



NORMANDIE-SEINE
ENTREPRISES

NOS TARIFS

2
0
2
2

> **Principales conditions
tarifaires 2022**

En vigueur au 1^{er} janvier 2022
Tarifs* HT - Entreprises

*en euro

ENTREPRISES

Chers clients,

Nous avons le plaisir de partager avec vous cet extrait de nos nouvelles conditions tarifaires applicables au 1er janvier 2022.

Elles traduisent notre engagement d'accompagner tous nos clients, dans tous leurs moments de vie, qu'ils soient bons ou au contraire plus difficiles. En tant qu'acteur coopératif et mutualiste, notre tarification se veut juste, adaptée et inclusive. Elle est aussi le fruit d'une expertise que nous souhaitons vous apporter en proximité, avec des collaborateurs experts qui vous sont entièrement dédiés.

Garantir proximité et expertise est essentiel chez Crédit Agricole Normandie-Seine pour vous accompagner à toutes les étapes de vie de votre entreprise (de la création de votre entreprise, à sa gestion quotidienne voire à son internationalisation).

Notre tarification concrétise ainsi notre raison d'être d'agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société.

Les équipes de Crédit Agricole Normandie-Seine et moi-même vous remercions pour votre confiance renouvelée et votre fidélité.

Nicolas DENIS
Directeur Général

PROXIMITÉ • EXPERTISE • CONSEIL

CENTRE D'AFFAIRES DE ROUEN

Immeuble Victoria - Plaine de la Ronce
375 Contre Allée - Route de Neufchâtel
76230 Isneauville

CENTRE D'AFFAIRES DE ROUEN

Projets de Développement Régional
Immeuble Victoria - Plaine de la Ronce
375 Contre Allée - Route de Neufchâtel
76230 Isneauville

CENTRE D'AFFAIRES LE HAVRE

12 rue Marceau 76600 Le Havre

CENTRE D'AFFAIRES D'ÉVREUX

5 rue de la Rochette
C530422 27004 Evreux

PÔLE DE RELATION CLIENT

prc@ca-normandie-seine.fr
02 27 76 69 30

SOMMAIRE

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN	P.3
Fonctionnement et suivi du compte	3
Suivi et gestion de compte à distance	3
GESTION DES FLUX ET DES PAIEMENTS	P.4
Opérations au débit - Décaissement	4
Opérations au crédit - Encaissement	5
Gestion de trésorerie	6
FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION ET DES INVESTISSEMENTS	P.6
Avals ou cautions bancaires	5
Financement Moyen Long Terme (MLT)	6
Financement Court Terme (CT)	6

PRINCIPALES OPÉRATIONS INTERNATIONALES		P.7
Opérations à destination de l'étranger		8
Opérations venant de l'étranger		9
Opérations diverses import-export		9
EXPERTISES		P.10
Ingénierie sociale		10
Ingénierie financière		10
Banque du dirigeant		10
EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS		P.10
Epargne bancaire		10
Epargne financière		10
La salle des marchés		10
Droits de garde sur compte-titres		11
Frais de bourse (marché France)		11
AUTRES SERVICES		P.11
Opérations diverses		11
Oppositions		12
IRÉGULARITÉS & INCIDENTS		P.12
Incidents sur paiement - impayés		12
Incidents bancaires		12

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN

Fonctionnement et suivi du compte

Commission de mouvement de compte	max 0,15%
Frais de tenue de compte Entreprise	30 €/mois
Frais de tenue de compte inactif	30 €/an
Tenue du dossier entreprise	à partir de 150 €/an
Frais d'émission d'un chèque de banque	13,00 €
Relevé de compte décadaire 3 par mois dont un gratuit)	2,85 € /mois
Relevé de compte journalier	18,20 €/mois
E-relevé (document dématérialisé)	GRATUIT
Cotisation Carte Business à débit immédiat	55,00 €/an
Cotisation Carte Business à débit différé	55,00 €/an
Cotisation Carte Business Executive à débit différé	139,00 €/an

Suivi et gestion de compte à distance

Service de banque à distance

Centre de Relation Client - CA Direct	GRATUIT
En cas de demande de consultation du solde d'un compte	0,50 €
CA en Ligne Vision Entreprise (consultation)	GRATUIT
CA en Ligne Action Entreprise (consultation - gestion - bourse)	15,50 € / mois

