



NORMANDIE-SEINE

NOS TARIFS

2
0
2
2



Principales conditions tarifaires 2022

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

*en euro

PROFESSIONNELS
AGRICULTEURS
ASSOCIATIONS

Chers Clients,

Nous avons le plaisir de partager avec vous cet extrait de nos nouvelles conditions tarifaires applicables au 1^{er} 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 de notre accompagnement global et personnalisé qui s'illustre au travers de nos 12 pôles dédiés au service des clientèles professionnelles (artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs). Ces entités spécialisées assurent la mise en relation avec des experts en financement immobilier, assurance professionnelle ou encore gestion patrimoniale.

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

Nicolas DENIS
Directeur Général

SOMMAIRE

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN	P.3
Les Comptes à composer (CAC) Pro & Agri	3
TENUE ET SUIVI DE COMPTE	P.3
ENCAISSEMENTS	P.3
PAIEMENTS ET DÉCAISSEMENTS	P.4
SERVICES DIGITAUX	P.5
Services de banque à distance	9
Échanges de données informatisées	10
Autres services digitaux	10
LOCATION DE TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE	P.6
AUTRES SERVICES	P.7
Opérations diverses	7
Assurances	7
Retrait d'espèces dans un Distributeur Automatique de Billets	7
ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	P.7
FINANCEMENTS	P.9
Avals, cautions bancaires	9
Plafond de trésorerie Court Terme (CT), escompte	9
Financements Moyen Long Terme (MLT)	9
Financements Court Terme aux Professionnels et Agriculteurs	9
Opérations diverses liées aux crédits	10
PRINCIPALES OPÉRATIONS INTERNATIONALES	P.10
Opérations à destination de l'étranger	10
Opérations venant de l'étranger	11
Opérations diverses import-export	12

SERVICE DE LA BANQUE AU QUOTIDIEN

Les Comptes à Composer (CAC) Pro & Agri

Un socle et des modules au choix

Cotisation à une offre groupée de services nécessaires à votre activité professionnelle en matière de banque au quotidien, de gestion de trésorerie et d'information. Facturée mensuellement, la cotisation est connue d'avance et offre de réelles économies par rapport à la souscription des produits à l'unité

Compte à Composer Agri **de 10,70 € à 17,60 €***

Compte à Composer Pro **de 10,45 € à 53,50 €***

**Selon le niveau de flux confié*

TENUE ET SUIVI DE COMPTE

Frais de tenue de compte Agriculteurs et Professionnels	12,00 € / mois
Frais de tenue de compte Associations	GRATUIT
Commission de mouvement compte Professionnels	0,08 %
Relevé de compte mensuel	GRATUIT
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
Frais d'émission d'un chèque de banque	13,00 €
Frais de tenue de compte inactif	30,00 € / an

ENCAISSEMENTS

J = date de l'opération en jours ouvrés

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

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

Remises de chèques - cartes

Remise de chèque sur le compte	J	GRATUIT
Remise paiement carte bancaire	J	GRATUIT

Remises d'avis de prélèvement

Télétransmis Ebics ou e-Fildor (l'unité)	J	0,14 €
Prélèvement interentreprise télétransmis (l'unité)	J	0,35 €

Remises d'effet à l'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, e-Fildor ou internet (l'unité)	E*	0,14 €
LCR réclamée, prorogée		18,30 €
Commission sur effet modifié		GRATUIT

Impayés

Sur avis de prélèvement interne (remettant)	7,20 €
Sur avis de prélèvement externe (remettant)	7,20 €
Sur effet	18,30 €

PAIEMENTS ET DECAISSEMENTS

E = date d'échéance J = date de l'opération en jours ouvrés

Palements	Valeur	
Palement d'un chèque	J	GRATUIT
Palement d'un prélèvement SEPA ⁽¹⁾	J	GRATUIT
Palement d'un effet	E	GRATUIT
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 Créancier SEPA (ICS) de prélèvement		45,00 €
Modification / suppression opération SEPA Direct Debit (SDD) à la demande du client		5,25 €

Emission de virements SEPA

Opération libellée en euro à destination ou en provenance 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	3,75 €	
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 d'un virement permanent		GRATUIT
Frais de demande d'annulation de virement émis		6,00 €
Centralisation des 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 €
--	---------

