

# Entreprises

**AGIR CHAQUE  
JOUR DANS VOTRE  
INTÉRÊT ET CELUI  
DE LA SOCIÉTÉ**

---

Principales conditions tarifaires

En vigueur au 1<sup>er</sup> Janvier 2024

Nos tarifs ne sont pas soumis à la TVA  
sauf mention contraire





# Sommaire

	Dates de valeur	5
	Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte en euros	6
	Banque à distance	8
	Moyens et opérations de paiement	10
	Effets de commerce	16
	Irrégularités et incidents	17
	Financements bancaires	18
	Opérations à l'international	21
	Épargne, titres et placements financiers	25
	Autres services	27
	Assurances et prévoyance collectives	28
	Résoudre un litige	29



## **Bon à savoir !**

Retrouvez dans ces rubriques « **Bon à savoir !** », tout au long du livret, les infos, les notes, les remarques à retenir.





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

### Principales dates de prise en compte des opérations

Retraits d'espèces	J
Versement sur un automate de dépôt valorisé	J
Autre versement	J
Remise de chèques	J+1 ouvré
Paiement d'un chèque	J
Émission d'un virement interne ou externe	J
Réception d'un virement interne ou externe	J
Remise d'avis de prélèvement	Date d'échéance ouvrée
Paiement d'un prélèvement SEPA	Date d'échéance
Effet papier	Date d'échéance
· Remis avant E-10 jours calendaires	8 jours ouvrés après date de remise
· Remis après E-10 jours calendaires	
Effet télétransmis	Date d'échéance
· Remis avant E-10 jours calendaires	8 jours ouvrés après date de remise
· Remis après E-10 jours calendaires	
Effet présenté au paiement	Jour ouvré
Lettre de Change Relevée (LCR) à l'échéance	Jour ouvré
Lettre de Change Relevée (LCR) à vue ou échue	Jour ouvré
Encaissement par carte (si télécollecte effectuée le soir de l'achat)	Date du crédit en compte
Paiement par carte	Date du débit

(1) Sous réserve d'acceptation de la banque.



## Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte en euros

### Ouverture, clôture

Ouverture de compte · Compte courant	Gratuit
---	---------

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

Service d'aide à la mobilité / Transfert de compte

· Au sein du groupe Crédit Agricole	Gratuit
· Hors groupe Crédit Agricole	

Clôture de compte	Gratuit
-------------------	---------

### Relevés de compte

Périodicité	Papier*	Électronique
Mensuelle	Gratuit	Gratuit
Quinzaine <sup>(2)</sup>	7,00 € /mois	Gratuit

\* Option : une enveloppe par entreprise

Option : une enveloppe par compte monétique

### Relevés monétiques

Relevé hebdomadaire	Gratuit
---------------------	---------

Relevé annuel adhérents	Gratuit
-------------------------	---------

Relevé annuel sur instruments financiers	Gratuit
--	---------

Réédition du relevé de compte du mois en cours	Gratuit
--	---------

Frais de gestion de compte inactif <sup>(3)</sup> Selon l'article L312-19 du Code Monétaire et Financier	30,00 € /an
---	-------------

Relevé annuel des frais bancaires <sup>(4)</sup>	Gratuit
--	---------

(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) Envoi sous réserve d'un minimum d'une opération.

(3) Frais prélevés sur chaque compte inactif dans la limite du solde créditeur du compte.

(4) Disposition non applicable aux personnes morales (hors associations).

## Gestion du compte

Frais de tenue de compte	30,00 € /mois
Offre spécifique gestion de compte SCI (pour toute ouverture de SCI professionnelle à compter du 01/01/2024)	
· Frais de tenue de compte	Nous consulter
· CAEL Accès vision Pro+	
· Commission de mouvement	
· E-relevé et relevé de compte	
Commission de mouvement	0,07 % /mois mini 20,00 €
Commission d'actualisation d'un dossier administratif, juridique et comptable (tarification appliquée si le dossier Client nécessite la recherche de pièces complémentaires en interne non remises par le client)	100,00 € /an
Mise en place d'une procuration	Gratuit
Frais de recherche de documents <sup>(1)</sup>	
· Ancienneté ≤ à 1 année (simple)	15,00 € + TVA
· Ancienneté > à 1 année (complexe)	30,00 € + TVA
Frais pour attestation pour arrêté comptable / commissaire aux comptes	120,00 € + TVA
Attestation juridique ou fiscale	14,00 €
Ecrétage	Nous consulter
Centralisation de trésorerie	Nous consulter
Relevé d'échelle simple	Gratuit
Relevé d'échelle de comptes fusionnés	Gratuit
Taux annuels intérêts débiteurs (hors découvert autorisé)	Indice de référence + marge

(1) Pour toute demande de document ou de recherche dont le coût total est supérieur à 50 €, un devis préalable pourra être proposé, sur demande.

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

Abonnement

Gratuit

## Gestion du compte à distance par internet - Crédit Agricole En Ligne (CAEL) : abonnement mensuel<sup>(1)</sup>

CAEL VISION PRO (consultation des comptes, virements internes au périmètre professionnel)

Gratuit

CAEL VISION PRO PLUS (VISION PRO avec virements externes au périmètre professionnel, consultation des effets)

6 € /mois

CAEL ACTION PRO (CAEL VISION PRO PLUS avec gestion des effets et ordres boursiers)

10 € /mois

CAEL VISION PRO PLUS et CAEL ACTION PRO pour toute souscription d'un contrat EDI

Gratuit

Invest Store initial

Gratuit

Invest Store intégral

- À partir de 12 ordres /an
- Moins de 12 ordres /an

Gratuit  
96,00 €

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

- Le site internet [www.creditagricole.fr/ca-lorraine](http://www.creditagricole.fr/ca-lorraine)
- L'application Ma Banque - téléchargement et accès gratuit



## Bon à savoir !



**GRÂCE À L'APPLICATION MA BANQUE<sup>(2)</sup>, gérez vos comptes bancaires en toute sécurité depuis votre mobile.**



(1) Hors coûts d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès internet.