Echanges de données sécurisées informatisées

Abonnement Web, Ebics	57,35 €/mois
Abonnement Web Entreprises	de 40,90 € à 45,75 €/mois
Abonnement Ebics multi-Caisse Régionales	NOUS CONSULTER
Relevé e-Fildor par écriture télétransmise	0,01 €
Prélèvement interentreprise télétransmis (l'unité)	0,35 €
Autres opérations télétransmises	0,14 €
Solution de signature électronique	NOUS CONSULTER
Confirmation de virements par fax	10,00 €
Abonnement SWIFT	107,40 € / mois

GESTION DES FLUX ET DES PAIEMENTS

Pour gagner en efficacité dans vos opérations du quotidien, vous disposez d'une offre modulable et d'un accompagnement personnalisé assuré par nos équipes spécialistes des flux.

J = date de l'opération en jours ouvrés

E = date d'échéance

E = date d'échéance si effets remis 7 jours ouvrés avant l'échéance*

Opérations au débit - Décaissement

Paiement par carte

Cotisation Carte Business à débit immédiat	55,00 €/an
Cotisation Carte Business à débit différé	55,00 €/an
Cotisation Carte Business Executive à débit différé	139,00 €/an
Paiement en euros zone Euro	GRATUIT
Paiement en devises ou hors zone Euro	2,10 % + 0,20 €

Autres paiements

	Valeur	
Paiement d'un chèque	J	GRATUIT
Paiement d'un prélèvement SEPA ⁽¹⁾	J	GRATUIT
Paiement d'un effet	E	GRATUIT

Retrait d'espèces dans un distributeur automatique de billets (DAB)

Retrait dans un distributeur Crédit Agricole	GRATUIT
Retrait en euros dans un distributeur autre que le Crédit Agricole en zone Euro (hors cartes Business, nombre de retraits gratuits variables selon type de cartes)	0,90 €
Retrait DAB en devises ou hors zone Euro	2,10 % + 3,00 €
Retrait guichet en euros zone Euro	6,65 €
Retrait guichet en devises ou hors zone Euro	2,00 % + 6,25 €

Emission de virement SEPA⁽¹⁾

Opération libellée en euro à destination de la zone SEPA dans un pays de l'EEE⁽¹⁾

AGENCE

INTERNET

Frais par virement occasionnel

• vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT
• vers un compte d'une autre banque	10,00 €

Frais par virement permanent

• vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT
• vers un compte d'une autre banque :	
- à la mise en place	3,75 €
- à l'unité	1,00 €

Frais par virement SEPA hors EEE

3,75 €

Frais par virement SEPA instantané occasionnel

-

1,00 €

Frais par virement occasionnel télétransmis Ebics ou e-Fildor

0,14 €

Modification / suppression opération SEPA Direct Debit (SDD) à la demande du client

5,25 €

Modification d'un virement permanent

GRATUIT

Frais de demande d'annulation de virement émis

6,00 €

Opérations au crédit - Encaissement

Espèces

Remise d'espèces Grands Remettants

NOUS CONSULTER

Comptage de fonds

NOUS CONSULTER

Virements

Valeur

Réception d'un virement SEPA (1)

J

GRATUIT

Réception d'un virement SEPA à échéance

J

GRATUIT

Remise de chèques - cartes

Remise de chèque sur le compte

J

GRATUIT

Remise paiement carte bancaire

J

GRATUIT

Avis de prélèvement

Remise télétransmission Ebics ou e-Fildor (l'unité)

J

0,14 €

Prélèvement interentreprise télétransmis (l'unité)

J

0,35 €

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement

GRATUIT

Mise en place autorisation de paiement de prélèvement interentreprise

11,10 €

Attribution d'un Identifiant Crédancier SEPA (ICS) de prélèvement

45,00 €

Remise d'effet à encaissement ou à l'escompte

LCR : Lettre de Change Relevé BOR : Billet à ordre Relevé

LCR et BOR support papier (l'unité)

E*

5,10 €

LCR télétransmise Ebics ou e-Fildor ou internet (l'unité)

