

# Vos tarifs au quotidien



---

## Principales conditions tarifaires 2019

Extrait des conditions générales de banque  
en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Tarifs TTC - Banque Privée



# Extrait standard des tarifs (1)

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

• Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS...) <sup>(2)</sup> : Crédit Agricole En Ligne	OFFERT
• Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	OFFERT
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Carte MASTERCARD ou VISA	39,00 € / AN
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) Carte MASTERCARD ou VISA	39,00 € / AN
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Carte L'Autre Carte	17,60 € / AN
• Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) à partir du 7 <sup>e</sup> retrait dans le mois	0,80 € / RETRAIT
• Virement (cas d'un virement SEPA <sup>(3)</sup> occasionnel) - En agence - Par Internet	3,30 € / VIREMENT OFFERT
• Paiement d'un prélèvement SEPA - Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) - Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	OFFERT OFFERT
• Commission d'intervention, par opération - Plafond journalier - Plafond mensuel	8,00 € 32,00 € 80,00 €
• Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement - Sécuricompte Plus	2,00 € / MOIS (soit pour information 24,00 € / AN)
• Tenue de compte	de 0 € à 10,50 € / AN

Nos conditions tarifaires sont consultables  
auprès de l'ensemble de nos agences et sur l'internet<sup>(2)</sup> [www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr)



## Bon à savoir !

**Gratuité des Frais de tenue de compte** : si vous êtes détenteur d'un E-Relevé ou d'un Compte à Composer ou d'un Compte Service ou si vous avez moins de 26 ans, **les Frais de tenue de compte sont gratuits**.

Dorénavant, les cartes de paiement à débit différé et les cartes avec paiement par crédit renouvelable comportent la mention « **CRÉDIT** ». Les cartes de paiement à autorisation systématique et les cartes de paiement à débit immédiat comportent la mention « **DÉBIT** ».

(1) Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs.

(2) Hors coût du fournisseur d'accès.

(3) SEPA : Single Euro Payments Area (Espace Unique de Paiements en Euros)

# SOMMAIRE

	<b>Extrait standard des tarifs</b>	<b>P.2</b>
	<b>Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte</b>	<b>P.4</b>
	Ouverture, Transformation, Clôture Relevés de compte Tenue de compte Services Banque Privée Le change	
	<b>Banque à distance</b>	<b>P.4</b>
	Vos accès	
	<b>Vos moyens et opérations de paiement</b>	<b>P.5</b>
	Cartes Virement Prélèvement SEPA Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA Chèque	
	<b>Offre groupée de services</b>	<b>P.7</b>
	Le Compte à Composer	
	<b>Irrégularités et Incidents</b>	<b>P.8</b>
	Commission d'intervention Opérations particulières Incident de paiement	
	<b>Découverts et Crédits</b>	<b>P.9</b>
	Découvert Crédits à la consommation Crédits immobiliers Autres opérations liées aux crédits	
	<b>Épargne et Placements financiers</b>	<b>P.10</b>
	Épargne bancaire Placements financiers	
	<b>Les offres pour les jeunes</b>	<b>P.11</b>
	Cartes Jeunes Avantages tarifaires	
	<b>Assurances et Prévoyance</b>	<b>P.11</b>
	Assurance pour vous, vos proches et vos biens Assurance pour vous protéger au quotidien	
	<b>Succession</b>	<b>P.12</b>
	<b>Résoudre un litige</b>	<b>P.12</b>



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

• Ouverture de compte ▲●	OFFERT
• Clôture/transfert de compte ▲●	OFFERT
• Retrait de co-titulaire sur compte joint	36,20 €
• Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte : article L.312-1 et article D.312-5.1 du Code monétaire et financier) mentionnés par le symbole ▲	OFFERT

## RELEVÉS DE COMPTE

• E-relevé (relevé disponible sous format électronique)	OFFERT
• Relevé mensuel papier ▲●	OFFERT
• Relevé papier autre périodicité	1,60 €
• Réédition de relevé de compte (par relevé)	5,00 €
• Relevé annuel des frais	OFFERT
• Relevé global des avoirs (épargne/crédit), à l'édition	2,90 €
• Relevé IFI (Impôt sur la Fortune Immobilière)	OFFERT

## TENUE DE COMPTE

• Tenue de compte, par an ▲●	de 0 € à 10,50 €
• Frais de gestion de compte inactif, par an ▲●	30,00 €

## SERVICES BANQUE PRIVÉE

• Suivi de dossier par un Conseiller Privé	OFFERT
• Bilan patrimonial périodique	OFFERT
• Relevé ISF (Impôt de Solidarité sur la Fortune)	OFFERT
• Frais de location de coffre-fort (selon la taille)	à partir de 92,00 € par an

## LE CHANGE

• Achat (Agence ou Internet) et vente (Agence) de devises <sup>(4)</sup>	
- Commission fixe	5,15 €
+ frais en complément	1 % du montant



## Banque à distance

### Abonnement à des services de banque à distance

Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...). Hors coût du fournisseur d'accès à Internet.

