

Vos tarifs au quotidien

Principales conditions tarifaires 2018

En vigueur au 1^{er} janvier 2018

Tarifs TTC - Particuliers



SOMMAIRE

	Extrait standard des tarifs	4
	Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte	5
	Banque à distance	6
	Vos moyens et opérations de paiement	7
	Offre groupée de services	10
	Irrégularités et incidents	15
	Découverts et Crédits	16
	Épargne et Placements financiers	17
	Les offres pour les Jeunes (jusqu'à 25 ans)	19
	Opérations à l'étranger	21
	Assurances et Prévoyance	21
	Succession	22
	Presse	22
	Résoudre un litige	23

▲ 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 relevé 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 qu'il a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'UE ; Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ; la réalisation des opérations de caisse. Le droit au compte ne comprend ni la délivrance d'un chéquier ni l'ouverture d'une autorisation de découvert.

● Les prestations identifiées par ce symbole sont les prestations bénéficiant aux clients en situation de fragilité financière (article D 312-5 du code monétaire et financier)

EDITO

2018

Le prix de vos services en toute transparence

Chers Clients, Chers Sociétaires,

J'ai le plaisir de vous présenter nos conditions tarifaires applicables à partir du 1^{er} janvier 2018.

Nous attachons cette année encore une importance particulière à porter à votre connaissance de façon simple, lisible et transparente les prix pratiqués par votre Caisse Régionale : vous apporter le meilleur service au prix juste est pour nous le gage d'une relation de confiance établie dans la durée.

Deux évolutions témoignent en particulier de notre engagement auprès de vous :

- la simplification et la diminution de nos droits de garde : dans un contexte de taux bas, il s'agit de vous offrir les meilleures conditions d'investissement sur vos comptes titres et PEA avec la suppression des frais à la ligne et des commissions proportionnelles sur les OPC du Groupe Crédit Agricole (Gamme AMUNDI),

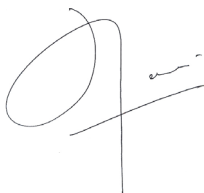
- la commercialisation de notre offre exclusive EKO & Job : notre objectif est d'accompagner encore davantage les jeunes de 18 à 25 ans avec une carte bancaire internationale et un service personnalisé de recherche d'emploi pour le coût modique de 3€ par mois.

En 2018, toujours plus proche de vous et soucieuse d'accroître encore votre satisfaction, votre Caisse Régionale réaffirme le rôle central de votre conseiller qui vous accompagne dans vos affaires de banque, d'assurance et d'immobilier, en s'appuyant sur toutes les compétences de notre banque et le meilleur des technologies d'aujourd'hui.

Profondément attachés aux valeurs du mutualisme, notre préoccupation majeure est d'approfondir notre engagement auprès de tous les acteurs du territoire et d'être utile et proche de vous dans les différents moments de votre vie.

Votre conseiller, animé par l'esprit de service qui caractérise votre Caisse Régionale, est votre interlocuteur privilégié pour vous faire bénéficier au quotidien de nos meilleures expertises et vous accompagner dans la réalisation de tous vos projets.

Je vous remercie de votre confiance et de votre fidélité.



François MACÉ
Directeur Général du Crédit Agricole Nord de France

Extrait standard des tarifs*

Tarifs TTC

Les tarifs ci-dessous sont hors offres groupées (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Abonnement à des services de banque à distance (internet)
Crédit Agricole en ligne : consultation, virement **GRATUIT**
(tarif hors coût de communication variable par opérateur)

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS
1 mini relevé /semaine **2,20€/mois**
(soit 26,40€/an)

Fourniture d'une carte de débit **41,00€/an**
(Carte de paiement internationale à débit immédiat - Mastercard ou Visa - carte de débit ⁽¹⁾)

Fourniture d'une carte de débit **46,00€/an**
(Carte de paiement internationale à débit différé - Mastercard ou Visa - carte de crédit ⁽²⁾)

Fourniture d'une carte de débit **33,50€/an**
(Carte de paiement à autorisation systématique - Maestro - carte de débit⁽¹⁾)

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) **1,00€/retrait**
(4 retraits gratuits par mois avec les cartes internationales et Open/Suppletis)