(2) Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

Téléchargement et accès gratuits à l'application Ma Banque, (hors coûts de communication selon opérateurs). L'utilisation de l'application nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne, pouvant être soumis à tarification : renseignez-vous auprès de votre Caisse régionale pour connaître les tarifs en vigueur. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc

## Certificat électronique

Ma signature EDI <sup>(1)</sup>	3,00 € /mois
Swift 3SKey (service de signature électronique) "Swift secure Signature Key", par token USB NG Pro	8,00 € /mois mini 2 clés /souscription
Certificat Santeffi, télétransmission pour professionnels de santé	Nous consulter

## Services d'échanges de données informatisées

### 1 - EdiWeb<sup>(2)</sup>

Droit d'accès mise à disposition du relevé journalier d'opération, transmission et validation de fichiers d'ordres

Forfait mensuel  
à partir de 26,00 € /mois

- Sens Banque-Client
- Sens Banque-Client et sens Client-Banque

### 2 - EBICS T et TS

Forfait mensuel EBICS (transmission et validation de fichiers d'ordres, relevés d'opérations)

- EBICS T
  - Forfait mensuel
  - Coût à la ligneà partir de 55,00 € /mois

- EBICS TS
  - Forfait mensuel
  - Coût à la ligneà partir de 55,00 € /mois

### 3 - SwiftNet

Sur devis mini 120,00 €

(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 EDI WEB 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	Gratuit
Versement d'espèces en agence	
· triées	
· non triées	Gratuit

### Chèques

Retrait de chéquier en agence	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile :	
· pli simple	Gratuit
· pli recommandé AR	8,00 €
Carnet de remises	Gratuit
Remise de chèques	Gratuit
Frais d'émission de chèque de banque <sup>(1)</sup>	15,00 €
Confection de lettres-chèques (en fonction du nombre de chèques)	Nous consulter
Frais de traitement spécifique	
· chèque non standard (traitement spécifique hors norme interbancaire)	Nous consulter
Frais de recherche et copie de chèque émis ou reçu	
· Ancienneté ≤ à 1 année (simple)	15,00 € + TVA
· Ancienneté > à 1 année (complexe)	30,00 € + TVA

### Monétique

#### 1 - Les cartes bancaires

Carte monnaie de dépôt d'espèces	Gratuit
Carte « Mastercard Professionnel » à autorisation systématique et à débit immédiat	42,00 € /an
Carte « Businesscard Mastercard »	
· À débit immédiat	56,00 € /an
· À débit différé	56,00 € /an
Carte « Businesscard Executive Mastercard »	
· À débit immédiat	140,00 € /an
· À débit différé	140,00 € /an
Frais de mise à disposition de la carte	
· En agence	Gratuit
· À domicile par pli simple	Gratuit
· À domicile par pli recommandé AR	Frais postaux
Modification du plafond de la carte	Gratuit
Rédition du code confidentiel	10,00 €
Commande de carte en urgence	29,00 €
Refabrication de carte perdue ou volée	16,00 €

(1) Gratuité limitée à 2 émissions par mois dans le cadre du droit au compte.



## Bon à savoir !

La 2<sup>e</sup> carte sur un même compte bénéficie d'une réduction de 50 %.

La réduction s'applique à la cotisation la moins chère des deux et est directement déduite du montant de la cotisation annuelle.

Le logo  vous indique les cartes disposant de la fonctionnalité sans contact. Il est possible de désactiver cette fonctionnalité sur l'application Ma Banque ou auprès de votre conseiller.

## 2 - Opposition de la carte

Frais de mise en opposition de la carte

- par la banque
- par le titulaire
- par l'entreprise

Gratuit

## 3 - Retrait d'espèces par carte aux Distributeurs Automatique de Billets

Retraits<sup>(1)</sup> dans les pays de l'Espace Economique Européen<sup>(2)</sup>, en zone euro<sup>(3)</sup>

Caisse régionale	Gratuit
Crédit Agricole	Gratuit
Autres banques zone euro :	
· « Businesscard Executive Mastercard »	Gratuit
· « Businesscard Mastercard »	1,00 € /retrait dès le 3 <sup>e</sup> retrait du mois
· autres cartes	

Retraits<sup>(4)</sup> dans les pays de l'Espace Economique Européen<sup>(2)</sup>, hors zone euro

Autres banques de l'Espace Économique Européen	2,90 %
Hors zone euro	+ 3,50 €
Autres banques Hors Espace Économique Européen	maxi 18,00 €

- (1) Retraits en euros ou équivalent en devises suédoises dans l'Espace Économique Européen
- (2) L'Espace Économique Européen couvre les 27 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), Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Açores, Gibraltar, Îles Canaries, Madère.
- (3) La zone EURO couvre 20 pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie et Croatie) Monaco, Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte, Saint-Martin partie française, Açores, Îles Canaries, Madère, Andorre et Vatican.
- (4) Et dans l'Espace Économique Européen avec une autre devise que euros et devises suédoises.

