

Conditions tarifaires

DES PRINCIPALES OPÉRATIONS BANCAIRES

tenant compte de la T.V.A en vigueur lorsqu'elles y sont soumises

Prix des services particuliers

En vigueur au 1^{er} avril 2013



Plaquette tarifaire dédiée aux comptes à usage personnel

◆ Document non publicitaire mis à la disposition du public en application de l'article R-312-1 du Code Monétaire et Financier

◆ Le présent tarif n'est pas limitatif et peut être modifié à tout moment sous réserve d'information préalable.



Le bon sens
a de l'avenir

Edito

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Crédit Agricole du Nord Est met à votre disposition sa brochure des conditions tarifaires applicables au 1^{er} avril 2013.

Vous y trouverez toute l'information sur les prix pratiqués par votre banque : nos tarifs sont classés par rubriques, nos produits et services gratuits signalés par un pictogramme orange. L'Extrait standard des 10 tarifs communs à la profession bancaire figure en début de document pour vous permettre de mieux comparer et de constater que nos prix demeurent parmi les plus compétitifs de notre région.

Votre conseiller est votre interlocuteur privilégié pour vous recommander les offres et services qui vous correspondent le mieux. Ensemble, vous ferez les meilleurs choix pour la gestion de vos comptes au quotidien et la réalisation de tous vos projets.

Si vous avez accès à notre Banque en Ligne, vous pouvez consulter nos conditions tarifaires à tout moment sur www.ca-nord-est.fr* ; vous disposez ainsi de moyens de contact et d'informations complémentaires accessibles 24h/24.

Je vous remercie de votre confiance et de votre fidélité.

Jean-Michel ESPINASSE
Directeur Commercial

*coût variable selon votre fournisseur d'accès

Sommaire

Extrait standard des tarifs	p. 4
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	p. 5
◆ Ouverture, transformation, clôture	
◆ Relevés de compte	
◆ Tenue de compte	
◆ Services en agence	
Banque à distance	p. 6
◆ Crédit Agricole en Ligne	
◆ Relevés de compte	
◆ Virements	
◆ Opérations de bourse	
Vos moyens et opérations de paiement	p. 8
◆ Cartes	
◆ Virements	
◆ Prélèvements/TIP	
◆ Chèques	
◆ Autres services	
Offres groupées de services	p. 11
◆ Compte à composer	
◆ Comptes-services	
◆ Conventions de relation Banque Privée	
◆ Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque	
Irrégularités et incidents	p. 14
◆ Commission d'intervention	
◆ Opérations particulières	
◆ Incidents de paiement	
Découverts et crédits	p. 15
◆ Découvert autorisé	
◆ Crédits à la consommation	
◆ Crédits immobiliers	
◆ Autres prestations sur prêts	
Épargne et placements financiers	p. 17
◆ Épargne bancaire	
◆ Placements financiers	
◆ Opérations sur l'or	
Successions	p. 18
Opérations internationales	p. 19
◆ Opérations par carte	
◆ Virements émis / reçus	
◆ Change	
◆ Chèques ou effets	
◆ Compte en devises	
Assurances et prévoyance	p. 21
◆ Assurances pour vous et vos proches	
◆ Assurances pour vos biens	
◆ Assurances pour vous protéger au quotidien	
Offres Jeunes	p. 22
◆ Banque à distance	
◆ Moyens et opérations de paiement	
◆ Offres groupées de services	
◆ Irrégularités et incidents	
◆ Découverts et crédits	
◆ Épargne et placements financiers	
◆ MiniMoz	
◆ Pass Student Expat'	
Résoudre un litige	p. 24

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

◆ Abonnement permettant de gérer ses comptes sur Internet (Crédit Agricole en Ligne – Abonnement Vision)	GRATUIT (hors coût de connexion)
◆ Produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Mini relevés)	
▶ Pour une alerte / semaine (par mois)	1,00 €
▶ Soit pour information par an	12,00 €
◆ Carte de paiement internationale à débit immédiat (Cotisation cartes MasterCard et Visa) (par an)	36,50 €
◆ Carte de paiement internationale à débit différé (Cotisation cartes MasterCard et Visa) (par an)	44,90 €
◆ Carte de paiement à autorisation systématique (Cotisation l'Autre carte) (par an)	16,80 €
◆ Retrait en euros dans un distributeur automatique de billets d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (cartes MasterCard et Visa à débit immédiat ou débit différé)	
▶ Les 4 premiers retraits dans le mois civil	GRATUIT
▶ Au-delà	1,00 €
◆ Virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro	
▶ En agence (par virement)	3,20 €
▶ Par Internet	GRATUIT
◆ Frais de prélèvement	
Mise en place d'une autorisation de prélèvement	
▶ Concernant les dépenses de la vie courante (Impôts, opérateurs de téléphonie, fournisseurs d'énergie, assurances Prédica et Pacifica)	GRATUIT
▶ Autres (organismes financiers, assurance, mutuelle*)	8,40 €
▶ Paiement par avis de prélèvement (y compris SEPA)	GRATUIT
◆ Commission d'intervention**	
▶ Tarif par opération	8,15 €
▶ Plafond journalier (maximum de 2 commissions/jour)	16,30 €
▶ Plafond mensuel (maximum de 10 commissions/mois)	81,50 €
◆ Assurance perte et vol des moyens de paiement par compte (Cotisation SécuriCOMPTE PLUS) ⁽¹⁾ (par an)	24,00 €

* Liste non exhaustive.

** Opérations entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier de la banque quel que soit son dénouement (paiement ou rejet).

