

LE GUIDE TARIFAIRE DES PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES AUX PARTICULIERS

2011

Fonctionnement du compte

Gestion à distance

Patrimoine

Projets

Conseils

Protection

Indépendance

*Plus de transparence
pour une relation durable*



Extrait des conditions tarifaires pour les particuliers
applicables à compter du 1^{er} janvier 2011

UNE RELATION DURABLE, ÇA CHANGE LA VIE.



LORRAINE

BANQUE ET ASSURANCES

www.ca-lorraine.fr

ÉDITO

Vous accompagner jour après jour, apporter les réponses à vos attentes, vous conseiller pour vos projets et vous proposer des solutions adaptées à vos besoins et surtout vous les proposer au plus juste prix, telle est notre ambition.

Au cours des dernières années, le Crédit Agricole de Lorraine s'est progressivement positionné parmi les banques traditionnelles les moins chères du marché, comme l'ont montré des études comparatives publiées par de grands organismes indépendants.

Pour vous permettre d'en juger en toute transparence, nous avons créé un nouveau guide tarifaire encore plus lisible et plus clair.

Vous trouverez dans ce fascicule les principaux tarifs et conditions générales de banque applicables aux particuliers à compter du 1^{er} janvier 2011.

Ce large extrait de nos tarifs est également consultable sur notre site Internet, **www.ca-lorraine.fr**.

Naturellement, votre Conseiller reste à votre entière disposition pour tout complément d'informations.

Je vous remercie, Chère Cliente, Cher Client, de votre confiance et de votre fidélité.

Soyez assuré de nos efforts et de notre engagement pour les mériter.

Michel RALLET

Directeur Général

du Crédit Agricole de Lorraine

SOMMAIRE



FONCTIONNEMENT DU COMPTE

4

Gérez vos comptes comme bon vous semble



BANQUE À DISTANCE

5

Restez connectés où que vous soyez



COMPTES SERVICES +

6

Un concentré d'avantages pour faciliter votre quotidien



MOYENS DE PAIEMENT

7

Des solutions à la carte pour tous vos paiements



OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

9

Gérez vos opérations, même les plus lointaines



OPÉRATIONS EXCEPTIONNELLES

10



ÉPARGNE

11

Valorisez et gérez votre patrimoine



CRÉDIT

12

Réalisez vos projets



ASSURANCES ET AUTRES SERVICES

12

Vivez léger, protégez-vous



JEUNES

13

Des solutions pour votre indépendance



NUMÉROS UTILES

14

Gérez vos comptes comme bon vous semble

La gestion de vos comptes bancaires, c'est essentiel ! Le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine vous propose une large gamme de services pour vous faciliter votre quotidien bancaire.

GESTION DE LA RELATION BANCAIRE

| | |
|---|---------|
| Ouverture de compte | Gratuit |
| Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire (RIB) | Gratuit |
| Mise en place ou modification d'une procuration | Gratuit |
| Enregistrement de nouvelles coordonnées postale, téléphonique ou électronique | Gratuit |
| Prise en charge des formalités de changement de domiciliation à l'ouverture d'un compte | Gratuit |
| Transfert de comptes vers un autre Crédit Agricole | Gratuit |
| Clôture de compte | Gratuit |

RELEVÉ DE COMPTE

| | |
|---|----------------------------|
| Envoi du relevé de compte | |
| > mensuel | Gratuit |
| > bimensuel | 1,10 €/mois |
| > décadaire | 2,00 €/mois |
| > hebdomadaire | 3,00 €/mois |
| > journalier | 11,00 €/mois |
| Envoi du relevé Rendez-vous Compte 😊 (Relevé des avoirs en fonction de la formule choisie) | à partir de 0,60 €/mois |

DATES DE VALEUR

Le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine n'applique pas de date de valeur à l'exception des remises de chèques tirées sur d'autres banques, pour lesquelles une date de valeur de 2 jours est prise en compte en raison des délais techniques nécessaires.

