

# Vos tarifs au quotidien

---

Particuliers

---

## Principales conditions tarifaires 2019

En vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Tarifs TTC



# Extrait standard des tarifs\*

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, SMS, etc) : Crédit Agricole en Ligne	GRATUIT
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	2,69 € / MOIS soit 32,28 € / AN
Alerte de situation de compte par SMS ou mail	0,33 € / ALERTE REÇUE
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Mastercard ou Visa Classic	43 € / AN
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) Mastercard ou Visa Classic	42 € / AN
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) L'Autre Carte	20,60 € / AN
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	1 € / RETRAIT (À PARTIR DU 5 <sup>e</sup> RETRAIT)
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) <ul style="list-style-type: none"><li>• En agence</li><li>• Par Internet</li></ul>	4,20 € / VIREMENT GRATUIT
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)</li><li>• Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)</li></ul>	GRATUIT GRATUIT
Commission d'intervention <ul style="list-style-type: none"><li>• Par opération</li><li>• Plafond mensuel</li></ul>	8 € 80 €
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (par compte)	1,99 € / MOIS soit 23,88 € / AN
Tenue de compte (prélevés trimestriellement)	1 € / MOIS soit 12 € / AN

(GRATUIT POUR LES DÉTENTEURS D'UN COMPTE-SERVICE OU COMPTE À COMPOSER)

\* 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. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

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

# SOMMAIRE

	Extrait standard des tarifs	P.2
	Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte	P. 4 à 5
	Banque à distance	P. 5 à 6
	Vos moyens et opérations de paiement	P. 7 à 11
	Offre groupée de services	P. 12 à 15
	Irrégularités et Incidents	P. 16 à 17
	Découverts et Crédits	P. 17
	Épargne et Placements financiers	P. 18 à 19
	Offres pour les jeunes	P. 19 à 20
	Opérations à l'étranger	P. 20 à 21
	Assurances et Prévoyance	P. 22
	Succession	P. 22
	Résoudre un litige	P.23 à 24



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture/transfert de compte de dépôt ▲●	GRATUIT
Désolidarisation du compte joint (Frais prélevés sur le compte détenu à l'origine)	39,59 €
Liste des opérations automatiques et récurrentes (Pour les cas autres que ceux concernant la mobilité bancaire) (à noter, ce tarif doit être gratuit dans le cas d'une mobilité bancaire - art 53 loi relative à la consommation.)	32,75 €
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
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 ▲	GRATUIT

## Relevés de compte

	Papier	e.relevé
● Relevé mensuel ▲● - Original - Duplicata (bis ou ter)	GRATUIT 2,94 € / MOIS	GRATUIT
Relevé par quinzaine (2 par mois) - Original / duplicata (bis ou ter)	2,94 € / MOIS	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois) - Original / duplicata (bis ou ter)	4,19 € / MOIS	GRATUIT
Relevé journalier - Original / duplicata (bis ou ter)	29,66 € / MOIS	GRATUIT
Réédition d'un relevé de compte papier : - en agence - simple < 1 an - complexe > 1 an	10,12 € / RELEVÉ* 16,93 € / RELEVÉ* 34,86 € / RELEVÉ*	
* Forfait de recherche + 1 € / relevé imprimé		
Relevé annuel des frais	GRATUIT	GRATUIT
● Relevé global des avoirs (épargne/crédit) - trimestriel - semestriel - annuel		6,72 € 10,13 € 17,07 €
● Relevé IFI - année en cours - année supplémentaire	46,74 € / AN 46,74 € / AN	

## Tenue de compte

● Tenue de compte ▲● Prélevé trimestriellement	1 € / MOIS
Frais de gestion de compte inactif <sup>4</sup> ▲●	30 € / AN
Délivrance de Relevé d'Identité Bancaire	GRATUIT
● Forfait des opérations courantes illimitées Comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	2,08 € / MOIS

## Services en agence

Versement d'espèces ▲●	GRATUIT
Remise de chèque(s) ▲●	GRATUIT
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque ▲●	GRATUIT
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)	GRATUIT
Mise à disposition de fonds (entre Caisses Régionales CA)	22,65 € <small>GRATUIT AVEC LE MODULE COMPTE SÉCURISÉ</small>
● Retrait d'espèces de dépannage (par carte minute)	1,65 € / RETRAIT
● Frais de location de coffre-fort • location à l'année • location au mois	DE 96,28 € À 295,50 € / AN FORFAIT 38,90 € / MOIS
Frais de recherche de documents <sup>5</sup> • de moins d'1 an • de plus d'1 an	17,93 € / DOCUMENT 35,86 € / DOCUMENT
Frais d'envoi par lettre recommandée, à la demande du client	20,05 €



## Banque à distance

### Abonnements à des services de banque à distance

Frais d'utilisation des services de banque à distance  
(Internet, téléphone mobile, SMS, etc).

