

MISE À JOUR

# Vos tarifs au quotidien

## Principales conditions tarifaires 2024 Conditions générales de banque.

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2024  
Tarifs en € Hors Taxes ou Net de T.V.A.  
Mise à jour au 01/03/2024. Les mises à jour sont  
identifiées par le symbole suivant : ◆

## Entreprises

### SOMMAIRE

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte en euros	P.2
Banque à distance	P.3
Moyens et opérations de paiement ◆	P.5
Effets de commerce	P.11
Irrégularités et incidents	P.11
Financements bancaires	P.12
Opérations à l'international	P.14
Épargne, titres et placements financiers	P.16
Dates de valeur	P.19
Résoudre un litige	P.20

# Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte en euros

## Ouverture, clôture

Ouverture de compte courant	<b>GRATUIT</b>
Services bancaires de base <sup>1</sup> : fournis dans le cadre du droit au compte : article L.312-1 et article D.312-5-1 du Code monétaire et financier	<b>GRATUIT</b>
Service d'aide à la mobilité / Transfert de compte	<b>GRATUIT</b>
Clôture de compte	<b>GRATUIT</b>

## Gestion du compte

Frais de tenue de compte	<b>36,00 € / mois</b>
Commission de mouvement débit	<b>0,082 % / mois minimum 10,00 €</b>
Commission d'actualisation (frais de mise à jour)	<b>135,00 € à 500,00 € / an</b>
Mise en place d'une procuration	<b>GRATUIT</b>
Frais de recherche de documents <sup>2</sup>	
- simple	<b>14,17 € / recherche</b>
- complexe	<b>sur devis</b>
Frais pour attestation pour arrêté comptable / commissaire aux comptes	<b>98,00 € / attestation</b>
Attestation d'avoirs	<b>41,30 € / attestation</b>
Rédition de documents liés à la gestion et au suivi des comptes <sup>2</sup>	<b>7,45 € / document</b>
Attestation juridique ou fiscale	<b>21,10 € / attestation</b>
Attestation diverse	<b>21,10 € / attestation</b>
Frais d'édition échelle d'intérêts	<b>7,70 € / mois</b>
Frais de gestion de compte inactif <sup>3</sup> Selon l'article L312-19 du Code Monétaire et Financier	<b>30,00 € maximum / an</b>

- 1 Les titulaires dont les comptes de dépôts sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du Code Monétaire et Financier (CMF) bénéficient gratuitement des services tels que mentionnés à l'article D 312-5-1 du CMF comprenant l'ouverture, la tenue et la clôture du compte, un changement d'adresse par an, la délivrance à la demande de relevé d'identité bancaire, la domiciliation de virements bancaires, l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte, la réalisation des opérations de la caisse, l'encaissement de chèques et de virements bancaires, les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte, les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, des moyens de consultation à distance du solde du compte, une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise, deux formules de chèque de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.
- 2 Pour toute demande de document ou de recherche dont le coût total est supérieur à 50 €, un devis préalable pourra être proposé, sur demande.
- 3 Frais prélevés sur chaque compte inactif dans la limite du solde créditeur du compte.

## Relevés de compte

	Papier	Électronique
Mensuel	GRATUIT	GRATUIT
Supplémentaire <sup>1</sup>	2,00 € / relevé	GRATUIT
Tous les jours ouvrés	24,00 € / mois	GRATUIT

## Banque à distance

### Téléphone avec Filvert service vocal (consultation des comptes)

Abonnement	Service FILVERT : 05 45 20 45 00 APPEL NON SURTAXÉ
------------	---

### Services d'alertes par SMS

Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation de compte et/ou mini relevé de compte

Alerte mini relevé à jour fixe	1,75 € / forfait / mois
Alerte temps réel de gestion	0,75 € / alerte
Alerte achat à distance	0,75 € / alerte
Alerte solde disponible (hebdomadaire)	0,30 € / alerte
Alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur	0,75 € / alerte
Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,30 € / alerte
Alerte solde journalier	0,30 € / alerte
Alerte solde débiteur et opération rejetable	GRATUIT

### Gestion du compte à distance par Internet

#### Crédit Agricole En Ligne (CAEL) : abonnement mensuel<sup>2</sup>

CAEL VISION PRO (consultation des comptes, virements internes au périmètre professionnel)	GRATUIT
CAEL ACTION PRO (CAEL VISION PRO avec virements externes au périmètre professionnel, gestion des effets et ordres boursiers)	9,50 € / mois
Invest Store Integral, moins de 24 ordres par an	96,00 € / an

#### Ces services de banque à distance sur Internet sont accessibles depuis :

- Le site Internet [credit-agricole.fr/ca-charente-perigord](http://credit-agricole.fr/ca-charente-perigord)
- L'application mobile Ma Banque - téléchargement et accès gratuit<sup>2</sup>

1 Envoi sous réserve d'un minimum d'une opération.

2 Hors coûts d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès Internet.

## Certificat électronique

- Certificat Premium Ma signature EDI <sup>1</sup>	4,40 € / mois
- Swift 3S KEY (Achat Token - contrat de 3 ans)	100,00 € / Token

## Services d'échanges de données informatisées

### EdiWeb<sup>2</sup>

Droit d'accès mise à disposition du relevé journalier d'opérations, transmission et validation de fichier d'ordre	26,00 € / mois
---	----------------

### EBICS T et TS

Forfait mensuel EBICS (transmission et validation de fichiers d'ordres, relevés d'opérations)	
- EBICS T	49,50 € / mois
- EBICS TS	49,50 € / mois

### Autres

CA Change en Ligne	38,50 € / mois
Abonnement mandataire judiciaire	
- EBICS / EBICS certifié	49,50 € / mois
- EdiWeb / EdiWeb certifié	26,00 € / mois
Abonnement expert comptable (EBICS / EdiWeb)	
- De 1 à 10 comptes	10,50 € / mois
- De 11 à 50 comptes	25,50 € / mois
- Plus de 50 comptes	63,50 € / mois
Abonnement offre pharmacien (EBICS / EdiWeb)	22,50 € / mois
Frais par remise, confirmation par fax et/ou e-mail	11,00 € / fichier reçu

- 1 Téléchargement et accès gratuits de l'application Ma Signature EDI, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application nécessite l'ouverture d'un compte professionnel dans une Caisse régionale, un abonnement EdiWeb et la détention d'un certificat « Premium » obtenu dans le cadre de la souscription au contrat certificat signature premium.
- 2 Coût de la transmission hors coût de traitement de l'opération.