## VOS ACCÈS :

• Internet : <a href="http://www.ca-centreouest.fr/banqueprivatee">www.ca-centreouest.fr/banqueprivatee</a>	OFFERT
• Téléphone :	
- Indre 02 18 02 10 24 (Appel non surtaxé)	OFFERT
- Haute-Vienne 05 55 05 75 76 (Appel non surtaxé)	
• Application mobile Ma Banque <sup>(5)</sup>	OFFERT
• Application mobile Ma Carte <sup>(5)</sup>	OFFERT
• Application mobile PACIFICA <sup>(5)</sup>	OFFERT
• Bourse en ligne : INVEST STORE INTEGRAL	OFFERT

(4) Des kits en \$ et en £ sont disponibles en agences.

(5) L'utilisation de l'application nécessite la détention préalable d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne.



# Vos moyens et opérations de paiement

## CARTES

-50% sur la cotisation d'une seconde carte de niveau équivalent ou inférieur sur un même compte (sauf L'Autre Carte, LSB et EKO)

**BONUS GOLD** : réduction de 0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole.

## Cotisation carte

### Carte de paiement et de retrait )))

Carte de paiement internationale à débit immédiat :

- Gold Mastercard ou Visa 1<sup>er</sup> 99,00 € / AN

Carte de paiement internationale à débit différé

- Gold Mastercard ou Visa 1<sup>er</sup> 99,00 € / AN

- World Elite Mastercard ou Visa Infinite 249,00 € / AN

### Carte avec paiement par crédit renouvelable )))

	Paiement comptant à Débit immédiat	Paiement comptant à Débit différé
Cartwin Gold Mastercard ou Visa 1 <sup>er</sup>	99,00 € / AN	99,00 € / AN

## Paiement par carte

- Paiement par carte en euro <sup>(6)</sup> dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) OFFERT
- Autres paiements par carte 0,80 €
- + Frais proportionnels au montant du paiement 2,20 %

## Retrait par carte

Retrait par carte en euro <sup>(6)</sup> dans la zone euro ou dans un pays de l'Espace Economique Européen (EEE)

### Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets

	du Crédit Agricole	d'une autre banque
L'Autre Carte ▲●	OFFERT	0,80 € / retrait dès le 1 <sup>er</sup> retrait
Carte internationale Mastercard ou Visa		0,80 € / retrait à partir du 7 <sup>e</sup> retrait / mois
Carte internationale Gold Mastercard ou Visa 1 <sup>er</sup> , Platinum, Visa Infinite et Mastercard World Elite	OFFERT	

## Autres retraits

- Frais fixes 3,30 € / retrait
- Frais proportionnels à l'opération 2,25 % / opération

(6) ou en devises équivalentes : devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen N° 924/2009)

## Autres services par carte

• Envoi de la carte en recommandé AR en France	10,60 €
• Commande de carte urgente (réception à l'agence)	15,25 €
• Réédition du code confidentiel	17,00 €
• Modification des plafonds d'utilisation à la demande du porteur	11,30 €
• Opposition faite par le titulaire de la carte	OFFERT
• Capture carte en cas de refus de restitution après notification	37,85 €

## VIREMENT

### Virement SEPA <sup>(7)</sup> ▲●

Opération libellée en euro à destination ou en provenance de la zone SEPA

#### Emission d'un virement SEPA

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	INTERNET	AGENCE
<b>Frais par virement occasionnel</b>		
• Vers un compte détenu au sein de la Caisse Régionale	OFFERT	OFFERT
• Vers un compte Crédit Agricole hors Caisse Régionale	OFFERT	OFFERT
• Vers un compte d'une autre banque	OFFERT	3,30 €
VIREMENT SEPA PERMANENT	INTERNET	AGENCE
<b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b>	OFFERT	OFFERT
<b>Frais par virement permanent</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	OFFERT	OFFERT
• Vers un compte d'une autre banque	OFFERT	1,37 €
• Réception d'un virement SEPA		OFFERT