#### 4 - Paiements<sup>(1)</sup> par carte en euros

Zone euro <sup>(2)</sup>	Gratuit
Zone Espace Économique Européen hors zone euro	
· « Businesscard Executive Mastercard »	
· « Businesscard Mastercard »	
· autres cartes	Gratuit
Hors zone Espace Économique Européen	
· « Businesscard Executive Mastercard »	
· « Businesscard Mastercard »	2,90 % + 1,00 €
· autres cartes	maxi 15,00 €

#### 5 - Acceptation des paiements par carte en euro



##### Bon à savoir !

- Tous les consommables sont mis à votre disposition gratuitement en agence.
- Des conseillers experts pour vous proposer la meilleure solution adaptée à vos besoins.

Matériel d'encaissement (TPE) en location ou achat

Type	Tarif	Informations complémentaires
<b>FIXE</b>		
ADSL	20,00 € /mois + TVA	Box internet à moins de 3 mètres
<b>PORTABLE</b>		
ADSL	26,00 € /mois + TVA	Portée maximale de 10 mètres
GPRS	26,00 € /mois + TVA	Carte SIM 3G international, multi-réseaux appareil nomade.
Up2Pay mobile <sup>(3)</sup> Location	10,00 € + TVA	Frais de mise en service. Fonctionne via votre téléphone portable (Android uniquement)
Up2Pay mobile <sup>(3)</sup> Achat	29,00 € + TVA	Garantie du matériel 12 mois Sans engagement
<b>SANTE</b>		
ADSL fixe ou portable	Nous consulter	Avec ou sans lecture carte vitale
GPRS	Nous consulter	

(1) Paiements par carte, en euros ou équivalent en devises suédoises, dans l'Espace Économique Européen

(2) La zone EURO couvre 20 pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Croatie) Monaco, Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion, Mayotte, Saint-Martin partie française, Açores, Îles Canaries, Madère, Andorre et Vatican.

(3) Up2Pay mobile fonctionne à partir d'une application téléchargée sur votre smartphone ou votre tablette, connectée en Bluetooth à un lecteur de cartes bancaires. Up2Pay mobile est une offre monétique soumise à conditions générales et tarifaires, nécessitant la signature préalable d'une convention de compte et d'un contrat d'acceptation en paiement de proximité avec votre Caisse régionale ainsi qu'un contrat de fourniture et prestations UP2Pay Mobile avec AVEM.

Installation TPE	
· Livraison par transporteur	Gratuit
· Installation sur site par un technicien	60,00 € + TVA

## Maintenance

Standard	Inclus dans la location
Confort - Assistance téléphonique et intervention technicien si nécessaire à J+1, si appel J avant 16h	2,00 € + TVA /mois /matériel

## Commissions monétiques

Commissions monétiques	Nous consulter
Option «petit commerçant» chiffres d'affaires cartes bancaire <12 000 €/an	4,00 € TTC /mois
Offres Professions libérales	Nous consulter
Union Pay International	Nous consulter
Alipay / WeChat	Nous consulter
3XCB (paiement en 2, 3, 4 fois)	Nous consulter

## Services ou options complémentaires

Location de lecteur de chèques	19,00 € /mois + TVA
Paiement avec Pré-autorisation	7,00 € /mois + TVA
Multi-domiciliations : classique	7,00 € /mois + TVA
autre banque	12,00 € /mois + TVA
Cartes privatives	7,00 € /mois + TVA
Frais de dépannage exceptionnel	120,00 € + TVA /opération
Matériel de renfort ponctuel	120,00 € + TVA /opération

## Up2Pay par lien

Access	1€/lien + TVA / sans abonnement
Standard	0,40€/lien + TVA et 10 € + TVA / mois d'abonnement
Frais mise en service	50 € + TVA

## Up2Pay e-Transaction<sup>(1)</sup>

Access	17,00 € + TVA /mois d'abonnement
Premium	20,00 € + TVA /mois d'abonnement
Coût fixe par opération	0,15 € + TVA /opération

## Up2Pay Fidélité<sup>(2)</sup>

Standard	49 € + TVA / mois
Premium	79 € + TVA / mois
Frais mise en service	150 € + TVA

## • Prélèvements SEPA<sup>(3)</sup> (SDD)<sup>(4)</sup> émis

Demande d'un Identifiant Créancier SEPA<sup>(3)</sup>  
(ICS) auprès de la Banque de France 70,00 € /demande

Domiciliation des prélèvements SEPA<sup>(3)</sup> Gratuit

Prélèvements<sup>(5)</sup> SEPA<sup>(3)</sup> télétransmis à l'encaissement<sup>(5)</sup>

- Par fichier transmis
- Traitement à l'unité

Par prélèvement SDD Core <sup>(6)</sup>	0,33 € /opération
Par prélèvement SDD B to B	0,40 € /opération

(1) L'option « Services Up2Pay 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 PayPal. 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 Up2Pay 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 Up2Pay e-transactions.

(2) L'offre Up2Pay Fidélité est une offre AVEM (Société par Actions Simplifiée, au capital de 7 680 270 €, dont le siège social est situé 14 rue Louis Blériot, CS 10038 35172 BRUZ CEDEX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 330 447 236), soumise à conditions, qui permet de fidéliser le client grâce à sa carte bancaire.

(3) La zone SEPA couvre les 27 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 et Suède) ainsi que les 4 pays de l'Association Européenne de Libre Échange (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse) et Monaco, Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion Mayotte, Royaume-Uni, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Açores, Gibraltar, Îles Canaries, Madère, Saint-Marin.

(4) Le SDD (SEPA Direct Débit ou prélèvement européen) permet d'effectuer des prélèvements en euros 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.

(5) La souscription au « Pack Prélèvement » nécessite la souscription au préalable au service Web Edi.

