

Guide du bon usage de votre banque

Particuliers

Extrait des
conditions générales
de banque applicable
au 1^{er} janvier 2011



SUD RHÔNE ALPES
BANQUE ET ASSURANCE

www.ca-sudrhonealpes.fr

Sommaire

- **VOTRE COMPTE P. 4**
- **VOS SERVICES DE BANQUE A DISTANCE..... P. 5**
- **VOS CARTES BANCAIRES P. 6**
- **L'INFORMATION SUR VOS COMPTES P. 7**

- **VOS OPERATIONS COURANTES P. 8**
- **VOS OPERATIONS DIVERSES P. 9**
- **LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT.... P. 10-11**

- **VOS FINANCEMENTSP. 12**
- **VOTRE COMPTE-TITRES ET
VOS OPERATIONS DE BOURSEP. 13**
- **VOS OPERATIONS AVEC L'ETRANGER.....P. 14**

- **JEUNES DE MOINS DE 25 ANS.....P. 15**

Document non publicitaire, mis à la disposition du public, en application de l'article R 312-1 du code monétaire et financier.

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.

L'ouverture et la gestion

▶ Ouverture d'un compte avec remise de la convention de compte	GRATUIT
▶ Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire	GRATUIT
▶ Transfert de compte dans une autre agence du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes	GRATUIT
▶ Enregistrement d'un changement d'adresse	GRATUIT
▶ Mise en place et gestion des procurations	GRATUIT
▶ Chéquier renouvelé automatiquement et remis à l'agence	GRATUIT
▶ Envoi de chéquier en recommandé	8,00
▶ Envoi de carte bancaire renouvelée à échéance	GRATUIT
▶ Frais de tenue de compte actif	GRATUIT

Votre Compte Service : Offre groupée de produits et services

Avec le Compte Service*, bénéficiez d'un ensemble de services sur mesure pour gérer au quotidien avec souplesse votre compte. L'abonnement mensuel est plus économique qu'une souscription de services à la carte.

▶ Compte Service Equilibre	par mois	4,45
▶ Compte Service Epargne	par mois	5,80
▶ Compte Service Optimum	par mois	8,05

La gestion de patrimoine

▶ Convention Privilège**	par an	720,00
▶ Bilan patrimonial	par acte	300,00
▶ Assistance aux déclarations IR***	par acte	85,00
▶ Assistance aux déclarations ISF****	par acte	350,00

* Les composantes des offres Compte Service du Crédit Agricole peuvent être vendues séparément.

** Facturation trimestrielle.

*** Impôt sur le revenu.

**** Impôt sur la fortune.

Vos accès Crédit Agricole En Ligne



Vos accès sécurisés à vos comptes sur Internet

- ▶ Accès libre (sans abonnement) 

Un service de consultation, de virements entre vos comptes du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes et de gestion de votre compte Supplétis ou Open **GRATUIT**
- ▶ Accès avec abonnement mensuel
 - Forfait : un service complet de gestion de vos comptes comprenant les virements interbancaires **2,50**
 - Forfait Plus : un service complet qui intègre les prestations de Forfait + la gestion de vos titres **2,50**

Vos autres accès personnalisés

- ▶ Option Mobile

Un service pour recevoir sur votre téléphone portable le solde de votre compte et les 3 dernières opérations

 - Envoi à jours fixes par mois **2,00**
 - Envoi à la demande par message **0,30**
- ▶ Option Alertes 

Un service d'alertes par SMS ou par mail vous informant du fonctionnement de votre compte

 - Pour 4 messages par mois **GRATUIT**
 - Au-delà par message **0,30**

Le conseil de votre Chargé de clientèle :

Privilégiez vos opérations avec notre banque à distance

Par Internet, téléphone fixe ou portable, gardez le contact avec le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes sans vous déplacer et en totale autonomie... Consultez vos comptes, effectuez vos opérations courantes, réalisez des devis et souscrivez à certains produits.

En utilisant Internet, bénéficiez de conditions privilégiées pour vos virements externes et vos opérations de bourse par exemple.