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

◆ Ouverture de compte avec signature de la convention de compte	>GRATUIT
◆ Service bancaire de base ⁽²⁾	>GRATUIT
◆ Liste des opérations automatiques récurrentes	>GRATUIT
◆ Changement de titulaire du compte	33,46 €
◆ Désolidarisation (dénonciation de compte-joint)	33,46 €
◆ Transfert ou clôture de compte	>GRATUIT
◆ Aide à la mobilité lors de l'ouverture du compte	>GRATUIT
◆ Enregistrement de changement d'adresse postale, téléphonique, électronique	>GRATUIT

Relevés de compte

◆ Relevés de compte :	
▶ Mensuel	>GRATUIT
• Par Internet avec @-documents @	>GRATUIT
▶ A la quinzaine (par mois)	1,33 €
• Par Internet avec @-documents (par mois) @	0,66 €
▶ Journalier (par trimestre)	4,51 €
• Par Internet avec @-documents (par mois) @	2,25 €
▶ Edition séparée par compte (par mois)	1,30 €
• Par Internet avec @-documents (par mois) @	0,65 €
▶ Duplicata de relevé d'opérations (par feuillet)	1,45 €
◆ Relevé global des avoirs :	
▶ Annuel	13,08 €
▶ Semestriel	17,34 €
▶ Trimestriel	21,60 €

Tenue de compte

◆ Frais de tenue de compte actif (par mois)	2,00 €
◆ Frais de tenue de compte inactif pour les comptes restés sans mouvement 12 mois consécutifs (par an)	44,58 €
◆ Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire ou d'IBAN	>GRATUIT
◆ Frais de recherche d'une adresse pour pli non distribuable (au-delà de 2 mois de PND*)	16,54 €

* PND : pli non distribuable par la Poste

Services en agence

◆ Comptage et conditionnement de versement de monnaie	
▶ En vrac	7,69 €
▶ Triée	2,54 €
◆ Retrait d'espèces au guichet d'une agence bancaire du Crédit Agricole du Nord Est (hors agences en libre service bancaire)*	>GRATUIT
◆ Mise à disposition de fonds dans une agence du Crédit Agricole (territoire français)	16,18 €

* Retrait sur compte courant et compte épargne avec ou sans chéquier.

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte (suite)

Services en agence (suite)

◆ Attestation	15,00 €
◆ Attestation Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF) 🌈	30,00 €
◆ Relevé de facturation (par page, maxi 4 pages)	8,58 €
◆ Synthèse des avoirs	4,94 €
◆ Frais location de coffre 🗝️ :	
▶ Suivant la taille et la garantie (par an)	de 80,00 € à 326,21 €
▶ Location temporaire pour un mois	27,36 €
▶ Location temporaire pour deux mois	50,00 €

Banque à distance

Crédit Agricole en Ligne ⁽³⁾

◆ Consultation des comptes par Internet, mobile, serveur vocal	>GRATUIT
◆ Gestion des comptes par Internet : abonnement Vision	>GRATUIT
◆ Accès Bourse en Ligne : abonnement Invest Store Initial (par mois)	2,10 €
◆ Accès Bourse en Ligne étendu :	
▶ Abonnement Invest Store Intégral (par mois)	2,10 €
▶ Commission de Service Invest Store Intégral (par mois et par compte)	
• Si moins de deux ordres dans le mois	9,36 €
• Si deux ordres ou plus dans le mois	>GRATUIT
◆ Les alertes SMS ou E-MAIL (par mois et par compte) :	
▶ Alerte solde débiteur	0,75 €
▶ Alerte mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,25 €
▶ Alerte souplesse du découvert	0,25 €
▶ Alerte écopage	0,25 €
▶ Mini relevés	
• 1 message par semaine	1,00 €
• 2 messages par semaine	2,01 €
• 3 à 5 messages par semaine	3,01 €
▶ Alertes temps réel de gestion	0,75 €
▶ Alerte achat à distance	0,75 €
▶ Alerte solde disponible	0,25 €
◆ Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire ou d'IBAN	>GRATUIT

Relevés de compte

◆ Mensuel avec @-documents	>GRATUIT
◆ A la quinzaine avec @-documents (par mois)	0,66 €
◆ Journalier avec @-documents (par mois)	2,25 €
◆ Edition séparée par compte avec @-documents (par mois)	0,65 €

Virements

- ◆ Virement unitaire reçu en euros classique et SCT SEPA ⁽⁵⁾ (crédité sur le compte) >GRATUIT
- ◆ Virements occasionnels en euros classiques et SCT SEPA ^{(4) (5)}
 - ▶ Vers un compte du Crédit Agricole >GRATUIT
 - ▶ Vers un compte d'une autre banque >GRATUIT
- ◆ Virements permanents en euros :
 - ▶ Vers un compte du Crédit Agricole
 - Frais de mise en place >GRATUIT
 - Chaque virement >GRATUIT
 - ▶ Vers un compte d'une autre banque
 - Frais de mise en place >GRATUIT
 - Chaque virement >GRATUIT

Opérations de bourse

◆ Frais de courtage	Par Internet @	
	avec Invest Store Initial	avec Invest Store Intégral
▶ Actions, Bons, Opérations prorogation, Obligations* <ul style="list-style-type: none"> • ordre ≤ 1 500 € 	8,03 €	7,44 €
• ordre > 1 500 € et ≤ 7 500 €	de 0,26 % à 0,39 % ⁽⁶⁾ avec mini 8,03 €	12,13 €
• ordre > 7 500 €		12,13 € + 0,12 %
▶ Opérations sur Bourse Etrangère**	0,76 % avec mini 24,66 €	
▶ Droits*	de 0,26 % à 0,39 % ⁽⁶⁾ avec mini 5,55 €	
▶ Ordres sur Warrant*		9,61 €
▶ Commission de règlement différé (CRD)		0,017 % par jour de portage avec un mini de 4,21 €
▶ Options négociables	4,02 % avec un minimum de 5,80 € + 0,17 % à 0,027 % par tranche de négociation + frais par contrat selon l'option choisie : 0,17 € sur action ou 0,03 € sur indice	

* Plus frais de marché.

** Plus frais variables suivant la place de cotation.

Cartes

- ◆ Cotisations cartes bancaires

Débit immédiat

Débit différé

Cartes à cotisation mensuelle

▶ Mozaïc M6 de Retrait (disponible uniquement pour les mineurs)	>GRATUIT	
▶ Mozaïc M6 de Paiement (disponible aussi en autorisation systématique) (gratuite pour les mineurs) ⁽¹⁷⁾	1,00 €	
▶ CINESSIMO	1,74 €	
▶ Maestria	2,87 €	
▶ Libre-Service Bancaire Nord Est	1,05 €	
▶ Libre-Service Agence	>GRATUIT	

Cartes à cotisation annuelle

▶ Carte Moneo Bleu	6,02 €	
▶ Carte de retrait Majeurs Protégés	18,02 €	
▶ L'Autre Carte	16,80 €	
▶ MasterCard ou MasterCard Sociétaire**	36,50 €	44,90 €
▶ Visa**	36,50 €	44,90 €
▶ MasterCard Cart'LIB ou MasterCard Cart'LIB Sociétaire**	36,50 €	44,90 €
▶ Gold MasterCard ou Gold MasterCard Sociétaire** avant application du Bonus Gold*	101,43 €	121,00 €
▶ Visa Premier** avant application du Bonus Premier*	101,43 €	121,00 €
▶ Gold MasterCard Cart'LIB ou Gold MasterCard Cart'LIB Sociétaire** avant application du Bonus*	101,43 €	121,00 €
▶ Platinum		280,00 €
▶ Libre-Service Bancaire CAM	18,02 €	
▶ Maestro	26,63 €	
▶ Ma Première carte (gratuite pour les mineurs) ⁽¹⁷⁾	1,00 €	
▶ Carte de crédit OPEN	19,14 €	

* Bonus de 0,05 € par opération éligible à valoir sur la prochaine cotisation carte.

