

Extrait de la **CONVENTION CLARTÉ**

et nouvelles conditions tarifaires
applicables aux particuliers
au 1^{er} février 2010



Crédit  Mutuel
LA banque à qui parler



POUR BIEN LES UTILISER

CONNAISSEZ LE PRIX DE VOS SERVICES BANCAIRES

Pour gérer au mieux votre compte et votre patrimoine, et parce qu'une relation durable passe par la confiance, vous trouverez dans ce guide une présentation claire des principaux tarifs appliqués à compter du 1^{er} février 2010. Tout est répertorié pour faciliter votre gestion au quotidien et, ainsi, vous faciliter la vie.

Découvrez à la fois tous les avantages dont vous disposez et les nombreux services ou produits proposés par le Crédit Mutuel. Quels que soient vos besoins, retrouvez toutes les solutions proposées par votre banque.

N'hésitez pas à contacter votre conseiller en cas de frais que vous pourriez supporter lors d'incidents de fonctionnement de compte ou de paiement. Votre conseiller reste votre interlocuteur privilégié pour vous apporter les solutions les plus adaptées à votre situation.

NOUVEAU !

Grâce aux pictogrammes :



repérez au premier coup d'œil les différentes variations de nos tarifs depuis le 1^{er} février 2009.

La Convention Clarté exhaustive est disponible dans chaque agence Crédit Mutuel du Centre.

Sommaire

1	CONVENTION DE COMPTE	P 4
2	BANQUE À DISTANCE.....	P 7
3	SPÉCIAL JEUNES	P 8
4	FONCTIONNEMENT DU COMPTE.....	P 10
5	MOYENS DE PAIEMENT.....	P 12
6	INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT	P 14
7	PLACEMENTS BOURSIERS.....	P 15
8	INTERNATIONAL	P 16
9	SUCCESSIONS	P 16
10	OPÉRATIONS SUR CRÉDITS	P 17
11	ASSURANCES.....	P 17
	LEXIQUE.....	P 18
	COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?	P 19

EUROCOMPTE

Eurocompte est une convention de compte regroupant un ensemble de produits et services essentiels, à prix réduit par rapport au prix "à la carte", auxquels vous pouvez ajouter des options à un tarif très avantageux.

Par exemple, vous économisez entre 22% et 30 % sur le prix de votre 1^{ère} carte et entre 72% et 80% sur la 2^{ème} carte !



	Eurocompte Liberté	Eurocompte Sérénité	Tarif annuel "A la carte", sans Eurocompte
Tarif de l'abonnement de base	A partir de 4,98 €/mois	A partir de 14,24 €/mois	
Service Clarté (voir descriptif en page 10)	Inclus	Inclus	24,00 €
Carte de retrait Arc en ciel	Inclus		12,00 €
Carte de paiement	En option (réduction de 22% du prix à la carte)		
- Maestro			27,00 €
- Access (débit immédiat) ⁽¹⁾			41,00 €
- Visa internationale (débit immédiat) ⁽¹⁾		34,00 €	
Carte de paiement - Visa 1 ^{er} ⁽¹⁾		inclus	107,00 €
Carte de paiement		En option (réduction de 30% sur Gold et 22% sur Platinum du prix à la carte)	
- Gold Mastercard ⁽¹⁾			123,00 €
- Platinum Mastercard ⁽¹⁾		255,00 €	
La gestion de vos comptes par internet sur Crédit Mutuel Direct	Inclus	Inclus	39,00 €
Le crédit renouvelable Préférence Liberté ⁽²⁾	Inclus	Inclus	14,25 €
L'alimentation de votre épargne avec Epargne Facile	Inclus	Inclus	6,00 €
L'assurance perte ou vol des moyens de paiement :	En option	Inclus	
- Assurcarte option B			22,86 €
- Assurcarte option C		27,44 €	
Le découvert autorisé Souplesse	En option	Inclus	Selon montant du contrat
L'assurance du découvert Assurdécouvert	En option	En option	Selon montant du contrat
2 ^{ème} carte bancaire	En option @ccess, Visa internationale, Maestro ou Arc en ciel, réduction de 72% du prix à la carte	En option • Visa DI gratuite • @ccess, Visa internationale, Visa 1 ^{er} , Gold réduction de 80% • Platinum réduction de 72% du prix à la carte	Voir tarifs page 12
Le porte-monnaie électronique Monéo	En option	En option	7,75 €
La protection juridique	En option	En option	42,84 €

(1) Type de débit de la carte au choix.

