

**PRINCIPALES CONDITIONS
TARIFAIRES APPLICABLES
AUX PARTICULIERS**

2012

EN VIGUEUR AU 1^{ER} JANVIER 2012



Île de
France



Edito

Chère Cliente, cher Client,

Dans un souci permanent de transparence, vous trouverez dans cette brochure les principales conditions tarifaires de nos produits et services applicables à la clientèle des Particuliers à partir du 1^{er} janvier 2012.

Une fois encore, nous nous sommes attachés à rendre ce document le plus lisible possible. Vous retrouverez notamment un aménagement des rubriques autour des grands thèmes de la banque, l'extrait standard des dix tarifs communs à la profession bancaire et le symbole @ pour les tarifs liés à nos services sur Internet.

Nos conditions tarifaires sont également consultables dans l'ensemble de nos agences et sur notre site Internet : www.ca-paris.fr. Vous disposez ainsi de moyens de contact et d'information complémentaires accessibles 24h/24 (site internet, site mobile, serveur téléphonique...). Et pour vous accompagner au quotidien, votre Conseiller reste votre interlocuteur privilégié.

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations et notre offre de produits et services évolue sans cesse pour s'adapter toujours mieux à vos attentes.

Je vous remercie de votre confiance et de votre fidélité.



Pascal Célérier
Directeur Général

Sommaire

Extrait standard des tarifs	4
Ouverture, fonctionnement et suivi du compte	5
▪ Ouverture, transformation, clôture	
▪ Relevés de compte	
▪ Tenue de compte	
▪ Services en agence	
Banque à distance	6
▪ Internet	
▪ Internet mobile	
▪ Téléphone	
▪ Services d'alertes SMS	
Moyens et opérations de paiement	7
▪ Cartes	
▪ Virements	
▪ Prélèvements/TIP	
▪ Chèques	
Offres groupées de services	10
▪ Compte à Composer	
▪ Comptes Services	
▪ Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)	
Irrégularités et incidents	13
▪ Commission d'intervention	
▪ Opérations particulières	
▪ Incidents de paiement	
Découverts et crédits	14
▪ Découverts	
▪ Crédits à la consommation	
▪ Crédits immobiliers	
▪ Autres opérations liées au crédit	
Epargne et placements financiers	15
▪ Epargne bancaire	
▪ Placements financiers	
Offre jeunes	17
▪ Cartes	
▪ Offres groupées de services	
▪ Découverts et crédits	
▪ Epargne et placements financiers	
▪ Assurance	
Opérations internationales	19
▪ Virements	
▪ Encaissement de chèques	
▪ Paiement par carte	
▪ Change	
Assurance et prévoyance	20
▪ Protection des personnes	
▪ Protection des biens	
▪ Protection contre les risques de la vie quotidienne	
▪ Autres assurances	
Services de succession	21
Autres services	21
Résoudre un litige	24

Extrait standard des tarifs*

€

Les tarifs ci-dessous sont hors offres groupées de services (Comptes Services et Compte à Composer du Crédit Agricole) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

■ Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet** (Crédit Agricole En Ligne Extension)	Gratuit
■ Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Filmoblie)	1,60/mois pour 1 message par semaine soit 19,20/an
■ Carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte Mastercard à Débit Immédiat)	37/an
■ Carte de paiement internationale à débit différé (Carte Mastercard à Débit Différé)	45/an
■ Carte de paiement à autorisation systématique (Carte Maestro)	32/an
■ Retrait en euro dans un DAB d'un autre établissement de la zone Euro (carte Mastercard ou Visa)	0,85/retrait A partir du 5 ^e retrait par mois le cas échéant
■ Virement SEPA occasionnel externe dans la zone Euro - en agence - par internet	3,40/opération Gratuit
■ Frais de prélèvement SEPA - mise en place d'une autorisation - par prélèvement	Gratuit Gratuit
■ Commission d'intervention - Plafond de - Plafond de	8,20/opération 32,80/jour 196,80/mois
■ Assurance Perte ou Vol des moyens de paiement (SécuriCOMPTE Protection Vol) <i>Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>	2,33/mois soit 28/an
■ Assurance Perte ou Vol des moyens de paiement (SécuriCOMPTE Plus) <i>Commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>	2/mois soit 24/an

* 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 de tarifs.

** Hors coût d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès Internet.

Ouverture, fonctionnement et suivi du compte

Ouverture, transformation, clôture

€

■ Ouverture de compte ▲	Gratuit
■ Service bancaire de base ⁽¹⁾	Gratuit
■ Facilité : service d'aide au changement de domiciliation	Gratuit
■ Mobilité bancaire : liste des opérations récurrentes et automatiques sur 1 an	Gratuit
■ Clôture de compte ▲	Gratuit
■ Transfert de compte interne au Crédit Agricole d'Ile-de-France	Gratuit

Relevés de compte

€

	Papier	@ Internet
■ Relevé de compte		
- périodicité mensuelle	Gratuit	Gratuit
- périodicité par quinzaine ⁽²⁾	1,13/mois	0,57/mois
- envoi systématique d'extrait après mouvement	0,84/mois	0,42/envoi
■ Avis d'opéré à chaque opération effectuée dans une agence		Gratuit
■ Récapitulatif annuel des frais bancaires		Gratuit
■ Relevé Rendez-Vous Comptes <i>Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>		25,40/an
■ Relevé Global des Avoirs (épargne/crédit) <i>Commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>		25,40/an

Tenue de compte

€

■ Frais de tenue de compte actif ▲	Gratuit
■ Frais de tenue de compte inactif (sans mouvement depuis 12 mois)	37/an

Services en agence

€

■ Versement d'espèces (valeur jour) ⁽⁴⁾	Gratuit
■ Remise de chèque Crédit Agricole d'Ile-de-France (valeur jour) ⁽⁴⁾	Gratuit
■ Remise de chèque autre que Crédit Agricole d'Ile-de-France (date de valeur : 1 jour ouvré après la date de l'opération si celle-ci intervient un jour ouvré) ⁽⁵⁾	Gratuit
■ Forfait comprenant les coûts de recherche, photocopie ou réédition (chèque, justificatif, titres, produits de placements, récapitulatif annuel des frais bancaires...), par document ou relevé - durée ≤ 6 mois - durée > 6 mois	13,50 32
■ Copie de chèque disponible en agence	5,20/copie
■ Duplicata d'extrait de compte	6,40/relevé
■ Forfait pour recherche complexe (type audit)	Sur devis
■ Attestations annuelles de solde de compte (titres, épargne, assurance-vie...)	32/attestation
■ Changement d'adresse non signalé avec retour de courrier	18/an

