

**PROFESSIONNELS -
AGRICULTEURS**

Le prix de nos services

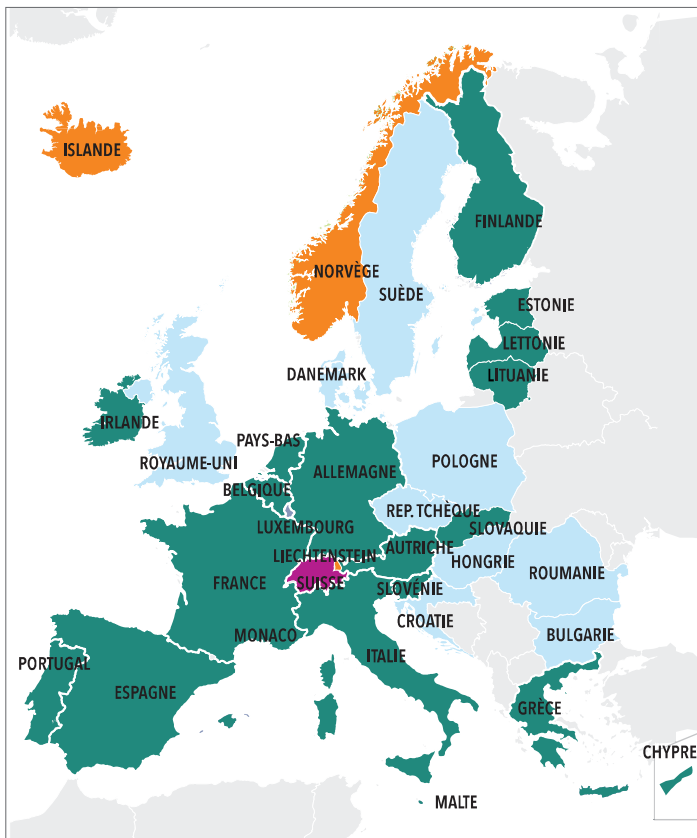
**Principales conditions
tarifaires 2020**

En vigueur au 1^{er} mars 2020



La zone SEPA

SEPA (Single Euro Payments Area) correspond à l'espace unique de paiement en euros. Il s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro. La zone SEPA est constituée de 36 pays : les 28 pays de l'Union européenne, Monaco, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, St Marin, le Vatican et Andorre.



- PAYS DE LA ZONE EURO
- PAYS DE L'UNION EUROPÉENNE
- ● ● PAYS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (EEE)
- ● ● ● PAYS DE LA ZONE SEPA

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

Les îles de Jersey, Guernesey et Man ont intégré la zone SEPA au 01/05/2016.

Le Vatican et Andorre ont intégré la Zone SEPA au 01/03/2019

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, Royaume-Uni (au 25/10/19), Suède.

Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Islande, Liechtenstein, Norvège, 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.

Autres : Principauté de Monaco, Ile de Jersey, Ile de Guernesey, Ile de Man, le Vatican et Andorre.

Les prix ci-après ne sont pas assujettis à la TVA, sauf ceux spécifiés HT auxquels s'ajoute la TVA en vigueur au moment de l'opération.

Extrait des conditions générales de banque :
seuls les frais du Crédit Agricole Franche-Comté vous sont débités, le bénéficiaire supportant les frais éventuels de sa banque, sauf stipulation contraire de votre part.

Nos conseillers sont à votre disposition pour compléter cette information. N'hésitez pas à les contacter. Ils vous conseilleront et vous feront bénéficier, dans les meilleures conditions, des services les plus adaptés à vos attentes.