Restez connectés où que vous soyez

Une banque accessible à tout moment, c'est vous faciliter votre quotidien. Avec le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine, consultez et gérez vos comptes à distance en quelques clics ou par simple appel téléphonique... un véritable gain de temps !

PAR INTERNET SUR WWW.CA-LORRAINE.FR ⁽¹⁾

| | |
|---|-------------|
| Libre Accès Internet : consultation des comptes | Gratuit |
| Crédit Agricole en Ligne Extension ⁽²⁾ 😊 : consultation et gestion des comptes | Gratuit |
| Crédit Agricole en Ligne option Bourse Invest Store Initial ⁽²⁾ 😊 | 1,15 €/mois |
| Édition d'un Relevé d'Identité Bancaire | Gratuit |
| E-courrier - envoi du relevé de compte et autres documents d'information relatifs à vos comptes et contrats | Gratuit |
| Virement occasionnel interbancaire | Gratuit |
| Virement permanent | |
| > Mise en place | Gratuit |
| > Par virement | Gratuit |

PAR WEB MOBILE SUR HTTPS://M.CA-LORRAINE.FR ⁽¹⁾

| | |
|--|---------|
| Libre Accès Internet : consultation des comptes | Gratuit |
| Crédit Agricole en Ligne Extension : consultation et gestion des comptes | Gratuit |

PAR TÉLÉPHONE

| | |
|--|--------------|
| Consultation des comptes avec Filvert ⁽³⁾ 😊 | 0,48 €/appel |
|--|--------------|

PAR FILMOBILE ⁽⁴⁾

| | |
|---|-------------------------|
| Information bancaire (solde des comptes...) par mini relevé SMS 😊 | à partir de 1,00 €/mois |
|---|-------------------------|

(1) Accès gratuit et illimité au site pour les particuliers (hors abonnement à Crédit Agricole en Ligne option bourse – Invest Store), hors coût de communication variable selon opérateur.

(2) Dans les limites et conditions fixées au contrat.

(3) 0,48 €/consultation + 0,12 € TTC/ min.

(4) Dans les limites et conditions fixées au contrat.

😊 Gratuit selon le Compte Service +, se référer à la page 6.



Un concentré d'avantages pour faciliter votre quotidien

Avec les Comptes Services +, vous accédez en toute simplicité à un ensemble de services adaptés à vos besoins pour mieux gérer votre argent.

| | Equilibre + | Optimum + | Privilège + |
|--|---------------|------------------|------------------|
| Sécuricompte Vol + Protection des moyens de paiement | ✓ | ✓ | ✓ |
| Crédit Agricole en Ligne Extension | ✓ | ✓ | ✓ |
| Crédit Agricole en Ligne option Bourse Invest Store Initial | | ✓ | ✓ |
| Rédition du code confidentiel | ✓ | ✓ | ✓ |
| Opposition sur chèques | ✓ | ✓ | ✓ |
| Mise en place d'avis de prélèvement | | ✓ | ✓ |
| Mise en place de virement permanent | | ✓ | ✓ |
| Seuil d'agios | 2,00 € | 2,00 € | 3,00 € |
| Facilité de trésorerie (plafond maxi) | 500 € | 3 300 € | 5 000 € |
| Dossier Familial (gratuit pendant 3 mois) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Filvert | ✓ | ✓ | ✓ |
| Fil Mobile | ✓ 1 €/mois | ✓ 1 €/mois | ✓ 1 €/mois |
| Gestion de trésorerie | | ✓ | ✓ |
| Chèque de banque (1 par an) | ✓ | ✓ | ✓ |
| Fabrication d'une carte bancaire en urgence | ✓ | ✓ | ✓ |
| Relevé Rendez-Vous Compte Service | | ✓ 0,50 €/mois | ✓ |
| Relevé Rendez-Vous Compte Équipement | | | ✓ 0,50 €/mois |
| Relevé Rendez-Vous Compte Bronze | | | ✓ 1 €/mois |
| Relevé Rendez-Vous Compte Or | | | ✓ 1,50 €/mois |
| Lettre Rendez-vous Patrimoine | | | ✓ |
| Réduction sur droit d'entrée PEB | | ✓ 1,50 €/mois | ✓ |
| Tarif mensuel | 5,00 € | 6,05 € | 7,30 € |

✓ : inclus dans les Comptes Services ✓ : option gratuite ✓ : option payante

Les options peuvent être souscrites indépendamment du Compte Service +.