## PRÉLÈVEMENT SEPA / TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT (TIP) SEPA

• Révocation et opposition de prélèvement SEPA	OFFERT
• Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲●	OFFERT
• Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲●	OFFERT
• Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ▲●	OFFERT
• Service Information Premier prélèvement, par mois	0,30 €

## CHÈQUE

• Frais d'envoi de chéquier sous pli simple	1,70 €
• Remise de chèque(s) sur le compte ▲●	OFFERT
• Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	15,85 €
• Frais d'émission d'un chèque de banque ▲	12,20 €
• Chèque hors norme remis à l'encaissement	15,50 €
• Recherche/photocopie de chèques (jusqu'à 15) - au-delà	16,15 € sur devis

(7) Pays de la zone SEPA



# Offre groupée de services

Les produits et services composant les offres groupées de services peuvent être achetés séparément

## Cotisation à une offre groupée de services

### Le compte à composer

#### VOS ESSENTIELS DU QUOTIDIEN

LE SOCLE	
Tenue de compte	2,10 €/mois <sup>(8)</sup>
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS...) - CAEL Part Rib	
Frais d'envoi de chéquier (pour les renouvellements)	
Envoi carte à domicile en pli simple (renouvellements)	
Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	
Information premier prélèvement SEPA	
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : - alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur - alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	
Relevé de compte papier ou électronique (mensuel)	
Dossier familial (3 mois gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an)	

#### VOS UNIVERS DE BESOINS

##### MAÎTRISE DU DÉCOUVERT (souscrit depuis le 01/01/2017)<sup>(9)</sup>

Cotisation mensuelle		2,30 €	3,20 €	4,05 €	5,40 €
COMPOSITION DU MODULE	Assurance SécuriCOMPTE Découvert	Jusqu'à 500 €	de 501 € à 1000 €	de 1001 € à 2000 €	+ de 2000 €
	Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert	oui	oui	oui	oui
	Ristourne d'agios (par an) <sup>(10)</sup>	5 €	10 €	15 €	20 €

##### Cotisation mensuelle

COMPOSITION DU MODULE		Prémium
BUD-GET ASSU-RANCES	Assurance SécuriBUDGET (auto, habitation, santé, personne)	3,50 €
COMPTE SÉCURISÉ	Assurance SécuriCOMPTE Plus Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur Retrait d'espèces de dépannage Réédition carte urgente Réédition code confidentiel	4,35 €
ÉPARGNE PILOTÉE	Mandat d'épargne Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle "écopage" Assurance SécuriÉPARGNE Relevé global épargne/crédit (annuel) (envoi trimestriel en Premium) Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS...) - CAEL Part Rib Titres Invest Store Initial	2,70 €
SUIVI ASSURÉ	Assurance SécuriWEB Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : - alerte achat à distance - mini relevés (1/semaine) - alerte temps réel de gestion	3,65 €

(8) Ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier Familial (11,90 €/trimestre).

## PERSONNALISATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT

### LES OPTIONS

Assurance SécuriZEN	1,90 € /mois
Assurance SécuriLIVRETS	1,90 € /mois

## DÉGRESSIVITÉ TARIFAIRE

Réduction tarifaire applicable au Compte à Composer selon le montant total souscrit (applicable également aux options si souscrites avec le Compte à Composer)

Montant total mensuel souscrit (socle + modules)	de 4 € à 4,99 €	de 5 € à 6,99 €	de 7 € à 8,99 €	≥ 9 €
Taux de dégressivité	- 5 %	- 10 %	- 15 %	- 20 %

## AVANTAGE TARIFAIRE SUPPLÉMENTAIRE

15% sur la cotisation de cartes bancaires (hors L'Autre Carte, LSB, EKO)



## Irrégularités et incidents

Plafond de frais d'incidents de 25 € mensuels, applicable à compter du 1er février 2019, aux clients identifiés comme éligibles à l'« Offre spécifique clients fragiles » au titre des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier, pour les frais suivants :

- Les commissions d'intervention
- Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

## COMMISSION D'INTERVENTION

Commission d'intervention par opération 8,00 €

avec un plafond de 32 €/jour et 80 €/mois

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...

## OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse) 20,95 €
- Frais par saisie attribution ou conservatoire 104,50 €
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10% MAXIMUM du montant dû au TRÉSOR PUBLIC dans la limite d'un plafond de 100,00 €<sup>(11)</sup>

(9) Module souscrit avant le 01/01/2017 : tarification inchangée (1,35€ à 5,35€).