(2) Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez votre capacité de remboursement.

Le tarif final de votre convention de services Eurocompte est fonction de la carte bancaire, des options choisies et de la date de souscription de votre contrat.

Eurocompte ne s'arrête pas là et vous propose bien d'autres avantages sur la gestion de votre compte, l'épargne, le crédit et l'assurance.

GESTION DE COMPTE

- Forfait de 6 à 10 retraits gratuits hors réseau Crédit Mutuel-CIC par mois
- Mise en place gratuite des autorisations de prélèvement
- Mise en opposition gratuite de cartes et chèques en cas de perte ou vol
- Recevoir gratuitement par sms ou mail le solde de son compte, les derniers mouvements
- L'utilisation gratuite de la carte virtuelle P@yweb Card

EPARGNE

- Réduction de 20% des frais d'entrée sur versements programmés si investissement en Unités de Compte (UC) dans les Plans Assur Horizons
- Etablissement d'un bilan fiscal gratuit lors de chaque bilan Epargne

ASSURANCE

- Choix des dates de prélèvement et mensualisation gratuite des primes des contrats d'assurance
- Si détention d'au moins 2 contrats d'assurance et de l'Eurocompte, 1 mois de cotisation gratuit sur chaque contrat d'assurance.

Le saviez-vous ?

Lorsque vous souscrivez aux relevés de comptes par internet, vous économisez 0,50 € par mois sur votre cotisation Eurocompte !

BANQUE À DISTANCE

ABONNEMENT BANQUE À DISTANCE

Crédit Mutuel Direct forfait

- | | |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| • abonnement par mois, avec Eurocompte ⁽¹⁾ | GRATUIT |
| • abonnement par mois, sans Eurocompte ⁽¹⁾ | 3,25 € ➔ |

Le saviez-vous ?

Par simple SMS ou e-mail, vous pouvez avoir un suivi permanent de vos comptes pour toujours savoir où en est votre budget. Finies les mauvaises surprises !

LES SERVICES

La carte bancaire virtuelle P@yweb Card

- | | |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| • abonnement par an, avec Eurocompte ⁽²⁾ | GRATUIT |
| • abonnement par an, sans Eurocompte | 6,00 € ➔ |

Les alertes comptes par mail et sms Top Infos

- | | |
|-------------------------------------------------------|----------------|
| • abonnement par mois, avec Eurocompte ⁽²⁾ | GRATUIT |
| • abonnement par mois, sans Eurocompte | 2,05 € ➔ |

Le coffre numérique

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| • abonnement par mois avec Eurocompte pour 1 Go et par tranche de 1 Go supplémentaire ⁽²⁾ | 1,00 € ➔ |
| • abonnement par mois sans Eurocompte pour 1 Go et par tranche de 1 Go supplémentaire | 1,50 € ➔ |

Relevés de compte mensuels

GRATUIT

Commande de chéquier, édition de RIB

GRATUIT

Virement interne

GRATUIT

Virement externe ponctuel

GRATUIT

Virement externe permanent

GRATUIT

(1) Hors coût de communication de l'opérateur.

(2) Hors Eurocomptes Tranquillité et Confort.

SPÉCIAL JEUNES

SERVICE CLARTÉ


par mois

GRATUIT

NOS FORMULES TOUT COMPRIS

ENTRE 12 ET 16 ANS, FORMULE VIP COMPRENANT

Un livret bancaire
La carte de retrait VIP
L'assurance carte bancaire Assurcarte spéciale VIP
La gestion de vos comptes par internet
L'alerte compte par e-mail ou sms

Tarif par mois à partir de 1,50 €⁽¹⁾ 

LES OPTIONS FORMULE VIP⁽²⁾ (À PARTIR DE 16 ANS)

Un compte chèques

Une carte de paiement au choix

- Maestro, @ccess débit immédiat, Visa débit immédiat

LES AVANTAGES

Avantage Conseil : un N° Vert vous permet de joindre des spécialistes dans les domaines suivants :

- **Allô Exo :** offre un suivi adapté pour l'aide aux devoirs ou aux révisions dans les principales disciplines enseignées au collège.
- **Allô Infos Activités Extra-scolaires :** permet d'obtenir des renseignements sur des activités sportives, culturelles et artistiques.
- **Allô Orientation scolaire ou professionnelle :** permet de se renseigner sur les filières, les formations, les métiers.