Vos cartes bancaires

cotisation annuelle

	débit immédiat	débit différé
CARTWIN MASTERCARD !	36,00	45,00
CARTWIN GOLD	94,00	122,00
MASTERCARD	36,00	45,00
MASTERCARD CSBJ ET GF38	38,00	47,00
GOLD MASTERCARD	94,00	122,00

▶ L'AUTRE CARTE !	15,00
▶ MASTERCARD à débit immédiat (avec contrôle du solde)	32,10
▶ VISA à débit différé	46,00
▶ VISA Premier	127,00
▶ PLATINUM	300,00

Votre porte-monnaie électronique (MONEO)

▶ Sur carte bancaire	GRATUIT
▶ Sur carte dédiée	par an 8,30

Les services liés aux cartes

▶ Opposition carte par le porteur suite à perte ou vol	GRATUIT
▶ Commande urgente de carte bancaire	12,50
▶ Réédition du code confidentiel	8,33
▶ Envoi sécurisé de cartes	
- France	12,32
- Europe hors France	15,31
- Reste du monde	25,50
▶ Envoi carte remplacée suite défektivité	3,00
▶ Modification des plafonds cartes	
- Plafond voyageur	par an 11,00
- Autres modifications ponctuelles de plafond, par opération	9,00
▶ Garantie des Achats En Ligne*	par mois 1,60

* Toutes cartes de paiement éligibles sauf « l'autre carte », Maestro classique, Prélude et Open.

Le conseil de votre Chargé de clientèle :

Des cartes bancaires innovantes :

- ▶ La carte sociétaire : les cartes MasterCard sont déclinées dans une gamme réservée aux sociétaires et aux mêmes tarifs. Pour tout paiement ou retrait, le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes verse 0,01€ sur un fonds destiné aux initiatives locales de son territoire.
- ▶ Cartwin : la carte double action. À chaque utilisation, choisissez le mode de paiement souhaité : au comptant ou à crédit et assurez vos achats à partir de 75 €.

Votre relevé de compte

Périodicité des envois	Relevés de compte «papier»	E-relevés
Mensuelle	GRATUIT	GRATUIT
Bimensuelle	2,08/mois	GRATUIT
Décadaire	2,65/mois	1,25/mois
Journalière	15,90/mois	7,40/mois

► Choix de l'envoi pour le relevé de compte « papier »

- Un relevé regroupant l'ensemble des comptes de la famille **GRATUIT**
- un relevé par compte, une enveloppe par personne par mois **2,10**
- un relevé et une enveloppe par compte par mois **3,15**

► Réédition de relevé par relevé **6,35**

► Relevé Global d'Avoirs par an **18,50**



Le conseil de votre Chargé de clientèle :

Retenez l'e-relevé

En remplacement de l'envoi par courrier, l'e-relevé vous permet de recevoir et de consulter vos relevés de compte et vos courriers de gestion directement dans votre espace sécurisé Crédit Agricole En Ligne sur Internet. Service pratique, écologique et totalement sécurisé.

Les frais de recherche

► Recherche sur opérations bancaires

- Document < 1 an **9,00**
- Document ≥ 1 an **13,50**
- Photocopie par document **2,25**

► Recherche de justificatif sur paiement par carte bancaire **14,30**

► Recherche NPAI **de 27,70 à 31,50**

► Enregistrement NPAI **12,20**

Autres opérations sur votre compte

▶ Émission d'un chèque de banque		12,50
▶ Clôture de compte à l'initiative du titulaire		GRATUIT
▶ Fourniture d'une liste des opérations automatiques et récurrentes à la demande du client lors de la clôture du compte		30,00
▶ Transfert de produit d'épargne vers une autre banque		87,00
▶ Location de coffre	par an	à partir de 56,50
▶ Gestion de comptes inactifs	par an	38,30
▶ Demande d'attestation		9,20
▶ Modification d'un contrat d'assurance		
- en agence	par avenant	5,00
- par l'Agence En Ligne*		GRATUIT
▶ Successions		
- Frais d'ouverture de dossier de succession		
• Avoirs < à 500 €		GRATUIT
• Avoirs ≥ à 500 €	0,8 % du montant des avoirs	
	mini	75,50
	maxi	500,00
- Frais de gestion annuels		42,00
▶ Assurance des moyens de paiement 		
- Sécuricompte	par an	29,50

* Numéro AZUR 0 810 820 000 (prix d'un appel local). Service disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 et le samedi de 8h30 à 16h.