Le Compte Service Prélude : 2,90 €/mois

L'ancienne gamme de Comptes Services du Crédit Agricole :

- Initial 3,55 €/mois - Equilibre 4,85 €/mois

- Souplesse 6,00 €/mois - Optimum 6,20 €/mois

Des solutions à la carte pour tous vos paiements

Retirer de l'argent, régler vos dépenses sans soucis, c'est important. Au Crédit Agricole Mutuel de Lorraine, nous mettons à votre disposition un éventail de produits et de services les plus adaptés à votre utilisation de l'argent : cartes bancaires, chèquiers, virements...

CARTES BANCAIRES

Monéo porte-monnaie électronique

Gratuit

Carte Comptant/Crédit

Cartwin et Cartwin Sociétaire à débit immédiat ⁽¹⁾

39,00 €/an

Cartwin et Cartwin Sociétaire à débit différé ⁽¹⁾

47,00 €/an

Gold Cartwin et Gold Cartwin Sociétaire (débit immédiat ou différé) ⁽¹⁾

102,50 €/an

Cartes de paiement et de retrait

L'Autre Carte

15,00 €/an

Prélude

21,20 €/an

Maestria ^{(1) (2)}

29,40 €/an

MasterCard et MasterCard Sociétaire à débit immédiat ⁽¹⁾

36,00 €/an

MasterCard et MasterCard Sociétaire à débit différé ⁽¹⁾

44,00 €/an

Gold MasterCard et Gold MasterCard Sociétaire ⁽¹⁾

99,50 €/an

Bonus Gold : à chaque utilisation de votre carte Gold, Gold Sociétaire, Gold Cartwin ou Gold Cartwin Sociétaire, vous bénéficiez d'une réduction de 0,05 € sur votre cotisation*

Platinum ⁽¹⁾

250,00 €/an

Visa à débit immédiat ⁽¹⁾

38,60 €/an

Visa à débit différé ⁽¹⁾

45,70 €/an

Visa Premier à débit différé ⁽¹⁾

109,00 €/an

Gestion des cartes

Reconfection d'une carte défectueuse

Gratuit

Rédition du code confidentiel 😊

8,15 €

Remplacement d'une carte défectueuse en urgence ou commande d'une 1^{ère} carte en urgence 😊

13,50 €

Remplacement d'une carte en urgence pour perte/vol 😊

25,70 €

Opposition sur carte à votre initiative (perte ou vol)

Gratuit

Opposition sur carte pour usage abusif

Gratuit

(1) Demi-tarif à partir de la 2^{ème} carte de votre compte, cette réduction s'appliquant sur la ou les cartes ayant les cotisations les moins élevées.

(2) La carte Maestria remplace la carte Maestro (30,00 €/an) et offre davantage de fonctionnalités.

* Selon les conditions en vigueur au contrat.

😊 Gratuit selon le Compte Service +, se référer à la page 6.