** La seconde carte internationale (MasterCard, MasterCard Cart'LIB, Visa, Gold MasterCard, Gold MasterCard Cart'LIB ou Visa Premier) sur un même compte est à moitié prix. Réduction applicable sur la cotisation la moins élevée.

Lignes sur fond gris : ne sont plus commercialisées

Vos moyens et opérations de paiement (suite)

Cartes (suite)

- ◆ Frais retrait d'espèces avec une carte bancaire :
 - ▶ Dans un distributeur automatique de billets Crédit Agricole >GRATUIT
 - ▶ Dans un distributeur automatique de billets hors Crédit Agricole - zone euro :
 - Cartes Gold, Gold Cart'LIB, Visa 1^{er}, Platinum et Mozaïc >GRATUIT
 - Cartes L'Autre Carte, Maestro, Maestria, Cinessimio, MasterCard, Cart'LIB, Visa :
 - Les 4 premiers retraits dans le mois civil >GRATUIT
 - Au-delà 1,00 €
 - ▶ Dans un distributeur automatique de billets hors zone euro 3,50 €
 - ▶ Au guichet d'une agence bancaire autre que Crédit Agricole
 - En zone euro (y compris en France) 2,76 €
 - Hors zone euro 5,42 €
- ◆ Retrait Carte Minute dans les agences en libre service bancaire 1,66 €
- ◆ Paiements carte :
 - ▶ En zone euro >GRATUIT
 - ▶ Hors zone euro
 - En devise étrangère = commission inter-réseaux 2,70 %
 - Minimum 0,50 €
- ◆ Opérations sur carte :
 - ▶ Frais d'envoi de carte en pli simple à domicile >GRATUIT
 - ▶ Frais d'envoi de carte en pli recommandé Tarif postal
 - ▶ Remplacement d'une carte 5,25 €
 - ▶ Réédition de code confidentiel de la carte 8,40 €
 - ▶ Frais d'opposition pour vol et perte par le titulaire de la carte >GRATUIT
 - ▶ Frais d'opposition d'une carte de paiement pour utilisation abusive par le Crédit Agricole avec inscription au fichier Banque de France >GRATUIT
 - ▶ Mainlevée opposition carte (usage abusif) au fichier Banque de France >GRATUIT
 - ▶ Fabrication de carte en urgence 15,75 €

Virements

- ◆ Virement unitaire reçu en euros (crédité sur le compte) >GRATUIT
- ◆ Virements occasionnels et permanents

	Internet avec Crédit Agricole en Ligne	Agence
▶ Frais virements occasionnels en euros classiques et SCT SEPA ^{(4) (5)} <ul style="list-style-type: none"> • Vers un compte du Crédit Agricole >GRATUIT • Vers un compte d'une autre banque >GRATUIT 		>GRATUIT 3,20 €
▶ Virements permanents en euros <ul style="list-style-type: none"> • Vers un compte du Crédit Agricole <ul style="list-style-type: none"> - Frais de mise en place >GRATUIT - Frais virement permanent >GRATUIT • Vers un compte d'une autre banque <ul style="list-style-type: none"> - Frais de mise en place >GRATUIT - Frais virement permanent >GRATUIT 		>GRATUIT >GRATUIT >GRATUIT >GRATUIT
◆ Frais de recherche des coordonnées bancaires du bénéficiaire d'un virement externe 5,00 €		

Vos moyens et opérations de paiement (suite)

Prélèvements / TIP

- ◆ Paiement par avis de prélèvement (y compris SEPA) ou par TIP >GRATUIT
- ◆ Frais de prélèvement
 - ▶ Mise en place d'une autorisation de prélèvement
 - Concernant les dépenses de la vie courante (Impôts, opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'énergie, assurances Prédica et Pacifica) >GRATUIT
 - Autres (organismes financiers, assurance, mutuelle)* 8,40 €
- ◆ Enregistrement d'un mandat récurrent ou unique de prélèvement SEPA >GRATUIT
- ◆ Opposition sur prélèvement (y compris SEPA) >GRATUIT

* Liste non exhaustive

Chèques

- ◆ Délivrance d'un chéquier >GRATUIT
- ◆ Frais d'envoi d'un chéquier en pli simple à domicile >GRATUIT
- ◆ Frais d'envoi d'un chéquier en recommandé simple Tarif postal
- ◆ Renouvellement automatique du chéquier >GRATUIT
- ◆ Frais chèque de banque 10,71 €
- ◆ Frais d'opposition sur chèque ou chéquier ⁽⁷⁾ 11,63 €
- ◆ Paiement par chèque >GRATUIT

Autres services

- ◆ Forfait des opérations courantes illimitées (virements, prélèvements, TIP) (par an) 17,40 €
- ◆ Dates de valeur
 - ▶ Retrait d'espèces Jour de l'opération ⁽⁸⁾
 - ▶ Dépôt d'espèces Jour du crédit en compte ⁽⁸⁾
 - ▶ Paiement par chèque Jour de la présentation par la banque du bénéficiaire du chèque
 - ▶ Remise de chèque(s) J ⁽⁹⁾ + 1 ouvrable
 - ▶ Chèque revenu impayé Valeur initiale du dépôt de chèque
 - ▶ Ordre de virement Jour de l'opération
- ◆ Frais de recherche d'une opération (ex : un chèque émis, un dépôt de chèque, un paiement par carte, une autorisation de prélèvement...) 11,41 €
- ◆ Photocopie d'un chèque, d'un ordre de virement, d'un avis de prélèvement (à l'unité) 5,00 €
- ◆ Frais d'envoi lettre recommandée Tarif postal

Le Compte à composer

» VOS ESSENTIELS AU QUOTIDIEN POUR GÉRER PLUS FACILEMENT VOS COMPTES

◆ Le socle tenue de compte (par mois) 2,00 €

La souscription du socle est nécessaire pour la souscription des modules ci-après.