(6) Échéance moins 1 jour ouvré.

## Dans le cadre des services WebEdi/EdiWeb

### Pack Confort ou Confort +

· Volume SDD mensuel : 0-30	5,00 €
· Volume SDD mensuel : 30-100	11,00 €
· Volume SDD mensuel : 100-500	32,00 €
· Volume SDD mensuel : 500-1000	Facturation SDD

Impayé suite émission prélèvements 17,00 € /opération à la charge du créancier

Révocation Gratuit

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

### Autorisation de paiement par prélèvement SEPA SDD CORE

· Mise en place	9,00 € /opération
· Mise à jour	9,00 € /opération
· Suppression	Gratuit

Opposition sur SDD 17,00 € /opération

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

Opérations libellées en euro à destination de la zone SEPA<sup>(1)</sup>

Virement instantané Gratuit

### Emission d'un virement SEPA occasionnel

#### Frais par virement occasionnel

	Internet	Agence
· vers un compte du Crédit Agricole	Gratuit	Gratuit
· vers un compte d'une autre banque <sup>(2)</sup>	Gratuit	12,00 €

(1) La zone SEPA couvre les 27 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 et Suède) ainsi que les 4 pays de l'Association Européenne de Libre Échange (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse) et Monaco, Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Réunion Mayotte, Royaume-Uni, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Açores, Gibraltar, Îles Canaries, Madère, Saint-Marin.

(2) Frais prélevés à chaque virement.

Emission d'un virement SEPA permanent	Internet	Agence
Frais de mise en place d'un virement permanent		
· vers un compte du Crédit Agricole	Gratuit	Gratuit
· vers un compte d'une autre banque <sup>(1)</sup>	Gratuit	12,00 €
Frais par virement permanent	Gratuit	Gratuit
Reception d'un virement occasionnel	Gratuit	Gratuit

Frais sur virement télétransmis<sup>(1)</sup> 0,27 €

Demande de rappel de virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre		
en émission (frais annulation virement)	14,00 € /opération	
en réception (donneur d'ordre client d'une banque française)		50,00 € /opération maxi
en réception (donneur d'ordre client d'une banque hors France)		80,00 € /opération maxi

Virement SEPA Spécifique Orienté Trésorerie (VSOT)

- Papier 16,00 € /opération
- Télétransmis EBICS / EdiWeb<sup>(2)</sup> 4,20 € /opération

Facture Acceptée à Échéance (FAE)	
· Commission unitaire	0,26 €
· Frais d'envoi	1,00 €



## Effets de commerce

### Effets à l'encaissement

LCR/BOR Support papier :	
· Traitement par remise d'effet	9,00 €
· Présentation à l'acceptation, par effet	
LCR/BOR Télétransmission	
· Traitement par remise d'effet	0,51 €
· Présentation à l'acceptation, par effet	
Prorogation, réclamation, avis de sort	17,00 €
Changement de domiciliation	17,00 €
Commission d'incident : par effet	14,00 €
Remise à l'escompte	Gratuit

(1) Si Transmission Internet EdiWeb SwiftNet, EBICS T ou EBICS TS.

(2) Pour les clients titulaires de Crédit Agricole En Ligne – CAEL.



## Incidents de fonctionnement sur compte

Commission d'intervention <sup>(1)</sup>	
· Par opération	9,70 €
· Maximum par jour	5 opérations
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 €
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>(2)</sup>	
· D'un montant < 50 €	30,00 € <sup>(3)</sup>
· D'un montant ≥ 50 €	50,00 € <sup>(3)</sup>
Frais pour paiement d'un chèque émis par le client en contravention avec son Interdiction Bancaire (IB)	35,00 €
Frais d'opposition sur chèque par l'émetteur	17,00 €
Frais d'opposition sur prélèvement par le débiteur	17,00 €
Frais de rejet de prélèvement faute de provision (commission d'intervention incluse), par prélèvement <sup>(4)</sup>	maxi 20,00 €
Frais de rejet de prélèvement pour motif autre que faute de provision	Gratuit
Frais de rejet de virement faute de provision	maxi 20,00 €
Frais de rejet d'effet au paiement	17,00 €
Frais par saisie attribution ou conservatoire	100,00 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant dû au trésor Public maxi 90,00 €

(1) 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 inexactes, absence ou insuffisance de provision...

(2) Gratuité en cas de nouveau rejet du même chèque dans le délai de 30 jours suite à la première présentation.

(3) Commission d'intervention incluse.

(4) 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.



### Facilité de caisse

Frais de dossier	mini 200,00 €
Intérêts débiteurs	Nous consulter
Commission de plus fort découvert	0,08 % /mois
Commission d'engagement (ou de confirmation)	0,5 %

### Ouverture de crédit - par ligne de crédit

Frais de dossier pour mise en place	mini 150,00 €
Frais de dossier pour renouvellement	100,00 €
Commission de plus fort découvert	0,08 % /mois
Commission d'engagement (ou de confirmation)	0,5 %
Intérêts débiteurs	Nous consulter
Commission d'immobilisation	10 % sur intérêts débiteurs

### Escompte - par ligne de trésorerie

Frais de dossier pour mise en place	Nous consulter
Frais de dossier pour réexamen	100,00 €
Intérêts d'escompte · Minimum par effet	12,00 € /bordereau
Commission d'endossement	Nous consulter

### Cession de créance loi Dailly

Frais de dossier pour mise en place	Nous consulter
Frais de dossier pour réexamen	100,00 €
Commission par facture cédée	6,00 €
Commission par notification	Nous consulter
Frais par bordereau	21,00 €

(1) Le TRCAM (taux de référence du Crédit Agricole) est révisé chaque trimestre selon la formule suivante :  $TRCAM = 70\% \text{ TMCT} + 3,79\%$  où le  $TMCT = 50\% \text{ Euribor mois} + 10\% \text{ taux des appels d'offre de la BCE} + 10\% \text{ taux de prêt marginal au jour le jour de la BCE} + 30\% \text{ taux des BTAN ans (Bons du Trésor à intérêts annuels)}$ .