(10) Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel selon le montant du découvert.

(11) Plafond fixé par décret N° 2018-1118 du 10 décembre 2018 relatif aux frais bancaires perçus par les établissements de crédit à la suite d'une notification par un comptable public d'une saisie administrative à tiers détenteur.

## INCIDENT DE PAIEMENT

• Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté	17,15 €
• Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>(12)</sup>	
- montant inférieur ou égal à 50 €	22,00 € par chèque
- montant supérieur à 50 €	42,00 € par chèque
<i>(Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)</i>	
• En cas d'interdiction bancaire	
- Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	33,15 € par chèque
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	33,15 €
• Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <sup>(12)</sup>	12,00 €
<i>(limité au montant de l'opération pour les prélèvements &lt; 20 €)</i>	



## Découverts et Crédits<sup>(13)</sup>

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

### DÉCOUVERT

• Découvert en compte ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement) <i>Le TAEG (taux annuel effectif global) est égal au seuil prévu par l'article L. 314-6 du code de la consommation. Ce taux, révisable trimestriellement, est indiqué sur votre relevé de compte.</i>	nous consulter
• Découvert en compte autorisé sur 30 jours consécutifs maximum	nous consulter
• Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	18,25 €
• Frais de lettre d'information LCC <sup>(14)</sup> débiteur 30 jours consécutifs	18,25 €

### CRÉDITS À LA CONSOMMATION

• Crédit renouvelable <i>Ouverture de crédit renouvelable, compte SUPPLETIS</i>	nous consulter
• Prêt amortissable à taux fixe	nous consulter

### CRÉDITS IMMOBILIERS

• Prêt règlementé (PTZ, Eco PTZ, accession sociale)	nous consulter
• Prêt épargne logement	nous consulter
• Prêt tout habitat - Prêt conventionné	nous consulter
• Frais de dossier (avec un minimum de 350 €)	1% du capital emprunté
• Assurance emprunteur	nous consulter

### AUTRES OPÉRATIONS LIÉES AUX CRÉDITS

• Modification de garantie	121,80 €
• Attestations diverses liées au prêt	17,00 €
• Lettre d'information annuelle des cautions (par caution et par prêt) (à la charge de l'emprunteurs)	13,95 €
• Réédition de tableau d'amortissement	16,95 €

(12) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention facturée séparément.

(13) Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier.

(14) LCC (Loi Crédit Consommation).



## ÉPARGNE BANCAIRE

• Gestion automatisée des excédents de trésorerie	
- Tandem, par trimestre	2,30 €
- Tandem Plus, par trimestre	4,55 €
• Transfert de compte vers une autre banque (hors Crédit Agricole)	
- Livret et assimilé	OFFERT
- Compte et Plan d'Épargne Logement	120,00 €
• Épargne disponible - Épargne moyen/long terme	nous consulter

## PLACEMENTS FINANCIERS

### Les ordres de bourse en France

- Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution.

	Courtage par ordre	Frais fixes par ordre	Montant minimum
Par internet Invest Store Initial	0,55 %	OFFERT	8,00 €
Par internet Invest Store Intégral	Ordres ≤ 1100 € : 0,99 % Ordres > 1100 € : 0,09 %	OFFERT	—
Par téléphone 09 789 789 13 (Appel non surtaxé)	1,10 %	OFFERT	16,50 €
En agence	1,60 %	4,00 €	20,40 €

- Commission de règlement différé SRD Invest Store Intégral 0,024 % par jour de portage avec un minimum de 3,00 €

### Les ordres de bourse à l'étranger

nous consulter

### Les droits de garde

- Valorisation du portefeuille au 31/12/2018

Valeurs	Commission Proportionnelle	Forfait par ligne
Actions CAsa, parts sociales, SCI, DAT, Bons, CDN		OFFERT
Autres valeurs Crédit Agricole	0,12 %	2,00 €
Valeurs externes	0,45 %	4,00 €
Valeurs nominatives	0,60 %	4,00 €

- Minimum de perception par an et par compte 33,00 €
- Maximum de facturation 366,00 €

### Opérations diverses sur titres

• Ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA/PEA-PME	OFFERT
• Transfert partiel ou total de compte titres (hors Crédit Agricole)	
- Forfait	121,80 €
+ frais par ligne	8,55 €
• Mise au nominatif d'une ligne hors CAsa	25,90 €
• Service de Gestion Conseillée, par trimestre	à partir de 87,00 €
• Service de Gestion sous Mandat	nous consulter



## Les offres pour les Jeunes

Ces offres sont destinées aux jeunes jusqu'à 30 ans inclus. Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### CARTES JEUNES

**1<sup>ère</sup> Carte Bancaire :** la cotisation de votre 1<sup>ère</sup> carte bancaire vous est offerte la 1<sup>ère</sup> année.