- Les coffres forts⁽⁶⁾
 - frais de location annuelle d'un compartiment, en fonction du volume
 - frais de location temporaire d'un compartiment, en fonction du volume
 - ouverture de coffre suite à perte de clés

À partir de 94,70/an

À partir de 20,80/mois
63,50 + frais réels

Banque à distance

Internet

- Consultation des comptes avec Crédit Agricole En Ligne (CAEL), www.ca-paris.fr⁽⁷⁾

Gratuit

- Gestion des comptes avec virements externes inclus avec CAEL Extension, www.ca-paris.fr⁽⁷⁾

Gratuit

- Bourse par internet avec CAEL Extension Bourse, www.ca-paris.fr⁽⁷⁾

- Investstore Initial
- Investstore Intégral

1,90/mois

Gratuit

si 2 ordres/mois,
sinon 8/mois

Internet mobile

- Webmobile sur m.ca-paris.fr⁽⁷⁾⁽⁸⁾

Gratuit

Téléphone

- FILVERT (serveur vocal interactif) 0 897 65 55 45⁽⁹⁾
- Centre de contact Fréquence Client n° Vert 0 800 022 433⁽⁹⁾⁽¹⁰⁾ du lundi au vendredi (9h à 19h) et le samedi (9h à 14h)

0,56/appel

Gratuit

Services d'alertes SMS

- Filmobile (service de mini-relevés sur téléphone portable) :

- 1 message/semaine **1,60/mois**
- 2 messages/semaine - Arrêt de commercialisation à partir de janvier 2012⁽³⁾ **2,60/mois**
- 3 à 5 messages/semaine - Arrêt de commercialisation à partir de janvier 2012⁽³⁾ **3,60/mois**

Commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾

- Alerte "Écopage"⁽¹¹⁾ **0,40/mois**
- Alerte temps réel de gestion **1/mois**
- Alerte achat à distance **1/mois**
- Alerte solde disponible 1 SMS/semaine **0,15/mois**
- Alerte essentielle : solde débiteur 1 SMS/mois **0,20/mois**
- Alerte essentielle : mise à disposition des moyens de paiement **0,10/mois**
- Alerte souplesse du découvert 1 SMS/mois **0,40/mois**

Moyens et opérations de paiement

Cartes⁽¹²⁾

La 2^e carte sur un même compte est à moitié prix, la réduction est calculée sur la cotisation de la carte la moins chère et s'applique sur la cotisation de la 2^e carte (sauf cartes mentionnées en italique).

Cotisations

MasterCard ⁽¹⁴⁾ ou Visa (à débit immédiat) ⁽¹³⁾	37/an
MasterCard Mozaïc-M6 (à débit immédiat) (18-24 ans)	20/an
MasterCard ⁽¹⁴⁾ ou Visa (à débit différé) ⁽¹³⁾	45/an
Gold MasterCard ⁽¹³⁾⁽¹⁴⁾ ou Visa Premier, cotisation hors réduction liée au Bonus du Crédit Agricole ⁽¹⁵⁾	125/an
Platinum MasterCard ⁽¹³⁾	300/an
Cart'LIB (à débit immédiat) ⁽¹⁴⁾⁽¹⁶⁾	37/an
Cart'LIB (à débit différé) ⁽¹⁴⁾⁽¹⁶⁾	45/an
Gold Cart'LIB, cotisation hors réduction liée au Bonus du Crédit Agricole ⁽¹⁴⁾⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾	125/an
MasterCard Mozaïc-M6 avec Contrôle du Solde (12-24 ans)	20/an
Maestro ⁽¹³⁾	32/an
"ma première carte" (carte de retrait Cirrus) (12-17 ans)	10/an
L'Autre Carte ⁽¹³⁾⁽¹⁸⁾	14,90/an
Carte Libre Service Agence (LSA) ⁽¹⁷⁾	Gratuit
Carte de retrait à usage unique	2/retrait
Prélude ⁽¹⁸⁾ - Arrêt de commercialisation à partir de janvier 2012 ⁽³⁾	20,50/an

Cartes plus commercialisées

Libre-service Bancaire	28/an
Carte Bancaire Nationale	37/an
Cartes Mozaïc ancienne gamme (Mozaïc Retrait, Mozaïc Maestro et Mozaïc Paiement)	20/an

Retraits d'espèces

	Distributeurs Crédit Agricole	Distributeurs autre banque ⁽¹⁹⁾	Autres ⁽²⁰⁾
<ul style="list-style-type: none"> Carte Prélude Carte Bancaire Nationale L'Autre Carte 	Gratuit	0,85/retrait dès le 1 ^{er} retrait	—
<ul style="list-style-type: none"> Carte MasterCard Mozaïc-M6 avec contrôle du solde (ou Mozaïc Maestro) Maestro 	Gratuit	0,85/retrait à partir du 7 ^e retrait par mois, si détention Compte Service ⁽¹⁷⁾ CS, Privilège, Privilège+ ou Optimum+, sinon 0,85/retrait à partir du 5 ^e retrait par mois	2 %/retrait + 3,20
<ul style="list-style-type: none"> "ma première carte" (ou Mozaïc Retrait) Carte MasterCard Mozaïc-M6 à débit immédiat (ou Mozaïc Paiement) Carte internationale Gold MasterCard, Visa Premier, Gold Cart'LIB Carte Platinum MasterCard 	Gratuit		

		€
Paielements		
■ En France et dans les pays de l'Espace Economique Européen (E.E.E.) avec euro ⁽²¹⁾	Gratuit	
■ Dans les pays de l'Espace Economique Européen (E.E.E.) hors euro et dans les pays hors E.E.E. ⁽²⁰⁾	2 %/opération	
- commission sur opérations effectuées	- Mini. 1	
Frais d'opposition		
■ A l'initiative du porteur	Gratuit	
■ A l'initiative de la banque pour usage abusif	Gratuit	
Autres opérations carte		
■ Réédition du code confidentiel	8,10	
■ Frais d'envoi sécurisé de carte à domicile frais de port Chronopost inclus	21,78	
■ Commande de carte en urgence	12,24	