## Affacturage

Affacturage classique PREFERENCE <sup>(1)</sup> (tarification au forfait)	Nous consulter
--	----------------

## Crédit court terme

Frais de dossier crédit court terme - demande en agence	0,50 % mini 200,00 €
--	-------------------------

## Crédit moyen terme d'investissement

Frais de dossier Crédit moyen terme hors Agilor	0,25 % mini 500 €
---	----------------------

Frais de dossier Crédit Agilor par dossier de financement selon le montant accordé	Nous consulter
---	----------------

## Crédit Bail

Frais de dossier	Nous consulter
------------------	----------------

Taux	Nous consulter
------	----------------

## Cautionnements bancaires

Engagement par signature : garantie à première demande, garantie de bonne exécution, caution de remboursement d'avance, caution de restitution d'acompte, caution douanes, caution fiscale, caution fournisseurs...

Commission d'engagement	0,50 % à 2,50 %
-------------------------	-----------------

· Mise en place	0,10 % à 0,25 %
· Frais de dossier	54,00 € /opération

## Garantie des crédits

Hypothèque	
· Mainlevée partielle	200,00 €
· Mainlevée totale	200,00 €

Nantissement (parts, actions non cotées,  
fonds de commerce...)

· Mise en place	200,00 €
· Mainlevée totale ou partielle	200,00 €

Gage	150,00 €
------	----------

Autres garanties	Nous consulter
------------------	----------------

(1) Crédit Agricole Leasing & Factoring , Société anonyme au capital de 195.257.220 euros, dont le siège social est sis 12, place des États-Unis – CS 30002, 92548 Montrouge Cedex, inscrite sous le numéro unique d'identification 692 029 457 RCS Nanterre. Société agréer par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution, inscrite sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS 07 030 220

## Autres frais

Modification de la date d'échéance d'un prêt	52,00 €
Modification de la durée d'un prêt	200,00 €
Modification de la périodicité d'un prêt	52,00 €
Modification de l'objet d'un prêt	200,00 €
Modification du compte à débiter / prêt ou ADI	25,00 €
Modification du titulaire du prêt	200,00 €
Modifications de(s) assuré(s)	maxi 315,00 €
Moins de 5 prêts	90,00 € /opération
Plus de 5 prêts	20,00 € /prêts
Forfait de réédition du tableau d'amortissement	Gratuit
Edition de décompte de crédit	42,00 €
Attestations de prêt souscrit auprès de CACF (credit Agricole consumer Finance)	Gratuit
Autres attestation de prêt	16,00 €
Frais d'information annuelle des cautions (prélevés à l'emprunteur)	Gratuit



## 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.

### Financement

Avances en devises à l'import ou à l'export	
· Frais de dossier	36,00 €
· Taux d'intérêt	fonction de la devise

### Change

Commission de change applicable à toute opération d'achat ou de vente de devises	0,050 %
· Avec un minimum de	16,00 €
· Avec un maximum de	100,00 €

Opération de couverture du risque de change (hors commission de change)	
Frais de dossier	51,00 €

Opération ponctuelle de change de gré à gré	11,00 €
---	---------

### Compte en devise

Frais de tenue de compte (une seule devise)	30,00 € /trimestre
---	--------------------

## Export

### Moyens de paiements - encaissement/export

Virements en provenance de l'étranger	13,00 € /virement
---------------------------------------	-------------------

Remise de chèques payables sur l'étranger

SBF « Sauf bonne fin » : % par chèque	0,15 % mini 35,00 €
CAE « crédit après encaissement » % par chèque	0,15 % mini 35,00 €
Frais d'impayé sur chèque remis étrangère	55,00 € + frais éventuels de la banque étrangère
Frais d'intervention sur chèque muté, mal signé, mal endossé	12,00 €
Frais de traitement spécifique (avis de sort, réclamation...)	40,00 €

Encaissement d'effet CAE « Crédit Après Encaissement »	0,15% mini 25,00 €
---	--------------------

Remise documentaire export

Commission d'encaissement	0,20 %
· Mini	63,00 €
· Maxi	250,00 €

Crédits documentaires export

Commission de notification	0,10 % mini 100,00 €
Commission de confirmation / acceptation ou paiement différé <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Commission de levée de document	0,15 % mini 130,00 €
Modification (hors montant et durée)	95,00 €
Modification (montant et/ou durée) <sup>(2)</sup>	Nous consulter
Commission de négociation de crédit	Nous consulter
Commission de transfert de crédit	0,15 % mini 195,00 €

## Garanties bancaires reçues

Commission (les frais proportionnels sont appliqués sur le montant de l'opération) :

· Notification	0,10 % mini 100,00 €
· D'utilisation/mise en jeu	56,00 €

Aux conditions ci-dessus peuvent être ajoutés les frais de port (frais réels) et de transmission (frais de Swift) ainsi que les éventuels frais demandés par les banques étrangères