Le socle comprend :

- ▶ Abonnement Internet Crédit Agricole en ligne Vision + Internet mobile*
- ▶ Envoi chéquier à domicile ^(*) (pour les renouvellements)
- ▶ Envoi carte bancaire à domicile ^(*)
- ▶ Opérations courantes illimitées
- ▶ Alerte mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- ▶ Alerte solde débiteur
- ▶ Relevé de compte papier ou @-documents (mensuel)
- ▶ Dossier familial (3 numéros gratuits sur abonnement)[°]

(*) Hors coût du fournisseur d'accès et hors coût opérateur.

^(°) Envoi à domicile en pli simple.

^(°) Ce prix n'inclut pas le prix de l'abonnement à la revue Dossier familial.

» DES MODULES POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS

◆ Pour un découvert maîtrisé

Module Maîtrise du découvert				
Tarif/mois	1,20 €	2,00 €	2,80 €	3,60 €
Assurance SécuriCOMPTE Découvert ⁽¹⁾	≤ 300 €	> 300 € et ≤ 800 €	> 800 € et ≤ 1200 €	> 1200 € et ≤ 1500 €
Une ristourne d'agios en cas d'utilisation du découvert	5 €/an	10 €/an	15 €/an	20 €/an
Alerte souplesse du découvert	✓	✓	✓	✓

◆ Pour un suivi des comptes et des achats à distance en toute sérénité

Module Suivi @ssuré		
Tarif	Standard 2,80 €/mois	Premium 3,55 €/mois
Alerte achat à distance	✓	✓
Mini relevés (1 message par semaine)	✓	✓
Alertes temps réel de gestion	✓	✓
Assurance	SécuriWEB ⁽¹⁾	SécuriWEB Premium ⁽¹⁾

◆ Pour des moyens de paiement en toute sérénité

Module Compte sécurisé		
Tarif	Standard 2,50 €/mois	Premium 3,90 €/mois
Prise en charge des frais d'opposition chèque	✓	✓
Commande de carte en urgence	✓	✓
Retrait d'espèces de dépannage	✓	✓
Rédition du code confidentiel	✓	✓
Assurance	SécuriCOMPTE Plus ⁽¹⁾	SécuriCOMPTE Premium ⁽¹⁾

Le Compte à composer (suite)

◆ Pour épargner sans y penser

Module Epargne pilotée		
Tarif	Standard 2,00 €/mois	Premium 2,65 €/mois
Mandat d'Epargne «Ecopage»	✓	✓
Alerte Ecopage	✓	✓
Invest Store Initial (accès à la Bourse en ligne)	✓	✓
Assurance	SécuriEPARGNE ⁽¹⁾	SécuriEPARGNE Premium ⁽¹⁾
Relevé global des avoirs	Annuel	Trimestriel

◆ Pour un budget assurances sécurisé

Module Budget assurances		
Tarif	Standard 1,70 €/mois	Premium 3,50 €/mois
Assurance	SécuriBUDGET ⁽¹⁾	SécuriBUDGET Premium ⁽¹⁾

◆ Pour accompagner la clientèle en situation difficile

Module Budget protégé**	
Carte «L'Autre carte»	} 1,50 €/mois
Alerte solde disponible (un message par semaine)	
Frais pour dysfonctionnement de compte : 50% de réduction avec plafond mensuel à 30 €	
2 chèques de banque/mois	
** Offre GPA (gamme des moyens de paiements alternatifs au chèque)	
Module destiné uniquement aux clients qui n'ont pas accès au chéquier, sous réserve d'acceptation de la banque	

» PROFITEZ D'UNE DÉGRESSIVITÉ TARIFAIRE

- ◆ La réduction tarifaire s'effectue selon le montant total souscrit applicable au Compte à composer : pour toute souscription du Compte à composer (socle + modules), le client bénéficie d'une dégressivité tarifaire dont les modalités sont les suivantes :

Remise sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	
Réduction	Montant total souscrit
- 5%	Compris entre 4,00 € et 4,99 €
- 10%	Compris entre 5,00 € et 6,99 €
- 15%	Compris entre 7,00 € et 8,99 €
- 20%	≥ 9,00 €

- ◆ Les options : les tarifs de la location de coffre et de l'attestation ISF prévus à la page 6, bénéficient de la même dégressivité tarifaire atteinte au titre de l'équipement socle + modules.

» AVANTAGES TARIFAIRES

- 50% de réduction supplémentaire pour les jeunes de 18 ans à 24 ans inclus.
- 50% sur le deuxième compte à composer et suivants.

Les Comptes-services

- ◆ **Ne sont plus commercialisés** (tarifs hors options rattachées au Compte-service)
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Mozaïc» et «Mozaïc +» 2,69 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Equilibre +» 4,46 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Optimum +» 6,52 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Privilège +» 9,05 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Crédit Agricole RDV Comptes» 5,45 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Crédit Agricole relevé Quinzaine» 5,45 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Equilibre» 3,65 €
 - ▶ Cotisation mensuelle «Compte-service Prélude» 3,15 €

Lignes sur fond gris : ne sont plus commercialisées

Commission d'intervention

- Opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier de la banque quel que soit son dénouement (paiement ou rejet).⁽¹⁰⁾
- ◆ Tarif par opération 8,15 €
 - ◆ Plafond journalier (maximum de 2 commissions/ jour) 16,30 €
 - ◆ Plafond mensuel (maximum de 10 commissions/ mois) 81,50 €

Opérations particulières

- ◆ Frais saisie-attribution 78,26 €
- ◆ Frais avis à tiers détenteur 78,26 €
- ◆ Frais opposition administrative 10% du montant de l'opposition administrative
 - Avec un maximum de 78,26 €
- ◆ Frais opposition à tiers détenteur 78,26 €

Les Conventions de relation Banque Privée

Nouveauté : les conventions de relation sont désormais constituées à partir du Compte à composer