E*

0,14 €

LCR réclamée, prorogée

18,30 €

Commission sur effet modifié

GRATUIT

Location de Terminaux de Paiement Electronique

Gamme de matériels fixes ou portables	*NOUS CONSULTER
Frais de dossier adhérent (installation)	*de 25,00€ à 60,00 €
Installation « 3xCB »	NOUS CONSULTER
Éditeur lecteur de chèque par mois (selon le nombre de chèques)	*de 7,00 € à 17,00 €

Encaissement à distance - E-commerce : ca-moncommerce.com

Abonnement e-commerce	*NOUS CONSULTER
-----------------------	------------------------

Gestion de trésorerie

Virements de trésorerie

Frais de virement de trésorerie en agence	9,50 €
Frais de virement de trésorerie Ebics	4,55 €

Centralisation de trésorerie inter Caisses Régionales

Frais de mise en place et de gestion	NOUS CONSULTER
Echelles d'intérêts par mois	NOUS CONSULTER
CA e-banking : suivi et pilotage de vos solutions de centralisation	GRATUIT

Centralisation de recettes

Forfait par point d'encaissement	15,15 € / mois
Frais de mise en place (par compte)	30,30 €
Frais d'ajout d'un compte supplémentaire	30,30 €

FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION ET DES INVESTISSEMENTS

Avals ou cautions bancaires

Commission d'engagement	de 0,50 % à 2,00 % avec un mini de 26,50 €
Frais de dossier selon la complexité	mini 31,60 €
Mainlevée	26,00 €

Financements Moyen Long Terme (MLT)

Frais de dossier prêt à MLT par dossier	1% mini 110,00 €
---	-------------------------

Financements Court Terme (CT)

Découvert autorisé

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Commission de plus fort découvert	0,15%
Commission de non-utilisation	NON FACTURÉ
Commission de confirmation ou d'engagement	1,00 % / an maxi 1 525 € / dossier
Commission d'immobilisation	NON FACTURÉ

Crédit court terme

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Escompte	
Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Commission d'endos	NON FACTURÉ
Traitement de remise d'effets	5,10 € sur papier - 0,14 € par télétransmission ou Internet
Prorogation d'effets / effets prorogés	18,30 €
Réclamation d'effets	18,30 €
Commission d'incidents (sur effet)	18,30 €
Changement de domiciliation	32,00 €
Avis de sort	NON FACTURÉ
Présentation à l'acceptation (par effet)	NON FACTURÉ
Daily	
Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Frais par bordereau de cession Daily	18,00 €
Commission par facture cédée	5,35 €
Frais de gestion d'une ligne de créances Daily	5,35 €
Commission par notification	18,00 €
Prorogation de créance	18,00 €
Frais de relance	18,00 €
Frais d'impayés	18,00 €
Opérations diverses liées aux crédits	
Lettre d'information annuelle des cautions	16,85 €
Avenant à contrat de prêt par prêt	202,00 €
• Avec un maximum par emprunteur	1010,00 €
Décompte de remboursement anticipé	32,35 €
Duplicata relevé de prêt	*17,80 €
Mainlevée de garantie	131,30 €
Modification de compte à débiter, date d'échéance	32,35 €
Demande de délai sur prochaine échéance	32,35 €

* Ces services sont soumis à la TVA au taux en vigueur

PRINCIPALES OPERATIONS INTERNATIONALES

Les opérations présentées dans ce document ne représentent qu'une partie des services proposés par la Caisse Régionale. Nos experts Affaires Internationales sont à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets au-delà de nos frontières. Parlez-en à votre chargé d'affaires.

Les frais de la banque étrangère et leur prise en charge : Our-Ben-Share⁽²⁾

Une commission de change s'applique à toute opération négociée en devises (import et export)	0,10 % mini 19,00 €
--	---------------------

Opérations à destination de l'étranger

	Commission de transfert	Commission de transmission ou de rapatriement	Commission pour données DO / BEN incomplètes
Virement Monde ⁽³⁾			
• Virement émis Monde ⁽³⁾ remis en agence	0,10 % mini 21,00 € maxi 53,00 €	7,00 €	6,00 €
• Virement télétransmis Monde ⁽³⁾	-20 % de la tarification standard	7,00 €	6,00 €