Virement (cas d'un virement SEPA⁽³⁾ occasionnel)
En agence **3,90€/virement**
Par Internet **GRATUIT**

Paiement d'un prélèvement SEPA
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA⁽³⁾) **GRATUIT**
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA⁽³⁾) **GRATUIT**

Commission d'intervention
Par opération **8,00€**
Plafond mensuel **80,00€**

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement
Sécuricompte plus **2,05€/mois**
(soit 24,60€/an)

Tenue de compte **2,00€/mois**
(soit 24,00€/an)

* 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 l'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-norddefrance.fr.
(hors coût du fournisseur d'accès internet)



Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture de compte ▲●	GRATUIT
Clôture/transfert de compte de dépôt ▲●	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité bancaire	GRATUIT
Enregistrement de changement d'adresse postale, téléphonique, électronique ▲	GRATUIT
Désolidarisation ou retrait d'un des co-titulaires du compte joint	48,70€
Opérations de liquidation de communauté	158,35€
Services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte)	GRATUIT

Les titulaires dont les comptes sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L.312-1 du code monétaire et financier bénéficient gratuitement des services mentionnés à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier et sont mentionnés par le symbole ▲

Relevés de compte

Relevé de compte mensuel papier ▲●	GRATUIT
E- relevé (mensuel, quinzaine, décadaire, journalier)	GRATUIT
Relevé de compte papier au-delà d'un par mois (par quinzaine, décadaire, journalier)...	1,40€/relevé
Option une enveloppe par compte	9,15€/trimestre
Rendez-vous Compte : Relevé global des avoirs, fréquence annuelle	9,65€/an
Rendez-vous Compte : Relevé global des avoirs, fréquence semestrielle	16,00€/an
Rendez-vous Compte : Relevé global des avoirs, fréquence trimestrielle	25,90€/an
Relevé annuel des frais	GRATUIT
Relevé de compte en braille	GRATUIT

Tenue de compte

Tenue de compte ▲●	2,00€/mois
Frais de gestion de compte en inactivité* ▲●	30,00€/an
Délivrance de BIC/IBAN ▲●	GRATUIT
Forfait des opérations courantes illimitées	2,10€/mois

Comprenant les opérations de virements et de prélèvements, TIP SEPA⁽³⁾

* Frais prélevés annuellement sur chaque compte inactif, dans la limite de 30 euros et du solde créditeur 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.

Service en agence

Versement d'espèces ▲●	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
Remise de chèque(s) ▲●	GRATUIT
Frais de recherche de documents (de moins d'1 an)	13,90 € / recherche
Frais de recherche de documents (de plus d'1 an)	Sur devis
Frais de photocopie de chèque en agence (pour les chèques depuis le 01/11/2009)	2,20€
Fourniture d'une attestation ⁽⁴⁾	13,90€/attestation

Mise à disposition de fonds	24,35€
-----------------------------	--------

Coffres

Frais de Location de coffre-fort : petit/moyen/grand ...	82,20€ / 107,60€ / 146,20€ /an
Effraction suite à la perte des clefs ou saisie judiciaire	Coût réel des frais engagés

Change

Billets de banque

Délivrance ou reprise de billets en agence

Achat Frais fixes de 3,05€/opération + cours du jour⁽⁵⁾

Vente Frais fixes de 3,05€/opération + cours du jour⁽⁵⁾



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, etc) (Tarifs hors coût de communication variable par opérateur)

Internet et téléphonie mobile

Crédit Agricole en Ligne : www.ca-norddefrance.fr ▲● **GRATUIT**

Consultation des comptes, réalisation de virements, souscription de produits et services par Signature Electronique. www.ca-norddefrance.fr

Extension Bourse :

Abonnement Investstore Initial **GRATUIT**

Abonnement Investstore Intégral à partir de 24 ordres par an **GRATUIT**

si moins de 24 ordres par an 97,45€/an

(Les 24 ordres sont répartis sur l'année civile sans minimum d'ordres par mois à effectuer)



Bon à savoir !

APPLICATION MA BANQUE vous permet de suivre et de gérer votre budget et votre relation à la banque.