Retraits et paiements

| | |
|--|-------------------------|
| Retraits dans les distributeurs de billets du Crédit Agricole | Gratuit |
| Retraits en euros aux distributeurs d'une autre banque (France et zone euro) | |
| > Retraits illimités avec la carte Platinum | Gratuit |
| > Jusqu'à 8 retraits par mois avec les cartes Gold, Gold Sociétaire, Gold Cartwin, Gold Cartwin Sociétaire, Visa 1 ^{er} | Gratuit |
| > Jusqu'à 5 retraits par mois avec les cartes Jeunes | Gratuit |
| > Jusqu'à 2 retraits par mois avec les cartes MasterCard, MasterCard Sociétaire, Cartwin, Cartwin Sociétaire, Visa, Maestria | Gratuit |
| > Au-delà (par retrait) | 0,81 € |
| > Dès le 1 ^{er} retrait avec la carte Prélude ou L'Autre Carte (par retrait) | 0,81 € |
| Retrait en monnaie autre que l'euro ou hors zone euro dans les distributeurs | 2,5% + 3,00 € maxi 10 € |
| Paiement libellé en euros dans la zone euro | Gratuit |
| Paiement par carte bancaire dans une monnaie autre que l'euro ou hors zone euro | 2,5% + 1,00 € maxi 10 € |

CHÈQUES

| | |
|---|---------------|
| Mise à disposition d'un chéquier à l'agence et renouvellement automatique | Gratuit |
| Envoi postal simple d'un chéquier | Frais postaux |
| Envoi postal en recommandé avec AR d'un chéquier | Frais postaux |
| Délivrance d'un chèque de banque ou chèque certifié 😊 | 7,60 € |
| Opposition sur chèque à votre initiative (perte ou vol) 😞 | |
| > Par chèque | 14,75 € |
| > Par chéquier (à partir de 3 chèques consécutifs) | 29,00 € |

VIREMENTS

| | |
|--|---------|
| Réception d'un virement | Gratuit |
| Virement occasionnel ou permanent à destination d'un compte du Crédit Agricole | Gratuit |
| Virement occasionnel interbancaire effectué en agence (ordinaire ou SEPA) ⁽¹⁾ | 3,50 € |
| Virement permanent externe 😊 | |
| > À la mise en place | 5,60 € |
| > Par virement | Gratuit |

PRÉLÈVEMENTS

| | |
|--|---------|
| Paiement d'avis de prélèvement, de titre interbancaire de paiement (TIP) ou de prélèvement européen | Gratuit |
| Mise en place d'une autorisation de prélèvement ou enregistrement d'un mandat sur prélèvement européen | |
| > Trésor Public, EDF/GDF | Gratuit |
| > Autres émetteurs 😊 | 5,60 € |
| Opposition sur avis de prélèvement à votre initiative | Gratuit |

(1) Pour toutes précisions concernant le SEPA, veuillez vous référer à la partie Opérations à l'international page 9.

😊 Gratuit selon le Compte Service +, se référer à la page 6.



Gérez vos opérations, même les plus lointaines

Le virement 'européen' est un virement en provenance ou émis vers un pays de l'Union européenne, de l'Islande, de la Norvège ou du Lichtenstein, libellé en euros, inférieur ou égal à 50 000 €, muni des codes BIC et IBAN, frais bancaires partagés.

Le SEPA est un instrument paneuropéen qui fonctionne selon les modalités juridiques, fonctionnelles et techniques communes en transfrontalier et en national sur la zone SEPA (même pays que le virement européen + la Suisse). La mise en place du virement SEPA n'a aucune incidence sur la facturation des virements, laquelle est régie par le règlement européen 2560/2001 qui impose une égalité des prix entre les virements en euro pour un montant inférieur à 50 000 € nationaux et ceux émis dans l'Espace Economique Européen. Le choix de répartition devra être : frais partagés.

VIREMENTS REÇUS

| | |
|---|----------------|
| Virement SEPA ou virement 'européen' jusqu'à 50 000 € | Gratuit |
| Autre virement ⁽¹⁾ | 12,20 € |

VIREMENTS ÉMIS

| | |
|---|----------------------|
| Virement SEPA ou virement 'européen' jusqu'à 50 000 € | 3,50 € |
| Autre virement | |
| > Tranche jusqu'à 50 000 € | 0,10% - mini 17,50 € |
| > Tranche au-delà de 50 000 € | 0,05% |