# Moyens et opérations de paiement

## Espèces

Retrait d'espèces en agence du Crédit Agricole Charente-Périgord sans émission de chèque - par carte bancaire ou carte de retrait	<b>GRATUIT</b>
Retrait d'espèces de dépannage <sup>1</sup> - Par carte minute	<b>2,15 €</b>
- Mise à disposition de fonds dans une autre agence d'une autre Caisse régionale du Crédit Agricole	<b>22,50 €</b>
Versement d'espèces - Au-delà de 2 par jour	<b>2,15 € / versement</b>
Échange de monnaie au Distributeur de Rouleau de Monnaie - 1 opération par jour	<b>GRATUIT</b>
- Au-delà	<b>6,40 € / opération</b>
Dépôt permanent jour et nuit	<b>GRATUIT</b>

## Chèques

Retrait de chéquier en agence	<b>GRATUIT</b>
Frais d'envoi de chéquier à domicile :	
- pli simple	<b>1,80 €</b>
- pli recommandé AR	<b>9,70 €</b>
Carnet de remises	<b>GRATUIT</b>
Remise de chèques	<b>GRATUIT</b>
Frais d'émission de chèque de banque <sup>2</sup>	<b>17,05 €</b>
Frais de traitement spécifique - Bordereau de remise de chèque(s) mal renseigné	<b>17,00 €</b>
Frais de recherche et copie de chèque émis ou reçu - demande via Internet	<b>7,09 € / chèque</b>
- demande par un autre canal	<b>14,17 € / chèque</b>
Frais d'opposition sur chèque émis	<b>15,90 € / chèque ou chéquier</b>

## Cash Management

Solution de gestion et d'optimisation des flux :	
- Abonnement	<b>16,50 € / mois</b>
- Mise en place convention	<b>52,50 €</b>
- Mise à jour convention	<b>35,00 €</b>

## Divers

Frais de location de coffre-fort				
Petit	Moyen	Grand	Très grand	Temporaire
<b>85,00 € / an</b>	<b>96,30 € / an</b>	<b>154,00 € / an</b>	<b>305,50 € / an</b>	<b>15,00 € / mois</b>

- 1 Délivrance dans une agence de la Caisse régionale du Crédit Agricole Charente-Périgord ou dans une agence d'une autre Caisse régionale du Crédit Agricole, d'une carte de retrait d'espèces en euro, à usage unique, auprès d'un distributeur d'une agence de Caisse régionale du Crédit Agricole.
- 2 Gratuité limitée à 2 émissions par mois dans le cadre du droit au compte.

## Monétique

### Les cartes bancaires

Pour toute souscription à partir d'une 2<sup>ème</sup> carte de paiement (hors AS) sur un même compte, réduction de 25 % sur la cotisation de la carte la moins chère, applicable dès l'année de souscription.

Carte « Professionnel Mastercard » à autorisation systématique et à débit immédiat	<b>38,00 € / an</b>
Carte « Business Mastercard » - à débit immédiat - à débit différé	<b>58,00 € / an</b> <b>57,00 € / an</b>
Carte « Business Executive » - à débit immédiat - à débit différé	<b>140,00 € / an</b> <b>140,00 € / an</b>
Frais de mise à disposition de la carte - à domicile par pli simple - à domicile par pli recommandé AR	<b>GRATUIT</b> <b>8,10 €</b>
Modification du plafond de la carte	<b>GRATUIT</b>
Rédition du code confidentiel	<b>9,75 €</b>
Commande de carte en urgence	<b>14,45 €</b>
Refabrication de carte	<b>12,20 €</b>
Non restitution de carte en opposition pour usage abusif	<b>230,00 €</b>
Frais de recherche paiement carte	<b>14,17 € / recherche</b>

### Opposition de la carte

Frais de mise en opposition de la carte - par la banque - par le titulaire - par l'entreprise	<b>GRATUIT</b>
--	----------------

### Pour toutes oppositions carte et chéquier

- Assistance Paiement mobile & PAYLIB
  - Augmentation de plafond carte < 2 mois
  - Cash de dépannage
  - Assistance Assurance/ Cartes de remplacement :
- Contactez SOS Cartes au 09 69 39 92 91

En cas de fraude, contactez l'assistance Fraude de la Caisse régionale  
- au 05 45 20 45 62  
- ou par mail : SAV.Securipass.et.fraude@ca-charente-perigord.fr



## Retrait d'espèces par carte aux Distributeurs Automatiques de Billets

Retrait<sup>1</sup> dans les pays de l'Espace Economique Européen<sup>2</sup> ou en zone euro<sup>3</sup>

- Crédit Agricole  
- Autres banques, commission sur opérations effectuées avec :

- « BusinessCard AS »
- « MasterCard Société »
- « Visa Société »

- Autres cartes « BusinessCard »  
- « Gold MasterCard Société »  
- « Visa 1<sup>er</sup> Société »

**GRATUIT**

**1,00 € / retrait**

à partir du 5<sup>ème</sup> retrait dans le mois

**GRATUIT**

Retrait<sup>4</sup> dans les pays de l'Espace Économique Européen<sup>2</sup> hors zone euro<sup>3</sup> ou dans les pays hors Espace Économique Européen