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

## Internet et téléphone mobile

● Crédit Agricole en Ligne (accès Libre) Service de banque en ligne comprenant la consultation des comptes, la réalisation de virements internes et la souscription de produits et services par signature électronique ▲●	GRATUIT
● Crédit Agricole en Ligne (accès Préférences) Services inclus dans [accès Libre] + virements externes SEPA	GRATUIT
● Crédit Agricole en Ligne : service de bourse en ligne • Invest Store Initial • Invest Store Intégral - À partir de 24 ordres par an - Moins de 24 ordres par an	GRATUIT GRATUIT 97,50 €

## Internet et téléphone mobile (suite)

### Service d'agrégation de comptes<sup>6</sup>

Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques

**GRATUIT**

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

- Le site internet [www.ca-des-savoie.fr](http://www.ca-des-savoie.fr)
- Nos applications mobiles **TÉLÉCHARGEMENT GRATUIT**
  - Ma Banque<sup>7</sup>
  - Ma Carte<sup>8</sup> dédiée à la carte bancaire et aux paiements sécurisés avec le service PAYLIB<sup>9</sup> qui comprend :
    - Paiement PAYLIB en ligne
    - Paiement PAYLIB en magasin avec son mobile<sup>7</sup>
    - Virement PAYLIB entre amis
    - Gestion de la carte (plafonds, alertes,...)

### Services d'alertes par SMS

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS

● Mini-relevés	2,69 € FORFAIT / MOIS
Nombre de SMS inclus	2 / SEMAINE
Alerte Fil Mobile (mini relevés à l'unité)	2,21 € / ALERTE
● Alerte écopage	0,33 € / MOIS
● Alerte temps réel de gestion	0,71 € / MOIS
● Alerte achat à distance	0,71 € / MOIS
● Alerte solde disponible	0,33 € / MOIS
● Alerte essentielle - solde débiteur	0,71 € / MOIS
● Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement	0,33 € / SMS
● Alerte souplesse du découvert	0,33 € / MOIS

### Téléphone

Plateforme téléphonique

04 50 68 73 74

**COÛT D'UN APPEL LOCAL**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 16h.



## Bon à savoir !

**SUIVRE ET GÉRER VOTRE COMPTE PERSONNEL AVEC L'APPLICATION MA BANQUE<sup>7</sup>**

Un maximum de services pour vous simplifier la vie !  
Parlez-en avec votre conseiller.



# Vos moyens et opérations de paiement

## Cartes

### Cotisation carte

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

##### Carte de paiement à autorisation systématique

- L'Autre Carte ▲● **20,60 € / AN**
- Maestro (Mastercard avec contrôle du solde) **3 € / MOIS  
SOIT 36 € / AN**
- Mastercard Eko **38 € / AN**

##### Carte de paiement internationale à débit immédiat

- Mastercard\* ou Visa Classic\* **43 € / AN**
- Gold Mastercard\* ou Visa Premier\* **127 € / AN**

##### Carte de paiement internationale à débit différé

- Mastercard\* ou Visa Classic\* **42 € / AN**
- Gold Mastercard\* ou Visa Premier\* **125 € / AN**
- World Elite Mastercard\* **329 € / AN**
- Visa Infinite\* **329 € / AN**

\* Existe aussi en Carte Sociétaire : prix identiques.



## Bon à savoir !



### Cartes / Cotisations

Pour toute souscription d'une seconde carte de paiement sur un même compte, réduction de 50 % sur la cotisation de la carte la moins chère des 2, dès la 1<sup>re</sup> année de cotisation. Cartes non éligibles : Mozaïc à contrôle de solde, l'Autre Carte, LSA, LSB, Ma Première Carte, Mozaïc Retrait, Eko, Visa Premier.

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

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.

## Carte avec paiement par crédit renouvelable

	Paiement comptant à débit immédiat	Paiement comptant à débit différé
Mastercard Cartwin <sup>10</sup> )))	43 € / AN	42 € / AN
Gold Mastercard Cartwin <sup>10</sup> )))	127 € / AN	125 € / AN

## Carte de retrait


Carte Libre Service Agence <sup>12</sup>	GRATUIT
Carte Libre Service Bancaire Caisse Régionale	
Carte Libre Service Bancaire Majeur Protégé	
Carte Libre Service Bancaire UDAF	



## Bon à savoir !

✓ **Les jeunes entre 18 et 24 ans inclus** bénéficient de 50 % de réduction sur la cotisation des cartes présentées pages 7 et 8 (hors carte EKO et carte spéciale «Jeunes»).

**Cartes éligibles :** carte de paiement internationale à débit immédiat Mastercard ou Visa Classic, carte de paiement internationale à débit différé Mastercard ou Visa Classic. (Sociétaire ou non).

 **BONUS GOLD**  
0,05 € à valoir sur la prochaine cotisation carte<sup>13</sup> pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole.

## Paiement par carte

Paiement par carte en euro\* dans la zone euro ou dans un pays de l'EEE<sup>14</sup>

GRATUIT

### Autres paiements par carte

en devises (dans et hors zone EEE)

+ Frais proportionnels au montant du paiement

+ Frais de change éventuels

0,40 € / OPÉRATION

2,65 %

N.B : Le paiement mobile sans contact en magasin bénéficie des mêmes tarifications que les paiements par carte.