CHÈQUES

| | |
|---|---------------------------------------|
| Encaissement d'un chèque « Sauf Bonne Fin » ⁽¹⁾ | 0,10% - mini 20,50 € maxi 115,00 € |
| Encaissement d'un chèque « Crédit Après Encaissement » ⁽¹⁾ | 0,10% - mini 25,00 € maxi 115,00 € |
| Paiement d'un chèque émis en faveur d'un bénéficiaire étranger ⁽¹⁾ | |
| > Tranche jusqu'à 50 000 € | 0,10% - mini 28,00 € |
| > Tranche au-delà de 50 000 € | 0,05% |

COMMISSION DE CHANGE

| | |
|---|---------------------------------------|
| Pour toute opération dans la monnaie autre que l'euro (au crédit ou au débit de votre compte) | 0,10% - mini 15,50 € maxi 200,00 € |
|---|---------------------------------------|

NÉGOCIATION BILLETS ET CHÈQUES DE VOYAGE EN MONNAIE AUTRE QUE L'EURO

| | |
|---------------------|--------------------|
| Cours selon devises | Affichés en agence |
| Commission | 3,50 € |

(1) Ces conditions s'entendent hors commission de change pour les pays dont la monnaie n'est pas l'euro et hors frais de la banque émettrice.



INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

| | |
|---|---------------------|
| Commission d'intervention en cas de provision insuffisante sur opération payée et rejetée | |
| > <i>Par opération rejetée ou payée</i> | 8,40 € |
| > <i>Plafonnement de perception journalier</i> | 3 |
| Lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision (cette lettre vous permet de régulariser votre situation et éviter ainsi l'interdiction d'émettre des chèques) | 14,15 € |
| Forfait pour un rejet d'un chèque sans provision (comprenant la lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision) | |
| > <i>Pour un chèque inférieur ou égal à 50 €</i> | 21,60 € |
| > <i>Pour un chèque supérieur à 50 €</i> | 41,60 € |
| Chèque payé en violation d'une interdiction bancaire | 34,55 € |
| Forfait pour un rejet d'avis de prélèvement, TIP ou prélèvement européen sans provision (comprenant la commission d'intervention) | maxi 20,00 € |
| Forfait pour un rejet de virement permanent (comprenant la commission d'intervention) | maxi 20,00 € |
| Notification d'un rejet d'ordre de paiement (prélèvement, TIP, virement...) par @message sur Crédit Agricole en Ligne | Gratuit |

TRAITEMENT PARTICULIER

| | |
|--|-------------------------|
| Désolidarisation de compte joint | 34,00 € |
| Changement d'adresse non signalé (dès la 1 ^{ère} lettre d'alerte) | 16,00 € |
| Frais de dossier interdit bancaire externe | 28,00 € |
| Avis à tiers détenteur, saisie attribution | 85,70 € TTC |
| Opposition administrative pour amendes | maxi 85,70 € TTC |
| Compte débiteur, dépassement d'ouverture de crédit non autorisé ou/et échéance de prêt en retard | |
| > <i>1^{ère} lettre d'alerte</i> | Gratuit |
| > <i>À partir de la 2^{ème} lettre d'alerte</i> | 14,90 € |
| Frais de dossier amiable | 38,75 € TTC |
| Gestion de compte inactif | 37,60 €/an |

GESTION DES IMPRÉVUS

Découvert en compte non autorisé ou dépassement des lignes autorisées : Intérêts débiteurs sur 360 jours : taux variable sur la base du taux de l'usure en vigueur au trimestre considéré moins 2 points du taux d'usure. Par exemple, pour un découvert non autorisé de 800 € sur une période de 10 jours, si les intérêts débiteurs sont calculés au taux conventionnel de 17,27% l'an, ceux-ci s'élèveront à 3,84 € sur une base de 360 jours.