Frais fixes

**3,45 € / retrait**

+ Frais proportionnels au montant de l'opération

**2,30 %**

+ Frais de change éventuels

## Paieement par carte

Paieement<sup>5</sup> en euro dans les pays de l'Espace Économique Européen<sup>2</sup> ou en zone euro<sup>3</sup>

**GRATUIT**

Paieement<sup>5</sup> en devise dans les pays de l'Espace Économique Européen<sup>2</sup> hors zone euro<sup>3</sup> ou dans les pays hors Espace Économique Européen : commission sur opérations effectuées avec

- « Businesscard Executive Mastercard »
- « Businesscard Mastercard »
- autres cartes

**0,24 € / opération**

**+ 2,30 % Frais**

**proportionnels**

**au montant du**

**paieement**

**+ Frais de change**

**éventuels**

### ÊTRE PRÉSENT AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS :

**95**   
Points de vente

**147**   
Distributeurs automatiques

**195**   
Relais

**7** agences dédiées  
2 en Conseil Habitat &  
5 en Entreprises 

**3** Banques dédiées  
Banque d'affaires, privée &  
des flux et paiements 

- 1 Retrait en euro ou équivalent en devise suédoise ou en leu roumain dans l'Espace Économique Européen.
- 2 L'Espace Économique Européen couvre les pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède) ainsi que 3 des 4 pays de l'Association Européenne de Libre Échange (Islande, Liechtenstein, Norvège), et Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Açores, Gibraltar, Îles Canaries, Madère (cf. carte en p.20).
- 3 La zone EURO couvre les pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie et Monaco, Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte, Saint-Martin partie française, Açores, Îles Canaries, Madère, Andorre et Vatican. Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 1er février 2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.
- 4 Et dans l'Espace Économique Européen avec une autre devise que euro, devise suédoise, leu roumain.
- 5 Paieement par carte en euro ou équivalent en devises suédoises ou en leu roumain, dans l'Espace Économique Européen.

## Acceptation des paiements par carte en euro

Commission sur encaissement carte

[Nous consulter](#)

### Équipements en proximité

Up2pay Mobile <sup>1</sup> souscrit avant le 03/07/2023	Location du lecteur : <b>15,00 € / mois</b> , Commissions : <a href="#">nous consulter</a>
Up2pay Mobile <sup>1</sup> souscrit à compter du 03/07/2023	Offre avec lecteur : <b>29,00 €</b> avec possibilité d'abonnement <b>15,50 € / mois</b> Offre sans lecteur : <b>10,00 €</b> de mise en service avec possibilité d'abonnement : <b>15,50 € / mois</b> Offre couplée : <b>39,00 €</b> de mise en service avec possibilité d'abonnement : <b>15,50 € / mois</b> Commission : <a href="#">nous consulter</a>
Up2pay Caisse digitale <sup>2</sup>	Location à partir de <b>99,00 € / mois</b> , (matériel et abonnement), commission : <a href="#">nous consulter</a>
TPE Fixe	Location à partir de <b>22,00 € / mois</b>
TPE Portable	Location à partir de <b>27,50 € / mois</b>
TPE GPRS	Location à partir de <b>37,00 € / mois</b>
Frais divers TPE	<a href="#">Nous consulter</a>
Recyclage ticket TPE	<b>0,36 € / ticket</b>
Facturation carte INIT	<b>11,50 €</b>

### Up2pay E-transactions

Les services E-transactions <sup>3</sup> (option du contrat d'acceptation)	<b>Abonnement à partir de 15,90 € / mois</b>
Frais par transaction	<b>à partir de 0,10 €</b>

### Up2pay Par lien

Envoi de liens de paiement sécurisés par e-mail ou SMS

- Offre Access sans abonnement	<b>GRATUIT</b>
- Offre Standard	<b>10,00 € / mois + 0,40 € / lien</b>
Frais de mise en service	<b>50,00 €</b>

### Up2pay Fidélité

Programme de fidélité via le TPE (Terminal de paiement électronique)

- Offre Standard	<b>49,00 € / mois</b>
- Offre Premium	<b>79,00 € / mois</b>
Frais de mise en service	<b>150,00 €</b>

- 1 Up2pay Mobile est une offre monétique d'encaissement par smartphone seul ou d'encaissement avec ou sans lecteur. Cette offre est soumise à conditions générales et tarifaires, qui nécessite la signature préalable d'une convention de compte, d'un contrat d'acceptation de paiement de proximité et le cas échéant, d'un contrat de vente de terminal de paiement électronique avec votre Caisse régionale ainsi qu'un contrat de fourniture et prestations Up2pay Mobile avec AVEM\*
- 2 Up2pay Caisse digitale est une application pré téléchargée sur un matériel de caisse complet. Pour l'utiliser, vous devez souscrire au préalable un abonnement mensuel à l'offre Up2pay Caisse digitale et à une connexion Internet. Up2pay Caisse digitale est une offre monétique soumise à conditions générales et tarifaires, réservée aux professionnels immatriculés en France, sous réserve d'acceptation de votre dossier. L'offre Up2pay Caisse digitale nécessite la signature préalable d'une convention de compte et d'un contrat d'acceptation de paiement de proximité avec votre Caisse régionale pour la gestion des transactions bancaires avec choix de l'option « Up2pay Caisse digitale », ainsi que la signature d'un contrat de fourniture et prestation pour l'équipement en matériel et les prestations liées à Up2pay Caisse digitale avec AVEM\*.
- 3 L'option « Services E-transactions » intègre un service technique d'acceptation des paiements par cartes portant une ou plusieurs des marques suivantes : CB, VISA et MasterCard ainsi que la solution de paiement Paylib. L'utilisation de PayPal ou des autres solutions de paiement nécessite l'ouverture directe d'un compte auprès de fournisseurs de la solution de paiement souhaitée, en indiquant votre compte bancaire Crédit Agricole comme compte créditeur E-transactions ce qui permet d'intégrer ces moyens de paiement à votre page de paiement et de les retrouver dans le back office Vision E-transactions.