Lettres d'information

▶ Lettre adressée pour compte irrégulier	
– 1 ^{er} avis	2,18
– Lettre de rappel	12,50
▶ Lettre d'information préalable avant rejet de chèque sans provision	12,30
▶ Lettre de mise en demeure	18,80

Frais sur dysfonctionnement

▶ Frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
– Montant inférieur ou égal à 50 €	30,00*
– Montant supérieur à 50 €	50,00*

En cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours suivant la 1^{ère} présentation : GRATUIT

▶ Frais par prélèvement rejeté pour défaut de provision	
– Montant supérieur ou égal à 20 €	forfait 20,00

*Pour les ordres de paiement inférieurs à 20 €, le plafond des frais est limité au montant de l'ordre de paiement rejeté.***

▶ Notification du rejet d'un prélèvement ou virement pour un motif autre qu'absence de provision	3,00
--	------

▶ Frais pour chèque en infraction émis malgré une interdiction bancaire	26,00
---	-------

▶ Commission d'intervention  par opération	7,65
---	------

Commission, par opération, perçue en cas de présentation d'une opération débitrice non-autorisée, qu'elle soit payée ou non dans la limite d'un plafond mensuel de 20 opérations.

Divers

▶ Gamme de moyens de paiement alternatifs pour les clients interdits de chéquier	
– Forfait initial	par mois 2,90
▶ Interdiction bancaire externe émise par une autre banque	25,50

* Ces montants comprennent les frais de lettre d'information préalable, la commission d'intervention et les frais de rejet.

** Ces montants comprennent la commission d'intervention, les frais de rejet et les frais de notification.

Opposition sur moyens de paiement

▶ Opposition carte par nos soins pour utilisation abusive	GRATUIT
▶ Opposition sur chèque	13,00
▶ Opposition sur prélèvement	GRATUIT

▶ **Pour faire opposition sur votre carte et votre chéquier en cas de perte ou de vol**

▶ **04 76 86 74 56**

PRIX APPEL LOCAL

Procédures civiles

▶ Frais par avis ou opposition à tiers détenteur, opposition douane et saisie-attribution ou conservatoire		83,60
- Si non réalisation		16,10
▶ Frais par opposition administrative		
- 10 % du montant de l'opposition	maxi	83,60
- Si non réalisation		16,10

Le conseil de votre Chargé de clientèle :

Des services qui vous préviennent en cas de besoin

Pour connaître la situation de votre compte, pour anticiper dans la gestion de vos comptes et éviter les mauvaises surprises...

▶ Le service Alertes : recevez un SMS ou un mail si nécessaire. C'est vous qui déterminez les opérations pour lesquelles vous souhaitez être prévenu (débit, crédit, libellés...).

▶ Le service Mobile : un SMS vous indique le solde de votre compte, votre encours de carte bancaire et vos dernières opérations (mini relevés de compte).

En l'absence d'autorisation de découvert, le taux d'intérêts débiteurs appliqué par le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes est inférieur de 0,05 point par rapport au taux d'usure publié au Journal Officiel.

Service bancaire de base : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L 312-1 du Code Monétaire et Financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D 312-5 du Code Monétaire et Financier.

Les frais de dossier (hors frais de prise de garantie)

▶ Prêt personnel		
- Crédit à la consommation, crédit auto		
1 % du montant emprunté	maxi	250,00
- Crédit renouvelable		GRATUIT
▶ Prêt habitat		
- Réaménagement de crédit ou changement d'objet		
1 % du capital restant dû	mini	320,00
	maxi	660,00
- Prêt Tout Habitat et Prêt Conventiionné		
1 % du montant emprunté	mini	240,00
	maxi	870,00
- Prêt à l'Accession Sociale		
1 % du montant emprunté	mini	240,00
	maxi	500,00
- Prêt à Taux Zéro		GRATUIT
- Prêt Épargne Logement		GRATUIT

La gestion des crédits

▶ Prise en charge dossier Assurance Décès Invalidité		42,00
▶ Délégation d'assurance externe	par assuré	127,00
▶ Information sur caution		15,60
▶ Modification des conditions de crédit, par avenant	de 36,00 à 170,00	
▶ Report d'échéance		29,00
▶ Décompte de remboursement anticipé		24,00
▶ Mainlevée totale ou partielle de garantie hypothécaire		160,00
▶ Demande de réédition de tableau d'amortissement		19,00
▶ Frais de recherche		
- Sur crédit en cours (hors frais de photocopie)		5,00
- Sur crédit soldé (hors frais de photocopie)		5,00