	Commission de personnalisation	Commission de transfert	Commission de transmission
Émission d'un chèque de banque	20,00 €	0,10 % mini 21,00 € maxi 53,00 €	-
Paiement d'un chèque	-	0,10 % mini 26,00 € maxi 102,00 €	7,00 €
Paiement d'effet libre ou documentaire	Commission de transfert		Commission de transmission
Effet libre à vue ou à échéance	0,15 % mini 40,00 € maxi 164,00 €		7,00 €
Effet documentaire à vue ou à échéance	0,20 % mini 36,00 €		7,00 €

Opérations diverses du portefeuille

Prorogation, nouvelle présentation, avis de sort	34,00 €
Acceptation	53,00 €
Impayé sans protêt	63,00 €
Impayé avec protêt (plus frais de protêt)	73,00 €
Effet en souffrance, par effet	34,00 € / mois
Crédit documentaire	

Frais de dossier <i>Si saisie internet, -20 % sur les frais de dossier</i>	81,00 €
---	----------------

Commission d'ouverture	de 0,25 % à 0,50 % mini 126,00 € / trimestre indivisible
Commission de levée de documents	0,125 % mini 111,00 €
Commission de paiement différé	1/12 % mini 93,00 € / mois indivisible
Commission de modification	
• si augmentation de montant ou prorogation de validité du crédit	0,25 % à 0,50% mini 126,00 € / trimestre indivisible
• autres modifications	101,00 €
Commission d'irrégularités	126,00 €

À l'ensemble de ces commissions s'ajoutent, le cas échéant, les frais de messagerie SWIFT et de port.

Garantie émise

Commission d'engagement	0,25 % à 0,50 % mini 128,00 € / trimestre indivisible
Commission d'établissement d'acte variable selon la complexité de l'acte	mini 122,00 €
Avenant	73,00 €

Opérations venant de l'étranger

Virement international⁽³⁾

Commission de rapatriement	14,00 €
Encaissement d'un chèque	<i>Commission d'encaissement</i>
• Crédit « Sauf Bonne Fin »	0,10 % mini 20,00 € maxi 108,00 €
Impayé	33,00 €
• Crédit après encaissement	0,10 % mini 69,00 € maxi 167,00 €

Impayé

Encaissement d'effet libre ou documentaire	<i>Commission d'encaissement</i>
Effet libre	0,10 % mini 22,00 € maxi 115,00 €
Effet documentaire	0,20 % mini 48,00 €
+ acceptation, prorogation, avis de sort, impayé, réclamation	41,00 €

Crédit documentaire⁽⁴⁾

Préavis	78,00 €
Commission de transmission	78,00 €
Commission de notification	0,10 % mini 129,00 €
Commission de confirmation	variable selon pays / trimestre indivisible
Commission de modification (hors augmentation ou prorogation)	104,00 €
Commission de levée de documents	0,15 % mini 167,00 €
Commission d'acceptation ou de paiement différé	variable selon pays
Commission de mise en conformité des documents	100,00 €
Commission d'examen des documents	115,00 €
Commission de négociation	variable selon pays (plus intérêts)
Commission de transfert de crédit (perception mini : 2 mois)	0,15 % mini 255,00 €

Garantie reçue

Commission de transmission	110,00 €
Commission de modification	110,00 €
Commission de mise en jeu	110,00 €

Opérations diverses import-export

Achat et vente à terme, Flexigain

Frais de dossier achat ou vente à terme, Flexigain, Flexiterme	49,00 €
Utilisation Flexigain, Flexiterme	21,00 €
Prorogation, levée anticipée	21,00 €

Comptes en devises

Commission d'arrêté de compte	14,00 € / mois
-------------------------------	-----------------------

Placement en devises, frais de dossier dépôt à terme

42,00 €

Dates et valeurs

Change tiré import

J - 2 ouvré, J = date de valeur d'acquisition des devises

Change tiré export

J + 2 ouvré, J = date de valeur de cession des devises

- Pour les chèques « Sauf Bonne Fin » (SBF), la date de valeur est variable selon le pays et la devise

EXPERTISES

Votre chargé d'affaires organise la mise en relation et le suivi avec nos spécialistes en région et dans nos filiales dédiées afin de concrétiser vos opérations de développement.