\*AVEM, société du Groupe AVEM, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 7.680.270,00 Euros, dont le siège social est situé 14 rue Louis Blériot - CS 10038 - 35172 BRUZ CEDEX, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 330 447 236.



## Relevés

Envoi	Relevé mensuel détaillé (selon réglementation IFR*) <b>5,80 € / mois</b>
Envoi	Relevé annuel adhérents <b>GRATUIT</b>

\*IFR : Interchange Fee Regulation règlement européen

## Prélèvements SEPA<sup>1</sup> (SDD)<sup>2</sup> émis

Demande d'un Identifiant Créancier SEPA <sup>1</sup> (ICS) auprès de la Banque de France	<b>52,00 € / demande</b>
--	--------------------------

Pack prélèvement<sup>3</sup> SEPA<sup>1</sup> transmission des remises, crédit en compte, reporting des impayés, relevé de compte télématique, avec des détails de mise en recouvrement raccourcis et un compte crédité à l'échéance du prélèvement.

[Nous consulter](#)

Prélèvements SEPA<sup>1</sup> télétransmis à l'encaissement<sup>4</sup>

- par fichier transmis

**GRATUIT**

- traitement à l'unité

- par prélèvement SDD Core<sup>5</sup>

**0,34 €**

- par prélèvement SDD B to B

**0,42 €**

Traitement des rejets :

**13,00 € / impayé**

- impayé SEPA à la charge du remettant

- rejet technique

- représentation automatique des impayés prélèvements CORE

## Prélèvements SEPA (SDD) reçus<sup>1</sup>

Enregistrement d'une autorisation de prélèvement SEPA B to B	<b>10,70 € / mois</b>
--	-----------------------

Opposition sur SDD

**GRATUIT**

- 1 Pays de la zone SEPA : Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie. Pays de l'Union Européenne en zone non euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Suède. Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse. Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin. Principauté de Monaco, Saint Marin, Île de Jersey, Île de Guernesey, Île de Man, le Vatican et Andorre. Royaume-Uni. (cf. carte en p.19)
- 2 Le SDD (SEPA Direct Débit ou prélèvement européen) permet d'effectuer des prélèvements en euro entre comptes situés dans l'espace SEPA, y compris en France, sans limite de montant. Il doit comporter impérativement les coordonnées IBAN et le BIC dans certains cas.
- 3 La souscription au « Pack Prélèvement » nécessite la souscription au préalable au service EdiWeb.
- 4 Si Transmission Internet EdiWeb, EBICS T ou EBICS TS.
- 5 Échéance moins 1 jour ouvré.

## Virements SEPA (SCT) émis<sup>1</sup>

Virement libellé en euro non urgent émis vers un pays de l'Espace Économique Européen<sup>2</sup> soumis au règlement CE n° 924/2009 et Monaco (zone SEPA<sup>1</sup> sauf Suisse<sup>3</sup>)

Virements en €	Occasionnel papier	Occasionnel <sup>4</sup> télétransmis <sup>5</sup>	Permanent
Remise / Réception de fichier			
Traitement à l'unité <sup>6</sup>			
- au sein de la Caisse régionale	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
- au sein du groupe Crédit Agricole*	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
- hors groupe Crédit Agricole	<b>5,35 €</b>	Internet : Gratuit Ebics, EDIWEB, PESIT : <b>0,25 €</b>	<b>1,75 €</b>
- Vers Royaume-Uni, Monaco, Saint Marin, Jersey, Guernesey, Ile de Man	<b>0,110 % du montant de l'opération, minimum 22,00 €</b>	Internet : Gratuit Ebics, EDIWEB, PESIT : <b>0,110 % du montant de l'opération, minimum 22,00 €</b>	<b>1,75 €</b>
*dans toutes les Caisses régionales du Crédit Agricole			

Virements en € E.E.E. hors zone SEPA	Occasionnel Papier	Occasionnel <sup>4</sup> télétransmis <sup>5</sup>	Permanent
Remise	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
Traitement à l'unité <sup>6</sup>	<b>0,110 % minimum 22,00 €</b>	<b>0,110 % minimum 22,00 €</b>	<b>0,110 % minimum 22,00 €</b>

- 1 Pays de la zone SEPA : Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie. Pays de l'Union Européenne en zone non euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Suède. Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse. Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin. Principauté de Monaco, Saint Marin, Île de Jersey, Île de Guernesey, Île de Man, le Vatican et Andorre. Royaume-Uni. (cf. carte en p.19)
- 2 L'Espace Économique Européen couvre les pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède) ainsi que 3 des 4 pays de l'Association Européenne de Libre Échange (Islande, Liechtenstein, Norvège) et Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Açores, Gibraltar, Îles Canaries, Madère. (cf. carte en p.20) .
- 3 La Suisse n'étant ni membre de l'Espace Économique Européen ni soumis au règlement CE n° 924/2009, le tarif appliqué est celui des virements internationaux.
- 4 Si Transmission Internet EdiWeb, EBICS T ou EBICS TS.
- 5 Pour les clients titulaires de Crédit Agricole En Ligne – CAEL.
- 6 Frais prélevés à chaque virement.