SOMMAIRE

La zone SEPA	p. 2
Tenue et suivi du compte	p. 4
Cartes et monétique	p. 5
Banque à distance	p. 6
Encaissements	p. 7
Paie ments et mouvements de fonds	p. 8
Opérations exceptionnelles	p. 9
Oppositions	p. 9
Prêts	p. 10
Épargne et placements financiers	p. 11
Épargne salariale et santé collective	p. 11
Opérations internationales	p. 12
Résoudre un litige	p. 14



1. Fonctionnement

> Commission de mouvement de compte	0,06 % à 0,10 %/trimestre avec un mini de 10,00 €
• Si détention d'un Compte-Service ou d'un Compte à Composer	GRATUIT
> Commission de plus fort découvert	0,07 % à 0,12 %/trimestre
• Si détention d'un Compte-Service	GRATUIT
> Commission de tenue de compte Professionnel	27,70 €/trimestre
• Si détention d'un Compte-Service ou d'un Compte à Composer	GRATUIT
> Commission de tenue de compte Agriculteur	16,50 €/trimestre
• Si détention d'un Compte-Service ou d'un Compte à Composer	GRATUIT
> Commission d'immobilisation	2,10 %/trimestre
> Commission de fusion d'échelle	52,02 €/trimestre

2. Relevé de compte

> Relevé de compte mensuel	GRATUIT
> Relevé de compte journalier	1,12 €/envoi
> Relevé de compte décadaire	3,34 €/mois 40,08 €/an
> Relevé de compte à la quinzaine	2,02 €/mois 24,24 €/an
> Duplicata de relevé de compte	7,70 €/relevé

3. Services et offres groupées

> Recherche simple (HT)	11,73 €/document
> Photocopie remise (HT)	11,73 €/chèque remis
> Recherche complexe	nous consulter
> Recherche sur relevés de compte (HT)	16,88 €/tranche de 5 mois
> Versement en espèces	GRATUIT
> Virement reçu	GRATUIT
> Liste des opérations récurrentes et automatiques	GRATUIT
> Certification de compte (HT)	116,05 €
> Location de coffres (selon volume et valeurs assurées) (HT)	de 81,00 € à 416,45 €/an
> Comptes-Services (ne sont plus commercialisés)	
• Agriculteur Essentiel (HT)	11,60 €/mois
• Agriculteur Privilège (HT)	14,65 €/mois
• Professionnel (HT) (selon plafond de l'OC)	de 21,70 € à 40,05 €/mois
• Professionnel Essentiel+ (HT) ⁽¹⁾	de 29,45 € à 66,20 €/mois
> Comptes à Composer	
• Professionnel ⁽¹⁾	de 19,00 € à 66,00 €/mois
• Agriculteur (hors options)	15,00 €/mois

(1) Hors options et en fonction des flux confiés.



1. Cartes commerciales - cotisation annuelle

½ tarif à partir de la 6^e carte

> Carte Mastercard à Autorisation Systématique	35,50 €	
	DÉBIT IMMÉDIAT	DÉBIT DIFFÉRÉ
> Carte Business	53,60 €	53,60 €
> Carte Business Executive	128,60 €	128,60 €

2. Retraits d'espèces

> Retrait aux automates Crédit Agricole	GRATUIT
> Retrait aux automates hors Crédit Agricole, à compter du 4 ^e dans le mois	1,00 €
• Avec Business Executive	GRATUIT
> Retrait d'espèces dans votre agence (dépannage) sans émission de chèque	1,57 €

3. Monétique

> Location, selon matériel (TPE, ELC...) (HT)	à partir de 20,00 €
> Smart TPE (solution d'encaissement sur smartphone) (HT)	nous consulter
> Logiciels spécifiques et commissions	nous consulter
> Envoi papier du relevé mensuel détaillé des transactions/cartes	5,00 €/mois
> Consommables (rouleaux, vitrophanies)	GRATUIT
> Frais d'installation sur site (HT)	100,00 €/intervention
> Frais de mise à disposition ponctuelle d'un TPE ou réinstallation TPE commerçant saisonnier (HT)	63,00 €/intervention
> Assistance téléphonique	GRATUIT
> Frais de désinstallation et de remise à niveau du TPE (HT)	90,00 €
> Frais de rupture de contrat avant échéance (HT)	au prorata sur durée restant à courir

4. E-commerce

> Paiement sécurisé sur Internet	nous consulter
> Site marchand E-commerce www.ca-moncommerce.com	nous consulter