## Retrait par carte

Retrait par carte en euro\*, dans la zone euro ou dans un pays de l'EEE<sup>14</sup>

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets		
	du Crédit Agricole en France	d'une autre banque
L'Autre Carte ▲●	GRATUIT	1 € / RETRAIT DÈS LE 1 <sup>er</sup> RETRAIT
Carte internationale Mastercard ou Visa Classic ou Carte Cartwin	GRATUIT	1 € / RETRAIT À PARTIR DU 5 <sup>e</sup> RETRAIT / MOIS
Carte Mozaïc	GRATUIT	1 € / RETRAIT À PARTIR DU 8 <sup>e</sup> RETRAIT / MOIS
Carte internationale Gold Mastercard ou Visa Premier	GRATUIT	GRATUIT
Carte Visa Infinite Carte World Elite Mastercard	GRATUIT	GRATUIT

\* ou en devise équivalente : devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n°924/2009).

## Autre retrait en devises (dans et hors zone EEE)

Frais fixes 3,80 € / RETRAIT  
+ Frais proportionnels à l'opération 2,80 %

## Retrait en espèces au guichet d'une banque à l'étranger

En euros (dans l'EEE) 7,15 € / RETRAIT  
+ Frais proportionnels à l'opération 1,70 %

En devises (dans et hors zone EEE) 7,15 € / RETRAIT  
+ Frais proportionnels à l'opération 2,80 %

En euros (hors de l'EEE) 3,85 € / RETRAIT  
+ Frais proportionnels à l'opération 2,80 %

## Autres services par carte

Envoi de la carte en recommandé à l'étranger avec avis de réception (frais de poste inclus) suite à la demande du client 9,45 €

● Envoi de la carte en pli simple  
- En France 0,87 €  
- À l'étranger 1,10 €

● Commande de carte en urgence 15,10 €

● Réédition du code confidentiel 10 €

Refabrication de la carte (en cas de perte ou vol) 13 €

Modification des plafonds d'utilisation à la demande du porteur 6,70 €

Commande de carte de dépannage suite perte ou vol à l'étranger 48 €

Cash dépannage à l'étranger suite perte ou vol de la carte 48 €

<b>Opposition faite par le titulaire de la carte</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Non restitution de votre carte après mise en opposition pour usage abusif</b>	<b>97 €</b>
<b>Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Service de personnalisation du visuel de la carte bancaire, à la mise en place et/ou au renouvellement de la carte, et/ou en cas de perte/vol/défectuosité</b>	<b>10 €</b>
<b>Contestation du montant d'un achat injustifié en cas de perte/vol/défectuosité/fraude</b>	<b>17,40 €</b>

## Virement

### Virement SEPA\* ▲●

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

#### Emission d'un virement SEPA

<b>VIREMENT SEPA OCCASIONNEL</b>	<b>Internet</b>	<b>Agence</b>
<b>Frais par virement occasionnel</b>		
• Vers un compte détenu au sein de la Caisse Régionale	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
• Vers un compte Crédit Agricole hors Caisse des Savoie	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
• Vers un compte d'une autre banque	<b>GRATUIT</b>	<b>4,20 €</b>
<b>Frais par virement occasionnel incomplet (coordonnées du bénéficiaire absentes ou incorrectes)</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>VIREMENT SEPA PERMANENT</b>	<b>Internet</b>	<b>Agence</b>
<b>Frais de mise en place d'un virement permanent</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais par virement permanent</b>		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
• Vers un compte d'une autre banque	<b>GRATUIT</b>	<b>1,45 €</b>
<b>Modification d'un virement permanent</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>

\* Pays de la zone SEPA :

- Pays de l'Union Européenne en zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- Pays de l'Union Européenne en zone non euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suède.
- Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Echange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse.
- Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin.
- Principauté de Monaco, Saint Marin, Ile de Jersey, Ile de Guernesey et Ile de Man.

Réception d'un virement SEPA	GRATUIT
Réception de virement instantané SEPA	GRATUIT
SEPAmail Paiement de facture	GRATUIT
Demande de rappel de virement SEPA à l'initiative du donneur d'ordre	9,50 €

### Virement non SEPA

Opération libellée en devises ou en euros hors SEPA

Nous consulter  
ou cf. guide sur  
[ca-des-savoie.fr](http://ca-des-savoie.fr)

## Prélèvement SEPA / Titre Interbancaire de Paiement (TIP SEPA)

● Révocation et opposition de prélèvement SEPA	GRATUIT
● Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
● Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
● Information Premier prélèvement	GRATUIT
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	12 €
Prélèvement rejeté pour un motif autre que l'absence de provision	GRATUIT
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ▲●	GRATUIT

## Chèque

Paiement d'un chèque	GRATUIT
Remise de chèque(s) sur le compte ▲●	GRATUIT
Date de valeur chèque remis à l'encaissement à compter de son inscription sur le compte	J
Chéquier remis à l'agence	GRATUIT
● Frais d'envoi de chéquier : <ul style="list-style-type: none"> <li>en recommandé AR [frais de poste inclus] à la demande du client <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 chéquier 9,50 €</li> <li>- 2 chèquiers 10 €</li> </ul> </li> <li>en pli simple à la demande du client 1,20 €</li> </ul>	
● Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	16,45 €
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	16,45 €
Frais d'émission d'un chèque de banque ▲	13,60 €
Mise à disposition d'un chèque de banque dans une autre Caisse Régionale CA*	16 €
Annulation présentation d'un chèque	60,75 €
Chèque muté (tireur/remettant) <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tireur 16,50 €</li> <li>● Remettant 16,50 €</li> </ul>	

\* Pour les clients équipés d'un Compte à Composer module budget protégé ainsi que pour les droits au compte : franchise de 2 mises à disposition de chèque de banque (Cf. page 14).