Virement Instantané SEPA	
- Frais par virement occasionnel vers un compte hors Caisse régionale (le service de banque à distance par Internet Crédit Agricole En Ligne - Site Internet <a href="http://credit-agricole.fr/ca-charente-perigord">credit-agricole.fr/ca-charente-perigord</a> )	1,00 €
- Frais par virement télétransmis (IP Fichier) ◆	0,80 €

Demande de rappel de virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	15,60 €
--	---------

Virement SEPA Spécial Orienté Trésorerie (VSOT)	
- papier	15,60 €
- télétransmis EBICS / EdiWeb <sup>1</sup>	5,35 €

Facture Acceptée à Échéance (FAE)	
- papier	1,29 € / envoi
- Internet	0,06 € / envoi

Frais de mise en place d'un virement permanent, en agence	4,50 €
---	--------

Ajout d'IBAN français dans le CAEL (par la Caisse régionale à la demande du client)	4,50 €
---	--------

## Effets de commerce

### Effets à l'encaissement

Support papier	
- traitement par remise d'effet	GRATUIT
- présentation à l'acceptation, par effet	12,00 €

Télétransmission	
- traitement par remise d'effet	GRATUIT
- présentation à l'acceptation, par effet	0,45 €

Par Crédit Agricole En Ligne Action	
- traitement par remise d'effet	GRATUIT
- présentation à l'acceptation, par effet	GRATUIT

Prorogation, réclamation, avis de sort	20,70 €
--	---------

Changement de domiciliation	GRATUIT
-----------------------------	---------

### Effets au paiement

Commission d'incident : par effet	20,70 €
-----------------------------------	---------

Retour original	20,70 €
-----------------	---------

## Irrégularités et incidents

### Incidents de fonctionnement sur compte

Commission d'intervention <sup>2</sup>	
- par opération	8,80 €

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	GRATUIT
---	---------

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté (maximum 1 par jour et par titulaire)	15,00 €
---	---------

Frais d'enregistrement d'Interdiction Bancaire (IB) initié par une autre banque	30,00 €
---	---------

Frais de gestion en cas d'IB sur une autre banque	30,00 € / mois
---	----------------

1 Pour les clients titulaires de Crédit Agricole En Ligne – CAEL.

2 Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier : présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (comprenant 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), par chèque impayé<sup>1</sup>

- d'un montant < ou = 50 € **30,00 € / chèque**
- d'un montant > 50 € **50,00 € / chèque**

Frais pour paiement d'un chèque émis par le client en infraction avec son Interdiction Bancaire (IB) **30,00 €**

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **30,00 €**

Déblocage de fonds sur un chèque de plus d'un an **GRATUIT**

Chèque revenant impayé pour motif autre que sans provision **GRATUIT**

Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur **15,90 €**

Frais d'opposition sur prélèvement par l'émetteur **GRATUIT**

Frais de rejet de prélèvement faute de provision (commission d'intervention incluse), par prélèvement<sup>2</sup>

- d'un montant < ou = 20 € **Montant du paiement**
- d'un montant > 20 € **20,00 €**

Frais de rejet de prélèvement pour motif autre que faute de provision **GRATUIT**

Frais de rejet de virement faute de provision **GRATUIT**

Frais de rejet d'effet au paiement **20,70 €**

Ouverture de dossier pour traitement : saisie attribution ou conservatoire reçue, saisie administrative à tiers détenteur<sup>3</sup> **10% du montant dû au Trésor Public maximum 89,00 €**

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse) **15,63 €**

## Financements bancaires<sup>4</sup>

Le « glossaire FBF des produits de financements bancaires court terme et de leurs principales composantes tarifaires » est disponible sur le site internet du Crédit Agricole de Charente-Périgord.

### Confirmation et engagement sur crédit court terme

Commission de non utilisation **Nous consulter**

Commission d'engagement ou de confirmation **Nous consulter**

### Découvert autorisé

Frais d'étude ou frais de réexamen annuel par financement de trésorerie à durée indéterminée

- Pour les montants < ou = à 1M € **0,10% avec un minimum de 250 €**
- Pour les montants > à 1M € **0,05% avec un minimum de 250 €**

Intérêts débiteurs<sup>5</sup> **Nous consulter**

Commission du plus fort découvert **0,08 % / mois**

- 1 Gratuité en cas de nouveau rejet du même chèque dans le délai de 30 jours suite à la première présentation.
- 2 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.
- 3 Dans la limite de 10 % du montant de l'acte pour les oppositions administratives.
- 4 Le TRCAM (taux de référence du Crédit Agricole) est révisé chaque trimestre selon la formule suivante : TRCAM = 70 % TMCT + 3,79 % ou TMCT = (50 % EURIBOR 3 mois + 10 % taux des appels d'offre de la BCE + 10 % taux de prêt marginal au jour le jour de la BCE + 30 % taux des OAT 2 ans). TMCT : Taux Moyen Court Terme - BCE : Banque Centrale Européenne - OAT : Obligation Assimilable du Trésor.
- 5 Intérêts débiteurs : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur en date de valeur du compte pendant un ou plusieurs jours.

## Escompte occasionnel

Frais de dossier	Voir paragraphe « Découvert Autorisé »
Intérêts	Nous consulter
<b>Lignes de trésorerie</b>	
- Effets et billets de trésorerie	
- Effets commerciaux escompte direct	
Frais d'étude ou frais de réexamen annuel par financement de trésorerie à durée indéterminée	Voir paragraphe « Découvert Autorisé »
Intérêts	Nous consulter

## Crédit court terme

Frais d'étude	Voir paragraphe « Découvert Autorisé »
Intérêts	Nous consulter

## Prêt à moyen terme

Frais d'étude 1 % avec un minimum de :	Nous consulter
• 300 € pour les MT < ou= à 100 k€	
• 450 € pour les MT compris entre 100 k€ et 250 k€	
• 790 € pour les MT compris entre 250 k€ et 500 k€	
• 990 € pour les MT compris entre 500 k€ et 750 k€	
• 1350 € pour les MT compris entre 750 k€ et 3000 k€	
• 3200 € pour les MT > à 3000 k€	

## Caution bancaire

Frais d'étude ou Frais de réexamen annuel par ligne de caution à durée indéterminée	Voir paragraphe « Découvert Autorisé »
Commission sur caution	Entre 0,57 % et 2,80 %

## Cession de créance

- non notifié	50,00 €
- notifié	200,00 €

## Modification prêt

Date d'échéance, compte payeur	20,00 € / prêt
Durée, Périodicité	150,00 € / prêt
Taux	300,00 € / prêt
Durée du différé	70,00 € / prêt
Pause d'échéances non contractuelle	70,00 € / prêt
Délai	50,00 € / prêt