## Import

### Moyens de paiements - paiement/import

**Les moyens de paiement SEPA utilisables pour les opérations internationales sont explicités pages 14, 15 et 16.**

#### Opération libellée en devises ou en euro hors SEPA

Informations : Imputation des frais de virement internationaux

Frais BEN : le bénéficiaire supporte l'ensemble des frais

Frais SHA : chaque partie supporte les frais de sa banque

Frais OUR : l'émetteur du virement supporte l'ensemble des frais

En agence

Virement à destination de l'étranger	0,10 % mini 16,00 €
--------------------------------------	---------------------

(1) Variable selon le pays de la banque émettrice

(2) Perception d'un complément de la commission de notification ou de confirmation

## Virement télétransmis - EDI

Virement à destination de l'étranger	0,08 % mini 13,00 €
--------------------------------------	---------------------

## Chèque

Règlement chèque remis par le client en faveur d'un Bnf étranger	0,15 % mini 35,00 €
Émission d'un chèque de banque en faveur d'un bénéficiaire étranger	0,15 % mini 35,00 €
Effet - règlement par débit du compte	0,15 % mini 25 € /effet

## Remise documentaire import

Commission d'encaissement	0,20 € mini 63,00 € max 250,00 €
---------------------------	-------------------------------------

## Crédits documentaires import

Commission d'ouverture (par trimestre indivisible)	0,25 % mini 97,00 €
Commission d'utilisation par opération	0,0125 % mini 95,00 €
Commission de modification (hors montant et durée)	97,00 € /opération
Commission de modification (par trim. Ind montant et/ou durée)	0,25 % mini 97,00 €
Commission de paiement différé ( par mois indivisible)	0,0833 % mini 105,00 €
Commission de garantie pour absence de document par mois	0,0417 % mini 100,00 €

CA E-Banking : Accès au portail Crédit Agricole pour les opérations Trade Finance

Gratuit

**Aux conditions ci-dessus peuvent être ajoutés les frais de port et de transmission (frais de Swift) ainsi que les éventuels frais demandés par les banques étrangères**

## Garanties bancaires émises

Frais de mise en place	100,00 €
Commission d'engagement /mois indivisible	0,18 % mini 20,00 €
Avenant (hors montant et durée)	61,00 € /opération
Avenant (montant et/ou durée) <sup>(1)</sup>	Perception d'un complément de la commission d'engagement
Commission d'utilisation / Mise en jeu	56,00 €
Commission d'intervention liée à la mainlevée	51,00 €

(1) Perception d'un complément de la commission d'engagement

## Opérations effectuées du fait de la réglementation internationale

Analyse, recherche, investigations sur opérations liées à la réglementation concernant les sanctions internationales (selon la complexité des traitements effectués) à partir de :

≤ 3 mois	35,00 €
> 3 mois	90,00 €

## Divers

Opération internationales diverses, Commission spécifiques sur virement

Frais d'intervention sur virement	20,00 €
Délivrance d'un justificatif de paiement (débit/crédit)	5,00 €

Frais de dossier sur opération de négoce international 210,00 €

Crédit Agricole Trade Club - accès au portail  
ca-Tradeclub de mise en relation B to B Gratuit



## Les placements financiers / opérations de Bourse : frais de courtage<sup>(1)</sup>

### Services de banque à distance par internet

#### Invest Store Initial

	Valeurs françaises		Valeurs étrangères
	<= 6000 €	>6000 €	
Montant de l'ordre	<= 6000 €	>6000 €	
% du montant de l'ordre	0,70 %	0,50 %	1,00 %
Mini. /opération	8,00 €	8,00 €	35,00 €

	Droits d'attribution de souscription, bons de souscription		Obligations	
	<= 6000 €	>6000 €	<= 6000 €	>6000 €
Montant de l'ordre	<= 6000 €	>6000 €	<= 6000 €	>6000 €
% du montant de l'ordre	0,70 %	0,50 %	0,70 %	0,50 %
Mini. /opération	4,50 €		8,00 €	

#### Invest Store Intégral

	Valeurs françaises			Valeurs étrangères
	< 500 €	de 500 à 2000€	>2000€	
Montant de l'ordre	< 500 €	de 500 à 2000€	>2000€	
% du montant de l'ordre	0,48 %	0,18 %	0,10 %	0,60 %
Mini. /opération				25,00 €

	Droits d'attribution de souscription, bons de souscription	Obligations		
		< 500 €	de 500 à 2000€	>2000 €
Montant de l'ordre		< 500 €	de 500 à 2000€	>2000 €
%/€ du montant de l'ordre	0,30 %	0,48%	0,18 %	0,10 %
Mini. /opération	4,50 €			

#### Commission de service

si moins de 12 ordres passés par an

96,00 € /an

(1) Ordres de bourse sur valeurs cotées en France (comprenant les frais de courtage de la Société de bourse, la TVA et la commission de placement ne comprenant pas les frais de marchés)

## Services de banque à distance par téléphone ou back office

### Invest Store Initial

	Valeurs françaises		Valeurs étrangères
	Actions	Obligations	
% du montant de l'ordre	1,50 %	1,30 %	1,20 %
Frais fixes par ligne	7,50 €		-
Mini. /opération	18,00 €		41,00 €

### Invest Store Integral

- Frais : cf. ci-dessus
- Compte-Titres frais fixe par ordre 12,00 €

## Les placements financiers / opérations de Bourse : opérations diverses sur titres

Compte-titre Opération sur OPC d'autres établissements financiers	36,00 € / Opération
--	------------------------

## Les placements financiers / opérations de Bourse : droits de garde

Frais de tenue de compte titre  
(ou montant minimum prélevé) 168,00 € + TVA

Droit fixe par ligne de titres<sup>(1)</sup> 4,00 € + TVA

Commission proportionnelle à la valorisation du portefeuille (exonération OPC Crédit Agricole)<sup>(1)</sup>

Encours inférieur à 250 000 € 0,33 % + TVA

Encours supérieurs ou égaux à 250 000 € 0,10 % + TVA

Les droits de garde sont prélevés sur le compte du client en début d'année civile et calculés sur la valeur des titres comptabilisés au 31 décembre de l'année précédente.