## Offre groupée de services

Les produits et services composant l'offre groupée de services peuvent être achetés séparément

### Cotisation à une offre groupée de services

#### Le Compte à Composer

##### Vos essentiels du quotidien

Les services inclus dans le Compte à Composer sont indiqués par le logo CAC ●

#### LE SOCLE

Tenue de compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne accès Préférences

Frais d'envoi de chèque (pour les renouvellements) en pli simple

Envoi carte à domicile (pour les renouvellements) en pli simple

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvement 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).

2,10 €\*  
/ MOIS

\* Ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier familial.

##### Vos univers de besoins

#### MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT

	Découvert	Prix	Franchise intérêts débiteurs
Module souscrit à partir du 01/01/2017 - Assurance SécuriCOMPTE Découvert <sup>15</sup> - Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert - Ristourne des intérêts débiteurs <sup>16</sup>	De 1 à 500 €	2,19 € / mois	5 € / an
	De 501 € à 1000 €	2,99 € / mois	10 € / an
	De 1001 à 2000 €	3,90 € / mois	15 € / an
	2001 € et +	4,99 € / mois	20 € / an
Module souscrit avant le 01/01/2017	De 1 à 300 €	1,37 € / mois	10 € / an
	De 301 € à 800 €	2,42 € / mois	10 € / an
	De 801 à 1200 €	3,47 € / mois	15 € / an
	De 1201 à 2000 €	4,42 € / mois	20 € / an
	2001 € et +	4,99 € / mois	25 € / an

## MODULE BUDGET ASSURANCES

Assurance SécuriBUDGET <sup>15</sup> SécuriBUDGET Premium <sup>15</sup> (auto, habitation, santé, personne)	1,70 € / MOIS <b>PREMIUM</b> 3,50 € / MOIS
---	--

## MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Assurance SécuriCOMPTE Plus <sup>15</sup> SécuriCOMPTE Premium <sup>15</sup>	2,99 € / MOIS <b>PREMIUM</b> 4,62 € / MOIS
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	
Retrait d'espèces de dépannage	
Rédition carte urgente	
Rédition code confidentiel	

## MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Mandat d'épargne <sup>17</sup>	2,30 € / MOIS <b>PREMIUM</b> 3,15 € / MOIS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte mensuelle « écopage »	
Assurance SécuriEPARGNE <sup>15</sup> SécuriEPARGNE Premium <sup>15</sup>	
Relevé global épargne/crédit (annuel) (trimestriel) en Premium	
Abonnement à des services de banque à distance (internet, SMS, etc) Crédit Agricole en Ligne Invest Store Initial	

## MODULE SUIVI @SSURÉ

Assurance SécuriWEB <sup>15</sup> SécuriWEB Premium <sup>15</sup>	3,20 € / MOIS <b>PREMIUM</b> 4,16 € / MOIS
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte achat à distance</li> <li>• Mini relevés (1/semaine)</li> <li>• Alerte temps réel de gestion</li> </ul>	

## Personnalisation de votre équipement

### LES OPTIONS

Assurance SécuriZEN <sup>15</sup>	1,90 € / MOIS
Assurance SécuriLIVRETS <sup>15</sup>	1,90 € / MOIS

## Réduction tarifaire selon le montant total souscrit applicable au Compte à Composer :

pour toute souscription du Compte à Composer (socle + modules), le client bénéficie d'une dégressivité tarifaire dont les modalités sont les suivantes :

### Dégressivité Tarifaire

-5 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 4,10 € ET 5,09 €
-10 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 5,10 € ET 7,14 €
-15 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	COMPRIS ENTRE 7,15 € ET 9,17 €
-20 % de réduction sur le montant total mensuel souscrit (socle + modules)	ÉGAL À 9,18 € ET PLUS

EN + : Les options bénéficient automatiquement du niveau de dégressivité tarifaire atteint au titre de l'équipement socle + modules.

## Avantages Tarifaires Supplémentaires

Pour les 18-24 ans inclus - 50 % DE RÉDUCTION SUPPLÉMENTAIRE

A partir du 2<sup>e</sup> Compte à Composer et suivants - 50 % DE RÉDUCTION SUPPLÉMENTAIRE

### L'offre Crédit Agricole à destination de la clientèle en situation de fragilité financière : Le Compte à Composer Module Budget Protégé<sup>18</sup>

#### LE SOCLE

Tenue de compte

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne (accès Préférences)

Envoi carte à domicile en pli simple (pour les renouvellements)

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvement SEPA et de TIP 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)

#### MODULE BUDGET PROTÉGÉ

Ouverture et clôture de compte

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - Cotisation carte « L'Autre Carte »

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte solde disponible (1 fois / semaine)

Plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et à 20 € / mois

Plafonnement à 20 € / mois et à 200 € / an pour l'ensemble des 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.

Ces plafonds mensuel et annuel incluent le plafond spécifique concernant les commissions d'intervention.

Pour les frais autres que les commissions d'intervention, une réduction de 50 % s'applique sur les conditions tarifaires en vigueur.