## Mainlevées totales ou partielles

Cautionnement solidaire	25,00 € / prêt
Hypothèque / Clause d'inaliénabilité	150,00 €
Nantissement assurance / Titre externe	110,00 € / prêt
Nantissement Fonds de commerce / Matériel	250,00 €
Warrant, Gage	80,00 € / prêt
Cautionnement bancaire	25,00 € / prêt
Garantie «autres»	Nous consulter

## Divers

Attestation (dont CAF, MSA, fiscale)	18,00 € / prêt
Lettre d'information annuelle des cautions	GRATUIT
Réédition de tableau d'amortissement	17,00 € / prêt
Prorogation de mise à disposition	20,00 € / prêt

Annulation/Suppression de prêts signés	80,00 €
Décompte de remboursement de crédit :	
Offres émises avant le 01/07/2016	20,00 €/ prêt
Offres émises à compter du 01/07/2016	GRATUIT
Décompte de remboursement de crédit consommation	20,00 €/ prêt
Frais Recherche / Analyse	51,00 €/ heure

## Contrat

Modification simple du contrat avec ou sans avenant (désolidarisation simple, mutation,...)	200,00 €
Modification complexe par avenant	A partir de 300,00 €
Réaménagement de prêt	Nous consulter

## Cession de créance

Non notifiée	50,00 €
Notifiée	200,00 €

## Opérations à l'international

Les opérations mentionnées dans ce document ne représentent qu'une partie des produits et services proposés par la Caisse régionale. Nos conseillers régionaux du service « Affaires Internationales » sont à votre disposition pour vous renseigner sur les offres de services que nous pouvons vous proposer.

Pour les opérations en devises, la commission de change est en sus.

## Règlements et opérations en provenance de l'étranger

### Réception d'un virement

SEPA en euros	
- En provenance de Royaume-Uni, Monaco, Saint Marin, Jersey, Guernesey, Ile de Man	16,40 €
- En provenance d'autres zones SEPA	GRATUIT
Non SEPA ou en devises quelle que soit la zone	16,40 €

### Encaissement chèque

Encaissement chèque sauf bonne fin	0,110 % (minimum 26,00 € - maximum 126,00 €)
Encaissement chèque / effet, crédit après encaissement	0,110 % (minimum 62,50 € - maximum 134,00 €) + frais éventuels des banques intermédiaires

### Remise documentaire

Remise documentaire export	0,23 % (minimum 49,50 € - maximum 525,00 €) + frais éventuels des banques intermédiaires
----------------------------	--

### Crédit documentaire et lettre de crédit stand by à l'export

Commission de notification (minimum 126,00 €)	0,110 %
Commission de modification	112,00 €
Examen ou levée de documents (minimum 191,00 €)	0,160 %

### Garantie et caution à l'export

Notification	81,00 €
Mise en jeu	94,00 €

## Règlements et opérations émis vers l'étranger

### Émission d'un virement

SEPA en euro	Se référer p. 10
Non SEPA ou en devises quelle que soit la zone (minimum 20,20 €)	0,110 %
<b>Paiement import</b>	
- Chèque (minimum 62,00 € - maximum 176,00 €)	0,110 %
- Effet (minimum 62,00 € - maximum 176,00 €)	0,110 %

## Remise documentaire import

Remise documentaire import (minimum 64,50 € - maximum 525,00 €)	0,23 %
--	--------

## Autre opération

Commission de personnalisation (établissement de chèques en devises, mise à disposition de fonds, préavis au bénéficiaire, mise en place de virements permanents)	17,00 €
--	---------

## Retrait et paiement par carte

Se reporter au paragraphe Moyens et opérations de paiement, p.7

## Crédit documentaire et lettre de crédit stand by à l'import

Frais de dossier	91,00 €
Commission d'engagement, par trimestre indivisible (minimum 123,80 €)	0,28 %
Commission d'acceptation ou de paiement différé, par mois indivisible (minimum 103,00 €)	0,09 %
Commission de modification hors montant et durée. <b>Nous consulter pour modification montant et durée</b>	112,00 €
Commission de paiement ou d'utilisation (minimum 122,00 €)	0,138 %

## Garantie et caution à l'import

Caution, aval, garantie, par trimestre indivisible (minimum 128,00 €) + frais d'établissement de l'acte (150,00 €)	0,53 % + Frais variables
Avenant simple	87,00 €
Mise en jeu	159,00 €

## Change

Commission de change (non soumise à T.V.A.) (minimum 18,00 €)	0,055 %
Terme fixe / Flexigain : frais de dossier	71,00 €
Options / Flexiterme : frais de dossier	126,00 €

## Compte en devises

Ouverture	97,00 €
Tenue de compte	5,50 € / mois

## Service de délégation à l'étranger

Informations et conseils	Nous consulter
--------------------------	----------------

## Autres services d'accompagnement à l'international

Frais de recherche simple / complexe	25,00 € / 48,00 €
Frais de port	Tarif prestataire
Prorogation, impayé, acceptation, avis de sort, autres divers	135,00 €
Frais de réparation et enrichissement des instructions reçues	15,00 €
Avances en devises, frais de dossier	43,50 €
Frais OUR	26,00 €

# Épargne et placements financiers

## Épargne disponible

### Service Actilibre

- Service automatisé de versements des excédents de trésorerie
- Ecopage retour (sous conditions)

19,75 € / mois  
19,75 € / mois

## Placements financiers

### Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titres	GRATUIT
Transfert vers une autre banque que Crédit Agricole	
• Compte-titres	159,90 € forfait + 15,00 € / ligne côtée + 50,00 € / ligne non côtée
Service de calcul des plus-values	1,00 € / alerte
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	19,25 €
Ordre annulé, non exécuté	GRATUIT
Frais sur titre non coté (Intégration et autres opérations)	1,20 % / opération Maximum 500,00 €
Mise en nominatif administré ou pur	GRATUIT