#### Cotisation carte pour les 12-17 ans

COTISATION	12-17 ANS
• Mozaïc de retrait	6,00 €
• Mozaïc à autorisation systématique	6,00 €

#### Cotisation carte pour les 18-30 ans

COTISATION	18-25 ANS	26-30 ANS
• Mozaïc de retrait	12,00 €	Non éligible
• Mozaïc à autorisation systématique	12,00 €	Non éligible
• Mozaïc débit immédiat	23,50 €	Non éligible
• L'Autre Carte	8,80 €	12,32 €
• Mastercard à autorisation systématique	16,65 €	23,31 €
• Mastercard ou Visa	19,50 €	27,30 €
• Mastercard Gold ou Visa 1 <sup>er</sup>	49,50 €	69,30 €

Les cartes Mozaïc (hors Mozaïc de retrait) bénéficient d'une remise de 50 % dans le cadre de la détention d'un compte à composer.

#### Autres services par carte

• Paiement et retrait par carte hors zone euro (jusqu'à 30 ans)	OFFERT
• Retrait par carte Mozaïc au distributeur d'une autre banque	OFFERT

### AVANTAGES TARIFAIRES

• Frais de tenue de compte (jusqu'à 26 ans)	OFFERT
• Droits de garde Titres (jusqu'à 26 ans)	OFFERT
• Frais de dossier prêts Étudiants, Mozaïc Projet, Permis	OFFERT
• Compte à composer (jusqu'à 26 ans)	réduction de 50 %
• Commission d'intervention (jusqu'à 26 ans)	1 gratuité/an
• Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (jusqu'à 26 ans)	OFFERT



## Assurances et Prévoyance

### ASSURANCES POUR VOUS, VOS PROCHES ET VOS BIENS

• Complémentaire santé, Assurance décès, Assurance automobile, Multirisque habitation...	nous consulter
--	----------------

### ASSURANCES POUR VOUS PROTÉGER AU QUOTIDIEN

• Protection Juridique Pleins Droits	nous consulter
--------------------------------------	----------------

#### Légendes

))) Cartes bénéficiant de la fonctionnalité « sans contact ». Il est possible de désactiver cette fonctionnalité sur l'application Ma Carte ou auprès de votre conseiller.

▲ Services bancaires de base

● Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations de base mentionnées par l'article D.312-5 du Code monétaire et financier

Sécuricompte	Standard par an et par compte	Premium par an et par compte
SécuriCOMPTE - Assurance perte ou vol des moyens de paiement	SécuriCOMPTE PLUS 24,00 €	SécuriCOMPTE PREMIUM 50,40 €
SécuriWEB	15,00 €	30,00 €
SécuriBUDGET	20,40 €	42,00 €
SécuriEPARGNE	3,00 €	22,56 €
SécuriLIVRETS	22,80 €	—
SécuriZEN	22,80 €	—
SécuriCOMPTE - Découvert <i>Souscrits à partir du 01/01/2017</i>	de 24,00 € à 68,04 €	—



## Succession

• Frais d'ouverture de dossier en fonction des actifs	de 17,00 à 750,00 €
• Frais de gestion annuelle	140,00 €
• Frais annuels succession inactive	30,00 €
• Frais virement externe succession <sup>(15)</sup>	120,00 €



## Résoudre un litige

Le Crédit Agricole du Centre Ouest a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Néanmoins, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

### Recours interne :

#### • Votre 1<sup>er</sup> interlocuteur : l'Agence

Contactez tout d'abord votre Conseiller ou le Responsable de votre agence pour lui faire part de vos interrogations ou de votre mécontentement. Ils sont à votre disposition pour trouver une solution appropriée.