Convention ACAJOU Gold ou Visa Premier	Convention ACAJOU Platinum	Convention EBENE Gold ou Visa Premier	Convention EBENE Platinum
--	----------------------------	---------------------------------------	---------------------------

Socle du Compte à composer + 3 modules :

Compte sécurisé Premium, Epargne pilotée Premium et Suivi @suré Premium

Services de base	Convention ACAJOU Gold ou Visa Premier	Convention ACAJOU Platinum	Convention EBENE Gold ou Visa Premier	Convention EBENE Platinum
▶ Relevé annuel «ISF»	✓	✓	✓	✓
▶ @-documents quinzaine	✓	✓	✓	✓
▶ Chèques de banque	✓	✓	✓	✓
▶ Carte Platinum		✓		✓
▶ Carte Gold ou Visa Premier	✓		✓	
Cotisation mensuelle Convention de Banque Privée (à partir de)	22,64 €	28,26 €	39,73 €	39,73 €
Options complémentaires	3 options au choix (nous consulter)		5 options au choix (nous consulter)	

- ◆ **Ne sont plus commercialisées** (convention de relation incluant le Compte Service Privilège +. Tarifs hors options rattachées au Compte Service)
 - ▶ Cotisation mensuelle Convention de relation ACAJOU Gold 22,64 €
 - ▶ Cotisation mensuelle Convention de relation ACAJOU Platinum 28,26 €
 - ▶ Cotisation mensuelle Convention de relation EBENE Gold ou Platinum 39,73 €

Lignes sur fond gris : ne sont plus commercialisées

Incidents de paiement

- ◆ Frais lettre pour incident
 - ▶ Sur compte débiteur et/ou retard d'échéance de prêt 17,40 €
 - ▶ Sur compte débiteur de plus de 60 jours 20,80 €
- ◆ Chèque impayé sur remise à l'encaissement pour autre motif que sans provision 10,35 €
- ◆ Interdiction bancaire :
 - ▶ Frais lettre d'information préalable au rejet pour insuffisance de provision (lettre simple ou appel téléphonique) **>GRATUIT**
 - ▶ Forfait pour chèque rejeté sans provision* ≤ 50 € (par chèque) 30,00 €
 - ▶ Forfait pour chèque rejeté sans provision* > 50 € (par chèque) 50,00 €
 - * ce forfait inclut : frais d'ouverture de dossier, frais par chèque impayé, frais de lettre d'interdiction, délivrance d'un certificat de non paiement, régularisation par affectation de provision, frais postaux et commission d'intervention
 - ▶ Frais de dossier (interdit bancaire déclaré par une autre banque) 20,28 €
 - ▶ Chèque payé sur compte interdit bancaire (par chèque payé) 28,46 €
- ◆ Rejet de paiement pour provision insuffisante (y compris frais de notification et commission d'intervention)
 - ▶ Frais de prélèvement rejeté (y compris SEPA) ... Montant du prélèvement
 - Avec un maximum de 15,75 €
 - ▶ Frais virement permanent externe rejeté Montant du virement
 - Avec un maximum de 15,65 €

Gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

- ◆ Compte à composer : socle + module Budget protégé 3,50 €/mois (cf. détail de l'offre pages 11 et 12)

Découverts et crédits

Découvert autorisé

- ◆ Frais de renouvellement annuel : découvert autorisé 19,16 €

Crédits à la consommation

- ◆ Frais de dossier
 - ▶ Découvert autorisé 19,16 €
 - ▶ Crédit renouvelable Atout Libre **>GRATUIT**
 - ▶ Prêt personnel 1,00 %
 - Minimum 55,00 €
 - Maximum 120,00 €
 - Jusqu'à 24 ans inclus **>GRATUIT**
- ◆ Assurances (pour une personne, sur le capital initial)⁽¹¹⁾
 - ▶ Assurance décès – perte totale et irréversible d'autonomie (pour un prêt personnel) 0,600 %
 - Les tarifs sont en fonction, notamment, de l'âge de l'emprunteur à l'adhésion, des garanties et de la quotité choisies, du type de projet et du mode de remboursement nous consulter

Crédits immobiliers

- ◆ Frais de dossier
 - ▶ Prêt Epargne Logement **>GRATUIT**
 - ▶ Eco-prêt à Taux Zéro **>GRATUIT**
 - ▶ Prêt Economie d'Énergie 1,00 %
 - Minimum 100,00 €
 - Maximum 400,00 €
 - ▶ Prêt habitat et prêt conventionné 1,00 %
 - Minimum 250,00 €
 - Maximum 850,00 €
 - ▶ Prêt habitat 1^{ère} acquisition 1,00 %
 - Minimum 100,00 €
 - Maximum 400,00 €
 - ▶ Prêt Accession Sociale 1,00 %
 - Minimum 100,00 €
 - Maximum 500,00 €
- ◆ Assurances (pour une personne, sur le capital initial)⁽¹¹⁾
 - ▶ Assurance décès – perte totale et irréversible d'autonomie et incapacité temporaire totale (pour un prêt habitat) 0,420 %
 - Les tarifs sont en fonction, notamment, de l'âge de l'emprunteur à l'adhésion, des garanties et de la quotité choisies, du type de projet et du mode de remboursement nous consulter

Découverts et crédits (suite)

Autres prestations sur prêt

- ◆ Attestation (prix variable en fonction de la nature et de l'ancienneté de l'information)
 - ▶ Sur devis avec un minimum de 15,00 €
- ◆ Lettre d'information annuelle aux cautions (par emprunteur) ... 5,88 €
- ◆ Changement de compte support des échéances (par prêt) 10,94 €
- ◆ Changement de compte support de la cotisation d'assurance ... **>GRATUIT**
- ◆ Changement de la périodicité de remboursement ou modification de date des échéances prêt 38,33 €
- ◆ Décompte de prêt 20,80 €
- ◆ Duplicata de contrat de prêt 41,11 €
- ◆ Édition d'un tableau d'amortissement⁽¹²⁾ 10,41 €
- ◆ Opposition auprès de la Compagnie d'Assurance Incendie couvrant le bien financé 27,79 €
- ◆ Réaménagement d'un contrat de prêt 1,00 % CRD*
 - ▶ Minimum 300,00 €
 - ▶ Maximum 900,00 €
- * CRD : Capital Restant Dû
- ◆ Autres prestations nécessitant une analyse financière ou une modification du contrat initial (par prestation) 124,86 €
- ◆ Délégation assurance prêt hors CAM 125,50 €

Les taux de crédits personnels ou immobiliers peuvent varier en fonction de la réglementation, de l'objet financé, de la durée, du montant du prêt, des garanties, du montant de l'apport personnel et de la nature du barème choisi. Les informations figurant dans la rubrique « Découverts et crédits » ne constituent ni une autorisation de découvert, ni une offre de prêt.