		€
Virements		
Virements émis en France avec RIB/IBAN-BIC complet (y compris SEPA)		
■ Virements occasionnels en euros	📧 Internet ⁽²²⁾	Agence
- vers un compte détenu au Crédit Agricole d'Ile-de-France	Gratuit	Gratuit
- vers un compte Crédit Agricole mais hors Crédit Agricole d'Ile-de-France		2,80/opération
- vers un compte d'une autre banque		3,40/opération
■ Virements permanents en euros	📧 Internet ⁽²²⁾	Agence
- vers un compte détenu au Crédit Agricole		Gratuit
- Mise en place		Gratuit
- Chaque virement		Gratuit
- vers un compte d'une autre banque	Gratuit	
- Mise en place		Gratuit
- Chaque virement ⁽²³⁾		1/virement quelle que soit la périodicité
Virements émis en zone SEPA avec IBAN-BIC complet		
■ Virements européens occasionnels en agence (Règlement CE n° 924/2009) ^{(24) (25)}		3,40/opération
Virements reçus		
■ Virements en euros provenant d'un compte détenu en France	Gratuit	
■ Virements en euros reçus, provenant d'un compte détenu dans un pays de l'E.E.E. et Monaco soumis au Règlement CE n° 924/2009 ⁽²⁴⁾	Gratuit	

		€
Autres facturations liées aux virements		
■ Emission de virements occasionnels non normalisés nécessitant une intervention spécifique (RIB ou IBAN manquant, coordonnées bancaires erronées...)		36,72
■ Annulation, à la demande du client, d'une émission de virement		1,22/virement
■ Forfait opérations courantes illimitées :		1,90/mois
- Virements émis par internet, occasionnels ou permanents, en France*		
- Virements émis en agence vers un compte détenu au Crédit Agricole d'Ile-de-France, occasionnels ou permanents*		
- Virements occasionnels émis en agence vers un compte détenu hors Crédit Agricole d'Ile-de-France		
- Virements permanents émis en agence vers un compte détenu hors Crédit Agricole (mise en place gratuite)		
- Virements émis en zone SEPA en agence, en euros et occasionnels		
- Virements reçus, en euros, d'un compte détenu en France, à Monaco ou dans un pays de l'E.E.E. soumis au Règlement CE n°924/2009 ^{(24)*}		
- Mise en place d'autorisation de prélèvement (y compris SEPA)*		
- Paiement par avis de prélèvement ou TIP (y compris SEPA)*		
* Services gratuits		

		€
Prélèvements/TIP		
■ Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement	Gratuit	
■ Frais de mise en place d'une autorisation de prélèvement SEPA	Gratuit	
■ Paiement par avis de prélèvement (y compris SEPA) ou TIP	Gratuit	
■ Frais d'opposition sur avis de prélèvement (y compris SEPA)	Gratuit	

		€
Chèques		
■ Chéquier renouvelé automatiquement remis à l'agence	Gratuit	
■ Délivrance de chéquier non barré et endossable hors droit de timbre	Gratuit	
■ Frais d'émission d'un chèque de banque ▲ ⁽²⁶⁾		12
■ Frais d'envoi chéquier en courrier suivi		2,95 + frais postaux
■ Chèque non standard (traitement spécifique de chèque hors norme interbancaire)		10,86
■ Paiement d'un chèque remis à l'ordre d'un tiers hors interdiction bancaire (valeur jour) ⁽⁴⁾	Gratuit	
■ Chèque revenant impayé pour motif autre que sans provision		7,50
■ Frais d'opposition par l'émetteur sur chèque		12

Offres groupées de services

Compte à Composer



Commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾

Tous les services et options composant les offres groupées de services peuvent être souscrits séparément.

Les essentiels du quotidien

Le Socle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de compte* ▪ CAEL extension*⁽⁷⁾ ▪ Opérations courantes illimitées ▪ Alerte essentielle : mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement ▪ Alerte essentielle (mensuelle) : solde débiteur ▪ Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)* ▪ Dossier familial (3 numéros gratuits pour toute souscription d'abonnement annuel) 	2/mois⁽³⁰⁾
-----------------	--	------------------------------

* Services gratuits

La détention préalable du socle est obligatoire pour toute souscription d'un module

Les équipements selon vos besoins

Module Maîtrise du Découvert	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance SécuriCOMPTE Découvert de 300 à 2 000 € et plus ▪ Alerte souplesse du découvert 	De 1,2 à 5/mois
Module Budget Assurances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance SécuriBUDGET/Assurance SécuriBUDGET Prémium** : prise en charge des primes d'assurances auto, habitation, santé et personne⁽⁵⁵⁾ 	1,70/mois Prémium** : 3,50/mois
Module Compte Sécurisé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance SécuriCOMPTE Plus/Assurance SécuriCOMPTE Prémium** ▪ Frais d'opposition chèque ▪ Retrait d'espèce de dépannage ▪ Réédition Carte urgente ▪ Réédition code confidentiel 	2,50/mois Prémium** : 3,90/mois
Module Epargne Pilotée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "Écopage"⁽¹¹⁾ ▪ Alerte mensuelle "Écopage" ▪ Assurance SécuriEPARGNE/Assurance SécuriEPARGNE Prémium** ▪ Relevé global épargne/crédit (annuel)/Envoi trimestriel en Prémium ▪ Investstore Initial (accès à la bourse en ligne) 	2/mois Prémium** : 2,70/mois
Module e-service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance SécuriWEB/Assurance SécuriWEB Prémium** ▪ Alerte achat à distance ▪ Alerte temps réel de gestion 	3/mois Prémium** : 3,70/mois
Module Budget Protégé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carte "L'Autre Carte" ▪ Alerte solde disponible (1/semaine) ▪ Facturation des frais de dysfonctionnement (commission d'intervention, frais de rejet de prélèvement, TIP et virement) à 50 % du prix standard dans la limite de 30 €/mois ▪ 2 chèques de banque/mois <p>Module destiné uniquement aux clients qui n'ont pas la faculté de disposer d'un chéquier, sous réserve d'acceptation par la banque</p>	1,50/mois