Banque à distance

Hors coût de votre fournisseur d'accès Internet ou opérateur téléphonique

1. Par téléphone

> Service FILVERT - n° appel : 03 66 33 63 36⁽¹⁾ **GRATUIT**

2. Contrat banque en ligne - Internet

> Abonnement mensuel offre VISION PRO (service de base) **GRATUIT**

> Abonnement mensuel offre VISION PLUS PROF (service de base + virements) **3,05 €**

> Abonnement mensuel offre ACTION PRO ABO (offre PLUS PROF + bourse + gestion des effets) **5,70 €**

> Accès par utilisateur autre que titulaire, s'il est nommé sur le contrat banque en ligne **GRATUIT**

> Option InvestStore Intégral, abonnement annuel

• À partir de 24 ordres/an minimum **GRATUIT**

• Si moins de 24 ordres/an **80,00 €/an**

> Internet :

• Relevés de comptes **GRATUIT**

• Autres courriers **GRATUIT**

> Service E-courrier

(Conservation des documents bancaires dans l'espace sécurisé en ligne, pendant 10 ans)

• Relevés de comptes **GRATUIT**

• Autres courriers **GRATUIT**

3. Télétransmission - EDIWEB - EBICS

> Forfait EDIWEB **20,00 €/mois**

> Forfait EBICS **40,00 €/mois**

> Forfait EBICS TS **40,00 €/mois**

> Signature électronique disjointe **nous consulter**

> Forfait Pack Prélèvements **11,20 €/mois**

4. Certificat numérique : CA certificat

> Abonnement annuel par certificat clé USB **nous consulter**

> Certificat RGS "2 étoiles" Mon Certificat **nous consulter**

> Certificat Swift - 3SKey **nous consulter**

> Ma Signature Mobile **nous consulter**

> Autres **nous consulter**

5. Assistance

> Assistance téléphonique simple **GRATUIT**

(1) Prix d'un appel local.



1. Remise de chèques

DATE DE VALEUR

- | | | |
|--|----------------|----------------|
| > Toutes remises | Jour + 1 ouvré | GRATUIT |
| > Remise de chèques par télétransmission | Jour + 1 ouvré | nous consulter |

2. Remise d'effets à l'encaissement ou à l'escompte

- | | | |
|---------------------------------------|------------------|--------|
| > Bordereau de remise d'effets papier | Date d'échéance | 3,85 € |
| • Sur Crédit Agricole Franche-Comté | + 1 jour ouvré | |
| • Autres Caisses régionales | + 2 jours ouvrés | |
| • Autres banques | + 3 jours ouvrés | |

Les dates de valeur sur les remises d'effets dont l'échéance est inférieure à 6 jours, ou à vue, ou échus, sont majorées de 2 jours ouvrés pour les effets sur Crédit Agricole Franche-Comté, et de 6 jours ouvrés pour les autres effets, à compter de la date de la remise.

- | | |
|---|---------|
| > LCR BOR papier | 4,30 € |
| > LCR BOR - INTERNET - Télétransmission | 0,60 € |
| > Effet papier remis, non conforme | 13,75 € |
| > Rejet tardif, hors délai (après 3 jours) | 6,70 € |
| > Changement de domiciliation, frais de réclamation, prorogation ou suppression | 19,87 € |
| > Demande de restitution d'effet émis ou bascule d'effet à l'escompte (et vice versa) | 19,87 € |
| > Frais de recherche sur effet (HT) | 11,73 € |

3. Émission d'avis de prélèvements SEPA (SDD)

- | | |
|--|---------|
| > À l'unité, par télétransmission (SDD Core & B2B) | 0,30 € |
| > Mise en place B2B | 10,50 € |
| > Attribution d'un n°ICS (Identifiant Créancier SEPA) (HT) | 36,00 € |

4. Réception d'un virement SEPA (SCT)

- | | |
|-----------------------------------|---------|
| > De l'Espace Économique Européen | GRATUIT |
|-----------------------------------|---------|

5. Impayés

- | | | |
|--------------|-------------------------|---------|
| > Sur chèque | Jour - 1 ouvré | GRATUIT |
| > Sur effet | valeur crédit en compte | 19,65 € |