Le taux du prêt et le taux annuel effectif global (TAEG) figurent sur l'offre préalable de prêt ou sur votre relevé de compte. Le taux annuel effectif global (TAEG) inclut l'assurance décès-perte totale et irréversible d'autonomie lorsqu'elle est obligatoire, les frais et commissions de toute nature et le taux du prêt.

Epargne et placements financiers

Epargne bancaire

◆ Mandat d'épargne "Ecopage" (par mois)	1,44 €
◆ Gestion de trésorerie TANDEM (par mois)	1,44 €
◆ Transfert de compte épargne	
▶ Vers un autre Crédit Agricole ou lors d'une succession	>GRATUIT
▶ Vers un autre établissement que le Crédit Agricole et hors succession	57,33 €
◆ Conversion des titres au nominatif pur	40,00 €

Ligne sur fond gris : n'est plus commercialisée

Placements financiers

◆ Frais de courtage sur les opérations de bourse

	Par Internet @		Via plateforme téléphonique
	avec Invest Store Initial	avec Invest Store Intégral	
▶ Actions, Bons, Opérations prorogation, Obligations* • ordre ≤ 1 500 € • ordre > 1 500 € et ≤ 7 500 € • ordre > 7 500 €	8,03 €	7,44 €	9,44 €
	de 0,26 % à 0,39 % ⁽⁶⁾ avec mini 8,03 €	12,13 € 12,13 € + 0,12 %	de 0,48 % à 0,95 % ⁽⁶⁾ avec mini 9,44 €
▶ Opérations sur Bourse Etrangère**	0,76 % avec mini 24,66 €		1,31 % avec mini 24,66 €
▶ Droits*	de 0,26 % à 0,39 % ⁽⁶⁾ avec mini 5,55 €		de 0,48 % à 0,95 % ⁽⁶⁾ avec mini 6,95 €
▶ Ordres sur Warrant*		9,61 €	
▶ Commission de règlement différé (CRD)		0,017 % par jour de portage avec un mini de 4,21 €	
▶ Options négociables	4,02 % avec un minimum de 5,80 € + 0,17 % à 0,027 % par tranche de négociation + frais par contrat selon l'option choisie : 0,17 € sur action ou 0,03 € sur indice		

◆ Droits de garde du Compte Titres et du Plan Epargne en Actions (par compte) : pourcentage de la valeur des titres en compte au 31 décembre (prélevés au titre de l'année suivante)

▶ Minimum par compte (par an)	28,20 € ⁽¹⁰⁾
▶ Maximum par compte (par an)	440,74 € ⁽¹⁰⁾

* Plus frais de marché.

** Plus frais variables suivant la place de cotation.

Epargne et placements financiers (suite)

Placements financiers (suite)

▶ Les taux appliqués	
• 0,19 % sur OPCVM du Crédit Agricole, les obligations et les Certificats Coopératifs d'Associés du Nord Est	
• 0,30 % sur les OPCVM hors Crédit Agricole	
• 0,29 % sur les titres divers (actions, bons, métaux précieux, autres)	
• 0,44 % sur les valeurs étrangères (actions et OPCVM)	
◆ Les opérations sur titres :	
▶ Relevé de titres, justificatif et duplicata divers (par comptes titres)	11,09 €
▶ Opposition sur titres	71,83 €
▶ Transfert de titres	
• Vers un autre Crédit Agricole ou lors d'une succession	>GRATUIT
• Vers un autre établissement que le Crédit Agricole et hors succession	62,79 €
▶ Transfert d'une ligne de portefeuille	7,36 €
▶ Inscriptions d'actions non cotées sur PEA	122,18 €
▶ Frais de souscription sur OPCVM :	
• OPCVM Crédit Agricole (hors droits d'entrée du gestionnaire selon l'OPCVM souscrit) *	>GRATUIT
• OPCVM France hors Crédit Agricole (hors droits d'entrée du gestionnaire selon l'OPCVM souscrit) *	22,05 €
• OPCVM Etranger	1,21 %
Avec un minimum de 63,15 € **	
* droits de sortie en cas de rachat selon l'OPCVM	
** frais identiques en cas de rachat	
◆ Frais de négociation des Certificats Coopératifs d'Associés du Nord Est	0,42 %
▶ Avec un minimum de	14,57 €
◆ Service de Gestion conseillée	de 50,00 € à 95,00 € par trimestre (en fonction du montant confié)

Opérations sur l'or

◆ Courtage	
▶ Achat et vente	1,62 %
• Avec un minimum de	34,90 €
Pour toute autre prestation, nous consulter	

Successions

◆ Ouverture de dossier (pourcentage de l'actif)	0,50 %
▶ Minimum de	26,25 €
▶ Maximum de	525,00 €
◆ Dossier de plus d'un an (forfait annuel si plus de 20 000 € d'actif)	105,00 €

Opérations internationales

Opérations par carte

◆ Paiement par carte en zone euro	>GRATUIT
◆ Paiement par carte hors zone euro :	
▶ En devise étrangère = commission inter-réseaux	2,70 %
• Minimum	0,50 €
◆ Retrait d'espèces avec une carte bancaire :	
▶ Dans un distributeur automatique de billets Crédit Agricole	>GRATUIT
▶ Dans un distributeur automatique de billets hors Crédit Agricole - zone euro :	
• Cartes Gold, Gold Cart'LIB, Visa 1 ^{er} , Platinum et Mozaïc	>GRATUIT
• Cartes L'Autre Carte, Maestro, Maestria, Cinessimio, MasterCard, Cart'LIB, Visa :	
- Les 4 premiers retraits dans le mois civil	>GRATUIT
- Au-delà	1,00 €
▶ Dans un distributeur automatique de billets hors zone euro	3,50 €
▶ Au guichet d'une agence bancaire autre que Crédit Agricole	
• En zone euro	2,76 €
• Hors zone euro	5,42 €