2 chèques de banque (par mois)

2 mises à disposition de chèque de banque (par mois)

Fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)

Un changement d'adresse (1 fois / an)

Versement d'espèces en agence

Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

1 € /  
MOIS<sup>19</sup>

# Offre Eko

## Gestion du compte

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc) - Crédit Agricole en Ligne (accès Préférences)

## Tenue du compte

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :

- alerte si solde du compte inférieur à 20 €
- alerte essentielle - solde débiteur
- alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement
- alerte consommation des forfaits de retraits hors distributeur Crédit Agricole

## E-relevé mensuel

## Moyens de paiement

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et autorisation systématique) - cotisation carte : «Mastercard Eko»

Renvoi du code confidentiel de la carte

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Opposition faite par le titulaire de la carte

Frais de refabrication de la carte

Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvement SEPA et de TIP SEPA

## Chéquier

## Retrait d'espèces par carte

Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets de la Caisse Régionale de Crédit Agricole des Savoie

Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'autres Caisses Régionales de Crédit Agricole

Retrait d'espèces dans les pays de l'Espace Économique Européen : 25 retraits par an en euro ou en devise

Retrait d'espèces hors pays de l'EEE : 10 retraits par an

2 € /  
MOIS



## Bon à savoir !

**L'offre Eko n'inclut pas d'autorisation de découvert** : le compte doit toujours fonctionner en position créditrice et aucune opération ne doit être initiée au-delà du solde disponible.

Les clients Eko ne supportent pas les frais suivants : commission d'intervention, frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté, frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision, prélèvement rejeté pour un motif autre que sans provision et frais par rejet de chèque pour un autre motif que sans provision.

En cas de non régularisation d'un chèque émis sans provision, les clients Eko se voient appliquer les frais suivants : forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision et frais en cas d'interdiction bancaire. Le montant de ce forfait pour les clients Eko est le suivant :

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 € : 22 € / chèque
- Montant du chèque supérieur à 50 € : 42 € / chèque

Tous les produits, services et opérations non listés ci-dessus sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre Eko sera résiliée en cas de souscription d'une carte complémentaire, d'une autorisation de découvert et d'un Compte à Composer associé au compte ouvert dans le cadre de l'offre Eko. Cette résiliation entrainera l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire portant les principales conditions générales de banque en vigueur.



# Irrégularités et incidents

## Commission d'intervention

### Commission d'intervention

(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...)

- Plafond par opération **8 €**
- Plafond mensuel **80 €**

Montant plafonné en application de l'article L312-1-3 du Code monétaire et financier pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base ainsi que la clientèle en situation de fragilité

- Plafond par opération **4 €**
- Plafond mensuel **20 €**

## Opérations Particulières

**Frais de retour de courrier** (client inconnu à l'adresse) **21,42 €**

**Frais par paiement direct de pension alimentaire** **90,85 €**

### Frais par saisie attribution ou conservatoire

- Sur compte créditeur **90,85 €**
- Sur compte débiteur **26,77 €**

### Frais par avis à tiers détenteur

**10 % MAXIMUM  
DU MONTANT DÛ  
AU TRÉSOR PUBLIC\***

### Frais par opposition administrative

**10 % MAXIMUM  
DU MONTANT DÛ  
AU TRÉSOR PUBLIC\***

### Frais par opposition à tiers détenteur

**10 % MAXIMUM  
DU MONTANT DÛ  
AU TRÉSOR PUBLIC\***

\* Dans la limite d'un plafond fixé par décret. (Décret d'application de l'article L.262 alinéa 5 du livre des procédures fiscales à paraître au 1<sup>er</sup> janvier 2019).

## Incident de paiement

**Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision non rejeté** **15 €**

### Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision<sup>20</sup>

- Montant du chèque inférieur ou égal à 50 € **30 € / CHÈQUE\***
  - Montant du chèque supérieur à 50 € **50 € / CHÈQUE\***
- (Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)
- \* Dont 8 € de commission d'intervention

### En cas d'interdiction bancaire :

- Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire **34,35 € / CHÈQUE**
- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **30,40 €**



Frais par rejet de chèque pour un autre motif que sans provision

GRATUIT

Frais par service de paiement rejeté pour défaut de provision<sup>21</sup>

• Si paiement < 20 €

MONTANT DU PAIEMENT + COMMISSION D'INTERVENTION - MAXIMUM 20 €

• Si paiement > 20 €

12 € + COMMISSION D'INTERVENTION



## Découverts et Crédits<sup>22</sup>

### Découvert

Autorisation de découvert

NOUS CONSULTER

Frais de lettre d'information préalable pour compte débiteur non autorisé

17,73 €

Frais de lettre LCC J+1 mois

(Compte débiteur ou dépassement de découvert + 30 jours)

17,73 €

Lettre de mise en demeure

GRATUIT

### Crédits à la consommation

#### Crédit renouvelable à taux variable ou révisable

Compte Crédit Renouvelable

Le taux débiteur annuel et le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit.

NOUS CONSULTER

Frais de dossier

GRATUIT

#### Crédit à la consommation amortissable à taux fixe

Le taux débiteur annuel et le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) sont indiqués sur l'offre de contrat de prêt.