Paielements et mouvements de fonds

1. Chèques

> Paiement par chèque (Date de valeur : jour)	GRATUIT
> Chèque de banque	12,50 €
> Envoi de chéquier à domicile	
• Pli simple	GRATUIT
• Pli recommandé	8,45 €
> Frais de chèque payé et présenté en infraction	28,80 €

2. Virements SEPA (SCT)

> Virement émis en interne (Crédit Agricole)	GRATUIT
> Virement SEPA occasionnel émis sur l'Espace Économique Européen	
• En agence	3,90 €
• Via Internet - par télétransmission	GRATUIT
> Virement permanent hors Crédit Agricole	
- Frais de mise en place	GRATUIT
- Frais de réalisation de chaque virement	
• En agence	1,10 €
• Via Internet	GRATUIT
> Frais sur demande de retour de fonds (hors motifs réglementaires et techniques)	11,75 €
> Frais de recherche sur virement émis ou reçu (HT)	11,75 €

3. Prélèvements SEPA (SDD)

> Frais pour paiement d'un prélèvement	GRATUIT
> Notification du 1 ^{er} prélèvement (FIRST)	GRATUIT
> Changement de domiciliation au profit du Crédit Agricole Franche-Comté	GRATUIT
> Blocage d'une liste de prélèvements	GRATUIT
> Frais de recherche sur prélèvement émis ou reçu (HT)	11,75 €

4. Virements autres

> Virement spécifique de trésorerie par fax ou mail (VSOT)	8,90 €
> Virement spécifique de trésorerie par EDI	4,60 €

5. Effets

> Paiement LCR BOR (Date de valeur : jour)	GRATUIT
> Modification du RIB du tiré	19,87 €



> Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

Comprend les frais appliqués au titre du rejet et de l'envoi d'une lettre d'information préalable (pas de 2^e prélèvement de frais en cas de nouveau rejet du même chèque)

- Si chèque ≤ 50,00 € **30,00 €/chèque impayé**
- Si chèque > 50,00 € **50,00 €/chèque impayé**

> Frais de mise en interdiction bancaire externe

(frais de propagation)

28,00 €

> Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision avant rejet - loi MURCEF

14,00 €

> Frais de rejet de prélèvement⁽¹⁾

20,00 € maxi

> Frais de rejet d'effet pour motif : sans provision, sans avis, à proroger

20,00 €

> Frais par virement rejeté⁽¹⁾

14,90 € maxi

> Frais pour saisie-attribution ou saisie conservatoire

84,50 €

> Frais par saisie administrative à tiers détenteur

10 % montant opposition avec un maxi de 84,50 €

> Commission d'intervention

PLAFOND

NOMBRE

MONTANT

- Par opération **1** **8,00 €**
- Par jour **3** **24,00 €**
- Par mois **10** **80,00 €**



Oppositions

> Frais d'opposition sur chèque ou chéquier

15,40 €

> Frais d'opposition sur un ou tout avis de prélèvement(s)

20,60 €

> Frais d'opposition sur carte pour perte ou vol

29,15 €

(1) frais plafonnés au montant de l'opération rejetée, incluant la commission d'intervention et la notification



Prêts

FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION

Le "glossaire FBF des produits de financement bancaire court terme et de leurs principales composantes tarifaires" est disponible sur le site internet du Crédit Agricole Franche-Comté (www.ca-franche-comte.fr).

1. Ouverture de crédit

> Intérêts débiteurs	selon taux en vigueur
> Commission d'engagement	0,50 %/an
> Mise en place, renouvellement et réexamen de ligne court terme	73,00 €
> Frais de dossier mise en place ouverture de crédit de campagne	75,00 €
> Dépassement de lignes : majoration du taux d'ouverture de crédit	+ 3 %

2. Cession Dailly

> Commission de bordereau	16,90 €
> Commission de facture	2,25 €
> Commission balance client	63,10 €
> Notification - Prorogation Modification - Réclamation	21,75 €

3. Crédit court terme

> Frais de dossier	1 % mini 157,00 €
> Frais de billet de trésorerie, Dailly, MCNE	3,50 €