Droits de Garde

▶ Droits de garde par compte			
- Compte-titres ordinaire et PEA par an	mini		26,00
	maxi		390,00
- Si uniquement CCI ou Parts Sociales du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes			GRATUIT
▶ Droits de garde par ligne			
- Valeurs du groupe Crédit Agricole			0,12 %
- Autres valeurs françaises et étrangères			0,31 %
▶ Transfert vers un autre établissement			
- Par compte-titres			86,50
- Par ligne (plafond 10 lignes)			8,65

Frais de courtage sur actions et obligations*

Marché français - Commission sur le montant de la transaction

▶ Internet			
- Invest store initial	frais proportionnels		0,54 %
	frais fixes		GRATUIT
- Invest store intégral	mini		8,00
	forfait mensuel		8,00
	(gratuit à partir de 2 opérations par mois)		
	ordre < 1500 €		7,00
	1500 € < ordre < 7500 €		13,00
	ordre > 7500 €	0,12 % +	13,00
	Warrants**	forfait	8,00
▶ Agence En Ligne***		frais proportionnels + frais fixes	1 % + 4,50
		mini	15,00
▶ Agence		frais proportionnels + frais fixes	1,60 % + 4,50
		mini	18,00
▶ Service de règlement différé		voir les conditions générales de banque en agence	
▶ Souscription d'OPCVM hors groupe Crédit Agricole		forfait	30,00

Informations sur votre portefeuille titres

▶ Réédition relevé portefeuille	< à 5 ans		7,60
	≥ à 5 ans		30,00
▶ Envoi d'avis d'opéré	papier	par envoi	1,00
	Internet		GRATUIT

* Hors frais de marché conformément à la directive des marchés financiers, ces frais de marchés sont variables selon l'opérateur (information sur l'accès Internet « bourse en ligne » Invest store / nouvelles plates-formes de négociation).

** Un supplément est facturé si ordre téléphonique.

*** Numéro AZUR 0 810 820 000 (prix d'un appel local). Service disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 et le samedi de 8h30 à 16h.

Les opérations par carte internationale

▶ Les paiements		
- En euros, dans un pays de l'UE		GRATUIT
- En autres devises dans un pays de l'U.E et reste du monde (toutes devises)		2,30 % + 0,3
▶ Les retraits au distributeur de billets		
- En euros, dans un pays de l'UE	par retrait	1,00
<i>Une franchise de 0 à 4 retraits gratuits par mois et par carte est appliquée selon le type de carte. Gratuité pour les cartes Gold, Cartwin Gold, Visa Premier, Platinum.</i>		
- En autres devises dans un pays de l'U.E et reste du monde (toutes devises)		2,30 % + 3,15
▶ Les retraits au guichet		
- Hors Crédit Agricole, en euros, dans un pays de l'U.E		6,20
- En autres devises dans un pays de l'U.E et reste du monde (toutes devises)		2,30 % + 6,00

Les opérations par compte

▶ Les paiements à destination de l'étranger		
- Virement européen* émis en agence		3,75
· Frais supplémentaires en cas de coordonnées bancaires BIC/IBAN absentes, erronées ou non conformes		10,76
- Virement autre émis		
· Frais de virement 0,10 %	mini	15,50
	maxi	100,00
· Frais à la charge du donneur d'ordre, selon pays	mini	24,00
▶ Les paiements en provenance de l'étranger		
- Virement européen* reçu		GRATUIT
- Virement autre reçu		13,20
▶ La commission de change s'ajoute à toutes opérations en devises		
		0,07 %
	mini	16,00
	maxi	95,00
▶ Opérations de change		
- Billets de banque étrangers		
· Achat par compte (cours guichet** - 1,5%) + frais fixes		6,00
· Vente par compte (cours guichet** + 2%) + frais fixes		6,00
- Chèques de voyage (Travellers Chèques)		
· Achat de TC en devises (cours guichet** - 1,5%) + 1 % de commission d'émission + frais fixes		6,00
· Achat de TC en euros commission d'émission		1,00 %
· Vente de TC en devises (cours guichet** + 2%) + frais fixes		6,00
· Vente de TC en euros		GRATUIT
▶ Frais d'intervention spécifique	mini	39,00

* Virement européen : virement transfrontalier en euros entre deux pays de l'U.E. (à destination et en provenance de l'étranger) jusqu'à 50 000 € et pour lequel :

- le donneur d'ordre a fourni les deux références bancaires du bénéficiaire satisfaisant aux critères d'automatisation :
 - > code SWIFT (BIC ISO) de la banque du bénéficiaire.
 - > IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire.