Centralisation de trésorerie inter Caisses Régionales Solution cash management trésorerie

Frais de mise en place et de gestion	NOUS CONSULTER
--------------------------------------	----------------

Echelles d'intérêts par mois	NOUS CONSULTER
------------------------------	----------------

Virements de trésorerie

Frais de virement de trésorerie en agence	9,50 €
---	--------

Frais de virement de trésorerie Ebics	4,55 €
---------------------------------------	--------

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 €* • Chèque impayé > à 50 €*	20,90 € 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 moyen de paiement autre 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 €
---------------	---------

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
--	---------

SERVICES DIGITAUX

Services de banque à distance

Centre de Relation Client CA Direct	GRATUIT
-------------------------------------	---------

En cas de demande de consultation du solde d'un compte	0,50 €/appel
--	--------------

Crédit Agricole en Ligne	
--------------------------	--

• CA en Ligne Vision Pro (consultation)	GRATUIT
---	---------

• CA en Ligne Action Pro* (consultation, gestion, bourse) par mois	9,20 €
---	--------

**Gratuit si détenteur d'un CAC Pro ou Agri et pour les Associations*

Échanges de données sécurisées informatisées

Abonnement Web, Ebics	57,35 € / mois
Abonnement Web Professionnels	de 20,40 € à 25,25 € / mois
Abonnement Ebics Multi-Caisses Régionales	NOUS CONSULTER
Frais relevé e-Fildor par écriture télétransmise	0,01 €
Autres opérations télétransmises	0,14 €
Solution de signature électronique	NOUS CONSULTER
Confirmation de virement par fax	10,00 €

Autres services digitaux

Pleinchamp	
• Accès au site www.pleinchamp.com (hors Pleinchamp Pro)	GRATUIT
Tarif de l'abonnement à Pleinchamp Pro* (gratuit si détenteur de CAC ou CSCA Agri)	*9,90 € / mois

Pleinchamp Pro est un service d'informations sur les thématiques suivantes :

- Météo locale personnalisable
- Analyses et avis d'experts des marchés Élevages
- Analyses et perspectives des marchés Grandes Cultures
- Analyses et avis d'experts Énergie
- Analyses et avis d'experts Azote
- Fiches pays afférentes à la filière vitivinicole

Il est inclus également des contenus éditoriaux réservés aux Clients de Pleinchamp Pro

*La durée minimale de l'abonnement Pleinchamp Pro est de 12 mois, période à l'issue de laquelle la résiliation est possible à tout moment. Pleinchamp Pro est un service proposé par la SAS Pleinchamp, société par action simplifiée au capital social de 3 290 100 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 432 556 900, ayant son siège 12, place des Etats-Unis 92127 Montrouge Cedex.

Yapla	
•Yapla Envol	GRATUIT
•Autres options	*NOUS CONSULTER

LOCATION DE TERMINAUX DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

ca-moncommerce.com

Location TPE par mois selon l'offre	*NOUS CONSULTER
Frais de dossier adhérent (installation)	*de 25,00 € à 60,00 €
Abonnement e-commerce	*NOUS CONSULTER
Installation « 3xCB »	NOUS CONSULTER
Éditeur lecteur de chèques (selon nombre de chèques)	*de 7,00 € à 17,00 € /mois
Carte d'initialisation des TPE commerçants	*10,00 €
Up2Pay Fidélité	*NOUS CONSULTER
Up2Pay Fidélité Premium	*NOUS CONSULTER

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 €
Frais de 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 €
Frais de location coffre-fort temporaire	*21,05 € / mois

Assurances

SécuriCompte Agriculteurs	4,00 €
SécuriCompte Pro Plus	3,00 €
SécuriCompte Professionnels Coup Dur	8,35 €
Assurance Coup Dur Matériel Agricole	2,10 €
Assurance Coup Dur Matériel Agricole en option du CAC Agri	1,40 €

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 €
Païement en euros zone Euro	GRATUIT
Païement en devises ou hors zone Euro	2,10 % + 0,20 €
Retrait guichet en euros zone Euro	6,65 €
Retrait guichet en devises ou hors zone Euro	2,00 % + 6,25 €