4. Financement à moyen et à long terme

> Frais de dossier	1 % mini 123,00 €
--------------------	-------------------

5. Avals - Cautions - Garanties

> Taux	2 % du montant de l'acte
• Montant minimum annuel	19,90 €
> Frais d'établissement de l'acte	
• Caution retenue de garantie	37,00 €
• Autre caution simple	47,75 €
• Caution complexe	144,50 €
> Taux de commission pour cautionnements forestiers (sur la ligne)	0,176 %
> Cautionnement viticole	69,70 €/an
> Mainlevée d'acte de cautionnement bancaire	2,93 €
> Prise de garanties (selon nature des garanties)	mini 117,00 €
> Modification ou renouvellement de garantie	140,00 €
> Mainlevée de garantie (selon nature des garanties)	de 59,50 € à 140,00 €
> Lettre d'information annuelle des cautions (HT)	17,37 €

6. Frais divers liés aux crédits

> Attestation d'intérêts ou certificat de crédit	6,80 €
> Arrêté de sommes dûes	28,65 €
> Duplicata de contrat de prêt (HT)	25,17 €

> Réédition d'un tableau d'amortissement (HT)	22,08 €
> Modification du compte payeur ou modification date échéance	28,25 €
> Avenant au contrat de prêt	de 59,50 € à 620,00 €
> Transfert de prêt	169,00 €
> Échéancier de prêt annuel	GRATUIT

7. Professionnels de l'immobilier

> Commission d'engagement (à la mise en place)	1 %/an du montant accordé
> Frais de dossier	0,5 % du montant accordé avec un mini de 500,00 €
> Garantie Financière d'Achèvement (GFA)	nous consulter
> Garantie d'Achèvement des Travaux (GAT)/trimestre	de 1 à 2 %/an du montant de la caution



Épargne et Placements financiers

1. Placements

> DAT, CDN, Compte excédent de trésorerie	GRATUIT
---	---------

2. Ordres de bourse

> Souscription d'OPC (SICAV, FCP...) Crédit Agricole	de 0,20 % à 4,50 %
> Souscription/Remboursement parts sociales Crédit Agricole Franche-Comté	GRATUIT
> Abonnement au service de banque à distance InvestStore Initial	GRATUIT
> Abonnement au service de banque à distance InvestStore Intégral	
• À partir de 24 ordres/an	GRATUIT
• Si moins de 24 ordres/an	96,00 €/an

> Frais de courtage	
• Sur Internet	
- Avec InvestStore Initial	0,58 % du montant de l'ordre avec un minimum de 7,40 € hors frais de marché
- Avec InvestStore Intégral (ordres de bourse en France)	
▪ Ordre ≤ 1 100 €	0,99 € hors frais de marché
▪ Ordre > 1 100 €	0,09 % du montant de l'ordre hors frais de marché
▪ Warrant, ETF	7,30 € quel que soit le montant de l'ordre + frais de marché TTC
• Par téléphone : Bourse-O-Fil (09 69 39 70 25) ⁽¹⁶⁾	1,33 % du montant de l'ordre avec un minimum de 12,70 € hors frais de marché ou 6,30 € hors frais de marché si InvestStore Intégral
▪ Warrant, ETF	13,50 € quel que soit le montant de l'ordre + frais de marché TTC
• Autres cas de traitement des ordres par services CR	1,62 % du montant de l'ordre avec un minimum de 16,55 € hors frais de marché

> Ordre de bourse non exécuté	GRATUIT
> Souscription privatisation	GRATUIT
> Souscription/Remboursement parts sociales Crédit Agricole Franche-Comté	GRATUIT
> Achat/vente de Certificats Coopératifs d'Associés (CCA)	16,25 €
> Souscription d'OPC (SICAV, FCP...) Crédit Agricole	de 0,20 % à 4,50 %



Épargne salariale et santé collective

1. Épargne salariale (Indexation par rapport à l'indice INSEE)

ÉPARGNE SALARIALE	TENUE DE COMPTE		DROITS D'ENTRÉE
	Forfait jusqu'à 10 salariés	Par salarié supplémentaire	
PEI et PERCOI (HT)	199,00 €	+15,00 €	2,00 %
> Frais de transfert (HT)			300,00 €