APPLICATION MA CARTE dédiée à la carte bancaire et paiements en ligne sécurisés avec PAYLIB⁽⁶⁾, (service disponible sur l'application MA BANQUE)

Disponible sur App Store⁽⁷⁾, Google Play Store⁽⁸⁾, Windows Phone Store⁽⁹⁾ :

GRATUIT

Service d'agrégation de comptes (service disponible sur l'application MA BANQUE)

Informations sur les comptes bancaires détenus dans d'autres banques **GRATUIT**

Consultation des comptes depuis votre mobile

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.

Internet mobile : m.ca-norddefrance.fr **GRATUIT**

Services d'alertes (SMS ou email)

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

Réception d'un mini relevé de compte / SMS

Un par semaine 2,20€/mois

Cinq par semaine 5,60€/mois

Alerte SMS (Filalerte) ⁽¹⁰⁾	3,60€/mois
Alerte achat à distance (1 alerte/jour maximum).....	0,75€/mois
Alerte solde disponible (1 alerte/semaine).....	0,30€/mois
Alerte "Essentielle" : solde débiteur (1 alerte/mois).....	0,75€/mois
Alerte mensuelle "Ecopage" (1 alerte/mois).....	0,30€/mois
Alerte temps réel de gestion.....	0,75€/mois
Alerte "Essentielle" : mise à disposition des moyens de paiement octroyés.....	0,30€/mois
Alerte souplesse du découvert (1 alerte/mois).....	0,30€/mois

Téléphone

Filvert : 03.20.14.20.14 (N° non surtaxé) 24h/24, 7j/7..... 0,50€/appel



Vos moyens et opérations de paiement

Les cartes

Cotisations carte

Cartes de retrait et de paiement



Fourniture d'une carte de débit

Carte de paiement à autorisation systématique

Carte Prélude ⁽¹²⁾	19,10 €/ an
L'Autre carte▲●.....	19,10 €/ an
Mastercard Maestro.....	33,50 €/ an
Mastercard EKO.....	35,00 €/ an

Carte de paiement internationale à débit immédiat

Visa classique / Visa Sociétaire	41,00 €/ an
MasterCard classique / MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ / MasterCard RCL ou VAFC / MasterCard RCL ou VAFC Cartwin ⁽¹³⁾ MasterCard Sociétaire / MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ Sociétaire.....	41,00 €/ an
Visa Premier / Visa Premier Sociétaire.....	130,00 €/ an
Gold MasterCard / Gold Mastercard Sociétaire / Gold MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ / Gold MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ sociétaire	130,00 €/ an

Carte de paiement internationale à débit différé

Visa classique / Visa Sociétaire.....	46,00 €/ an
MasterCard classique / MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ / MasterCard RCL ou VAFC / MasterCard RCL ou VAFC Cartwin ⁽¹³⁾ / MasterCard Sociétaire / MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ Sociétaire.....	46,00 €/ an
Visa Premier / Visa Premier Sociétaire	130,00 €/ an
Gold MasterCard / Gold MasterCard Sociétaire / Gold MasterCard Cartwin ⁽¹³⁾ / Gold MasterCard	130,00 €/ an
Cartwin ⁽¹³⁾ sociétaire	130,00 €/ an
Visa Infinite / Visa Infinite sociétaire	260,00 €/ an
MasterCard World Elite / Mastercard World Elite sociétaire.....	260,00 €/ an



Le logo vous indique les cartes disposant de la fonctionnalité sans contact. Nos cartes internationales intègrent gratuitement le paiement sans contact. Sur demande et gratuitement, il est possible de désactiver ce service sur l'application MA CARTE et auprès de votre conseiller.



Bon à savoir !

BONUS GOLD : 0,05€ à valoir sur la prochaine cotisation carte⁽¹³⁾ pour chaque paiement et retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole.

La 2^{ème} carte sur un même compte est à moitié prix (sauf pour l'Autre carte, la carte EKO et la carte Open⁽¹²⁾). La réduction s'applique à la carte la moins chère des deux.

COTISATION à -50% sur l'année de souscription

Dorénavant, les cartes de paiement à débit différé et les cartes avec paiement par crédit renouvelable comportent la mention CREDIT. Les cartes de paiement à autorisation systématique et les cartes de paiement à débit immédiat comportent la mention DEBIT.