Avantage Club

Avec le magazine VIP (3 numéros par an), retrouvez toutes les tendances de la musique, de la mode, du cinéma, des jeux vidéos ... Des reportages et des infos viennent compléter ces informations, avec en bonus un DVD jeux et musique.

Le saviez-vous ?

Grâce à P@yweb card, vous disposez d'un numéro de carte bancaire virtuel qui vous permet de régler vos achats sur internet en toute sécurité.

(1) Le tarif dépend de la carte bancaire et des options choisies.

(2) Les options bénéficient de tarifs préférentiels par rapport au tarif Clarté.

(3) Hors coût de communication de l'opérateur.

(4) Hors Eurocomptes Tranquillité et Confort.

ENTRE 18 ET 25 ANS, EUROCOMPTE VIP COMPRENANT

Le compte chèques

La carte de paiement au choix

- Maestro, @ccess débit immédiat, Visa débit immédiat

La gestion de vos comptes par internet

Le crédit renouvelable Préférence Liberté

Le découvert autorisé Souplesse Jeunes

L'alimentation automatique de votre épargne avec Épargne Facile

Tarif par mois à partir de 2,90 €⁽¹⁾ 

LES OPTIONS EUROCOMPTE VIP⁽²⁾

L'assurance carte bancaire Assurcarte,
tarif par mois à partir de

1,91 € 

Le saviez-vous ?

A 18 ans, pour votre anniversaire, bénéficiez de 6 mois gratuits lors de la souscription de votre Eurocompte VIP.

ABONNEMENT BANQUE À DISTANCE

Crédit Mutuel Direct forfait

- abonnement illimité, par mois quel que soit le média utilisé⁽³⁾

3,25 € 

- moins de 18 ans⁽³⁾

GRATUIT

LES SERVICES

La carte bancaire virtuelle P@yweb Card

- abonnement par an, avec Eurocompte⁽⁴⁾
- abonnement par an, sans Eurocompte

GRATUIT

3,00 € 

Les alertes e-mail et sms Top Infos

- abonnement par mois, avec Eurocompte⁽⁴⁾
- abonnement par mois, sans Eurocompte

GRATUIT

1,03 € 

Le coffre numérique

- abonnement, par mois pour 1 Go et par tranche de 1 Go supplémentaire

1,00 € 

LES AVANTAGES

- Forfait de retraits hors réseau Crédit Mutuel-CIC : illimité
- Plan Assur Horizon : -20% sur les frais d'entrée des versements programmés si investissement en Unités de Compte
- 1 mois gratuit sur votre 2^{ème} contrat d'assurance

FONCTIONNEMENT DU COMPTE

GESTION DE LA RELATION BANCAIRE

Ouverture, clôture de compte	GRATUIT
Mise en place d'une adresse courrier particulière	GRATUIT
Mise en place d'une procuration	GRATUIT

Service Clarté comprenant :

- le compte-courant
- un relevé mensuel à date choisie
- un chéquier renouvelé gratuitement, envoyé par la Poste
- l'accès au réseau des Imprimantes Libre-Service du Crédit Mutuel du Centre
- un forfait de 4 retraits hors réseau Crédit Mutuel-CIC par mois et par carte⁽¹⁾
- l'accès au réseau national des Guichets Automatiques de Banque Crédit Mutuel-CIC
- l'accès à un conseiller Crédit Mutuel Accueil par téléphone 6 j/7
- la mise en place de vos prélèvements EDF, GDF, Eau, impôts, France Telecom

Tarif par mois **2,00 €** ➔

Le saviez-vous ?

Vous choisissez la date à laquelle vous souhaitez recevoir vos extraits de compte. Idéal pour suivre votre budget selon vos besoins !

DATES DE VALEURS APPLIQUÉES SUR COMPTE CHÈQUES

Versement, retrait, virement, prélèvement débité, chèque débité	J ouvré
Remise de chèque sous réserve encaissement	J+1 ouvré

RETRAIT ESPÈCES AU GUICHET

Clients du Crédit Mutuel du Centre

Retrait espèces au guichet sans carte	GRATUIT
Clients Crédit Mutuel hors Crédit Mutuel du Centre, sans carte	
Frais appliqués par l'agence Crédit Mutuel du Centre teneur de compte lors du débit en compte	10,00 € ➔
(+ frais appliqués par l'agence Crédit Mutuel qui délivre les espèces)	

(1) Hors carte Maestro limitée à 2 retraits par mois

TRANSFERT DE COMPTE

Transfert interne Crédit Mutuel	GRATUIT
Transfert externe Crédit Mutuel	
Livret Bleu, LDD, LEP, 2ème livret	GRATUIT

RELEVÉ DE COMPTE

Relevé de compte mensuel	GRATUIT
Option papier quinzaine	6,50 € ➔

Le saviez-vous ?