(1) Exonération pour les OPC Crédit Agricole : AMUNDI (40) (hors filiales), Banque de Financement et de Trésorerie (BFT), CPR, actions et obligations CA SA.

## Épargne salariale : PESR CONVERGENCE<sup>(1)</sup>

Tarif HT applicables à la date de signature du contrat, hors frais d'affranchissement.

Ils sont révisables annuellement au 1<sup>er</sup> janvier en fonction de l'évolution de l'indice INSEE des services constatés sur la période de 12 mois de l'année civile précédente, arrêtée au 1<sup>er</sup> octobre.

Plan d'Épargne Interentreprises (PEI) et Plan d'Épargne Retraite Collectif interentreprises (PER COL-I)

Création, gestion du référentiel entreprise et des dispositifs (forfait annuel)	Nous consulter
Frais d'entrée PEI + PER COL-I	Nous consulter

## Autres services

IFU	
· délivrance	
· duplicata	Gratuit
Bilan patrimonial	Gratuit
Relevé de titres	Gratuit

## Plan d'épargne retraite

PER plan épargne retraite éligible Loi Madelin	Nous consulter
PrediAgri <sup>(2)</sup> : contrat d'assurance vie à cotisation périodique (n'est plus commercialisé)	Nous consulter
Accordance <sup>(2)</sup> : préparation de la retraite ou de la transmission (n'est plus commercialisé)	Nous consulter

(1) L'offre PESR CONVERGENCE est composée de deux « Plans » (PEI et PERCOL). Amundi Asset Management – Société par Actions Simplifiée - SAS au capital de 1 086 262 605 euros - SIREN 437 574 452 RCS Paris - Société de Gestion de Portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP 04000036 - Siège social : 90 boulevard Pasteur 75015 Paris - France.

(2) PREDICA S.A. au capital de 1 029 934 935 € entièrement libéré. 334 028 123 RCS PARIS, Siège social : 16-18 boulevard de Vaugirard – 75015 PARIS. Entreprise régie par le Code des assurances. Autorité chargée du contrôle de l'assureur : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.



### Assurance des personnes, pour vous et vos proches

Mon Assurance Décès <sup>(1)</sup>	
Valeur Prévoyance Multipartenaires <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Protection revenus PRO Essentiel <sup>(1)</sup>	
Protection revenus PRO Optimum <sup>(1)</sup>	
Protection revenus AGRI <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Assurance des Accidents de la Vie professionnelle <sup>(2)</sup>	
· Initiale	
· Intégrale	Nous consulter
Floripro (n'est plus commercialisé)	Nous consulter
FloriAgri <sup>(1)</sup> : contrat d'assurance vie multisupports	Nous consulter
Protection du Dirigeant	Nous consulter
Responsabilité des Mandataires Sociaux	Nous consulter
Assurance Multirisque Association	Nous consulter

### Assurance de votre activité professionnelle

Assurance multirisque professionnelle <sup>(2)</sup>	Nous consulter
Assurance multirisque agricole <sup>(2)</sup>	Nous consulter
Assurance et protection sociale de vous-même et de vos salariés	
Complémentaire Santé <sup>(2)</sup>	
Assurances santé collectives <sup>(1)</sup>	Nous consulter

(1) PREDICA S.A. au capital de 1 029 934 935 € entièrement libéré. 334 028 123 RCS PARIS, Siège social : 16-18 boulevard de Vaugirard – 75015 PARIS. Entreprise régie par le Code des assurances. Autorité chargée du contrôle de l'assureur : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

(2) Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 442 524 390 euros, entreprise régie par le Code des Assurances. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris. Conditions et événements garantis indiqués au contrat.

## Assurance de vos biens professionnels

Assurance multirisques climatiques, aléas climatiques, mortalité des animaux <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Assurance Cyber Protection <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Assurance véhicule professionnel <sup>(1)</sup>	Nous consulter
Assurance des Automoteurs agricoles et de manutention <sup>(1)</sup>	Nous consulter
SecuriHELP Pro <sup>(2)</sup> (garantie des préjudices subis en cas d'arrêt total d'activité - voir conditions générales)	1,00 €
SecuriHELP Agri <sup>(2)</sup> (garantie des préjudices subis en cas d'arrêt total d'activité - voir conditions générales)	6,00 €

(1) Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 442 524 390 euros, entreprise régie par le Code des Assurances. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris. Conditions et événements garantis indiqués au contrat.

(2) Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance mutuelle à cotisations variables, entreprise régie par le Code des Assurances, soumise au contrôle de l'ACPR 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro SIRET 784 338 527 00053, dont le siège social est situé 53, rue La Boétie, 75008 Paris.

# Cartographie des zones européennes



- Pays de la zone Euro\*
- Pays de l'Union Européenne (U.E.)
- Pays de l'Espace Économique Européen (EEE)
- Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area)

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

\*\* Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 1er février 2020 mais reste pays membre de la zone SEPA.

\*\*\* Le Vatican et Andorre ont intégré la zone SEPA au 01/03/2019.



