

# Nos tarifs

Nous nous engageons à ne pas augmenter nos tarifs bancaires pour les particuliers en 2019

---

## Principales conditions tarifaires 2019

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Mise à jour suite aux engagements des banques du 11 décembre 2018

Tarifs TTC - **Particuliers**



# 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](http://www.ca-lorraine.fr) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet).

	<b>Extrait standard des tarifs</b>	<b>P.3</b>
	<b>Ouverture, Transformation et Suivi de votre compte</b>	<b>P.4</b>
	<b>Banque à distance</b>	<b>P.5</b>
	<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>P.6</b>
	<b>Offre groupée de services</b>	<b>P.8</b>
	<b>Irrégularités et Incidents</b>	<b>P.11</b>
	<b>Découverts et Crédits</b>	<b>P.12</b>
	<b>Épargne et Placements financiers</b>	<b>P.12</b>
	<b>Nos offres pour les Jeunes</b>	<b>P.13</b>
	<b>Assurances et Prévoyance</b>	<b>P.13</b>
	<b>Résoudre un litige</b>	<b>P.14</b>

# Extrait standard des tarifs\*

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

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc)	<b>GRATUIT</b> HORS COÛT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (mini-relevés)	<b>1,29 € / MOIS</b> (SOIT 15,48 € / AN)
Tenue de compte	<b>DE 0 € À 3 €/MOIS</b> <sup>(3)</sup> (SOIT DE 0 € À 36 € / AN)
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) <sup>(1)</sup>	<b>43 € / AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) <sup>(2)</sup>	<b>43 € / AN</b>
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique) <sup>(1)</sup>	<b>33,50 € / AN</b>
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)	<b>1 € / RETRAIT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Avec une carte MasterCard ou Visa à débit immédiat (carte de débit) <sup>(1)</sup></li></ul>	<b>À PARTIR DU 3<sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Avec une carte MasterCard ou Visa à débit différé (carte de crédit) <sup>(2)</sup></li></ul>	<b>À PARTIR DU 5<sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS</b>
Cotisation à une offre d'assurance perte et vol des moyens de paiement (SécuriCompte Plus)	<b>2 € / MOIS</b> (SOIT 24 €/AN)
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	
<ul style="list-style-type: none"><li>En agence</li></ul>	<b>5 € / VIREMENT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Par Internet</li></ul>	<b>GRATUIT</b>
Paiement d'un prélèvement SEPA	
<ul style="list-style-type: none"><li>Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)</li></ul>	<b>GRATUIT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)</li></ul>	
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	<b>GRATUIT</b>
Commission d'intervention	<b>8 €</b> (AVEC UN PLAFOND DE 80 € / MOIS)

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



# Ouverture, Transformation et Suivi du compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture / Clôture / Transfert de compte	GRATUIT
Désolidarisation d'un compte-joint	36 €
Service d'aide au changement de domiciliation	GRATUIT
Services bancaires de base *	GRATUIT

\* 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 prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; Des moyens de consultation à distance du solde du compte ; Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ; Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ; Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ; La réalisation des opérations de caisse.

## Relevés de compte

	Papier	e-relevé
• Journalier	15 € / MOIS	GRATUIT
• Mensuel	GRATUIT	GRATUIT
• Quinzaine (2 / mois)	2,50 € / MOIS	GRATUIT
• Décadaire (3 / mois)	4 € / MOIS	GRATUIT
Relevé annuel des frais		GRATUIT

## Tenue de compte

Frais de tenue de compte		
• Si le client détient une offre groupée de services ( <i>condition A</i> )		GRATUIT
• Si le client détient une carte de paiement internationale de débit ou de crédit de type MasterCard, Visa, Gold MasterCard, Visa Premier, Word Elite MasterCard, Visa Infinite ( <i>condition B</i> )		GRATUIT
• Si le client détient au sein de notre établissement un encours d'épargne supérieur à 30 000 € ( <i>condition C</i> )		GRATUIT
• Si le client est âgé de moins de 25 ans ( <i>condition D</i> )		GRATUIT
• Si le client ne remplit aucune des conditions A, B, C, D ci-dessus	Et a souscrit un contrat E-RELEVÉ pour l'ensemble des comptes de la famille	1,50 € / MOIS*
	Et n'a pas souscrit un contrat E-RELEVÉ pour l'ensemble des comptes de la famille	3 € / MOIS*
Frais de gestion de compte inactif		30 € / AN

\* Perception trimestrielle, soit 4,50 €/ trimestre avec le contrat E-RELEVÉS ou 9 €/ trimestre sans le contrat E-RELEVÉS. La souscription du contrat E-RELEVÉS est gratuite.