2. Épargne retraite

> Épargne retraite supplémentaire (Art. 83 CGI), Indemnité de Fin de Carrière (Art. 39 CGI)	nous consulter
> Épargne retraite additionnelle (Art. 39 CGI)	nous consulter

3. Assurances collectives

> Santé et prévoyance collectives	nous consulter
-----------------------------------	----------------



1. Paiements et retraits par carte

1. Paiements par carte

- > Paiements par carte en autres devises que l'euro dans un pays de l'Espace Économique Européen ou paiements par carte effectués dans un pays hors Espace Économique Européen
- Frais fixes 0,40 €/paiement
 - Frais proportionnels au montant du paiement 2,80 %
avec un maxi de 50,00 €

2. Retraits par carte

- > Retrait par carte en euros dans un pays de l'Espace Économique Européen
- Retrait distributeur automatique **GRATUIT**
 - Retrait CASH (hors Crédit Agricole)
 - Frais fixes 3,81 €/retrait
 - Frais proportionnels au montant du paiement 0,47 % avec un maxi de 6,80 €
- > Retrait par carte en autres devises dans un pays de l'Espace Économique Européen ou retrait effectué dans un pays hors Espace Économique Européen
- Retrait distributeur automatique
 - Frais fixes 3,00 €/retrait
 - Frais proportionnels au montant du retrait + 2,40 %
 - Retrait CASH au guichet
 - Frais fixes 4,00 €/retrait
 - Frais proportionnels au montant du retrait + 2,85 %

2. Change

- > Commission de change 0,055 %
(s'applique aux opérations libellées en devises "OUT") avec mini 17,50 €

3. Import

1. Transferts à l'étranger

	COMMISSION DE CHANGE		COMMISSION DE GESTION	
	TAUX	MINI €	TAUX	MINI €
> Virement				
• Hors Espace Économique Européen, devise EURO			0,10 %	22,00 €
- Si télétransmis			0,084 %	14,00 €
+ Commission de SWIFT				GRATUIT
• Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,10 %	22,00 €
- Si télétransmis	0,055 %	17,50 €	0,084 %	14,00 €
+ Commission de SWIFT				GRATUIT
> Règlement de chèques				
• Libellé en EURO			0,20 %	83,00 €
• Libellé en devises « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,20 %	83,00 €
+ Commission de SWIFT				GRATUIT
> Règlement d'effets				
• Devise EURO			0,15 %	45,00 €
• Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,15 %	45,00 €
+ Commission de SWIFT				GRATUIT
> Frais de recherche simple				40,00 €
> Frais de recherche complexe				Nous consulter

2. Crédit documentaire - import

> Commission d'engagement			0,25 %	130,00 €
> Frais de télex, fax, courrier, SWIFT				60,00 €
> Modification du dossier (montant, date, validité)			0,25 %	130,00 €
> Commission de paiement ou de levée de document ou utilisation	0,055 %	17,50 €	0,125 %	118,00 €
> Frais de courrier express				30,00 €
> Forfait CREDOC notifié (1 ouverture + 1 utilisation + 1 modification)				240,00 €
> UPAS - Intérêt nominal				Nous consulter
> UPAS - Marge sur intérêt				Nous consulter
> UPAS - Intérêt sur mobilisation				Nous consulter

4. Export

1. Encaissements - virements

	COMMISSION DE CHANGE		COMMISSION DE GESTION	
	TAUX	MINI €	TAUX	MINI €
> Ordre de paiement reçu de l'étranger				
• Non européen, devise EURO				19,00 €
• Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €		19,00 €
> Avis d'opéré				2,90 €
> Encaissement de chèque payable à l'étranger				
• Crédit sauf bonne fin				
- Devise EURO			0,20 %	83,00 €
- Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,20 %	83,00 €
> Crédit après encaissement				
• Chèque libellé en :				
- Devise EURO			0,20 %	83,00 €
- Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,20 %	83,00 €
> Effet libre libellé en :				
- Devise EURO			0,15 %	45,00 €
- Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,15 %	45,00 €
> Remise documentaire libellée en :				
- Devise EURO			0,20 %	72,00 €
- Devise « OUT »	0,055 %	17,50 €	0,20 %	72,00 €
• Frais d'acceptation				40,00 €