Pour maîtriser au mieux votre budget et disposer de votre argent plus rapidement, privilégiez la domiciliation de votre salaire sur votre compte chèques, et utilisez de préférence une carte bancaire plutôt qu'un chéquier.

DIVERS

Crédit Mutuel Facil'Accès Convention de compte-courant sans chéquier, avec une carte Maestro	A partir de 3,45 € par mois ➔
• 5 chèques de banque ou vir. ext. gratuits/mois	
• prélèvements, TIP, virements internes gratuits	
• pas de forfait de retrait gratuit hors réseau Crédit Mutuel-CIC	
Délivrance RIB	GRATUIT
Délivrance attestation (jusqu'à 3 par mois)	GRATUIT
Dénonciation de compte joint	GRATUIT
Recherche à la demande d'un client (information de - de 3 ans, sur devis au-delà)	5,00 € ➔
Recherche à la demande d'un client (information de + de 3 ans)	sur devis
Photocopie bordereaux, chèques remis, débités, relevés de compte (document de - de 3 ans)	5,00 € ➔
Photocopie bordereaux, chèques remis, débités, relevés de compte (document de + de 3 ans)	sur devis
L'alimentation automatique de votre épargne avec Épargne Facile	
• avec Eurocompte, par an	GRATUIT
• sans Eurocompte, par an	6,00 € ➔

Le saviez-vous ?

Épargnez sans y penser grâce à notre service Épargne Facile : si le solde de votre compte à date choisie permet de faire un virement vers un placement d'épargne (livret bancaire par exemple), nous procédons à l'opération. Si le solde n'est pas suffisant à la date choisie par vos soins, nous ne réalisons pas le virement. Facile ! Et avec Eurocompte, ce service est gratuit.

MOYENS DE PAIEMENT

CARTE BANCAIRE (COTISATION ANNUELLE)

Maestro débit immédiat ●	27,00 € ➡
Visa - débit immédiat ●	34,00 € ➡
- débit différé	43,00 € ➡
@ccess MasterCard - débit immédiat ●	41,00 € ➡
- débit différé	51,00 € ➡
Gold MasterCard débit immédiat ou différé	123,00 € ➡
Visa Premier débit immédiat ou différé	107,00 € ➡
Platinum MasterCard débit immédiat ou différé	255,00 € ➡

Le saviez-vous ?

- Pour toute 2^{ème} carte bancaire⁽¹⁾ détenue sur un compte, bénéficiez de 50 % de réduction.
- Si vous avez moins de 26 ans, vous bénéficiez de 50 % de réduction sur la sélection de cartes marquées d'un ● !

PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE

Monéo Bleue	7,75 € ➡
-------------	----------

CARTE DE RETRAIT

Carte Arc-en-ciel	12,00 € ➡
Carte VIP (réservée aux 12-17 ans)	GRATUIT

RETRAIT EN FRANCE

Dans un distributeur automatique du réseau Crédit Mutuel - CIC	GRATUIT
Dans un autre distributeur, franchise de 4 retraits mensuels (2 si carte Maestro) puis fixe par retrait	1,00 € ➡

CARTE DE DÉPÔT

Carte Pop Corn (réservée aux 0-11 ans)	GRATUIT
----------------------------------------	---------

Le saviez-vous ?

Grâce à l'assurance de vos moyens de paiement, les objets mobiliers achetés au moyen des cartes de paiement assurées et émises par le Crédit Mutuel, vous sont remboursés lorsqu'ils sont volés ou détériorés dans un délai de 72 h suivant leur achat.

GESTION DES CARTES

Opposition pour perte ou vol	GRATUIT
Augmentation temporaire du plafond	5,00 € ➡
Réédition de code confidentiel	GRATUIT
Refabrication normale de carte	
• sans changement code	8,75 € ➡
• avec changement de code	10,75 € ➡



Le saviez-vous ?

Grâce à Eurocompte, l'opposition sur chèque est gratuite !