Prêt à la consommation Auto, Travaux, Personnel

NOUS CONSULTER

Frais de dossier

1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ  
70 € MINI ; 192 € MAXI

### Crédits Immobiliers

Frais de dossier

1 % DU CAPITAL EMPRUNTÉ

• Montant minimum/maximum

223 € MINI ; 980 € MAXI

• Sur le prêt PAS

223 € MINI ; 500 € MAXI

• Pour les primo-accédants (- 40 ans)

223 € MINI ; 335 € MAXI

Assurance Emprunteur<sup>25</sup>

NOUS CONSULTER

Autres opérations liées aux crédits

NOUS CONSULTER



# Épargne et Placements financiers

## Épargne

### Services liés à vos produits d'épargne

#### Transfert de compte vers une autre banque

GRATUIT VERS LES CAISSES RÉGIONALES CA

- Livrets et assimilés 110 €
- Compte Épargne Logement 110 €
- Plan Épargne Logement 110 €

- Mandat d'épargne 1,95 € / MOIS
- Mandat d'épargne + 17 2,30 € / MOIS

Attestation fiscale (pour non-résidents et frontaliers) 56,16 € / attestation annuelle

## Placements financiers

### Les ordres de bourse en France

PAR INTERNET

#### INVEST STORE INITIAL

- Actions, Obligations, Bons, Droits 0,59 %  
DU MONTANT DE L'ORDRE  
8,16 € MINI

Frais fixes à la ligne GRATUIT

#### INVEST STORE INTÉGRAL

- Actions, Obligations, Bons 0,09 %  
0,99 € MINI
- Droits, Warrants 3,62 € / ORDRE
- SRD (Service de Règlement Différé) 0,0245 % / JOURS  
6,22 € MINI

PAR TÉLÉPHONE

0 825 000 149

Service 0,15 € / appel  
+ prix appel

ACTIONS, OBLIGATIONS, BONS, DROITS, WARRANTS 1,33 %  
DU MONTANT DE L'ORDRE  
AVEC UN MINIMUM DE 14,59 €

+ Frais fixes à la ligne 4,90 €

Frais fixes par ordre passé par téléphone 12,10 € / ORDRE  
uniquement pour les clients  
INVEST STORE INTÉGRAL

#### Commission sur OPC

(en sus des frais propres à l'OPC)

- OPC externe 1 %
  - A la souscription
  - Lors du rachat 0,30 %

• OPC Crédit Agricole NOUS CONSULTER

## Les Droits de garde

Facturation annuelle prélevée en février et en août

	Compte Titres*	PEA/PEA-PME*
Frais de tenue de compte	30,60 €	26 €
Compte sans Titre	3,96 €	10,44 €

\***GRATUIT** si le compte ne détient que des parts sociales de Caisse Locale de Crédit Agricole.

	Valeurs CA**	Valeurs hors CA
Commission proportionnelle au montant du portefeuille	0,10 %	SICAV/FCP : 0,30 % VALEURS AMÉRICAINES : 0,37 %
Frais fixes par ligne		SICAV/FCP : 4,70 € VALEURS AMÉRICAINES : 4,80 €

Montant maximum par ligne 59,52 € / AN

Montant maximum par compte 456,50 € / AN

\*\***GRATUIT** pour les lignes de parts sociales de Caisse Locale et actions de Crédit Agricole S.A.

Pour les détenteurs d'Invest Store Integral [CF. PAGE 5](#)



## Les offres pour les Jeunes jusqu'à 24 ans

Les jeunes peuvent aussi avoir accès à toutes les autres offres dès lors qu'ils satisfont à leurs conditions.

### Offre spéciale "Jeunes 18-24 ans"

- Carte
- Compte à Composer avec 3 modules 4 € / MOIS
- Frais opérations carte à l'étranger gratuits SOIT 48 € / AN
- Frais virements effectués à l'étranger gratuits

### Cotisation carte pour les 18-24 ans

Carte spéciale "Jeunes 18-24 ans" hors offre 6 € / MOIS  
SOIT 72 € / AN

Carte Mastercard Mozaïc de paiement 21,50 € / AN

Carte Mastercard Mozaïc de paiement avec contrôle de solde 1,80 € / MOIS  
SOIT 21,60 € / AN

Carte Mozaïc de retrait 13,30 € / AN

### Cotisation carte pour les 12-17 ans

Carte Mastercard Mozaïc de paiement avec contrôle de solde GRATUIT

Carte Mozaïc de retrait GRATUIT

Pour les autres cartes éligibles (Mastercard ou Visa Classic à débit immédiat ou débit différé, sociétaire ou non) les jeunes de 18 à 24 ans inclus bénéficient de 50 % de réduction sur la cotisation.

## Païement et retrait par carte

### Païement par carte

Païement par carte en euro dans la zone euro ou dans un pays de l'EEE<sup>14</sup> **GRATUIT**

Païement par carte en devise (dans et hors zone EE) **0,40 € / OPÉRATION**  
+ Frais proportionnels au montant du païement **2,65 %**  
+ Frais de change éventuels

### Retrait par carte à un DAB d'une autre banque en euro dans la zone euro ou dans un pays de l'EEE<sup>14</sup>

Carte Cirrus Mozaïc de retrait **1 € / RETRAIT À PARTIR DU 8<sup>e</sup> RETRAIT**

Mastercard Mozaïc de païement avec contrôle du solde **1 € / RETRAIT À PARTIR DU 8<sup>e</sup> RETRAIT**

Carte Mastercard Mozaïc de païement Classique **1 € / RETRAIT À PARTIR DU 8<sup>e</sup> RETRAIT**

Autres cartes => Cf. tableau page 7.