#### • Votre 2<sup>e</sup> interlocuteur : le Service Accompagnement Réclamations

Si la réponse apportée préalablement par votre agence ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le service Accompagnement Réclamations :

PAR COURRIER	PAR MAIL	PAR INTERNET
Crédit Agricole du Centre Ouest Service Accompagnement Réclamations 68 Avenue Pierre de Coubertin 36014 CHÂTEAUROUX CEDEX	DEMANDE. RECLAMATION. CLIENT@ ca-centreouest.fr	<a href="http://www.ca-centreouest.fr/reclamations.html">www.ca-centreouest.fr/ reclamations.html</a>

Le Crédit Agricole du Centre Ouest s'engage à accuser réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables et à vous adresser une réponse dans un délai de 2 mois. Si toutefois votre dossier nécessitait une expertise complexe, ce délai pourrait être prolongé. Dans ces circonstances exceptionnelles le Crédit Agricole du Centre Ouest vous en tiendrait informé. Toutefois, lorsque la réclamation porte, conformément à la réglementation, sur : les frais ou réductions pour l'usage d'un instrument de paiement ; le régime applicable aux instruments de paiement autres que le chèque ; les services de paiement ; les prestataires de services de paiement ; le Service Client répond au Client, sur support papier ou autre support durable convenu avec le Client dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si exceptionnellement une réponse ne peut être apportée au Client dans un délai de 15 jours pour des raisons échappant au contrôle de la Caisse régionale, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. Cette réponse définitive doit, quoi qu'il arrive, lui être adressée dans les 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

(15) Forfait au premier virement au notaire ou à défaut, réparti sur les virements aux héritiers non domiciliés au Crédit Agricole, par succession

## • Autres interlocuteurs

En cas de désaccord persistant avec votre agence vous pouvez vous adresser à :

Contrat d'assurance Dommages (auto, habitation et autres), santé	Contrat d'épargne, assurance-vie, retraite, prévoyance, décès	Contrat d'assurance emprunteurs
PACIFICA Service consommateurs 8-10, boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15	PREDICA Service Clients 75024 Paris Cedex 15	CACI Service clients 40, allée Vauban 59110 La Madeleine

## Recours externe : Le Médiateur

Lorsque les recours internes sont épuisés, le Médiateur peut alors être saisi de tout différent ou litige portant sur les services ou produits bancaires, financiers et d'assurance commercialisés par la banque. Dans le cadre de ses compétences, vous pouvez le contacter :

### SERVICE OU PRODUIT BANCAIRE, COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCES

COURRIER	FORMULAIRE DE SAISINE
Le Médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 PARIS Cedex 09	lmediateur.fbf.fr

### SUR LA VIE D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

COURRIER	FORMULAIRE DE SAISINE
Monsieur le Médiateur de la FFSA la Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09	www.mediation-assurance.org

### SUR UN INSTRUMENT FINANCIER

COURRIER	FORMULAIRE DE SAISINE
Médiateur AMF 17, place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02	www.amf-france.org

Pour plus d'informations, consultez la Charte de la Médiation sur notre site

[www.ca-centreouest.fr/reclamations.html](http://www.ca-centreouest.fr/reclamations.html)

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

*Document informatif à vocation non publicitaire. Ces conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. Toute modification de ces conditions tarifaires est communiquée par écrit aux clients deux mois avant son entrée en vigueur. L'absence de contestation dans les deux mois vaudra acceptation. Chaque client de la Caisse régionale reçoit l'extrait des conditions générales de banque par courrier ou par mail. Ce document est un extrait des Conditions Générales de Banque au 1<sup>er</sup> janvier 2019, il est élaboré selon les conditions en vigueur à la date d'impression et sous réserve des évolutions réglementaires. Vous pouvez également consulter l'intégralité des prix de nos prestations et services sur notre site [www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr) dans l'Espace Tarification dédié, accessible en bas de vitrine. Un catalogue est à votre disposition dans toutes les Agences de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre Ouest. La souscription de certains produits et services est soumise à l'accord de la caisse régionale ; renseignez-vous auprès de votre agence. Les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article du Code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D 312-5. Sauf indication contraire, les avantages ou réductions ne sont pas cumulables.*



**CENTRE OUEST  
BANQUE PRIVÉE**

**Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel du Centre-Ouest**

Société Coopérative à Capital Variable, agréée en tant qu'établissement de crédit.

Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance  
sous le n° 07 022 854 - CRCO 391 007 457 RCS Limoges

**29 boulevard de Vanteaux - 87044 Limoges cedex Tél : 05 55 05 75 50** (appel non surtaxé)

**[www.ca-centreouest.fr](http://www.ca-centreouest.fr)**

- agréée (sous le numéro 19506) 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