CHÈQUES

Envoi chéquier à domicile en envoi simple	GRATUIT
Envoi chéquier à domicile en recommandé	5,00 € ➡ +frais postaux
Opposition sur chèques ou chèquiers par l'émetteur (titulaire)	
• avec Eurocompte	GRATUIT
• sans Eurocompte - sur 1 chèque	18,00 € ➡
- sur une série de chèques	20,00 € ➡
Emission d'un chèque de banque	10,00 € ➡

PRÉLÈVEMENT

Mise en place d'une autorisation de prélèvement (domiciliation) ⁽²⁾	
• avec Eurocompte	GRATUIT
• sans Eurocompte	12,00 € ➡
Nouveau compte (pendant 3 mois)	GRATUIT
Opposition sur prélèvement ou TIP	GRATUIT

VIREMENT

Virement interne ponctuel ou permanent	GRATUIT
Virement externe ponctuel guichet, par opération	4,60 € ➡
Virement externe ponctuel sur Crédit Mutuel Direct	GRATUIT
Virement externe permanent guichet, par opération	1,60 € ➡
Virement externe permanent sur Crédit Mutuel Direct	GRATUIT

(2) Un prélèvement est considéré comme une mise en place si pendant 15 mois il n'y a pas eu de présentation de prélèvement par l'émetteur.

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

COMMISSION D'INTERVENTION

Par opération	8,05 € →
---------------	----------

SUR CHÈQUE

Lettre d'information préalable pour chèque sans provision (loi MURCEF)	12,25 € →
------------------------------------------------------------------------	-----------

FORFAIT rejet de chèque pour insuffisance ou absence de provision⁽¹⁾

• chèque inférieur ou égal à 50 €	30,00 € →
-----------------------------------	-----------

• chèque supérieur à 50 €	50,00 € →
---------------------------	-----------

Chèque émis en infraction Banque De France	19,00 € →
--------------------------------------------	-----------

Gestion des interdits bancaires

• ouverture dossier interdit bancaire externe	17,00 € →
-----------------------------------------------	-----------

• suppression du dossier interdit bancaire externe	17,00 € →
----------------------------------------------------	-----------

SUR PRÉLÈVEMENT OU TIP

Rejet de prélèvement ou de TIP sans provision

• frais pour prélèvement ou TIP inférieur à 20 €	Limité au montant du prélèvement
--------------------------------------------------	----------------------------------

• frais pour prélèvement ou TIP sup. ou égal à 20 €	20,00 € →
-----------------------------------------------------	-----------

Rejet prélèvement ou TIP "pas d'ordre de payer"	GRATUIT
-------------------------------------------------	---------

Rejet de prélèvement ou TIP "autres motifs"	GRATUIT
---------------------------------------------	---------

SAISIE, AVIS ET OPPOSITION À TIERS DÉTENTEUR (ATD ET OTD)

Mise en place

• montant inférieur ou égal à 200 €	50,00 € →
-------------------------------------	-----------

• montant supérieur à 200 €	89,00 € →
-----------------------------	-----------

Dénouement	16,20 € →
------------	-----------

OPPOSITION ADMINISTRATIVE

Mise en place

• frais fixés par arrêté ministériel et limités à	10 % de l'amende
---------------------------------------------------	------------------

• montant maximum	89,00 € →
-------------------	-----------

Le saviez-vous ?

Grâce au logiciel Cybergestion disponible gratuitement sur notre site internet, gérez votre budget personnel en toute simplicité !

PLACEMENTS BOURSIERS

ACTIONS ET OBLIGATIONS BOURSE FRANÇAISE (Y COMPRIS EN GESTION CONSEILLÉE)

	Opérations au guichet	Opérations Crédit Mutuel Direct sans abonnement Bours'actif	Opérations Crédit Mutuel Direct avec abonnement Bours'actif
Prise d'ordre	5,70 € →	GRATUIT	GRATUIT
Commission proportionnelle	1,30 % →	1,00 % →	Par trimestre : • 10 premiers ordres : 0,50 % • 10 ordres suivants : 0,40 % • au-delà : 0,30 %
Minimum de perception	10,00 € →	10,00 € →	8,00 €
Maximum de perception	260,00 € →	260,00 € →	200,00 €
Abonnement Bours'actif	4,50 €		