Autres retraits par carte hors zone euro => Cf. page 9.

## Offre groupée de services

### Cotisation à une offre groupée de services

Compte à Composer **CF PAGES 12 À 14**

## Incidents et irrégularités

Commission d'intervention (jusqu'à 24 ans) **50 %**

Réduction sur les plafonds de commission d'intervention prévus à la rubrique irrégularités et incidents.

Prêt Permis à 1€/ jour (jusqu'à 26 ans), prêt étudiant (jusqu'à 30 ans), Good Loc, Avance Jeune, offre spéciale « études à l'étranger ».

**NOUS CONSULTER**



## Opérations à l'étranger

### Le Change

	Chèques de voyage		Billets de banque
	En €	Autres devises	Autres devises
<b>Achat (reprises)</b>			
• Client	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Vente (délivrance)</b>			
• Client	<b>NON POSSIBLE</b>	<b>NON POSSIBLE</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Versement billets devises sur compte en devises</b>			<b>30,50 €</b> + décote si devise autre que CHF <b>NOUS CONSULTER</b>





## Assurances et Prévoyance

Assurances des biens et des personnes, prévoyance, emprunteur.

**NOUS CONSULTER**

Pour faire un devis : rendez-vous sur [ca-des-savoie.fr](http://ca-des-savoie.fr) ou appelez-le 04 50 68 73 74 (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 16h).



## Succession

### Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession

- Actif successoral ≤ 1 000 €
- Actif successoral > 1 000 €

**GRATUIT**  
**0,95 %**

DE L'ACTIF SUCCESSORAL, 80 € MINI ; 850 € MAXI

Frais de gestion annuels (si dossier ouvert depuis plus de 12 mois)

**50 €**

● Services inclus dans le CAC

))) Cartes bénéficiant de la fonctionnalité « sans contact »

▲ Services bancaires de base

L'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; Un changement d'adresse par an ; La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; La domiciliation de virements bancaires ; L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; L'encaissement de chèques et de virements bancaires ; Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; Des moyens de consultation à distance du solde du compte ; Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ; Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ; Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ; La réalisation des opérations de caisse.

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

## Références

<sup>1</sup> Débit : sont notamment considérées comme des cartes de la catégorie débit :

- les cartes à débit immédiat
- les cartes à autorisation systématique avec contrôle de solde.

<sup>2</sup> Crédit : sont considérées comme des cartes de crédit :

- les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CREDIT. Les opérations de paiements effectuées bénéficient d'un différé de paiement, sans frais d'intérêt, et sont prélevées mensuellement sur le compte support.
- les cartes de crédit associées à un crédit renouvelable. Ces cartes portent la mention « CARTE DE CREDIT ». Les opérations de paiement et retraits effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable auquel la carte est rattachée.

<sup>3</sup> Gratuité imposée par la loi.

<sup>4</sup> Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 € et du solde créateur du compte, après déduction des frais et commissions perçus par la Caisse Régionale en contrepartie des opérations relatives à la gestion et à la clôture de ces comptes inactifs et des produits et services bancaires liés à ces comptes.

<sup>5</sup> Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.

<sup>6</sup> Service disponible depuis l'application mobile Ma Banque.

<sup>7</sup> 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. 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.

<sup>8</sup> Téléchargement et accès gratuits de l'application Ma Carte, hors coûts de communication selon opérateurs. L'utilisation de l'application est soumise à conditions et nécessite la détention d'un terminal de communication compatible avec accès à Internet et l'abonnement au service Crédit Agricole En Ligne. Services pouvant varier selon votre Caisse Régionale.

<sup>9</sup> Offre soumise à conditions et réservée aux titulaires d'un compte de dépôt, d'une carte bancaire émise par le Crédit Agricole et d'un accès au service de banque en ligne du Crédit Agricole. Paylib permet d'effectuer des paiements sur des grands sites e-commerçants (liste disponible sur [www.paylib.fr](http://www.paylib.fr)) et chez tous les commerçants acceptant la carte sans

contact. L'utilisation de la solution de paiement Paylib nécessite une adhésion spécifique et la détention d'un numéro de téléphone fiabilisé. Pour le paiement mobile en magasin Paylib, la détention d'un smartphone Android éligible est également requise.