** Montant de garanties supérieures



Personnalisation de l'équipement

Les options	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance SécuriZEN ▪ Assurance SécuriLIVRETS ▪ Relevé annuel ISF ▪ Coffre 	<p>1,90/mois</p> <p>1,90/mois</p> <p>3,97/mois</p> <p>7,73/mois</p>
--------------------	---	---

Dégressivité tarifaire

▪ 5 % de réduction sur le montant total mensuel de la cotisation (socle + modules)	compris entre 4 et 4,99
▪ 10 % de réduction sur le montant total mensuel de la cotisation (socle + modules)	compris entre 5 et 6,99
▪ 15 % de réduction sur le montant total mensuel de la cotisation (socle + modules)	compris entre 7 et 8,99
▪ 20 % de réduction sur le montant total mensuel de la cotisation (socle + modules)	égal à 9 et plus

En plus, les options bénéficient automatiquement du niveau de dégressivité tarifaire atteint au titre de l'équipement socle + module.

Avantages Tarifaires Supplémentaires

▪ Pour les 18-24 ans inclus	- 30 % supplémentaires
▪ A partir du 2 ^e compte à composer et suivants	- 50 % supplémentaires

CS, Comptes Services €

Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽²⁾

■ Les services inclus de base (liste non exhaustive):	Mozaïc+	Equilibre+	Optimum+	Privilège+
	2,25/mois - Soit 27/an	5,30/mois 63,60/an	6,20/mois 74,40/an	7,20/mois 86,40/an
- @ CAEL Extension (consultation et gestion en ligne)	•	•	•	•
- Opposition chèque (perte/vol), SécuriCOMPTE Vol	•	•	•	•
- Commande en urgence d'une carte, réédition du code confidentiel carte		•	•	•
- 1 Chèque de banque/an			•	•
- @ CAEL Extension Bourse Investstore Initial (bourse en ligne)			•	•
- Franchise supérieure sur les frais de retrait d'espèces aux distributeurs d'autres banques (cf. p7)			•	•
- Réduction sur les droits d'entrée d'une sélection d'OPCVM ⁽²⁷⁾ éligibles au PEA abonné ⁽²⁸⁾ de 20 à 30 %				•
- Relevé Rendez-vous Comptes				•
■ Les services en option (liste non exhaustive):	Mozaïc+	Equilibre+	Optimum+	Privilège+
- Mise en place d'une autorisation de découvert ⁽²⁹⁾ avec TAEG ⁽²⁹⁾ préférentiel et Assurance Décès Invalidité incluse Gratuit	•	•	•	•
- Filmobile de 1 SMS/semaine (mini relevé) 0,50/mois	•	•	•	•
- Filmobile de 2 à 5 SMS/semaine (mini relevé) 1 à 1,50 /mois Arrêt de la commercialisation à partir de janvier 2012 ⁽³⁾	•	•	•	•
- Magazine Dossier familial 3 premiers numéros Gratuits à l'abonnement		•	•	•
- Gestion des excédents de trésorerie 0,50/mois Gratuit	•		•	•
- @ CAEL Investstore Initial (bourse en ligne) 0,50/mois	•	•		
- @ CAEL Investstore Integral (bourse en ligne) Gratuit si 2 ordres minimum/mois, sinon 6 €			•	•
- Relevé Rendez-vous Comptes 0,50/mois			•	
- Services A La Personne 1 mois d'abonnement Gratuit			•	•
- Réduction sur les droits d'entrée d'une sélection d'OPCVM ⁽²⁷⁾ éligibles au PEA abonné ⁽²⁸⁾ de 20 à 30 %			•	

Comptes Services plus commercialisés

■ Mozaïc	2,40/mois soit 28,80/an
■ Initial	5/mois soit 60/an
■ Equilibre	5,60/mois soit 67,20/an
■ Projets	6,40/mois soit 76,80/an
■ Privilège	7,80/mois soit 93,60/an

Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) €

Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽²⁾

■ CS, Compte Service Prélude : Compte destiné uniquement aux clients qui n'ont pas la faculté de disposer d'un chéquier, sous réserve d'acceptation par la banque	3/mois
- L'Autre Carte ⁽³¹⁾	
- @ consultation des comptes par Internet (CAEL)	
- 2 chèques de banque/mois	
- prélèvements automatiques illimités	
- virements externes automatiques ou ponctuels illimités,	
- facturation des frais de dysfonctionnement (commission d'intervention, frais de rejet de prélèvement, TIP et virement) à 50 % du prix standard dans la limite de 30 €/mois	
- service d'alerte par SMS sur le solde du compte bancaire	

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention €

■ Somme perçue à raison du dénouement d'une opération de paiement ayant entraîné une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement spécifique de la banque	8,20/opération
- Plafond de	32,80/jour
- Plafond de	196,80/mois

Opérations particulières €

■ Frais pour ouverture de dossier pour traitement : saisie attribution ou conservatoire reçue, avis à tiers détenteur, opposition administrative, règlement de pension alimentaire sur requête légale ⁽³²⁾	95
---	-----------

Incidents de paiement €

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (maximum 1 par jour)	11
■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (comprenant la commission d'intervention, les frais pour lettre d'information préalable, la gestion du dossier d'interdiction bancaire, le blocage de provision, l'édition d'un certificat de non-paiement et la déclaration de mainlevée auprès de la Banque de France) ⁽³³⁾	
- par chèque impayé d'un montant ≤ à 50 €	30
- par chèque impayé d'un montant > à 50 €	50
■ Frais pour paiement d'un chèque émis par le client en contravention avec son Interdiction Bancaire (IB)	21
■ Frais d'enregistrement d'IB initié par une autre banque	18,30
■ Déblocage de fonds sur chèque de plus d'un an	8
■ Notification de rejet de virement	Nous consulter
■ Frais par rejet de prélèvement (y compris SEPA) pour défaut de provision (commission d'intervention incluse) ⁽³⁴⁾	
- par prélèvement d'un montant > 20 €	20
- par prélèvement d'un montant ≤ 20 €	Plafonné au montant du prélèvement rejeté
■ Frais de passage en recouvrement	15,42

Le cumul des frais de dysfonctionnement (commission d'intervention, lettre MURCEF, frais de rejet de chèque ou prélèvement, TIP et virement) est plafonné à **300 €/mois**.