## Résoudre un litige

Conformément à nos engagements relationnels (cf : [www.credit-agricole.fr/ca-lorraine/particulier/informations/reclamation-mediation.html](http://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine/particulier/informations/reclamation-mediation.html)), la prise en charge de toute réclamation sera confirmée sous 48 heures. Nous nous engageons à vous répondre sous 10 jours ouvrés. Si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire, nous vous en informerons et vous répondrons sous 2 mois.

Pour les réclamations rentrant dans le cadre de la Directive sur les Services de Paiement DSP2, ce délai de réponse est fixé à 17 jours\* avec un délai maximal pouvant être exceptionnellement porté à 40 jours\*. (\**calendaires*)

### LES VOIES DE RECOURS INTERNES

#### L'AGENCE

Votre conseiller ou votre directeur d'agence sont vos interlocuteurs privilégiés. Contactez-les par tout moyen à votre convenance : directement en agence, par téléphone, par écrit ou via Internet. Vous trouverez les coordonnées de votre agence sur votre relevé de compte.

#### LE SERVICE QUALITÉ RELATION CLIENTS

Si la solution proposée par votre agence ne vous donne pas satisfaction, le service Qualité Relation Clients répondra à tout écrit adressé à :

Crédit Agricole Mutuel de Lorraine - Service Qualité Relation Clients  
CS 71700 - 54017 Nancy Cedex  
Ou par mail : [qualite.relation.clients@ca-lorraine.fr](mailto:qualite.relation.clients@ca-lorraine.fr)

#### Cas particuliers des contrats d'assurances

Si la réclamation porte sur le contrat lui-même (garanties, taux...), vous pouvez consulter le site <https://www.ca-assurances.com/contact-0> ou écrire à :

- Pour un contrat d'épargne, assurance-vie, retraite, prévoyance, décès  
PREDICA - Relation et Service Clients 16-18 Boulevard de Vaugirard 75724 PARIS  
Cedex 15
- Pour un contrat d'assurance dommages (auto, habitation et autres), santé :  
PACIFICA - Service consommateurs 8-10 Boulevard de Vaugirard 75724 PARIS  
Cedex 15
- Pour un contrat de prévoyance, obsèques ou assurance emprunteurs : CRÉDIT  
AGRICOLE ASSURANCES - SERVICE RÉCLAMATION - TSA 82222 59652  
VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX

### LES VOIES DE RECOURS EXTERNES

Si les recours internes n'aboutissent pas à une résolution de votre différend ou sans retour après un délai de deux mois suite à une première réclamation écrite, vous pouvez vous adresser gratuitement à un médiateur ou intenter une action au civil (Directive MIF2 des marchés des Instruments Financiers).

#### LE MÉDIATEUR

Le Médiateur Bancaire de la Consommation est une personnalité extérieure et indépendante, gage d'impartialité dans la recherche d'une solution amiable aux litiges entre le Crédit Agricole Mutuel de Lorraine et toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Son champ de compétence est défini dans la charte de la médiation.

Le Médiateur auprès de la FBF  
CS 151 - 75422 Paris Cedex 09  
Ou sur le site : <http://www.lemediateur.fbf.fr>

#### Cas particuliers

- Pour les produits ou marchés financiers :  
Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse - 75082  
Paris Cedex 02 ou sur le site <http://www.amf-france.org>.
- Pour les produits d'assurances (hors commercialisation) :  
Le Médiateur de l'Assurance, La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris  
Cedex 09 ou sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Dans le cas où un litige pour une entreprise porte sur des difficultés de financement, le Médiateur du crédit aux entreprises est le recours externe. Accéder au site permettant la saisine du médiateur de crédit aux entreprises : <https://mediateur-credit.banque-france.fr>  
Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, le Client peut recourir à la plateforme Européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

# Pour plus d'informations

Rendez-vous en agence  
ou sur [www.credit-agricole.fr/ca-lorraine](http://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine)

(gratuit hors coût du fournisseur d'accès Internet)

## En cas d'urgence...

**Signaler la perte, le vol  
ou l'utilisation frauduleuse  
de sa carte bancaire )))**

**(+33) 9 69 39 92 91**

Appel non surtaxé,  
coût selon opérateur.  
Service disponible 24 h/24,  
7 J/7

**Faire opposition sur un  
chèque ou un chéquier**

**(+33) 9 69 39 92 91**

Appel non surtaxé,  
coût selon opérateur.  
Service disponible 24 h/24, 7 J/7

**Déclarer un sinistre Auto,  
Habitation, Garantie  
des Accidents de la Vie**

**0800 810 812**

Service et appel gratuits

**Déclarer un litige dans le  
cadre du contrat Protection  
Juridique Pleins Droits**

**0800 813 810**

Service et appel gratuits

Nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.credit-agricole.fr/ca-lorraine](http://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine) (gratuit hors coût du fournisseur d'accès Internet).

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.

Nos tarifs ne sont pas soumis à TVA sauf si l'indication TTC est mentionnée.

Ce document est un extrait des conditions générales de banque applicables aux entreprises au 1er janvier 2024. Nos conditions générales de banque sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur Internet [www.credit-agricole.fr/ca-lorraine](http://www.credit-agricole.fr/ca-lorraine)

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de LORRAINE. Société coopérative à capital variable. Etablissement de crédit. Société de courtage d'assurances. 775 616 162 RCS METZ. Siège social : 56-58, avenue André MALRAUX 57000 METZ. Immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 07 022 719. Identifiant unique CITEO : FR234323 03XVXZ Adresse postale : CS 71700 54017 NANCY CEDEX.

Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel : 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site : [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 91 boulevard Pasteur – 75710 Paris Cedex 15

Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse – 75082 PARIS Cedex 02