## Services en agence

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)	Voir Retrait par carte (page 6)
Retrait d'espèces par carte minute	1 € / RETRAIT



## Bon à savoir !

### ENVIE DE DEVENIR CLIENT ?

Profitez de notre **OFFRE DE BIENVENUE**<sup>(4)</sup>, avec la possibilité de bénéficier de la carte à 1 € la 1<sup>re</sup> année, jusqu'à 2 mois de cotisation offerts sur le premier contrat d'assurance souscrit...<sup>(5)</sup> et beaucoup d'autres avantages exclusifs !



## Banque à distance

**Abonnement à des services de 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 <sup>(6)</sup>

- Abonnement à des services de banque en ligne (Internet et Internet Mobile) **GRATUIT**
- Téléchargement et accès aux applications mobiles (Ma Banque, Ma Carte) **GRATUIT**
- Abonnement au service de banque à distance Invest Store **GRATUIT**


### Services d'alertes par SMS


- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS **1,29 €/MOIS**





## Bon à savoir !

**SUIVEZ ET GÉREZ VOTRE COMPTE PERSONNEL AVEC L'APPLICATION MA BANQUE**<sup>(7)</sup>. Un maximum de services pour vous simplifier la vie ! Parlez-en avec votre conseiller.

 **Gestion de votre compte**  
Toutes vos informations utiles en un coup d'œil en toute sécurité

 **Prise de rendez-vous directe avec votre conseiller**  
Vous avez un accès direct à son agenda

 **Virements et épargne rapide**  
Épargnez en fixant en amont un montant défini et d'un simple clic, mettez de côté régulièrement cette somme vers un projet d'épargne  
*Nouveau:* Encaissez vos chèques avec votre mobile

 **Paramétrage des alertes**  
Pour faciliter la gestion de votre budget au quotidien ou être accompagné dans la concrétisation de vos projets

Télécharger dans  
**l'App Store**

DISPONIBLE SUR  
**Google Play**



# Vos moyens et opérations de paiement

## Cartes

### Cotisation Carte

#### Carte de paiement )))

Carte Mozaïc de paiement classique (paiement) * (21)	19 € / AN
L'Autre Carte	19,50 € / AN
Carte de paiement à autorisation systématique : - Carte Mastercard * - Carte Eko	33,50 € / AN 35 € / AN
Carte de paiement internationale à débit immédiat : - Carte Mastercard ou Visa * - Carte Gold Mastercard ou Visa 1 <sup>er</sup> * (20)	43 € / AN 127 € / AN
Carte de paiement internationale à débit différé - Carte Mastercard ou Visa * - Carte Gold Mastercard ou Visa 1 <sup>er</sup> * (20) - Carte World Elite Mastercard ou Visa Infinite * (20)	43 € / AN 127 € / AN 285 € / AN

#### Carte de retrait

Libre Service Agence	GRATUIT
----------------------	---------



### Bon à savoir !

#### COTISATION CARTE

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

### Retrait par carte : retrait d'espèces au distributeur automatique de billets<sup>(8)</sup>

	Crédit Agricole en France	Autre banque en € ou en devise suédoise ou en leu roumain, dans l'EEE*	Autres <sup>(9)</sup>
Carte Mozaïc de paiement classique (21)	GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 4 <sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS	GRATUIT
L'Autre Carte	GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 1 <sup>er</sup> RETRAIT DU MOIS	
Carte Mastercard ou Visa (carte de débit)	GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 3 <sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS	
Carte Mastercard ou Visa (carte de crédit)	GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 5 <sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS	2,6% + 3 € MAXI 15 €
Carte internationale Gold Mastercard ou Visa 1 <sup>er</sup>	GRATUIT	GRATUIT	
Carte internationale World Elite Mastercard ou Visa Infinite	GRATUIT	GRATUIT	GRATUIT



### Bon à savoir !

#### CARTE SOCIÉTAIRE

À chaque paiement ou retrait avec une carte sociétaire (réservée aux clients agréés sociétaires), le Crédit Agricole de Lorraine abonde un ou plusieurs fonds mutualiste destiné à la réalisation de projets de développement local dans la limite de 200 000 € par an.