Découverts et crédits

Découverts ⁽³⁵⁾ €

- Autorisation de découvert incluse dans les Comptes Services ⁽³⁶⁾
Maximum taux de base bancaire + 7,5 points ⁽³⁷⁾
Arrêt de commercialisation à partir de janvier 2012 ⁽³⁾
- Autorisation de découvert hors Comptes Services ⁽³⁶⁾
Maximum taux de base bancaire + 10 points ⁽³⁷⁾
- Dépassement et découvert tacitement accepté ⁽³⁸⁾
Maximum taux de base bancaire + 10 points ⁽³⁷⁾

Crédits à la consommation €

- Crédit renouvelable "Atout Libre" **Nous consulter**
- Gamme "Prêts à consommer"
- frais de dossier ⁽³⁹⁾ **Nous consulter**
1 % ⁽⁴⁰⁾
- Mini. 45
- Maxi. 150
- Autres prêts **Nous consulter**

Crédits immobiliers €

- Gamme "Prêt habitat"
- frais de dossier ⁽⁴¹⁾ **Nous consulter**
- Mini. 360
- Maxi. 600
- Assurances liées au prêt : **Nous consulter**
- décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité de travail
- perte d'emploi

Autres opérations liées au crédit €

- Forfait de réédition de tableau d'amortissement (hors crédit à la consommation) **23**
- Edition de décompte de remboursement de crédit **33,80**
- Attestations diverses pour le prêt **19**
- Mainlevée totale/partielle de garantie avec/sans remboursement anticipé du crédit **82**
- Modification des conditions de crédit **141/avenant**
- Délégation d'assurance externe **120/assuré**
- Nantissement épargne groupe Crédit Agricole et Partenaires **139**
- Nantissement épargne hors groupe Crédit Agricole et Partenaires **278**

Epargne et placements financiers

Epargne bancaire €

- Livret Tiwi, Livret Jeune Mozaïc **Gratuit**
- Compte sur Livret, Compte Epargne Logement **Gratuit**
- Livret de Développement Durable, CODEBIS, Livret d'Epargne Populaire **Gratuit**
- Livret A **Gratuit**
- Dépôts à terme **Gratuit**
- Plan Epargne Logement **Gratuit**
- Assurance-vie, PERP **Nous consulter**
- Frais de transfert de comptes d'épargne vers d'autres banques hors Crédit Agricole ⁽⁴²⁾ **1 %/compte**
- Mini. 50
- Maxi. 150
- "Écopage" ⁽¹¹⁾ ou service de gestion des excédents de trésorerie **12,20/an**

Placements financiers €

- Ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA (Plan d'Épargne en Actions) **Gratuit**
- Souscription d'un Plan d'Épargne Boursière (PEB) **Gratuit**

Les ordres de bourse

- Encaissement des coupons **Gratuit**
- Amortissements d'emprunts **Gratuit**
- Frais de courtage et commission de placement (hors frais de marché)

	Ordre passé par agence ⁽⁴³⁾	Ordre passé par plateforme bourse (tel. 0800117575) ⁽⁴⁴⁾	Ordre passé par Investstore Initial	Ordre passé par Investstore Integral (service destiné aux investisseurs actifs)
■ Sur Bourse française (actions, obligations, CCI ⁽⁴⁵⁾ , bons)	2 + 1,39 %	1,29 %	0,69 %	Ordre < 1500 € = 7 Ordre de 1500 à 7500 € = 13 Ordre > 7500 € = 13 + 0,12 % + 11,96 si ordre par téléphone
- Mini.	15,20	7,50		
■ Sur Bourse étrangère ⁽⁴⁶⁾	2 + 1,60 %	1,50 %	1 %	0,55 %
- Mini.	21,50	16	16	
■ Oppositions sur titres guichet détenus matériellement				12,15 + frais Euronext
■ Opérations sur titres non cotés				1,53 % du montant de la souscription - Mini. 50
■ Mise en nominatif				15,60/ligne
■ Commission de Service de Règlement Différé (SRD) ⁽⁴⁷⁾				0,0204 %

Les OPCVM ⁽²⁷⁾

Les droits d'entrée et de sortie, variables selon les OPCVM, figurent sur le Document d'Information Clé pour l'Investisseur (DIC) visé par l'Autorité des Marchés Financiers.

■ Souscription OPCVM (hors Crédit Agricole) - frais fixe	26,40 + frais émetteur
■ OPCVM étrangers	Nous consulter

L'or

■ Achat et Vente d'or - minimum de perception	2,20 % 20
■ Conditionnement, frais d'expertise, achat de pièces à effigie spéciale	Nous consulter

Droits de garde sur compte-titres et sur PEA

■ Les droits de garde sont prélevés sur le compte du client en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres comptabilisés au 31 décembre de l'année précédente - pendant la 1 ^{re} année civile de l'ouverture d'un compte-titres et d'un PEA	Gratuit
- portefeuilles constitués exclusivement de CCI, Varius et parts sociales du Crédit Agricole d'Ile-de-France	Gratuit

■ Frais de tenue de compte-titres, PEA et PEB	10
■ Droit fixe par ligne ⁽⁴⁸⁾	3
■ Droit fixe par ligne des titres non cotés	10

■ Commission proportionnelle à la valorisation du portefeuille (exonération OPCVM Crédit Agricole) ⁽⁴⁸⁾ - jusqu'à 10 000 €	0,30 %
- pour la partie comprise entre 10 001 et 30 000 €	0,25 %
- pour la partie comprise entre 30 001 et 75 000 €	0,15 %
- pour la partie comprise entre 75 001 et 150 000 €	0,10 %
- au-delà de 150 000 €	0,05 %
■ Minimum de perception	25

Transfert

■ Frais de transfert total ou partiel hors Crédit Agricole de compte-titres ou de PEA ⁽⁴⁹⁾	72/compte + 5/ligne
---	----------------------------

Opérations diverses

■ Service de gestion conseillée	Nous consulter
■ Alerte et sécurisation des plus values	Nous consulter
■ Service "calcul de plus-values" - attestations de cessions - détail des cessions	13,50/attestation 48,70/an
■ Relevé ISF	48,70/an

Offre jeunes

Ces offres sont destinées aux jeunes (jusqu'à 24 ans inclus) avant leur entrée dans la vie active. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions et avec l'autorisation du représentant légal pour les mineurs.