Cartes de retrait

Carte Libre Service Banque⁽¹⁴⁾ **GRATUIT**

Carte de dépannage Libre Service Agence⁽¹⁴⁾ 1,50€/retrait

Cartes avec paiement par crédit renouvelable

Cotisation carte de Crédit Suppletis⁽¹²⁾ **GRATUIT**

Cotisation carte de Crédit OPEN⁽¹²⁾ (n'est plus commercialisée) 22,35€/an

Paiement par carte (la carte est émise par la banque)

Paiement en euros, en France et dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) soumis au règlement européen n°924/2009^{(15)*} **GRATUIT**

Autres paiements par carte 0,35€/opération

+ frais proportionnels au montant du paiement 2,45%

Sécurisation des transactions par Internet (3D Secure) **GRATUIT**

* paiement en euro, en devise suédoise, ou en leu roumain, dans l'Espace Economique Européen

Retrait par carte

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets	Distributeurs du Crédit Agricole	Distributeurs d'une autre banque ^{(3)*}	Autres retraits	
Carte Prélude ⁽¹⁶⁾	GRATUIT	GRATUIT	Non disponible	
L'Autre Carte ⁽¹⁷⁾ ▲●		1€/retrait dès le 1er retrait/mois	Retrait DAB(**) 3,35€/retrait + 2,45% du montant	
Carte Internationale Maestro, MasterCard, Cartwin ⁽¹²⁾ , Visa à débit immédiat, à débit différé		1€/retrait à partir du 5 ^{ème} retrait/mois	Retrait GUICHET(**) : 6,60€/retrait + 2,45% du montant	
Carte Open/Suppletis ⁽¹²⁾		GRATUIT		
Carte internationale Gold Mastercard, Gold Cartwin ⁽¹²⁾ ou Visa 1 ^{er}				
Carte internationale Mastercard World Elite, Visa Infinite				

(**) + frais de change éventuels

Pour les offres cartes destinées aux jeunes, vous reporter à la rubrique « Les Jeunes (-25ans) »

Autres opérations cartes

Opposition faite par le titulaire de la carte.....	GRATUIT
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque pour usage abusif	GRATUIT
Capture en cas de refus de restitution carte après notification	GRATUIT
Commande de carte en urgence	15,90€
Rédition du code confidentiel.....	10,00€
Rédition de relevé carte de crédit ⁽²⁾	9,15€
Modification des plafonds d'utilisation à la demande du porteur	6,50€
<small>(sous réserve d'acceptation par la banque)</small>	
Cash de dépannage à l'étranger	38,00€
Carte de remplacement pour porteur à l'étranger	130,95€
Personnalisation du visuel de la carte bancaire (à la commande)	9,50€



Bon à savoir !

APPLICATION MA CARTE vous permet de personnaliser les fonctionnalités de votre carte (augmentation temporaire des plafonds*, activation/désactivation des paiements à l'étranger, des paiements à distance ou des paiements sans contact). Disponible sur App Store⁽⁷⁾, Google Play Store⁽⁸⁾, Windows Phone Store⁽⁹⁾ : **GRATUIT**
*Sous réserve d'acceptation par votre Caisse Régionale

Virement

Virement SEPA⁽³⁾ ▲● soumis au règlement européen 924/2009⁽¹⁷⁾

Emission d'un virement SEPA

Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)

Frais par émission d'un virement occasionnel en euros

Vers un compte détenu au Crédit Agricole.....	Gratuit	Gratuit
Vers un compte d'une autre banque	Gratuit	3,90€

Emission d'un virement SEPA

(cas d'un virement SEPA permanent)

Frais par émission d'un virement permanent en euros

Vers un compte détenu au Crédit Agricole		
- Frais de mise en place d'un virement permanent.....	Gratuit	Gratuit
- Frais unitaire sur chaque virement	Gratuit	Gratuit
Vers un compte d'une autre banque		
- Frais de mise en place d'un virement permanent.....	Gratuit	Gratuit
- Frais unitaire sur chaque virement	Gratuit	1,10€

Frais de réception d'un virement avec RIB/IBAN-BIC complet

Réception d'un virement SEPA	GRATUIT
Virement en euros provenant d'un compte détenu dans un pays de l'EEE, soumis au règlement européen n°924/2009 ⁽¹⁸⁾	GRATUIT