Ingénierie sociale

Apportez les dispositifs permettant de fidéliser vos salariés

Epargne salariale

Epargne retraite

NOUS CONSULTER

Santé et Prévoyance individuelle et collective

Ingénierie financière

Bénéficiez d'un accompagnement personnalisé pour réaliser vos opérations financières exceptionnelles

Montage de financement structuré

Fusions / Acquisitions

NOUS CONSULTER

Transmissions d'entreprises

Banque du dirigeant

Coordonnez le développement de votre entreprise avec celui de votre patrimoine

Assurance «Homme-Clé»

NOUS CONSULTER

Bilan conseil

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Epargne bancaire

Livrets

NOUS CONSULTER

Compte Excédent Trésorerie

NOUS CONSULTER

Dépôts à terme

NOUS CONSULTER

Epargne financière

Souscription, rachat SICAV et FCP de trésorerie

OPC monétaire, OPC trésorerie

voir notice d'information / prospectus simplifié

Souscription Dépôt à terme, bon de caisse, certificat de dépôt négociable, parts sociales

GRATUIT

Souscription d'OPC autres établissements par opération

***30,30 €**

La salle des marchés

Couverture du risque de change

Couverture du risque de taux

NOUS CONSULTER

Placements de vos excédents de trésorerie

Droits de garde sur compte-titres en Investor Initial

Prélèvement semestriel en août 2022 et janvier 2023 sur valorisation du contrat au 30/06/2022 et 31/12/2022 :

Frais par titre détenu	Frais fixes par ligne	Frais proportionnels à la valorisation
Parts sociales	GRATUIT	GRATUIT
OPC et Actions CA	GRATUIT	*0,150 %
Obligations CA	GRATUIT	*0,150 %
Autres valeurs	*1,67 €	*0,167 %
Forfait par compte titres		*6,25 €
Plafonnement de la perception par contrat, par semestre		*187,50 €

Frais de bourse (marché France)

Frais éventuels de marché, impôts et droits de timbre éventuels en sus, variables selon le lieu d'exécution.

Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur CTO	Ordres passés par téléphone*	Ordres passés par internet (InvestStore Initial)
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20%	0,50%
Minimum perçu par ordre	20,00 €	7,70 €

Ordre passé par Invest Store Intégral

Commission annuelle de service par compte sur CTO

• Nombre d'ordres annuel ≥ 24	GRATUIT
• Nombre d'ordres annuel < 24	200,00 €

Frais par ordre :

• Ordre < 1 500 €	0,50%
• Ordre ≥ 1 500 € et < 5 000 €	7,50 €
• Ordre ≥ 5 000 € et < 10 000 €	12,00 €
• Ordre ≥ 10 000 €	15,00 €

Warrant (frais fixe par ordre) 3,00 €

Frais ordre par téléphone* 20,00 €

*CA Direct Bourse : 02 35 59 19 19 (gratuit, sauf si demande de consultation du solde d'un compte (0,50 €/appel)).

Frais de négociation de droits de souscription et d'attribution

Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,25%	0,57%
Minimum perçu par ordre	3,30 €	3,15 €

AUTRES SERVICES

Opérations diverses

Frais de recherche simple et photocopie à l'unité à la demande du client	*13,17 €
Frais de photocopie chèque ou remise à l'unité	*7,42 €
Frais de recherche complexe	*NOUS CONSULTER