2. Crédit documentaire export

> Commission de confirmation			Selon banque et pays	
> Commission de notification			0,125 %	97,00 €
> Commission de modification				97,00 €
> Commission de levée de documents			0,125 %	97,00 €
> Frais de pré-analyse de documents			0,080 %	90,00 €
> Frais de courrier express				30,00 €
> Frais de correspondant				Frais réels

Votre virement international sera exécuté dans les 5 jours ouvrés bancaires, ou sous 1 jour ouvré bancaire s'il s'agit d'un virement SEPA, et sous réserve que les conditions d'acceptation de l'ordre de virement soient réunies.

Remarques générales sur les opérations avec l'étranger.

La commission de change ne s'applique que pour les opérations libellées dans une devise « OUT », différente de la devise du compte qui enregistre l'opération. Les frais de la banque étrangère s'ajoutent à ces commissions.



Le Crédit Agricole Franche-Comté s'engage à accuser réception de votre réclamation sous 2 jours ouvrés et à vous tenir informé(e) dans un délai de 10 jours ouvrés.

Ce délai pourra être porté à deux mois si votre demande est de nature complexe ou nécessite l'intervention de filiales ou partenaires du groupe Crédit Agricole.

Dans le cadre de la Directive sur les Services de Paiement (DSP2), le délai de réponse aux réclamations portant sur les services et opérations de paiement est fixé à 17 jours calendaires, et le délai maximal pouvant être porté à 40 jours calendaires dans des situations exceptionnelles.

LES VOIES DE RECOURS INTERNES :

Votre conseiller est votre interlocuteur privilégié. Il vous accompagne au quotidien, dans vos projets. Il est donc le plus apte à répondre à vos questions. Le Directeur d'agence et l'ensemble de son équipe sont également à votre disposition.

Si votre conseiller et votre agence n'ont pas satisfait à vos attentes, le service Réclamations Clients est à votre écoute. Vous pouvez adresser vos demandes au :

Crédit Agricole Franche-Comté

Service Réclamations Clients

11 avenue Elisée CUSENIER

25084 BESANÇON CEDEX 9

ou par mail à : service.reclaclients@ca-franchemcomte.fr

ou par téléphone au 03 81 84 81 84 (numéro non surtaxé)

Cas particulier portant sur les assurances :

Si votre réclamation porte sur un contrat d'assurance en lui-même (garanties, taux servi en assurance-vie,...), et non sur sa commercialisation, il convient de vous adresser en dernier recours interne au service Réclamation de l'assureur.

> Pour un contrat d'épargne, assurance-vie, retraite, prévoyance, décès :

PREDICA Relation et Service Clients

16-18 Bd de Vaugirard

75724 PARIS CEDEX 15

> Pour un contrat d'assurance Dommages (auto, habitation et autres), santé :

PACIFICA Service consommateurs

8-10 Bd de Vaugirard

75724 PARIS CEDEX 15

> Pour un contrat d'assurance emprunteurs :

CACI Service clients

40 Allée Vauban

59110 LA MADELEINE

LES VOIES DE RECOURS EXTERNES :

Le Médiateur est un professionnel extérieur au Crédit Agricole, qui exerce sa fonction en toute indépendance et qui a pour mission de trouver une solution amiable lorsque celle-ci n'a pas pu être trouvée entre vous et votre agence ou le Service Réclamations Clients.

Ainsi et malgré nos efforts réciproques, lorsque toutes les voies de recours internes ont été épuisées, certains désaccords peuvent persister. Vous pouvez alors, dans la mesure où le litige entre dans son champ de compétence tel que défini dans la charte de médiation, vous adresser, gratuitement, pour :

LES PRODUITS BANCAIRES

Auprès du Médiateur de La Fédération Bancaire Française, par voie postale au :

CS 151

75422 PARIS Cedex 09

ou en déposant votre réclamation sur le site internet

www.lemediateur.fbf.fr

Pour plus d'informations, vous pourrez visualiser « la charte de médiation bancaire particuliers » et « la charte de médiation bancaire professionnels » du Crédit Agricole Franche Comté.