Valorisez et gérez votre patrimoine

Épargner librement, préparer un projet futur, valoriser votre capital ... vos besoins sont divers et variés. Au Crédit Agricole Mutuel de Lorraine, nous vous proposons une gamme de placements et de solutions innovantes pour investir gagnant.

| | |
|--|---------------------------------|
| Transfert de compte d'épargne (CEL, PEL, PEP'S), compte-titre, PEA...vers une autre banque (par produit) | 135,00 € |
| Opposition sur titres et mainlevée | 31,00 € |
| COMPTES-TITRES | |
| Compte à terme, Varius, SCPI, Fonds Communs de créances, PEP's, Bons d'épargne et de capitalisation, Vendôme Patrimoine, Vendôme Privilège | Gratuit |
| Droits de garde | |
| > Frais de tenue de compte (ou montant minimum prélevé) | 19,20 € TTC |
| > Frais appliqués à la valeur boursière (au 31 décembre 2011) | |
| - Obligations et OPCVM Crédit Agricole | Gratuit |
| - Valeurs autres que Crédit Agricole | 0,25% + 3,00 € TTC par ligne |
| OPÉRATIONS DE BOURSE | |
| <i>Ordres de bourse sur valeurs cotées en France (comprenant les frais de courtage de la Société de Bourse et de TVA, ne comprenant pas les frais de marché)</i> | |
| Ordre passé en agence | |
| > Frais de négociation | 1,29% mini 15,75 € |
| > Frais fixes de règlement / livraison | 6,30 € |
| Ordre passé par Internet – Invest Store Initial | |
| > Frais de négociation | |
| - Ordre inférieur ou égal à 5 000 € | 0,69% - mini 6,30 € |
| - Ordre supérieur à 5 000 € | 0,49% - mini 6,30 € |
| Souscription OPA/OPE, encaissement coupons | Gratuit |
| Souscription d'OPCVM d'autres établissements financiers (forfait de souscription, hors frais de l'émetteur) | 30,00 € |
| Souscription SICAV et FCP | |
| > FCP et SICAV de trésorerie, droit d'entrée | Gratuit |
| > FCP et SICAV actions obligations | Nous consulter |

Réalisez vos projets

Projet immobilier, achat d'un véhicule... tous les projets sont dans la nature. Le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine réalise vos rêves en mettant à votre disposition différentes formules de prêt pour mieux répondre à vos besoins.

| | |
|--|----------------|
| Frais de dossier | Nous consulter |
| Modification du compte de remboursement | 28,50 € |
| Modification du jour d'échéance | 38,00 € |
| Modification de l'emprunteur ou de la garantie | 112,00 € |
| Délivrance d'un décompte de remboursement d'un crédit par anticipation | 38,00 € |
| Mainlevée d'hypothèque | 112,00 € |
| Délégation d'assurance | 112,00 € |
| Opposition à l'assurance | 29,20 € |
| Information aux cautions | Gratuit |
| Attestations diverses sur crédit | 16,00 € TTC |

ASSURANCES ET AUTRES SERVICES



Vivez léger, protégez-vous

Vivre en toute sécurité, protéger ses proches...c'est essentiel. Le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine est aussi assureur : nous mettons à votre disposition des solutions sur mesure pour assurer vos biens, vos proches mais également vous-même.

ASSURANCE DES BIENS

| | |
|---|----------------------------|
| Location de coffre-fort | |
| > Selon la taille | à partir de 70,50 € TTC |
| Assurance des moyens de paiement - Sécuricompte Vol + | 2,50 €/mois |
| Assurance automobile / habitation | Nous consulter |

AUTRES SERVICES

| | |
|---|--|
| Recherche d'opération simple ou duplicata | 11,20 € TTC |
| Recherche d'opération complexe ou datant de plus d'un an | Selon devis |
| Dossier de succession | |
| > Forfait si uniquement comptes joints | 20,00 € TTC |
| > Pourcentage de l'actif du défunt (hors ass. vie) et de la totalité des comptes joints | 0,70% mini 55,00 € TTC maxi 400,00 € TTC |