Autres services liés aux virements

Résiliation d'un virement permanent à la demande du client.....	GRATUIT
Tentative de récupération des fonds en cas de BIC/IBAN incorrect.....	13,455€/tentative
Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	3,90€
Demande de retour ou de remboursement d'un virement SEPA ⁽³⁾	10,85€
<small>(forfait intégrant la notification)</small>	

Prélèvement SEPA / Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA⁽³⁾

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ▲●	GRATUIT
Proposition sur avis de prélèvement	GRATUIT
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA▲●	GRATUIT
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	12,00€

Chèque

Paiement d'un chèque	GRATUIT
Remise de chèque(s) sur le compte ▲●	GRATUIT
Date de valeur :	
- Remise de chèque	Jour de remise + 1 jour ouvré ⁽¹⁹⁾
- Paiement de chèque	Jour d'opération ⁽¹⁹⁾
Frais d'émission d'un chèque de banque ▲	14,00€
Frais d'envoi d'un chéquier à domicile:	
- Envoi simple	2,00€
- Envoi en recommandé simple	2,65€ + frais postaux en vigueur
Frais de destruction de chéquier	3,05€/chéquier
<small>(après 3 mois à compter de la date de fabrication)</small>	
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur	15,50€ pour 4 ans
<small>(Au delà de 4 ans, le renouvellement de l'opposition doit faire l'objet d'une demande de la part du client)</small>	



Offre groupée de services

Les offres de services peuvent être achetées séparément

Cotisation à une offre groupée de services

Compte à Composer

Le socle, les modules et les options ont un tarif unique fixe, qui ne dépend pas de l'utilisation ou non des services inclus. Le socle et les options peuvent être souscrits indépendamment des modules. La possession d'un socle est obligatoire pour la souscription d'un ou plusieurs modules.

Les produits composant le Compte à Composer peuvent être souscrits séparément.

Les modules sont souscrits en fonction de vos besoins et de vos choix.

Vos essentiels du quotidien

LE SOCLE	COTISATION MENSUELLE
<ul style="list-style-type: none">• Tenue de compte• Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) Crédit Agricole en Ligne Vision option virement externe (CAEL en ligne)• Mise à disposition des moyens de paiement octroyés (frais d'envoi de chèquiers et cartes pour les renouvellements)• Forfait des opérations courantes illimitées comprenant les opérations de virements SEPA, de prélèvements SEPA et de TIP SEPA	2,10 €/MOIS
<ul style="list-style-type: none">• Information premier prélèvement SEPA	

LE SOCLE suite

COTISATION
MENSUELLE

- 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 mensuel ou e-relevé

- Dossier familial (3 mois gratuits pour toute souscription d'un abonnement d'un an)²⁰

* ce prix n'inclut pas l'abonnement à l'offre Dossier Familial (page 22)

2,10 €/MOIS

Vos univers de besoins

MODULE MAÎTRISE DU DÉCOUVERT⁽²¹⁾

	Découvert	Prix
<ul style="list-style-type: none"> • Assurance SécuriCOMPTE²² découvert • Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte souplesse du découvert Facturation en fonction du montant du découvert ayant été consenti par contrat séparé	< 300€	1,50€/mois
	De 301€ à 800€	2,45€/mois
	De 801€ à 1200€	3,35€/mois
	De 1201€ à 1500€	4,25€/mois
Ristourne des intérêts débiteurs (dans la limite du montant autorisé) ²³	< 300€	5€ max/an
	De 301€ à 800€	10€ max/an
	De 801€ à 1200€	15€ max/an
	De 1201€ à 1500€	20€ max/an

MODULE BUDGET ASSURANCE

Assurance SécuriBUDGET²²

1,70€/mois
PREMIUM* : 3,50€/mois

MODULE COMPTE SÉCURISÉ

Assurance SécuriCOMPTE Plus²²

Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur

Retrait d'espèces dépannage
Libre-Service Agence

Réédition carte urgente

Réédition code confidentiel

2,90€/mois
PREMIUM* : 4,75€/mois

MODULE ÉPARGNE PILOTÉE

Assurance SécuriÉPARGNE²²Ecopage²⁴

- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de compte par SMS : alerte mensuelle « écopage »
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) – Crédit Agricole en Ligne Investstore Initial

Relevé global des avoirs annuel (trimestriel en Premium)

2,15€/mois
PREMIUM* : 3,20€/mois

Assurance SécuriWEB²²

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

Alerte SMS achat à distance

Mini relevé (1/semaine)

Alerte SMS temps réel de gestion

3,00€/mois
PREMIUM* : 4,35€/mois

Personnalisation de votre équipement

LES OPTIONS

Assurance SécuriZEN²² **1,90 €/mois**

Assurance SécuriLIVRETS²² **1,90 €/mois**

Frais de location de coffre-fort **A partir de 6,75€**

* Montants de garantie supérieurs



Bon à savoir !