SOUSCRIPTION OPCVM

OPCVM du Groupe Crédit Mutuel	variable selon notice d'information
OPCVM hors Groupe Crédit Mutuel	42,80 € →

PLAN D'ÉPARGNE EN ACTIONS

Commission tenue de compte	GRATUIT
----------------------------	---------

DROITS DE GARDE (DATE DE VALORISATION 31.12.N-1)

Droits fixes TTC, par racine

• toutes valeurs y compris les valeurs Crédit Mutuel	28,00 € →
------------------------------------------------------	-----------

• Parts B seules, Plan Bourse	GRATUIT
-------------------------------	---------

Commission proportionnelle HT

• toutes valeurs	0,17 % + TVA →
------------------	----------------

• valeurs Crédit Mutuel, Part B, Plan Bourse	GRATUIT
----------------------------------------------	---------

• sociétés non cotées	forfait 15 € + TVA →
-----------------------	----------------------

Plafond de perception TTC	284,00 € →
---------------------------	------------

INTERNATIONAL

RETRAIT À L'ÉTRANGER

En euros : Franchise de 4 retraits mensuels (2 si carte Maestro) puis fixe par retrait	1,00 € ➡
Autres devises, fixe par retrait	2,85 € ➡

Le saviez-vous ?

Grâce à Eurocompte, vous bénéficiez de 6 à 10 retraits hors réseau Crédit Mutuel-CIC, gratuits par mois (selon la formule Eurocompte choisie).

RÈGLEMENT PAR CARTE

En Europe en euro	GRATUIT
En Europe autres devises	0,35 € ➡ + 1 % de la transaction, maxi 7,20 €
Hors zone Europe	0,35 € ➡ + 2,25 % de la transaction, maxi 7,20 €

VIREMENT REÇU

En euro et couronne suédoise de la zone euro ⁽¹⁾	
• inférieur ou égal à 50 000 € avec BIC & IBAN	GRATUIT
• supérieur à 50 000 € avec BIC & IBAN	12,25 € ➡
Autres devises hors de la zone Union Européenne ⁽¹⁾	12,25 € ➡

DIVERS

Virement d'espèces par Western Union	32,00 € ➡
Virement émis par Crédit Mutuel Direct ≤ 3 000 € avec BIC et IBAN vers Union européenne	GRATUIT

(1) Plus frais éventuels du correspondant.

SUCCESSIONS

Pourcentage du montant des avoirs gérés au jour du décès (minimum 82,00 €, maximum 780,00 €)	1,00 % ➡
Frais annuels de gestion de dossier	161,00 € ➡
Frais de transfert vers autres banques	85,00 € ➡

OPÉRATIONS SUR CRÉDITS

COMMISSION SUR COMPTES CHÈQUES

Perception forfaitaire (hors TEG si solde moyen trimestriel inf. à 381 €)	13,15 € ➡
Seuil perception intérêts débiteurs	1,00 €

Le saviez-vous ?

Vous êtes exceptionnellement à découvert et celui-ci est inférieur à 150 € sur 7 jours ? Nous ne prélevons aucun agio.

COMMISSIONS

Relance échéance impayée prêt Crédit Mutuel du Centre	23,00 € ➡
Duplicata échéancier prêt	5,00 € ➡
Changement de domiciliation d'échéance	5,00 € ➡
Facilités de caisse	28,75 € ➡
Relance sur découvert du compte (au-delà de 3/mois)	14,75 €/mois
Plan d'apurement	20,00 € ➡

Le saviez-vous ?

Pour des achats importants, pensez au crédit à la consommation⁽¹⁾. Il peut vous faciliter la gestion de votre compte et vous permettre de bénéficier d'un taux plus avantageux qu'un découvert ou une facilité de caisse.

ASSURANCES

Le diagnostic de vos contrats d'assurance	GRATUIT
L'assurance des moyens de paiement Assurcarte	à partir de 22,86 €/an
Assurance Auto	Nous consulter
Assurance Habitation	Nous consulter
Assurance santé	Nous consulter
Assurance de votre téléphone mobile	Nous consulter
Assurance Découvert Autorisé	Nous consulter

Le saviez-vous ?

- Grâce à l'assurance découvert autorisé, en cas de décès, un capital correspondant au montant du découvert enregistré au jour du décès sera versé à vos bénéficiaires, dans la limite de 4 800 €.
- Nous vous informons par mail chaque fois qu'un relevé de prestations santé est disponible sur notre site internet Crédit Mutuel Direct.