Virements émis

◆ Virement SCT (SEPA Credit Transfer) ^{(4) (5)} émis	3,20 €
---	--------

Transferts de fonds vers l'étranger

Par virement (avec frais partagés)	Transferts de fonds vers l'étranger	
	en UE ⁽⁴⁾ et en €	autres
▶ jusqu'à 50 000 € avec IBAN et BIC (valeur J+1)	3,20 €	19,87 € + SWIFT* 13,08 €
▶ autres cas	19,87 €	19,87 € + SWIFT* 13,08 €
▶ virement urgent en euros (valeur J)		19,87 € + 13,08 € + SWIFT* 13,08 €

* pour les opérations supérieures à 1 000 €

Virements reçus

◆ Virement SCT (SEPA Credit Transfer) reçu	>GRATUIT
--	----------

Rapatriement de fonds de l'étranger

	Rapatriement de fonds de l'étranger	
	en UE ⁽⁴⁾ et en €	autres
▶ jusqu'à 50 000 € avec IBAN et BIC (valeur J+1)	>GRATUIT	9,03 €
▶ autres cas	9,03 €	9,03 €

Opérations internationales (suite)

Change

ACHAT par débit de votre compte

▶ De billets en devises étrangères	cours de change en vigueur
▶ De chèques de voyage :	
• Libellés en euros	1,20 %
• Libellés en devises étrangères	cours de change en vigueur + 1,20 %

VENTE par crédit de votre compte

▶ De billets en devises étrangères	cours de change en vigueur
▶ De chèques de voyage :	
• Libellés en euros	Gratuit
• Libellés en devises étrangères	cours de change en vigueur
▶ Commission supplémentaire pour toute opération en espèces	5,22 €

◆ Commission de change (appliquée à toute opération négociée en devises étrangères)	0,1 % avec mini de 10,00 €
---	----------------------------

Chèques ou effets

	Payer	Se faire payer
	Transfert de fonds vers l'étranger	Rapatriement de fonds de l'étranger
▶ Jusqu'à 46 €	7,47 €	7,47 €
▶ Au-delà de 46 € et jusqu'à 1 000 €	25,87 €	0,10 %
▶ Au-delà de 1 000 €	0,15 % mini 25,87 € + SWIFT 13,08 €	mini 19,11 € maxi 106,74 €

Des frais de port supplémentaires sont à prévoir pour les chèques et effets envoyés à l'encaissement : prix variable selon le prestataire

Compte en devises

◆ Compte en devises (par mois)	12,04 €
--------------------------------	---------

Les commissions sur opérations internationales s'entendent hors frais éventuels des correspondants étrangers

Assurances pour vous et vos proches

◆ Complémentaire Santé ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Garantie des Accidents de la Vie ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Pleins droits ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Assurances Prévoyance Décès ⁽¹⁴⁾	Nous consulter
◆ Garantie Obsèques ⁽¹⁴⁾	Nous consulter
◆ Assurance Dépendance ⁽¹⁴⁾	Nous consulter
◆ Sécuripel ⁽¹⁵⁾ (par mois)	2,50 €
◆ Service de Gestion conseillée assurance vie	de 50,00 € à 95,00 € par trimestre (en fonction du montant confié)

Assurances pour vos biens

◆ Assurance Auto ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Assurance Multirisque Habitation ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Garantie Locative ⁽¹³⁾	Nous consulter
◆ Télésurveillance / Téléassistance ⁽¹⁶⁾	Nous consulter
◆ Responsabilité Civile ⁽¹³⁾	Nous consulter

Assurances pour vous protéger au quotidien⁽¹⁾

◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Plus	24,00 €
◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Premium	50,40 €
◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Découvert (≤ 300 €)	16,20 €
◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Découvert (> 300 € et ≤ 800 €)	27,72 €
◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Découvert (> 800 € et ≤ 1200 €)	39,12 €
◆ Cotisation annuelle SécuriCOMPTE Découvert (> 1200 € et ≤ 1500 €)	50,76 €
◆ Cotisation annuelle SécuriBUDGET	20,40 €
◆ Cotisation annuelle SécuriBUDGET Premium	42,00 €
◆ Cotisation annuelle SécuriEPARGNE	3,00 €
◆ Cotisation annuelle SécuriEPARGNE Premium	22,56 €
◆ Cotisation annuelle SécuriWEB	15,00 €
◆ Cotisation annuelle SécuriWEB Premium	30,00 €

◆ Ne sont plus commercialisées

◆ Cotisation annuelle Assurance perte et vol des moyens de paiement par compte (Sécuricompte Protection Vol cartes et chéquiers)	24,00 €
◆ Cotisation annuelle Assurance perte et vol des moyens de paiement Haut de gamme par compte (Sécuricompte Haut de gamme)	66,21 €

Lignes sur fond gris : ne sont plus commercialisées

Banque à distance

◆ Les alertes SMS ou E-MAIL (par mois et par compte) :	
◆ Alerte solde débiteur	0,75 €
◆ Alerte mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,25 €
◆ Alerte souplesse de découvert	0,25 €
◆ Alerte écopage	0,25 €
◆ Mini relevés	
• 1 message par semaine	1,00 €
• 2 messages par semaine	2,01 €
• 3 à 5 messages par semaine	3,01 €
◆ Alertes temps réel de gestion	0,75 €
◆ Alerte achats à distance	0,75 €
◆ Alerte solde disponible	0,25 €

Moyens et opérations de paiement

	Carte Mozaïc M6 retrait	Carte Mozaïc M6 (à débit immédiat ou à interrogation systématique)	
Mineurs ⁽¹⁷⁾	>GRATUIT	>GRATUIT	
		Avec Compte à composer 🎨 (socle + 2 modules mini)	Sans Compte à composer
18 - 24 ans étudiants		>GRATUIT la 1 ^{ère} année 0,80 €/mois les années suivantes	1,00 €/mois
18 - 24 ans non étudiants		0,80 €/mois	1,00 €/mois
◆ N'est plus commercialisée :			
	◆ Ma Première Carte		1,00 €
	• Pour les mineurs		>GRATUIT

Lignes sur fond gris : ne sont plus commercialisées

Offres groupées de services⁽¹⁹⁾

◆ Cotisation mensuelle «Compte à composer» :		
(cf. rubrique «Offres groupées de services», pages 11 et 12)		
	1 ^{ère} année	Années suivantes
Mineurs ⁽¹⁷⁾		
18-24 ans étudiants	>GRATUIT	- 50%*
18-24 ans non étudiants	- 50%*	- 50%*
◆ Ne sont plus commercialisés :		
Cotisation mensuelle «Compte-service Mozaïc» et «Mozaïc +»	2,69 €	

Ligne sur fond gris : n'est plus commercialisée * En plus de la dégressivité tarifaire.