■ L'offre 1 ^{er} compte (12-17 ans inclus) : compte-courant, carte MasterCard Mozaïc-M6 avec contrôle du solde ⁽⁵⁰⁾ (L'offre 1 ^{er} compte 16-17 ans inclus à 1 €/mois n'est plus commercialisée)	1 € (la 1^{re} année puis application des tarifs en vigueur)
■ L'offre Étudiants (18-24 ans inclus) : compte-courant, Compte Service Mozaïc+, carte MasterCard Mozaïc-M6 à débit immédiat ⁽⁵⁰⁾ <i>Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012 ⁽³⁾</i>	2 € (la 1^{re} année puis application des tarifs en vigueur)
■ Nouvelle offre Étudiants (18-24 ans inclus) : pour toute souscription simultanée d'un Compte à Composer (cf. p10-11) et d'une carte MasterCard Mozaïc-M6 à débit immédiat, la carte est à 1 € la 1 ^{re} année (puis application des tarifs en vigueur) <i>Commercialisation à partir de mai 2012 ⁽³⁾</i>	

Cartes

■ MasterCard Mozaïc-M6 (à débit immédiat) (18-24 ans)	20/an
■ MasterCard Mozaïc-M6 avec Contrôle du Solde (12-24 ans)	20/an
■ "ma première carte" (carte de retrait Cirrus) (12-17 ans)	10/an
■ Cartes Mozaïc ancienne gamme (Mozaïc Retrait, Mozaïc Maestro et Mozaïc Paiement) - <i>Plus commercialisées</i>	20/an

Offres groupées de services

■ Compte à Composer (cf. p10-11) <i>Commercialisation à partir de mai 2012 ⁽³⁾</i>	
--	--

Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012 ⁽³⁾

■ CS Mozaïc+ (18-24 ans) ⁽⁵⁰⁾ - services inclus de base : - @ CAEL Extension (consultation et gestion en ligne), Opposition chèque (perte/vol), SécuriCOMPTE Vol	2,25/mois soit 27/an
- services en option - mise en place d'une autorisation de découvert ⁽³⁶⁾ avec TAEG ⁽³⁵⁾ préférentiel (cf. p14) et Assurance Décès Invalidité incluse	Gratuit
- Filmobile de 1 SMS/semaine (mini relevé)	0,50/mois
- Filmobile de 2 à 5 SMS/semaine (mini relevé) <i>Arrêt de la commercialisation à partir de janvier 2012 ⁽³⁾</i>	1 à 1,50/mois
- gestion des excédents de trésorerie	0,50/mois
- @ CAEL Investstore Initial (bourse en ligne)	0,50/mois
■ CS Mozaïc - <i>Plus commercialisés</i>	2,40/mois soit 28,80/an

Découverts et crédits

■ Prêt Mozaïc Permis	Nous consulter
■ Prêt Mozaïc Projets	Nous consulter
■ Prêt Étudiants - frais de dossier - autres conditions	Gratuit Nous consulter
■ Caution logement Good Loc'	Nous consulter

Epargne et placements financiers



- Livret Jeune Mozaïc (12-24 ans), Livret A, Livret Tiwi (jusqu'à 11 ans inclus)
 - ouverture
 - rémunération
- L'offre 1^{re} épargne (jusqu'à 11 ans inclus) : 15 € offerts pour l'ouverture d'un premier livret (Livret A, PEL ou livret Tiwi) ⁽⁵⁰⁾

Gratuit
Nous consulter

Gratuit

Assurance



- Assurance Multirisque Habitation Mozaïc

Nous consulter

Opérations internationales

Virements



- Virements internationaux émis, autres que ceux prévus par le Règlement CE n° 924/2009 :
 - option frais "SHA" (seuls les frais du Crédit Agricole d'Ile-de-France sont à la charge du donneur d'ordre) ⁽⁵¹⁾
 - Mini. **0,1 %**
19,40
 - option frais "OUR" (tous les frais, y compris ceux des banques étrangères sont à la charge du donneur d'ordre) ⁽⁵²⁾
 - Mini. **Idem "SHA"**
+ majoration des frais de 18,50
- Virements européens occasionnels émis en zone SEPA en agence (règlement CE n° 924/2009) ^{(24) (25)} **3,40/opération**
- Virements reçus de l'étranger autres que ceux visés par le Règlement CE n° 924/2009 ⁽⁵³⁾ **18,90**
- Virements en euros reçus, provenant d'un compte détenu dans un pays de l'E.E.E et Monaco soumis au règlement CE n° 924/2009) ⁽²⁴⁾ **Gratuit**
- Toutes les négociations en devises, hors zone euro, supportent une commission de change égale à **0,05 %** ⁽²⁵⁾ du montant de la transaction avec un minimum de **17 €**. Aux conditions ci-dessus doivent être ajoutés les frais de transmission (frais de Swift) ⁽⁵⁴⁾ ainsi que les éventuels frais demandés par les banques étrangères.