## Païement par carte

Païement par carte en euros dans la zone euro ou dans un pays de l'EEE soumis au règlement européen n°924/2009*	GRATUIT
Autres païements par carte (hors païement avec une carte World Elite ou Visa Infinite ou Mozaïc : <b>gratuit</b> )	2,6% + 1 € MAXI 15 €

## Autres opérations cartes

• Frais de réédition du code confidentiel	9,60 €
• Remplacement carte en urgence (1 <sup>ère</sup> carte ou carte défectueuse)	15 €
• Opposition faite par le titulaire de la carte	GRATUIT

## Virement

### Virement SEPA <sup>(10)</sup>

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

#### Emission d'un virement SEPA

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
<b>Frais par virement occasionnel</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	5 €
VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
<b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	10 €
<b>Frais par virement permanent</b>	GRATUIT	GRATUIT

## Virements non SEPA + Suisse

<b>Émission d'un virement non SEPA (+ Suisse) occasionnel</b>	
Frais par virement occasionnel	0,10% - MINI 17,50 €
<b>Émission d'un virement non SEPA (+ Suisse) permanent</b>	
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
Frais par virement permanent	0,08% - MINI 14,40 €
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	MAXI 20 €
<b>Réception d'un virement non SEPA (+ Suisse)</b>	
• Tranche jusqu'à 150 €	GRATUIT
• Tranche au-delà de 150 €	12,50 €
• Pour les clients frontaliers	GRATUIT

## Prélèvement SEPA / TIP

Frais par païement d'un prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
Frais d'opposition sur avis de prélèvement	GRATUIT
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	MAXI 20 €

## Chèque

Frais d'envoi de chéquier	
• Sous pli simple	GRATUIT
• En recommandé avec AR à la demande du client	7 €
Frais d'émission d'un chèque de banque	12 €
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	16,50 €



# Offre groupée de services

Cotisation à une offre groupée de services

## Le Compte à Composer

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

### VOS ESSENTIELS AU QUOTIDIEN

#### Le socle

- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en ligne Vision option virement externe
- Mise à disposition des chèques et cartes bancaires
- Tenue de compte
- Accès aux services de banque en ligne
- Forfait des opérations courantes illimitées comprenant des opérations de virements SEPA, de prélèvement 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
- Choix Relevé de compte papier ou e-courrier (mensuel)
- Dossier Familial : 3 mois gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an

2,10 € / MOIS \*

\* Ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier Familial

## Vos univers de besoins

### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT

	Découvert	Prix
<b>Module souscrit à partir du 01/01/2017</b> • Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>(11)</sup> • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte sousesse du découvert • Ristourne des intérêts débiteurs <sup>(12)</sup>	De 1 à 500 €	2,15 € / MOIS
	De 501 à 1000 €	2,90 € / MOIS
	De 1001 à 2000 €	3,80 € / MOIS
	2001 € et + Découvert	5 € / MOIS Prix
<b>Module souscrit jusqu'au 31/12/2016</b>	De 1 à 300 €	1,50 € / MOIS
	De 301 à 800 €	2,13 € / MOIS
	De 801 à 1200 €	2,64 € / MOIS
	De 1201 à 2000 €	3,35 € / MOIS
	2001 € et +	4,47 € / MOIS

### MODULE BUDGET ASSURANCES

Module Budget Assurance	1,70 € / MOIS
Module Budget Assurance PREMIUM	3,50 € / MOIS
Assurance SécuriBUDGET <sup>(11)</sup> (auto, habitation, santé, personne)	

### MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Module Compte Sécurisé	2,33 € / MOIS
Module Compte Sécurisé Premium	3,96 € / MOIS
• Assurance SécuriCOMPTE (Premium) Plus <sup>(11)</sup> • Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur • Retrait d'espèces de dépannage • Réédition carte urgente • Réédition code confidentiel	



## MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Module Epargne Pilotée	1,83 € / MOIS
Module Epargne Pilotée Premium	2,44 € / MOIS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : Alerte mensuelle 'écopage'</li><li>• Assurance SécuriEPARGNE (Premium) <sup>(11)</sup></li><li>• Relevé global épargne / crédit</li><li>• Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en ligne Invest Store Initial</li></ul>	

## MODULE SUIVI @SSURÉ

Assurance SécuriWEB	3,15 € / MOIS
SécuriWEB Premium	3,96 € / MOIS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alerte achat à distance</li><li>• Mini-relevés (1/semaine)</li><li>• Alerte temps réel de gestion</li></ul>	

## Dégressivité Tarifaire

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 4,10 € ET 5,10 €
-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 5,10 € ET 7,15 €
-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 7,15 € ET 9,18 €
-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	ÉGAL À 9,18 € ET PLUS

## L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : Le Compte à Composer Module Budget Protégé <sup>(13)</sup>

### LE SOCLE

- Tenue de Compte
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc) - Crédit Agricole en ligne Vision option virement externe
- Envoi carte à domicile (pour les renouvellements)
- Forfait des opérations courantes illimitées comprenant des opérations de virements SEPA, de prélèvement SEPA et de TIP 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
- Choix Relevé de compte papier ou e-courrier (mensuel)

### MODULE BUDGET PROTÉGÉ

- Ouverture et clôture de compte
  - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - Cotisation carte "L'Autre Carte"
  - Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte solde disponible 1 fois / semaine
  - Plafonnement spécifique des commissions d'intervention
  - Plafonnement pour l'ensemble des frais suivants :
    - Les commissions d'interventions ;
    - Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;
    - Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;
    - Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;
    - Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
    - Les frais de non exécution de virement permanent pour défaut de provision ;
    - Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ;
    - Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ;
    - Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.
- Ces plafonds mensuel et annuel incluent le plafond spécifique concernant les commissions d'intervention.

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

- 2 chèques de banque par mois
- Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)
- Un changement d'adresse (1 fois / an)
- Versement d'espèces en agence
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

1 € / MOIS

4 € / opération  
20 € / mois  
200 € / an

# Offre Eko by CA

## Gestion du compte

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

### Tenue du compte

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

- Alerte si solde du compte inférieur à 20 €
- 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 internationale à débit immédiat et à autorisation systématique) - Cotisation carte "Mastercard Eko"

2 € / MOIS

Renvoi 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

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

Chéquier

## Retrait d'espèces par carte

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse Régionale de Lorraine

Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets d'autres Caisses Régionales de Crédit Agricole

Retraits d'espèces dans les pays de l'Espace Economique Européen : 25 retraits / an en euro ou en devise

Retraits d'espèces hors pays de l'EEE : 10 retraits/an



## Bon à savoir !

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 paiement rejeté pour défaut de provision, prélèvement rejeté pour un motif autre que sans provision et frais par chèque rejeté 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 € : **22€ / chèque**
- Montant du chèque supérieur à 50 € : **42€ / 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 entrainera 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.



# 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 inexistantes, absence ou insuffisance de provision...)

- Plafond par opération **8 €**
- Plafond mensuel **80 €**

Montant plafonné en application de l'article L.312-1-3 du Code monétaire et financier pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base et ayant souscrit au module budget protégé: 4 € / opération avec un plafond de 20 € / mois.