Mise en place, suivi et gestion des commandes de lettres chèques	102,00 €
Coût de fabrication des lettres chèques	NOUS CONSULTER
Informations aux commissaires aux comptes	*80,80 €
Location coffre-fort selon niveau d'assurance par année civile	
• ≤ 15 300 €	*71,00 €
• de 15 301 € à 45 800 €	*111,10 €
• de 45 801 € à 152 500 €	*181,80 €
Location coffre-fort temporaire	*21,05 € / mois
Oppositions	
Frais d'opposition sur chèque ou chéquier par l'émetteur	14,00 €
Frais d'opposition sur prélèvement	GRATUIT
Frais d'opposition sur carte pour perte, vol	GRATUIT
IRRÉGULARITÉS & INCIDENTS	
<i>E = date d'échéance J = date de l'opération en jours ouvrés</i>	
Incidents sur paiement - impayés	
Sur avis de prélèvement interne (remettant)	J 7,20 €
Sur avis de prélèvement externe (remettant)	J 7,20 €
Sur effet	E 18,30 €
Incidents bancaires	
Commission d'intervention par opération (maxi 4 par jour et 25 par mois)	9,10 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	6,05 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
• Chèque impayé ≤ à 50 €*	20,90 €
• Chèque impayé > à 50 €*	40,90 €
* Ces frais comprennent la lettre d'information préalable, la lettre d'injonction, les frais d'envoi. Ils ne comprennent pas la commission d'intervention.	
Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	12,80 €
Frais d'enregistrement de l'interdiction bancaire initiée par une autre banque	27,10 €
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	13,40 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant dû, maximum 97,20 €
Frais par saisie attribution et saisie conservatoire	90,80 €
Frais de rejet d'une opération réalisée par un autre moyen de paiement que le chèque pour défaut de provision	
• Montant de l'ordre (commission d'intervention incluse)	plafonné à 20,00 €
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
Levée déclaration carte Banque de France	38,00 €
Rejet d'effet	18,30 €

* Ces services sont soumis à la TVA au taux en vigueur

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

(1) Zone SEPA : Single Euro Payments Area – Espace unique de paiements en euros dans l'EEE (Espace Économique Européen, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Réunion, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélémy, Saint Martin partie Française, Açores, îles Canaries, Madère,

(2) Le traitement des opérations internationales donne lieu à la perception de commissions par la banque du donneur d'ordre et par la banque du bénéficiaire. Le donneur d'ordre et le bénéficiaire doivent s'entendre sur la répartition de ces commissions : qui paie quoi ?

Trois possibilités :

OUR : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge de notre client.

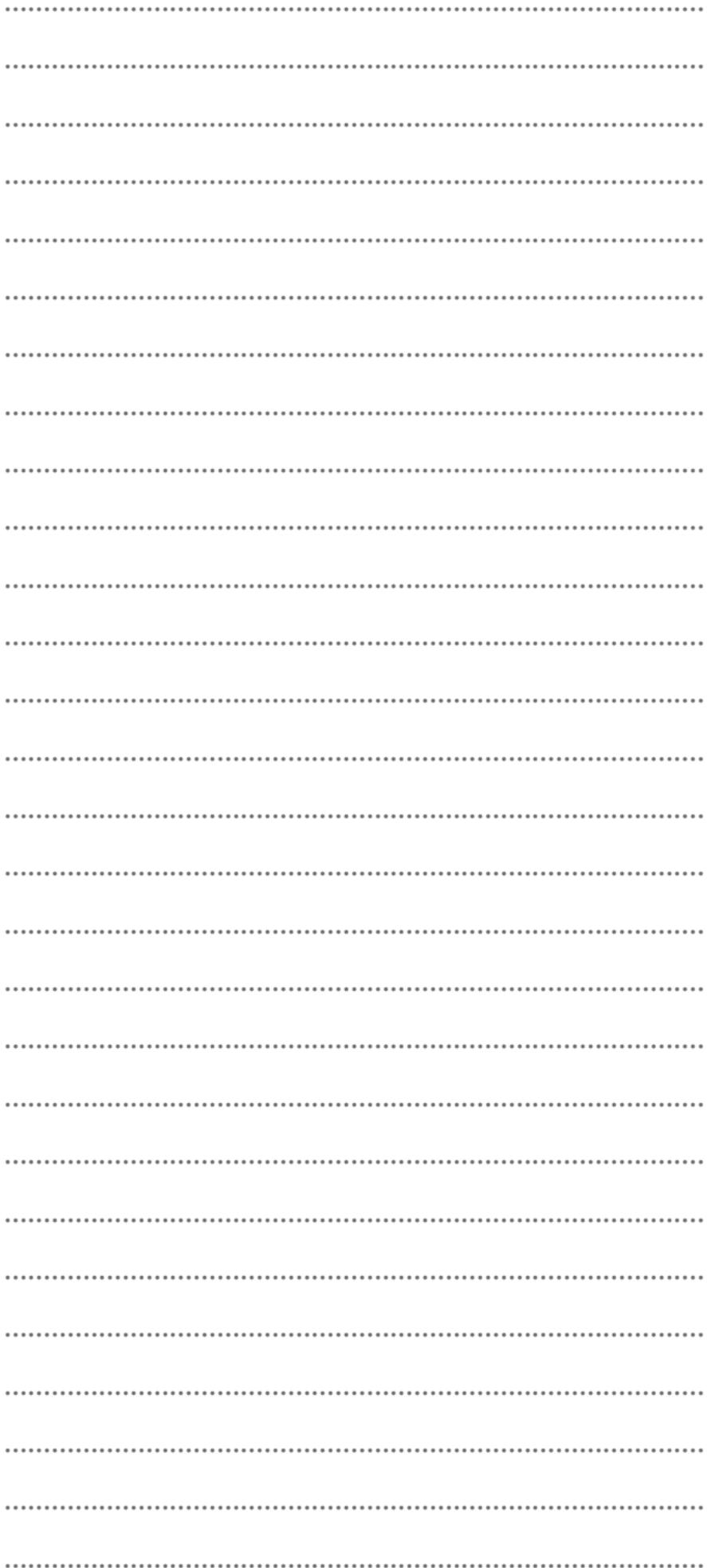
BEN : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge du bénéficiaire.