Encaissement de chèques



- Crédit immédiat sauf bonne fin
 - Mini. **0,1 %**
20
- Crédit après encaissement
 - Mini. **0,1 %**
20,40

Païement par carte



- Dans les pays de l'Espace Economique Européen (E.E.E.) avec euro ⁽²¹⁾ **Gratuit**
- Dans les pays de l'Espace Economique Européen (E.E.E.) hors euro et dans les pays hors E.E.E. ⁽²⁰⁾ **2 %/opération**
 - commission sur opérations effectuées
 - Mini. **1**

Change



- Change de devises
 - achat et vente de billets de banque étrangers suivant cours du change affiché dans les agences + commission **3,25**
 - chèques de voyage

	En euros	En autres devises
■ Chèques de voyages		
- achat	1,30 %	Suivant cours du change affiché dans les agences + 1,30 %
- Mini.	3,25	3,25
- revente	Gratuit	Suivant cours du change affiché dans les agences + 1,30 %
- Mini.		3,25

Assurance et prévoyance

Protection des personnes €	
■ Complémentaire Santé	Nous consulter
■ Garantie des Accidents de la Vie	Nous consulter
■ Assurances décès	Nous consulter
■ Garantie obsèques	Nous consulter

Protection des biens €	
■ Assurance Auto	Nous consulter
■ Assurance Multirisque Habitation, Garantie Locative	Nous consulter
■ Assurance Tous Mobiles	Nous consulter
■ Télésurveillance	Nous consulter

Protection contre les risques de la vie quotidienne €	
■ Protection juridique	Nous consulter
■ SécuriCOMPTE Protection Vol (moyens de paiement...) <i>Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>	2,33/mois
■ SécuriCOMPTE Protection Famille suivant l'option :	
- simple	1,92/mois
- doublement	3,83/mois
- triplement	5,71/mois
<i>Arrêt de la commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>	

Autres assurances ⁽⁵⁵⁾ €	
<i>Commercialisation à partir de mai 2012⁽³⁾</i>	
■ SécuriCOMPTE découvert (de 300 € à 2000 € et plus)	de 1,35 à 5,67/mois
■ SécuriCOMPTE Plus	2/mois
■ SécuriCOMPTE Plus Prémium	4,20/mois
■ SécuriBudget	1,70/mois
■ SécuriBudget Prémium	3,50/mois
■ SécuriEpargne	0,25/mois
■ SécuriEpargne Prémium	1,88/mois
■ SécuriWEB	1,25/mois
■ SécuriWEB Prémium	2,50/mois
■ SécuriZEN	1,90/mois
■ SécuriLIVRETS	1,90/mois

Services de succession

€	
■ Ouverture de dossier de succession en fonction des avoirs :	
- inférieur à 3000 €	73
- de 3001 à 25000 €	140
- de 25001 à 50000 €	181
- de 50001 à 75000 €	312
- supérieur à 75000 €	500
■ Frais de gestion de dossier de succession ouvert depuis plus d'un an	46/an

Autres services

€	
■ Les Services A La Personne	Nous consulter
■ Magazine Dossier Familial (3 numéros gratuits pour toute souscription d'abonnement annuel)	9,90/trim
■ Santé Magazine	7,25/trim

- (1) Service bancaire de base : les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du CMF, bénéficient gratuitement des services tels que mentionnés au décret du 17/01/2001 et tels que mentionnés par le symbole ▲, dont notamment une carte de paiement à autorisation systématique, les virements/prélèvements et 2 chèques de banque par mois.
- (2) Envoi sous réserve d'un minimum d'1 opération sur la période indiquée.
- (3) Date susceptible de modification. Nous consulter.
- (4) La date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs.
- (5) Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si votre agence est ouverte le samedi.
- (6) Service proposé dans certaines agences uniquement.
- (7) Hors coût d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès Internet.
- (8) Accès gratuit et illimité pour les particuliers.
- (9) Accès sans abonnement, coût de l'appel en France Métropolitaine, hors coût spécifique selon opérateur. De l'étranger composer le +33 1 41 86 13 48, coût d'un appel international.
- (10) Appel gratuit depuis un poste fixe. Appel susceptible d'enregistrement.
- (11) Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.
- (12) Sous réserve d'acceptation de la banque.
- (13) Intègre la fonction Moneo (porte monnaie électronique). Utilisation optionnelle selon le choix du client.
- (14) Carte déclinable en version "Sociétaire" (réservée aux clients agréés sociétaires) pour le même tarif.
- (15) Cotisation prélevée en totalité avant remboursement du bonus du Crédit Agricole réduisant ce montant de 0,05 € par opération éligible effectuée avec la carte : paiement des achats (hors Moneo), retraits aux distributeurs automatiques de billets du réseau Crédit Agricole et chargement Moneo (sauf pour Gold Cart'LIB non équipée de cette fonction), et dans la limite du montant maximum de la cotisation due, moins 1 € à titre de participation financière minimum. Le bonus Gold ne s'applique pas à la première cotisation.
- (16) Carte associée à un crédit renouvelable. N'intègre pas la fonction Moneo.
- (17) Retraits aux distributeurs de l'agence gestionnaire du compte uniquement.
- (18) Carte proposée uniquement aux clients qui n'ont plus la faculté de disposer d'un chéquier, sous réserve d'acceptation par la banque.
- (19) Retraits par carte jusqu'à 50 000 €, en euros ou équivalent en devises suédoises, dans l'E.E.E.
- (20) Hors E.E.E. et dans E.E.E. avec une autre devise que euros et devises suédoises.
- (21) Paiements par carte jusqu'à 50 000 €, en euros ou équivalent en devises suédoises, dans l'E.E.E.
- (22) Pour les titulaires de CAEL Extension.
- (23) Frais prélevés à chaque opération.
- (24) Virements automatisables avec l'IBAN du bénéficiaire et le code BIC de sa banque, jusqu'à 50 000 €, en euros ou équivalent en devises suédoises, dans l'E.E.E.
- (25) Si la banque du bénéficiaire est accessible automatiquement, les virements en euros vers l'E.E.E. ou la Suisse (tarif spécifique : nous consulter) avec le BIC-IBAN du bénéficiaire sont exécutés dans les 3 jours ouvrés qui suivent celui du débit de votre compte.
- (26) Gratuité limitée à 2 émissions par mois dans le cadre du droit au compte.
- (27) OPCVM : Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières.
- (28) Liste des OPCVM éligibles disponible en agence.
- (29) Autorisation de découvert accordée après étude et acceptation de la Banque en fonction de la situation du client et de ses capacités de remboursement.
- (30) Ce prix n'inclut pas le prix de l'abonnement à la revue Dossier Familial.
- (31) Pour les détenteurs de CS Prélude avant juillet 2011, c'est la carte Prelude
- (32) Dans la limite de 10 % du montant de l'acte pour les oppositions administratives.
- (33) Montant maximum perçu par jour de 350 €. Gratuité en cas de nouveau rejet du même chèque dans un délai de 30 jours suite à la première présentation.
- (34) En cas de nouveau rejet du même ordre de paiement, et sur justification par tous moyens, la commission d'intervention et les frais de rejet liés à cette nouvelle présentation sont remboursés intégralement sur demande écrite du client.
- (35) Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est indiqué sur le relevé de compte et le contrat de crédit.
- (36) Autorisation de découvert réglementée par le code de la consommation.
- (37) Plafonné au taux de l'usure, à la date d'édition du présent document, le taux de base bancaire s'établit à 6,60 %.
- (38) Hors autorisation de découvert, réglementé par le Code de la consommation.
- (39) Pourcentage du montant emprunté.
- (40) Sauf prêt regroupé : nous consulter.
- (41) Forfait par opération : 360 € pour un financement ≤ 150 000 €, et 600 € pour un financement > 150 000 €. Plafonné au taux d'usure.
- (42) En pourcentage du montant transféré.
- (43) Aux heures d'ouvertures de votre agence.
- (44) Coût de la communication variable, selon les tarifs appliqués par votre opérateur, susceptible d'enregistrement. Du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 8 h 30 à 18 heures.
- (45) Certificats Coopératifs d'Investissement.
- (46) Pourcentage applicable sur le montant brut de négociation contre-valorisé en euros auquel il faudra ajouter le courtage de l'intermédiaire étranger et l'impôt de Bourse.
- (47) Ce taux s'applique sur les achats, les ventes et les reports, de la date d'exécution à la date de report ou à la date à laquelle les titres sont revendus. Minimum par opération : 3 €.
- (48) Exonération pour les OPCVM Crédit Agricole : AMUNDI et Banque de Financement et de Trésorerie (BFT).
- (49) + frais du correspondant pour transfert entrée et sortie de titres étrangers.
- (50) Chacun des produits composant ces offres peut être souscrit séparément, néanmoins pour bénéficier de ces offres, les produits les composant doivent être souscrits simultanément.
- (51) Jusqu'à 80 000 €, dégressif au-delà.
- (52) Option interdite pour les virements intra E.E.E. en euros ou en devises de l'E.E.E. depuis le 1^{er} novembre 2009.
- (53) Pour les ordres supérieurs à 150 €.
- (54) Frais de port ou frais de Swift : Europe 13 €, Amérique du Nord 16 €, reste du monde 25 €.
- (55) Dans la limite et conditions prévues aux contrats d'assurance spécifiques, souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance, régie par le Code des Assurances.