## 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 €**

Frais de lettre d'information préalable pour compte débiteur non autorisé **13,50 €**

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>(14)</sup> (comprenant la lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision)

- Pour un chèque inférieur ou égal à 50 € **22 €**
- Pour un chèque supérieur à 50 € **42 €**

Frais de rejet de prélèvement / virement permanent pour défaut de provision <sup>(15)</sup> **MAXI 20 €**

Plafond de frais d'incidents applicable aux clients identifiés comme éligibles à l'« Offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, pour les frais suivants :

- Les commissions d'intervention
- Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

**25€ / mois**

Applicable à partir du 1<sup>er</sup> février 2019

## Opérations Particulières

Frais de retour courrier (client inconnu à l'adresse) **17,50 €**  
(dès le 1<sup>er</sup> pli non distribué)

Frais par saisie administrative à tiers détenteur **MAXI 83,33 €**  
(frais limités à 10% du montant dû au Trésor Public)

Frais par saisie-attribution ou conservatoire **85,42 €**

Frais par saisie à tiers détenteur **85,42 €**



## Découverts et Crédits <sup>(16)</sup>

### Découverts

Découvert autorisé ou non autorisé <sup>(17)</sup>

[NOUS CONSULTER](#)

### Crédits à la consommation

Frais de dossier pour les «Prêts à Consommer»

1% MINI 55 €  
MAXI 250 €

### Crédits immobiliers

Frais de dossier pour un prêt immobilier (autre que prêt réglementé)

À PARTIR DE 500 €  
MAXI 900 €

Lorsque le contrat en vue duquel le prêt a été demandé n'est pas conclu dans le délai fixé en application des dispositions de l'article L.313-36 du code de la consommation, l'emprunteur rembourse la totalité des sommes que le prêteur lui aurait déjà effectivement versées ou qu'il aurait versées pour son compte ainsi que les intérêts y afférents.



## Épargne et Placements financiers

### Ordres de bourse <sup>(18)</sup>

#### 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

Pour les Jeunes de moins de 18 ans

GRATUIT

Pour les détenteurs d'Invest Store Intégral

GRATUIT

Frais de tenue de compte (ou montant mini prélevé)

24 €

Frais appliqués à la valeur boursière au 31/12/2019

- Obligations, actions et OPC Crédit Agricole

GRATUIT

- Valeurs françaises autres que Crédit Agricole

0,30% + 3 € / LIGNE  
(PORTEUR)

- Valeurs étrangères

0,30% + 43 € / LIGNE



## Bon à savoir !

### LIVRET SOCIÉTAIRE

Le Crédit Agricole de Lorraine verse 0,05% des encours du livret sociétaire (réserve aux clients agréés sociétaires), en faveur d'un ou plusieurs fonds mutualiste destiné à la réalisation de projets de développement local.



## Nos offres pour les Jeunes

### Votre compte au quotidien

Tenue de compte	GRATUIT	
Cotisation à une offre groupée de services: Compte à Composer	- 40% DU TARIF <sup>(19)</sup>	
Cotisation carte pour les 12/25 ans		
• Carte Mozaïc de retrait	10 € / AN	
• Carte Mozaïc de paiement à autorisation systématique <sup>(21)</sup>	16 € / AN	
• Carte Mozaïc de paiement classique <sup>(21)</sup>	19 € / AN	
Retrait d'espèces aux Distributeurs Automatiques de Billets (quelle que soit la carte Mozaïc)		
Crédit Agricole	Autre banque en France	Autre banque à l'étranger
GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 4 <sup>e</sup> RETRAIT DU MOIS	GRATUIT
Paiement par carte (en euros et autre devise)		GRATUIT

### Vos projets

Frais de dossier pour un prêt Jeune	GRATUIT
-------------------------------------	---------



## Bon à savoir !

### NOUVEAU CLIENT DE MOINS DE 25 ANS ?

Profitez de notre **PACK JEUNES**<sup>(22)</sup>, gratuit la 1<sup>re</sup> année (carte Mozaïc + gestion du compte)

**BON PLAN** : Vous partez à l'étranger ? Avec les cartes Mozaïc, aucun frais lors des paiements et retraits partout dans le monde.<sup>(23)</sup>



## Assurances et Prévoyance

Assurance Automobile et Habitation	NOUS CONSULTER
Assurance Complémentaire santé, Garantie des Accidents de la Vie	NOUS CONSULTER
Assurance Décès, Assurance Obsèques	NOUS CONSULTER
Protection Juridique Pleins Droits	NOUS CONSULTER
Télesurveillance	A PARTIR DE 29,90€ / MOIS (ABONNEMENT)



# Résoudre un litige

Conformément à nos engagements relationnels (cf : [www.ca-lorraine.fr](http://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](mailto: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 tenter 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](http://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](http://www.mediation-assurance.org).