Des solutions pour votre indépendance

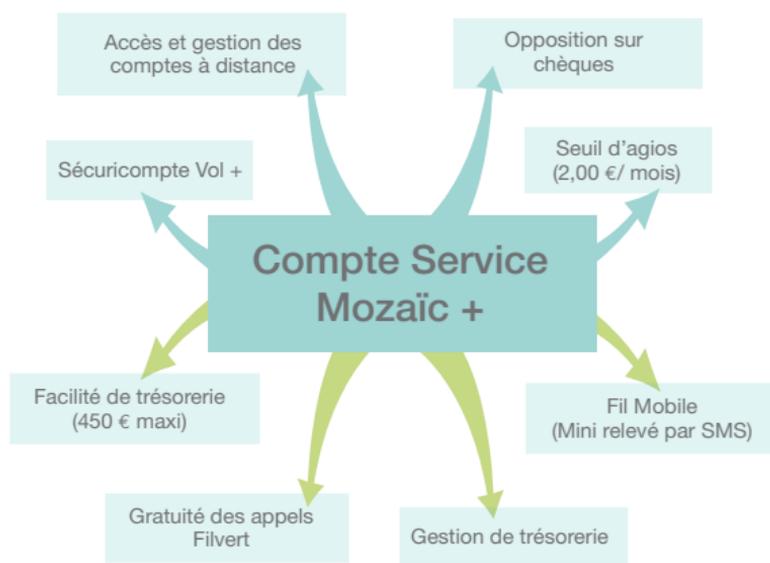
De la naissance à l'entrée en vie active, vos projets fusent et vos besoins changent. Au Crédit Agricole Mutuel de Lorraine, nous vous proposons une gamme de produits et de services adaptés qui évoluent avec vous et selon vos envies.

LES CARTES JEUNES

| | |
|---|------------|
| Ma Première Carte ⁽¹⁾ dès 12 ans | 10,00 €/an |
| Les cartes MOZAÏC | |
| > à autorisation systématique ⁽¹⁾ dès 12 ans | 20,00 €/an |
| > de paiement ⁽¹⁾ dès 18 ans | 24,00 €/an |

Le Compte Service Mozaïc + (à partir de 16 ans)

| | |
|--|-------------|
| Sans carte | 2,95 €/mois |
| Avec la carte MOZAÏC à autorisation systématique | 3,75 €/mois |
| Avec la carte MOZAÏC de paiement | 3,95 €/mois |



LES « + » JEUNES

Droits de garde sur les comptes-titres :

> Exonération totale pour les moins de 18 ans

> Réduction de 50% pour les 18-25 ans

PRÊTS

| | |
|-------------------|----------------|
| Frais de dossier | |
| > Prêts Jeunes | Gratuit |
| > Prêts Étudiants | Gratuit |

L'ancien Compte Service Mozaïc : 3,15 €/mois

- Inclus dans le Compte Service Mozaïc +
- Options gratuites

Les composantes et les options peuvent être souscrites indépendamment du Compte Service +.



Assurances Pacifica

- > **Déclaration de sinistres**
08 00 810 812 (n° gratuit)
- > **Informations, modifications sur vos contrats**
N° indigo 03 29 77 66 01

Services MasterCard

Assistance et Assurance

- > **En France** : 01 45 16 65 65
- > **À l'étranger** : + (33) 1 45 16 65 65

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement, faites opposition :

- > **Sur votre carte**
(Centre National des cartes perdues ou volées)
En France : 09 69 39 92 91
À l'étranger : + (33) 969 39 92 91
- > **Sur votre chéquier**
(Centre National des chèques perdus ou volés)
08 92 68 32 08 (0,337 euros TTC/min)

- > **Une insatisfaction ?**
- > **Une réclamation ?**
- > **Un différend à régler ?**

> Votre Conseiller et votre agence sont vos interlocuteurs privilégiés pour répondre à vos questions.

> Le Service Clients est également à votre écoute. Vous pouvez adresser vos demandes à l'adresse suivante :

**Crédit Agricole Mutuel de Lorraine
Service Clients
CS 71700
54017 Nancy Cedex**

Ou par mail à :
infoclients@ca-lorraine.fr



www.ca-lorraine.fr

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^{er} janvier 2011.

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

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