Les services d'assurance inclus dans les Compte Services et Compte à Compter sont proposés par CAMCA, Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, société d'assurance mutuelle régie par le Code des Assurances, fonds d'établissement 400 000 €, 65 rue la Boétie, 75008 Paris – SIREN 784 338 527 – Code APE 660 E.

Les magazines Dossier Familial et Santé Magazine sont édités par Uni Editions, société du groupe Crédit Agricole.

Pacifica, compagnie d'assurance dommages, filiale de Crédit Agricole Assurances, SA au capital de 249 194 475 € entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 – 352 358 865 RCS Paris

L'offre MISSION SERVICES est organisée par VIAVITA, la société de Services à la Personne du Crédit Agricole – Société par actions simplifiées au capital de 10 000 000 €. Siège Social : 8-10 bd de Vaugirard, 75724 Paris Cedex 15 – 490 438 439 RCS Paris – A grément 2006 1 75 0106.

Prédica, Compagnie d'assurances de personnes, filiale de Crédit Agricole Assurances, SA au capital de 915 874 005 € entièrement libéré – 334 028 123 RCS Paris – Siège Social : 50-56 rue de la Procession, 75015 Paris. Entreprise régie par le Code des assurances.

CNP Assurance, société anonyme au capital de 594 151 292 € entièrement libéré – 341 737 062 RCS Paris, CNP IAM, SA au capital de 30 500 000 € entièrement libéré 383 024 189 RCS Paris – Siège Social : 4 place Raoul Dautry, 75716 Paris Cedex 15.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances, immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 008 015 – Siège social : 26 quai de la Rapée, 75012 Paris – 775 665 615 RCS PARIS.

Extrait des conditions générales de tarification consultables auprès de l'ensemble de nos agences. La liste des tarifs liés à l'ouverture, au fonctionnement et à la clôture du compte de dépôt à vue est exhaustive au jour de l'édition de la présente.

Nos tarifs intègrent la TVA en vigueur lorsque les opérations et services y sont soumis.

Le Crédit Agricole est défini dans les présentes conditions tarifaires comme les Caisses Régionales de Crédit Agricole.

Résoudre un litige

Crédit Agricole d'Ile-de-France a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Néanmoins, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

En cas de problème ou d'insatisfaction, rapprochez-vous de votre Conseiller de clientèle ou du Directeur de votre agence.

- Si aucune solution n'a pu être trouvée, plusieurs moyens sont à votre disposition :
 - vous avez la possibilité de faire appel au "Service Client" en écrivant à l'adresse suivante : 26 quai de la Rapée, 75012 Paris ou par mail service.client@ca-paris.fr ou par fax au 01 44 73 15 33,
 - enfin, dans la mesure où vous êtes une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, si la dernière solution proposée ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse dans un délai de 45 jours, vous pouvez vous adresser en dernier recours au Médiateur de la Caisse régionale, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Paris et d'Ile-de-France – TSA 90400, 75560 Paris Cedex 12.
- Pour tout litige relatif à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres et à la commercialisation des produits (hors assurance-vie), vous pouvez également vous adresser au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers :
 - par écrit à Madame Madeleine Guidoni – Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02,
 - par téléphone aux Permanences téléphoniques – Mardi et jeudi de 14h à 16h au 01 53 45 64 64.



ESPACE LIBRE-SERVICE

De 6 h à 22 h, nos espaces restent ouverts à vos demandes.

Dans la plupart des agences, les automates sont bien plus que des guichets de retraits. Ils vous permettent d'effectuer toutes vos opérations courantes de 6 h à 22 h, 7j/7, dans L'Espace Libre-Service.

**Votre agence est également à votre disposition par téléphone
(coût d'un appel local).**