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

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr), accès gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur.

\* Paiement en euro, en devise suédoise, ou en leu roumain, dans l'Espace Economique Européen (EEE), conformément au règlement européen n°924/2009.

(1) Carte de débit : sont notamment considérées comme des cartes de débit : les cartes à débit immédiat ; les cartes à autorisation systématique.

(2) Carte de crédit : sont considérées comme des cartes de crédit : les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CREDIT. 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 CREDIT ». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable auquel la carte est rattachée.

(3) Voir le détail de la tarification et des exonérations en page 4 de cet extrait.

(4) Offre réservée aux personnes majeures, ouvrant un 1<sup>er</sup> compte de dépôt à vue ou un contrat d'assurance au Crédit Agricole de Lorraine.

(5) Offres soumises à conditions et sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Lorraine.

(6) Depuis Internet : accès sur [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr); depuis le téléphone mobile : accès sur <https://m.ca.lorraine.fr>. Accès gratuit au site Internet : gratuit et illimité pour les particuliers, hors coût de communication variable selon opérateur.

(7) Téléchargement et accès gratuits à 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. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc.

(8) Distributeurs automatiques de billets.

(9) Distributeurs autres banques hors zone € ou monnaie différente de l'€.

(10) Les virements SEPA s'entendent hors Suisse.

(11) Souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue de la Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.

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

Module souscrit après le 01/01/2017 : Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5 €, 10 €, 15 €, 20 €) selon la tranche choisie.

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

(14) Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours.

(15) Ce montant comprend, s'il y a lieu, la commission d'intervention.

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

(17) Selon la réglementation en vigueur.

(18) 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).

(19) Voir pages 8, 9 et 10.

(20) Le Bonus Gold / Premier du Crédit Agricole est une réduction de prix qui s'applique dès votre deuxième cotisation annuelle, à raison de 0,03€ par retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole ou par paiement, à l'exception sur certaines autoroutes des règlements successifs effectués aux péages sur une courte période qui constituent une opération unique. Une participation financière minimum au titre de chaque cotisation reste à votre charge. Le Bonus Gold / Premier s'applique aux cartes Gold MasterCard / Visa Premier à usage non- professionnel. Conditions et tarifs en vigueur au 01/01/2019.

(21) Demi-tarif si détention d'un Compte à Composer ou d'un ancien Compte Service Mozaïc.

(22) Offre réservée aux personnes majeures, ouvrant un 1<sup>er</sup> compte de dépôt à vue ou un contrat d'assurance au Crédit Agricole de Lorraine.

(23) Offres soumises à conditions et sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Lorraine.

(24) Accès gratuit et illimité, hors coût de communication variable selon opérateur.

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.ca-lorraine.fr](http://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 particuliers au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Nos conditions générales de banque sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.ca-lorraine.fr](http://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](http://www.banque-france.fr)

Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 91 boulevard Pasteur – 75710 Paris Cedex 15

Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse – 75082 PARIS Cedex 02

# Pour plus d'informations

rendez-vous en agence ou  
sur [www.ca-lorraine.fr](http://www.ca-lorraine.fr)

(gratuit hors coût du fournisseur d'accès Internet)

## En cas d'urgence...

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

**(+33) 9 69 39 92 91**

Appel non surtaxé,  
coût selon opérateur.  
Service disponible 24h/24, 7J/7

Faire opposition sur un  
chèque ou un chéquier

**(+33) 9 69 39 92 91**

Appel non surtaxé,  
coût selon opérateur.  
Service disponible 24h/24, 7J/7

Déclarer un sinistre Auto,  
Habitation, Garantie  
des Accidents de la Vie

**0800 810 812**

Service et appel gratuits

Déclarer un litige dans le  
cadre du contrat Protection  
Juridique Pleins Droits

**0800 813 810**

Service et appel gratuits