- <sup>10</sup> La « Cartwin » est une carte de crédit, associée à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable. Elle porte la mention « Carte de crédit ». Les retraits sont toujours débités immédiatement sur le compte associé ou sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés à crédit sont débités immédiatement sur le compte de crédit renouvelable. Les paiements réalisés au comptant sont débités sur le compte de dépôt en fonction du type de débit de la carte choisie par le client :
- carte à débit immédiat : le compte associé est débité au fur et à mesure des paiements,
  - carte à débit différé : les paiements sont cumulés et prélevés une fois par mois, à date régulière.
- Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.
- <sup>11</sup> Les cartes Supplétifs et Crédit Renouvelable sont des cartes de crédit, associées à un crédit renouvelable. Elles portent la mention « Carte de crédit ». Les opérations de paiement et retrait effectuées à crédit sont imputées directement sur le compte de crédit renouvelable à laquelle la carte est rattachée. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit.
- <sup>12</sup> Retraits au(x) seul(s) distributeurs de votre agence.
- <sup>13</sup> Dans la limite maximum du montant de la cotisation due, moins 1 euro à titre de participation financière minimum.
- <sup>14</sup> Paiement en euros ou en devise suédoise ou en leu roumain, dans l'Espace Économique Européen (conformément au règlement européen n° 924/2009).
- <sup>15</sup> Souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue de la Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.
- <sup>16</sup> Module souscrit avant le 01/01/2017 : Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€, 10€, 15€, 20€, 25€) selon la tranche choisie. Module souscrit après le 01/01/2017 : Facturation des agios puis ristourne à hauteur du forfait annuel (5€, 10€, 15€, 20€) selon la tranche choisie.
- <sup>17</sup> Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.
- <sup>18</sup> En application de l'article L.312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière.
- <sup>19</sup> En application de l'article R.312-4-3 du code monétaire et financier, ce montant est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.
- <sup>20</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention.
- <sup>21</sup> Les montants comprennent, s'il y a lieu, la commission d'intervention. Le coût de l'assurance peut varier en fonction de votre situation personnelle. Renseignez-vous sur le coût applicable dans votre Caisse Régionale. Les contrats d'assurance emprunteur proposés par votre Caisse Régionale peuvent être assurés par : PREDICA ou PACIFICA - Entreprises régies par le Code des assurances. Conditions et événements garantis indiqués aux contrats. Ces contrats sont distribués par votre Caisse Régionale de Crédit Agricole, immatriculée auprès de l'ORIAS en qualité de courtier. Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 249 194 475 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.



## Résoudre un litige

L'agence est à la disposition du Client pour lui fournir tous les renseignements qu'il pourrait souhaiter sur le fonctionnement de son compte et sur l'utilisation des services mis à sa disposition ou pour répondre à ses éventuelles réclamations.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le Client a la possibilité de faire appel au Service Relation Client qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant à l'adresse de la Caisse Régionale : Crédit Agricole des Savoie - Service Relation Client - Avenue de la Motte Servolex - 73 024 CHAMBERY CEDEX ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Internet de la Caisse Régionale : [www.ca-des-savoie.fr](http://www.ca-des-savoie.fr) / Rubrique Contact / Nous contacter / Déposer une réclamation (coûts d'accès et/ou de communication variables selon fournisseur d'accès Internet) ou en téléphonant au 04 79 44 61 61 (coûts d'accès et/ou de communication variable selon fournisseur d'accès Internet)].

L'agence ou le Service Relation Client accusera réception de la réclamation dans les 48 heures et apportera une réponse au Client dans un délai de 10 jours ouvrés au plus tard.

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 Relation Client répond au Client, sur support papier ou autre support durable convenu avec le Client dans les 17 jours calendaires au plus tard suivant la réception de la réclamation. Si exceptionnellement une réponse ne peut être apportée 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 40 jours calendaires suivant la réception de la réclamation.

S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Service Clientèle de la Caisse Régionale par une réclamation écrite, le Client a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire en écrivant à l'adresse suivante : Médiateur Crédit Agricole des Savoie, 146 rue Pasteur, Les Millettes - 01500 Château-Gaillard ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur : <http://www.mediateur-cads.com> ou tenter une action au civil.

La demande du Client doit être adressée au Médiateur bancaire dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Caisse Régionale.

A compter de la date de notification de sa saisine adressée par le Médiateur bancaire au Client et à la Caisse Régionale, l'issue de la médiation prendra fin dans le délai de 90 jours, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le Client peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site Internet du Médiateur bancaire.

Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, le Client peut 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 contrat d'assurance, le Client peut saisir le Service Relation Client de l'Assureur et si le désaccord persiste, le Client peut saisir le Médiateur de l'Assurance par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou par voie électronique sur le site Internet du Médiateur à l'adresse suivante [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

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 : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>



## Pour plus d'informations

rendez-vous en agence ou sur  
[ca-des-savoie.fr/Nos tarifs](http://ca-des-savoie.fr/Nos%20tarifs)



Tarifs à compter du 01/01/2019. Ces conditions sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

### L'ensemble de nos conditions générales est disponible sur notre site : [ca-des-savoie.fr](http://ca-des-savoie.fr) / Rubrique Nos Tarifs.

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.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel des Savoie, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Annecy - PAE Les Glaisins - 4 avenue du Pré Félin - Annecy le Vieux - 74985 Annecy cedex 9 - 302 958 491 RCS Annecy - code APE 6419 Z. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 022 417.

Agréée et contrôlée par l'Autorité de contrôle prudentiel : 61 rue Taitbaut, 75436 PARIS Cedex 09 (voir le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

Contrôlée par Crédit Agricole SA : 12 place des États-Unis, 92127 MONTRouGE Cedex.

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

Document informatif à vocation non-publicitaire.

Informations données sous réserve d'erreurs typographiques. 09/2018.