente de l'€. (6) Les virements SEPA s'entendent hors Suisse. (7) Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours. (8) Ce montant comprend, s'il y a lieu, la commission d'intervention. (9) Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier. (10) Ordres de bourse sur valeurs cotées en France (comprenant les frais de courtage de la Société de bourse, la TVA et la commission de placement, ne comprenant pas les frais de marché). (11) Ces conditions s'entendent hors commission de change. (12) Accès gratuit et illimité, hors coût de communication variable selon opérateur. (13) Appel non surtaxé, coût selon opérateur.
Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet www.ca-lorraine.fr (gratuit hors coût du fournisseur d'accès Internet).
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.
Nos tarifs ne sont pas soumis à TVA sauf si l'indication TTC est mentionnée.
Ce document est un extrait des conditions générales de banque applicables aux entreprises au 1er janvier 2019. Nos conditions générales de banque sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet www.ca-lorraine.fr.
Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de LORRAINE. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56-58, avenue André MALRAUX 57000 METZ. Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 719. Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX.
Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel : 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.
Voir le site : www.banque-france.fr
Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 91 boulevard Pasteur – 75710 Paris Cedex 15

Document informatif à vocation non publicitaire - Réf COM1536C - 01/2019 - Imprimé par Lorraine Graphic - Ne pas jeter sur la voie publique

100% HUMAIN, 100% DIGITAL

ENGAGEMENT DE SERVICE
CLIENTS CONFIANCE DÉMARCHE CONSEIL
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

APPLICATION Ma banque