- les frais sont partagés entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire.

** Le cours guichet est disponible dans la presse financière.

Votre compte bancaire

- | | |
|--|----------------------|
| ▶ Dès 12 ans, ouverture de votre premier compte bancaire | GRATUIT |
| ▶ À 18 ans, le Compte Service Mozaïc | par mois 2,75 |

Votre carte bancaire

Cotisation annuelle

▶ Pour les moins de 18 ans

- | | | |
|---------------------|------------------------------------|--------------|
| - MA PREMIÈRE CARTE | GRATUITE la 1 ^{ère} année | 12,00 |
| - MOZAÏC M6 | GRATUITE la 1 ^{ère} année | 22,00 |

▶ Pour les 18 à 25 ans

- | | | |
|--|--|--------------|
| - MOZAÏC M6 | | 22,00 |
| - MASTERCARD à débit immédiat | | 36,00 |
| - Cartes CSBJ et GF 38 Mastercard à débit immédiat | | 38,00 |

▶ Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

- | | |
|---|----------------|
| - Distributeur de billets Crédit Agricole | GRATUIT |
| - Distributeur de billets d'une autre banque en euros dans un pays de l'U.E | 0,50 |

Une franchise de 0 à 4 retraits gratuits par mois et par carte est appliquée selon le type de carte. Gratuité pour les cartes : Gold, Cartwin Gold, Visa Premier et Platinum.

Vos services de banque à distance

- | | |
|---|----------------------|
| ▶ Le service Accès Libre (sans abonnement) de consultation et de virements entre vos comptes du Crédit Agricole Sud Rhône Alpes | GRATUIT |
| ▶ Le service Forfait (à abonnement mensuel) pour vos virements interbancaires | par mois 1,25 |
| ▶ L'option Mobile à jours fixes | par mois 2,00 |

Les incidents de fonctionnement de votre compte

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| ▶ Commission d'intervention | par opération 3,82 |
|-----------------------------|---------------------------|

Commission par opération perçue en cas de présentation d'une opération débitrice non autorisée, qu'elle soit payée ou non dans la limite d'un plafond mensuel de 20 opérations.

Financez vos études ou votre formation professionnelle

- | | |
|---|----------------|
| ▶ Frais de dossier sur prêt étudiant, prêt apprenti et MOZAÏC Projets | GRATUIT |
|---|----------------|

Le conseil de votre Chargé de clientèle :

Enfin une relation différente avec sa banque

Quel que soit votre âge et votre situation (mineur, étudiant, apprenti ou jeune actif), nous vous proposons des offres adaptées pour vous aider à gérer votre argent au quotidien, épargner pour vos futurs projets ou financer vos premiers coups de cœur.

- ▶ **Vous souhaitez un complément d'information ?**
- ▶ **Vous avez une question ou simplement une précision sur nos tarifs ?**

- Prenez contact avec un Conseiller au **09 69 320 329** (appel non surtaxé).

Il est à votre écoute
du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30
et le samedi jusqu'à 16 h.

- ▶ **Vous souhaitez nous faire part d'une réclamation ?**
- ▶ **Vous avez un point d'insatisfaction à nous signaler ?**

Adressez votre réclamation

- Par Internet sur **www.ca-sudrhonealpes.fr**
Page d'accueil (espace contact) / Réclamation.
- Par courrier
Crédit Agricole Sud Rhône Alpes
Service Réclamations
290, rue Faventines
26950 VALENCE cedex 9

Nos conditions générales de banque sont disponibles en agence et sur notre site Internet :
www.ca-sudrhonealpes.fr



Caisse Régionale de Crédit Agricole Sud Rhône Alpes - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit. Siège social situé 15-17 rue Paul Claudel B.P. 67 38041 Grenoble cedex 9 - 402 121 958 RCS Grenoble - code APE 6419 Z. Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 023 476.

- 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.