LES PRODUITS ASSURANCES

Auprès du Médiateur de l'Assurance, en lui adressant votre demande à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110,

75441 Paris Cedex 9.

ou via son site internet www.mediation-assurance.org

LES PRODUITS FINANCIERS

Vous avez le choix, celui-ci étant définitif pour ce litige :

- Soit auprès du Médiateur de La Fédération Bancaire Française, par voie postale au :

CS 151

75422 PARIS Cedex 09

ou en déposant votre réclamation sur le site internet www.lemediateur.fbf.fr

- Soit auprès du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), par courrier postal à l'attention de Madame la Médiatrice :

17 place de la bourse

75082 PARIS Cedex 02

ou par formulaire électronique accessible sur le site internet de l'AMF www.amf-france.org

Enfin et dans le cadre des obligations liées à la Directive MIF2 (Marchés des Instruments Financiers), vous avez également la possibilité d'intenter une action au civil.

LA PLATEFORME EUROPEENNE DE RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE (RLL)

Vous pouvez émettre une réclamation relative à la souscription sur Internet d'un produit ou d'un service de Crédit Agricole Franche-Comté en passant par la plate-forme européenne de résolution en ligne des litiges à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

POUR RESTER CONNECTÉ



www.ca-franchemcomte.fr

Tous les services de la banque en ligne :
consultez vos comptes, souscriptions, devis... ⁽¹⁾



Suivez l'actualité du Crédit Agricole Franche-Comté
sur Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn. ⁽¹⁾

m.ca-franchemcomte.fr

Depuis votre mobile : consultez vos comptes,
effectuez des virements... ⁽²⁾



Ma Banque

Suivez votre compte et gérez
votre budget sur votre Smartphone. ⁽³⁾



Ma Carte

Tous les services de votre carte bancaire
depuis votre Smartphone. ⁽³⁾



CA Direct

Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30
et de 13h30 à 18h30, le samedi de 9h à 12h.
BANQUE AU QUOTIDIEN > **03.84.24.51.51** ⁽⁴⁾
CRÉDIT AUTO/CONSO > **03.84.24.33.33** ⁽⁴⁾
ASSURANCE > **03.84.24.30.30** ⁽⁴⁾



SOS CARTES

Carte bancaire bloquée, volée, perdue,
un seul numéro 7j/7, 24h/24 :
(+33) 9.69.39.92.91 ⁽⁵⁾

(1) Services gratuits, hors coût de communication téléphonique et hors coût d'abonnement facturé par votre fournisseur d'accès Internet. (2) Tout accès à Internet depuis votre mobile peut faire l'objet d'un surcoût selon votre opérateur et votre forfait mobile. (3) Le Crédit Agricole Franche-Comté n'est pas responsable de la mauvaise installation des applications, ou d'éventuels bugs causés sur votre mobile suite à leur installation. (4) Prix d'un appel local. (5) Appel susceptible d'être enregistré. Appel non surtaxé, coût selon opérateur. Offre soumise à conditions et réservée aux clients du Crédit Agricole. Voir les services proposés selon les cartes éligibles, et les conditions de tarification des services, dans les Caisses régionales participantes.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Franche-Comté. Siège social : 11 avenue Elisée Cusenier - 25084 Besançon CEDEX - Tél. 03 81 84 81 84 - Fax. 03 81 84 82 82. www.ca-franchemcomte.fr - Société coopérative à capital et personnel variables agréée en tant qu'établissement de crédit - 384 899 399 RCS Besançon - Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurances sous le n° ORIAS 07 024 000.

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel : 61 rue Taitbout, 75436 Paris CEDEX 09. Voir le site : www.banque-france.fr Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 12 place des États Unis - 92127 Montrouge CEDEX. Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse 75082 Paris CEDEX 02.

09/2019 • Service Communication • Imprimé par : Simon Graphic - Zone Industrielle -25290 ORNANS.