(1) Sous réserve d'acceptation du dossier.

LEXIQUE

Signification des principaux libellés et abréviations utilisés sur votre relevé de compte Crédit Mutuel du Centre

CAT	Compte à terme
CHQ BQ	Chèque de banque
COMM	Commission
COMMIS PRÊT	Frais de dossier sur prêt
COTIS	Cotisation
F	Frais relatifs au fonctionnement du compte
MISE EN PLACE AP	Mise en place avis de prélèvement
ECH	Echéance
IMPAYE	Païement rejeté
LIV ASS RET	Livret assurance retraite
PAIEMENT CB	Païement par carte
PRLV	Prélèvement
REM CHQ	Remise cheque
REGL	Règlement
REJET CHEQUE	Montant du chèque rejeté
RET	Retrait espèces
RET C ARGENT	Retrait espèces par carte argent
RETRAIT DAB	Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets
RETRO	Rétrocession
SOUSCR	Souscription
SOUSCR PART SOC	Souscription part sociale
TIP	Titre interbancaire de paiement
VIR	Virement reçu ou émis
VIR PER	Virement permanent
VRST	Versement

À QUI VOUS ADRESSER

EN CAS DE RÉCLAMATION ?

Le Crédit Mutuel du Centre est attentif à vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Toutefois, des difficultés ou des incompréhensions peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à disposition.

▶ La Caisse de Crédit Mutuel : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Directeur de votre agence. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou courrier électronique.

▶ Le Service Relations Clients

Vous rencontrez une difficulté, une insatisfaction, un désaccord et vous n'avez pas trouvé un terrain d'entente avec votre Caisse locale de Crédit Mutuel ?

Vous pouvez contacter le Service Relations Clients au

▶ **N°Cristal 09 69 36 16 16**

APPEL NON SURTAXE

Place de l'Europe, 105 rue Fg Madeleine
45920 ORLEANS CEDEX 9

serviceclients@cmc.creditmutuel.fr

▶ Le Médiateur Crédit Mutuel

C'est une personne indépendante qui a été choisie pour ses compétences et son expérience en droit de la consommation et en droit bancaire.

Vous pouvez faire appel gratuitement au Médiateur Crédit Mutuel, exclusivement par courrier, pour les points relatifs aux difficultés rencontrées dans le cadre de vos crédits et placements, au fonctionnement de votre compte, à l'exécution d'un contrat bancaire.

Votre courrier est à adresser à :

Monsieur le Médiateur du Crédit Mutuel Place de l'Europe
105, rue du Faubourg Madeleine 45920 ORLEANS CEDEX 09

NUMÉROS UTILES POUR GARDER LE CONTACT

POUR ACCÉDER À VOS COMPTES 24H/24

Site Crédit Mutuel Direct : www.creditmutuel.fr/cmc

Audiotel : 0 891 70 17 17 (0,22 €/mn)

Minitel : 36 14 CM (0,02 € la connexion et 0,06 €/mn)

POUR DÉCLARER UN SINISTRE

Sinistre auto : 0 810 14 00 14 (numéro Azur)

Sinistre habitation et Assur-Carte : 0 810 16 00 16 (numéro Azur)

POUR BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANCE MÉDICALE

MasterCard : 01 45 16 65 65

Visa : 01 45 85 88 81

POUR FAIRE OPPOSITION SUR DES MOYENS DE PAIEMENT

Cartes perdues ou volées

vos agence Crédit Mutuel
ou 0 825 00 41 45⁽¹⁾ ou 0 892 705 705⁽²⁾

Chèques perdus ou volés

vos agence Crédit Mutuel
ou 03 88 14 70 70 ou 0 825 00 41 45⁽¹⁾

À l'étranger

en PCV 00 33 388 14 70 70 ou 33 1 410 581 38 36

POUR ACCÉDER AU SERVICE APRÈS VENTE CRÉDIT MUTUEL MOBILE

À partir d'un mobile : 675 200 (1^{ère} mn gratuite puis prix d'un appel local)

À partir d'un fixe : 0 969 360 200 (du lundi au samedi 8h-22 h, hors jours fériés. Prix d'appel vers un poste fixe en France métropolitaine)

SERVICE RELATIONS CLIENTS

 **N°Cristal** 09 69 36 16 16

APPEL NON SURTAXE

(1) 0,15 € TTC/mn

(2) 0,34 € TTC/mn