Irrégularités et incidents

◆ Commission d'intervention (opérations entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier de la banque quel que soit son dénouement (paiement ou rejet)) jusqu'à 24 ans inclus	>GRATUIT*
* hors forfait chèque pour absence de provision	
◆ Opérations particulières / Incidents de paiement : 90% d'exonération sur les prix indiqués page 14 pour les jeunes âgés de 18 à 24 ans inclus.	

Découverts et crédits

- ◆ Crédits à la consommation : frais de dossier
- ▶ Prêts personnels (jusqu'à 24 ans inclus) >GRATUIT
- ▶ Prêts ETUDIANTS >GRATUIT
- ▶ Prêts Jeunes Actifs 1,00 €

Epargne et placements financiers

- ◆ Droits de garde du compte titres et du PEA (jusqu'à 24 ans inclus) >GRATUIT



MiniMoz

Votre enfant a entre 6 et 11 ans ? Découvrez l'univers MiniMoz, une carte gratuite sans fonction bancaire qui lui donne accès à de nombreux avantages régionaux. Pour plus d'information, rendez-vous sur www.ca-nord-est.fr⁽⁹⁾

Pass Student Expat'

Vous partez étudier à l'étranger ? Bénéficiez du PASS Student Expat'⁽¹⁸⁾, le bagage indispensable pour étudier sereinement, même au bout du monde ! Le Pass Student Expat' comprend : • votre Carte Gold MasterCard ou Visa Premier • vos virements internationaux et retraits par carte • la consultation de vos comptes (via Crédit Agricole en Ligne) • l'accompagnement d'un conseiller joignable à distance* • l'accompagnement à l'ouverture d'un compte bancaire à l'étranger.

- ◆ Pass Student Expat' (par mois) 10,00 €
- ▶ Si détention d'un Compte à composer (socle + 2 modules mini) ou d'un Compte Service Optimum + >GRATUIT
- ▶ Si détention d'un Compte Service Mozaïc + 1,80 €/mois

* Sous réserve de la signature d'une convention de relation spécifique – voir conditions en agence

🌸 Avantage Compte à composer

🌐 Avantage Internet

- (1) Les services d'assurance sont proposés par CAMCA (Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole)
- (2) 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 Code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D315-5 du Code monétaire et financier.
- (3) Hors coût de communication variable selon opérateur et fournisseur d'accès Internet.
- (4) Montant maximum de 300 000 €.
- (5) Virement opéré au sein des 27 pays membres de l'Union Européenne + la Norvège, l'Islande, le Liechtenstein, la Suisse et Monaco.
- (6) En fonction des volumes d'ordres.
- (7) Frais remboursés aux assurés Sécuricompte Protection Vol ou SécuriCOMPTE Plus ou SécuriCOMPTE Premium.
- (8) Dans les agences du Crédit Agricole du Nord Est.
- (9) J : jour de dépôt à l'agence – Jours ouvrables : lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi sauf jours fériés, vendredi saint et lendemain de Noël.
- (10) Gratuit jusqu'à 24 ans inclus.
- (11) L'assurance Décès-Invalidité est proposée par CNP Assurances et PREDICA.
- (12) 1^{re} édition gratuite pour les prêts habitat.
- (13) Les contrats Santé, Garantie des Accidents de la Vie, Auto, Habitation, Garantie Locative et Plein Droits sont proposés par PACIFICA, compagnie d'assurances dommages, filiale de Crédit Agricole SA.
- (14) Les contrats d'assurance décès, Dépendance et la Garantie Obsèques sont proposés par PREDICA, Compagnie d'assurances de personnes, filiale de Crédit Agricole SA.
- (15) L'assurance SECURIPEL est proposée par CAMCA (Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole).
- (16) Le contrat de télé-surveillance est proposé par C.T. CAM – centre de télé-surveillance du Crédit Agricole Mutuel – filiale de sécurité des Caisses Régionales du Crédit Agricole.
- (17) Sous réserve d'autorisation des représentants légaux.
- (18) Pass Student Expat' est une offre réservée à nos clients âgés de 18 à 29 ans inclus. Voir conditions de l'offre en agence.
- (19) Nous consulter pour les détails de l'offre.

Résoudre un litige

Le Crédit Agricole du Nord Est 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 de vos services.

En cas de désaccord et si celui-ci persiste, plusieurs moyens sont à votre disposition :

- ◆ Vous pouvez faire appel à notre Service Client en écrivant à l'adresse suivante : Crédit Agricole du Nord Est, Service Client, 25 rue Libergier, 51088 Reims Cedex.
- ◆ 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 30 jours, vous pouvez vous adresser, en dernier recours, au Médiateur de notre Caisse Régionale, à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel du Nord Est, 25 rue Libergier, 51088 Reims Cedex.

Votre banque à portée de main

- ◆ **Crédit Agricole en Ligne : un accès gratuit à vos comptes 24 h/24 - 7j/7**



- ◆ **Nos espaces Libre-Service**

Dans la plupart de nos agences, les automates sont bien plus que des guichets de retraits. Ils vous permettent d'effectuer vos opérations courantes (consultation de solde, virements, dépôts de chèques ou d'espèces...) de **6 h à 22 h, 7 j / 7** dans l'Espace Libre-Service.

- ◆ **Une équipe de téléconseillers** à votre écoute du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h 30 au **0.811.01.4000** (coût d'un appel local) pour prendre rendez-vous, obtenir un renseignement, souscrire une offre...



Le bon sens
à de l'avenir

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Nord Est

Société coopérative à capital variable – Etablissement de Crédit – Société de courtage d'assurances, Prestataire de services d'investissement – Siège Social : 25, rue Libergier – 51088 Reims Cedex 394 157 085 RCS REIMS – n° ORIAS 07022663 www.ca-nord-est.fr – agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taïbout, 75436 Paris. Voir le site : www.banque-france.fr
Contrôlée par Crédit Agricole S.A., 91 Bd Pasteur, 75710 Paris Cedex 15.
Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02.