SHARE : les frais du Crédit Agricole sont à la charge de notre client et ceux de la banque étrangère sont à la charge du bénéficiaire.

(3) Virement émis / reçu Monde : Virement hors SEPA

(4) Commissions à la charge du donneur d'ordre sauf stipulation contraire indiquée dans le crédit.

MES NOTES



RÉSOUDRE UN LITIGE

LE CENTRE D'AFFAIRES ENTREPRISES

En premier lieu, vous pouvez contacter votre Chargé d’Affaires dans votre Centre d’Affaires habituel. Il est à votre disposition pour trouver une réponse appropriée.

LE SERVICE VOIX DES CLIENTS

En cas de désaccord sur la solution proposée, vous pouvez contacter le service Voix des Clients.

- par mail en remplissant le formulaire sur notre site : www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine/particulier/informations/reclamation-mediation.html.
- par voie postale : Crédit Agricole Normandie-Seine Voix des Clients - CS 70800 - 76238 Bois-Guillaume Cedex
- par téléphone : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

0 800 30 60 80 Service & appel gratuits

Nous nous engageons à prendre en charge vos demandes sous 2 jours ouvrés et à vous apporter une réponse au plus tôt et dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier où la réclamation porte sur les services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 17 jours calendaires suivants la réception de votre réclamation. Le délai pourra être porté à 40 jours calendaires en cas de circonstances particulières.

LE MÉDIATEUR

Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par voie postale (Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02) ou par Internet (formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>).

Pour tout litige relatif au refus ou dénonciation de financement ou de garantie, vous pouvez saisir la Médiation du Crédit au moyen du formulaire de saisie en ligne disponible sur Internet : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>



INFOS UTILES

RETROUVEZ-NOUS SUR :



POUR TOUTES VOS SITUATIONS D'URGENCE

AVEC VOS MOYENS DE PAIEMENT :

SOS Cartes 24h/24 et 7j/7 : 09 69 39 92 91

Etranger : +33 969 399 291

*coût selon votre opérateur

 www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine

 02 35 59 19 19 (Prix d'un appel local),
Sauf serveur vocal de consultation du solde d'un compte : 0,50 € / appel

MA BANQUE

Gérez votre budget et
planifiez vos projets à
l'avance en toute sérénité



PAIEMENT MOBILE
L'application qui facilite
vos paiements quotidiens

Applications disponibles sur :



Téléchargement et accès gratuits aux applications Ma Banque et Paiement Mobile, hors coûts de communication selon opérateurs. Voir les conditions d'utilisation sur <https://credit-agricole.fr/ca-normandie-seine/particulier/applications/ma-banque.html>. 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. Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : Cité de l'Agriculture, Chemin de la Bretèque, 76230 BOIS-GUILLAUME - RCS Rouen n°433 786 738 - Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 025 320 - Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI 7606 2020 000 045 179 délivrée par la CCI de ROUEN, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS.

10/2021 - Crédit photos : getty images.

Impression : HandiPRINT - filiale du groupe Lecaux

Imprimeries : 260 rue des Noisetiers 50110 TOURLAVILLE



NORMANDIE-SEINE
ENTREPRISES