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 €

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 €

La salle des marchés

Couverture du risque de change	NOUS CONSULTER
Couverture du risque de taux	
Placements de vos excédents de trésorerie	

FINANCEMENTS

Avals, cautions bancaires

Commission d'engagement	de 0,50 % à 2,00 % avec mini 26,50 €
Frais de dossier selon la complexité	mini 25,00 €
Mainlevée	26,00 €

Plafond de trésorerie Court Terme (CT), escompte

Commission d'engagement	de 0,50 % à 1,00 % / an
-------------------------	-------------------------

Financements Moyen Long Terme (MLT) aux Professionnels et Agriculteurs

Frais de dossier prêt à MLT par dossier	1 % mini 110,00 €
Frais de dossier MT Agilor par dossier > 5000 €	110,00 €
Frais de dossier MT Agilor par dossier ≤ 5000 €	60,00 €
Frais de dossier Méthanisation	NOUS CONSULTER

Financements Court Terme (CT) aux Professionnels et Agriculteurs

Découvert autorisé

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Intérêts débiteurs	NOUS CONSULTER
Commission de plus fort découvert	0,10 % à 0,25 %
Commission de non-utilisation	NON FACTURÉ
Commission de confirmation ou d'engagement	de 0,50 % à 1,00 %
Commission d'immobilisation	NON FACTURÉ

Crédit Court Terme

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Frais de dossier Agil'Appro	110,00 €
Intérêts	NOUS CONSULTER

Escompte

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Intérêts d'escompte	NOUS CONSULTER
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	32,35 €
Avis de sort	NON FACTURÉ
Présentation à l'acceptation (par effet)	NON FACTURÉ

Dailly

Frais de dossier	1,00 % mini 110,00 €
Intérêts	NOUS CONSULTER
Frais par bordereau de cession Dailly	17,30 €

Commission par facture cédée	5,35 €
Frais de gestion d'une ligne de créance Dailly	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 €
Désolidarisation sur prêt	202,00 €
Duplicata relevé de prêt	*17,80 €
Mainlevée de garantie	131,30 €
Décompte de remboursement anticipé	32,35 €
Modification de compte à débiter, date d'échéance	32,35 €
Demande de délai sur prochaine échéance	32,35 €
Modification de garantie, de bénéficiaire	202,00 €
Nantissement titres et produits d'assurance	106,05 €
Crédit Agricole en garantie de prêt	
Assurance décès emprunteur sur prêts aux professionnels selon garanties	NOUS CONSULTER
Assurance décès emprunteur sur prêts aux agriculteurs selon garanties	NOUS CONSULTER
Commission de garantie	de 0,20 % à 1,00 %

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 €	-
Paielement d'un chèque	-	0,10 % mini 26,00 € maxi 102,00 €	7,00 €
Paielement 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 paielement différé		1/12 % mini 93,00 € / mois indivisible	
Commission de modification			
•si augmentation de montant ou prorogation de validité du crédit		0,25 % à 0,5 % 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 Commission d'encaissement

• 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	164,00 €

Encaissement d'effet libre ou documentaire Commission d'encaissement

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, Flexiterme

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

** 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.

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

[illegible]

RÉSOUTRE UN LITIGE

L'AGENCE

En premier lieu, vous pouvez contacter votre conseiller à votre agence habituelle. Il est à votre disposition pour trouver une solution 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.

LES RECOURS EXTERNES AU CREDIT AGRICOLE

En cas de désaccord persistant et dans la mesure où toutes les voies de recours internes ont été épuisées, vous pouvez recourir gratuitement, par écrit, à la médiation ou solliciter l'intervention du juge civil.

Dans la mesure où le litige entre dans son champ de compétence tel que défini dans la charte de médiation, vous pouvez saisir : **La Médiatrice de la Fédération Bancaire Française :**

- par voie postale : Madame la Médiatrice - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet de la Médiatrice : <http://lemediateur.fbf.fr>

CAS PARTICULIERS :

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
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur : <https://www.amf-france.org>

Pour tout litige relatif à un contrat d'assurance (hors sa commercialisation), vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

- par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur : www.mediation-assurance.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 saisine en ligne disponible sur Internet : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

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



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