## Les ordres de bourse (prix TTC)

### ACTIONS / OBLIGATIONS

Bourse domestique : commission de banque + frais\*

\* frais de courtage + frais de marché français

Bourse étrangère : commission de banque + frais\*

\* frais de broker + frais de livraison + commission de change

Hors taxe sur les transactions financières, variable selon les valeurs et les places de marché

#### Compte-titres

Commission (frais en sus)

en AGENCE

1,35 % du montant de l'ordre  
+ frais fixes 4,65 € / ligne  
Minimum 14,75 €

par INTERNET

INVEST-STORE INITIAL

0,54 % du montant de l'ordre  
Minimum 6,40 €



## INVEST-STORE INTEGRAL

Ordre inférieur ou égal à 500 €

0,48 %

Ordre de 501 € à 1000 €

0,18 %

Ordre supérieur à 1000 €

0,12 %

par **TÉLÉPHONE (FILBOURSE)**

## INVEST-STORE INITIAL

1,05 % du montant de l'ordre

+ frais fixes 2,45 € / ligne

Minimum 11,20 €

## INVEST-STORE INTEGRAL

Ordre inférieur ou égal à 500 €

0,48 %

Ordre de 501 € à 1000 €

0,18 %

Ordre supérieur à 1000 €

0,12 % + frais fixes par ordre 11,96 €

## OPC HORS CRÉDIT AGRICOLE

France / Hors France :

- achat : commission de banque et/ou droits d'entrée variables en fonction de l'OPC.
- vente : droits de sortie variables en fonction de l'OPC.

### Compte-titres

Commission (droits en sus)

en **AGENCE / par TELEPHONE (FILBOURSE)**

1,20 % du montant de l'ordre + Droits

par **INTERNET**

0,50 % du montant de l'ordre + Droits

## OPC CRÉDIT AGRICOLE

France / Hors France :

- achat : droits d'entrée variables en fonction de l'OPC.
- vente : droits de sortie variables en fonction de l'OPC.

### Compte-titres

Droits (frais en sus)

en **AGENCE / par TELEPHONE (FILBOURSE) / par INTERNET**

[Consulter le site ca-sicavetfcp.fr](http://ca-sicavetfcp.fr)

## CCA<sup>1</sup>

**CERTIFICATS COOPÉRATIFS D'ASSOCIÉS  
CRÉDIT AGRICOLE CHARENTE-PÉRIGORD**

Marché réglementé : commission de banque

### Compte-titres

en **AGENCE**

Ordre inférieur ou égal à 1100 €

10,00 €

Ordre supérieur à 1100 €

0,54 % + Frais fixes par ordre 10,00 €

Transaction de gré à gré 0,54 % + Frais fixes par ordre 10,00 €

<sup>1</sup> Le souscripteur des CCA doit obligatoirement avoir la qualité de sociétaire

## SICAV ET FCP

### Compte-titres

Souscription et vente de SICAV et FCP Crédit Agricole

[Consulter le site ca-sicavetfcp.fr](http://ca-sicavetfcp.fr)

### DROITS

Bourse domestique : commission de banque + frais\*

\* frais de courtage + frais de marché français

Bourse étrangère : commission de banque + frais\*

\* frais de broker + frais de livraison + commission de change

### Compte-titres

Commission (frais en sus)

#### en AGENCE / par TELEPHONE (FILBOURSE)

0,83 % du montant de l'ordre

#### par INTERNET

0,83 % du montant de l'ordre

### DROITS DE GARDE PAR AN ET PAR COMPTE

#### Compte-titres

Tenue de compte	32,25 €
Dépôts à terme, bons de caisse et d'épargne	GRATUIT
Parts sociales Charente-Périgord	GRATUIT
Frais de conservation de l'or	0,93 % de sa valeur
CCA Charente-Périgord	0,16 % du montant de la ligne + 2,00 € / ligne
Valeurs CA	0,16 % du montant de la ligne + 2,00 € / ligne
Valeurs hors CA	0,31 % du montant de la ligne + 4,50 € / ligne
Titre non coté	-
Titre coté	-
Montant maximum des Droits de garde	355,00 € / an / compte

### OR

Achat / vente d'or	2,12 % du montant de l'ordre minimum 36,40 €
Frais d'envoi de lingot(s) d'or / pièce(s) / lingotin(s) d'or	36,40 € / ordre
Demande d'effigies (pièce, lingot au titre 999,9)	Nous consulter
Frais d'essai (lingot) et réfection de bulletin	Nous consulter
Sac scellé	12,48 € / sac

[Épargne salariale : nous consulter](#)

# Dates de valeur<sup>1</sup>

## Principales dates de prise en compte des opérations

Retrait d'espèces	<b>J ouvré</b>
Versement sur un automate de dépôt valorisé	<b>Nous consulter</b>
Autre versement	<b>J calendaire</b>
Remise de chèques	<b>J+1, ouvré</b>
Paiement d'un chèque	<b>J</b>
Émission d'un virement SEPA interne ou externe	<b>J</b>
Remise d'avis de prélèvement (sous réserve de remise à E-2 ouvrés minimum)	<b>E</b>
Effet à l'encaissement papier, remis avant E-9 jours ouvrés	<b>E+2, ouvrés</b>
Effet à l'encaissement papier, remis après E-9 jours ouvrés	<b>J+8, ouvrés</b>
Effet à l'encaissement télétransmis, remis avant E-9 jours ouvrés	<b>E+1, ouvré</b>
Effet à l'encaissement télétransmis, remis après E-9 jours ouvrés	<b>J+7, ouvrés</b>
Encaissement par carte (si télécollecte effectuée le soir de l'achat)	<b>J ou J+1</b>
Souscription / Rachat OPCVM (sous réserve ordre saisi avant 12h)	<b>J</b>
Certificat dépôt négociable	<b>J</b>
Bourse achat / Bourse vente	<b>J+1, ouvré</b>

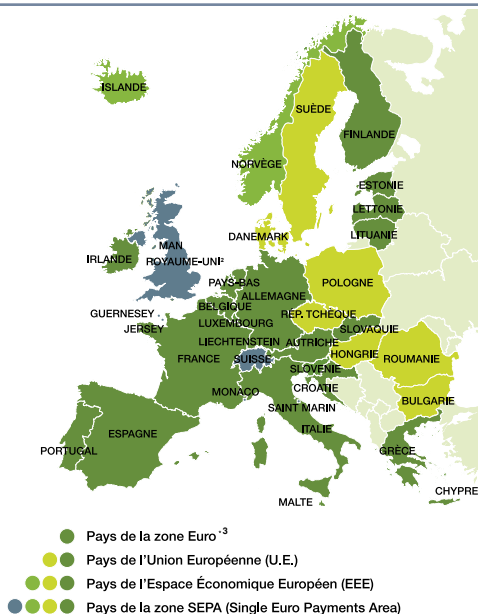
J = date de réception au Crédit Agricole

E = date de l'échéance portée sur l'effet ou le prélèvement (reportée au premier jour ouvré suivant si l'échéance n'est pas ouvrée)

Jours calendaires = chaque jour de l'année civile, samedi, dimanche (jours fériés compris)

Jours ouvrés = jour Banque de France (lundi au vendredi inclus, sauf jours fériés, même si votre agence est ouverte le samedi)

## Cartographie des zones européennes



\* Monaco, Andorre et le Vatican utilisent l'euro comme monnaie nationale mais ne font pas partie des pays de la zone euro.

- 1 Sous réserve d'acceptation de la banque.
- 2 Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 1er février 2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.
- 3 Monaco, Andorre et le Vatican utilisent l'euro comme monnaie nationale mais ne font pas partie des pays de la zone euro. Le Vatican et Andorre ont intégré la zone SEPA au 01/03/2019. La Croatie a intégré la zone euro au 01/01/2023.

# Résoudre un litige

## En premier recours amiable :

L'agence et les services experts de la Caisse régionale sont à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de votre compte et sur l'utilisation des produits et/ou services mis à votre disposition ou pour répondre à vos éventuelles réclamations. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, vous avez la possibilité de faire appel au Service Excellence Client qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend : en écrivant à l'adresse Crédit Agricole Charente-Périgord Service Excellence Client - Les 3 Chênes - 39 route de Bordeaux - Saint-Laurent des Vignes - 24111 BERGERAC CEDEX ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Internet de la Caisse régionale à l'adresse : [ca-charente-perigord.fr](http://ca-charente-perigord.fr)\*. Un accusé de réception de votre réclamation écrite vous sera envoyé dans le délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation. La Caisse régionale s'engage à vous apporter une réponse écrite dans les meilleurs délais selon son engagement et au plus tard 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation. Un courrier d'attente vous sera envoyé si un délai supplémentaire est nécessaire, celui-ci ne pouvant pas excéder 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation.

## Cas particuliers :

Si votre réclamation entre dans le cadre de la Directive sur les Services de paiement (DSP2), une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation ou au plus tard dans les 35 jours ouvrables en cas de situations exceptionnelles.

Pour tout litige relatif à des contrats d'assurance (hors leur commercialisation) et que la réponse de notre service ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le service client de la compagnie d'assurance concernée à l'adresse suivante : pour les contrats assurés par Pacifica - Service Consommateurs Pacifica 8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 PARIS Cedex 15. Pour les contrats assurés par Predica - Predica Relation et Service clients au 16-18 Boulevard de Vaugirard 75 724 Paris Cedex 15

## En dernier recours amiable :

Vous pouvez saisir gratuitement un médiateur si :

- vous avez épuisé les premières voies de recours,

- ou si vous avez envoyé une réclamation écrite il y a plus de deux mois, que vous ayez reçu ou non une réponse.

Votre demande doit être adressée au Médiateur compétent dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de votre Caisse régionale (ou de la compagnie d'assurance concernée). La médiation prendra fin au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle la saisine du Médiateur vous a été notifiée par ce dernier. Dans ce cadre, vous nous autorisez expressément à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Vous nous déliez donc du secret bancaire vous concernant, pour les besoins de la médiation. Si vous êtes un particulier ou une entreprise individuelle dans le cadre de tout litige concernant les produits ou services bancaires, ainsi que la commercialisation de produits d'assurance vous pouvez saisir par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation Crédit Agricole Charente-Périgord - CS 72424 Soyaux - 16024 Angoulême Cedex ou par voie électronique (formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur : [lmediateur-ca-charente-perigord.fr](http://lmediateur-ca-charente-perigord.fr)\*). Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez saisir par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02 ou par voie électronique (formulaire de demande de médiation sur le site Internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur : [amf-france.org](http://amf-france.org)\*). Pour tout litige relatif à des contrats d'assurance (hors leur commercialisation), vous pouvez saisir par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique (formulaire sur le site Internet du Médiateur à l'adresse suivante : [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)\*).

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site internet de la Caisse régionale, rubrique « Réclamation et médiation ».

Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>\*

\*Coûts d'accès et/ou de communication variable selon fournisseur d'accès Internet

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [credit-agricole.fr/ca-charente-perigord](http://credit-agricole.fr/ca-charente-perigord) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet). Les conditions générales de la convention de compte sont disponibles dans votre agence. 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.

Document informatif à vocation non-publicitaire

02/2024. Édité par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel de Charente-Périgord – Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit dont le siège social est 28-30 rue d'Epagnac, Soyaux (Charente), immatriculée au RCS d'Angoulême sous le n° 775 569 726. Société de courtage d'assurance immatriculée ORIAS sous le n° 07 008 428.

Mise à jour : ©AG Design