La détention d'un Compte à Composer et d'une carte bancaire au Crédit Agricole Nord de France permet de bénéficier automatiquement d'une réduction de 30 % sur la cotisation annuelle de la carte (sauf carte EKO).
COTISATION CARTE : - 30 %

Dégressivité tarifaire :

Pour toute souscription du Compte à Composer (socle + modules), vous bénéficiez d'une dégressivité tarifaire selon les modalités suivantes :

Montant mensuel de souscription socle + modules	Réductions
ENTRE 4€ ET 5,99€	-5 %
ENTRE 6€ ET 7,99€	-10 %
ENTRE 8€ ET 9,99€	-15 %
SUPÉRIEUR ET ÉGAL À 10€	-20 %

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



Bon à savoir !

OFFRE POUR LES 26-29 ANS

Les clients âgés de 26 à 29 ans titulaires d'une carte bancaire bénéficient d'une remise de 30 % sur la cotisation de la carte et du Compte à Composer. (Sauf carte EKO)

COTISATION CARTE : - 30 %

Compte EKO : offre groupée de produits et services réservés aux particuliers majeurs

GESTION DU COMPTE

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) Crédit Agricole en Ligne Vision option virement externe (CAEL en ligne)

TENUE DE COMPTE

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation de 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 à 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

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

Remplacement de la carte perdue ou volée

Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) par internet

Chéquier

SUR DEMANDE

Retraits d'espèces par carte

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets de la Caisse régionale Nord de France
INCLUS ET ILLIMITES

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets d'autres Caisses régionales de Crédit Agricole
Retrait d'espèces dans les pays de l'Espace Economique Européen (EEE) : 25 retraits par an en euro ou devise

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

EN AGENCE

Retrait et dépôts d'espèces

Remise de chèque

2,00 €/mois

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 supplémentaire, de souscription d'une autorisation de découvert ou d'un Compte à Composer. Cette résiliation entraînera 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.

Offre à destination de la clientèle fragile⁽²⁵⁾ :

En application de l'article L312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière.

Compte à Composer Module Budget protégé..... 1,00€⁽²⁶⁾

LE SOCLE

Tenue de compte

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) – Crédit Agricole Vision option virement externe (CAEL en ligne)

Mise à disposition de la carte au guichet ou à domicile

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

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

Alerte essentielle - mise à disposition et/ou envoi des moyens de paiement

Alerte essentielle (mensuelle) - solde débiteur

Relevé de compte papier ou e-relevé mensuel

MODULE BUDGET PROTÉGÉ

Ouverture et fermeture du 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 (1fois/semaine)

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

Réduction de 50 % et plafonnement à 30 €/mois pour les frais suivants :

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

Ce forfait inclut les commissions d'interventions.

2 chèques 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

L'Article R.312-4-3 du Code Monétaire et Financier définit les conditions d'éligibilité à cette offre.

Le Compte-Service

Depuis le 18 novembre 2013, les Comptes Services Equilibre, Confort, Performance et Mozaïc ne sont plus commercialisés. Les Comptes-Services existants restent en vigueur aux conditions tarifaires ci-dessous. Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous consulter.

Cotisations mensuelles	EQUILIBRE	CONFORT	PERFORMANCE
Sans carte	4,00€	7,10€	8,505€
L'autre carte	5,45€	8,30€	
Maestro	6,10€	9,00€	10,25€
Carte internationale de débit ⁽¹⁾		9,25€	10,70€
Carte internationale de crédit ⁽²⁾		9,90€	11,30€



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 ...)

..... 8,00€/opération
Plafond mensuel 80,00€

Pour la clientèle bénéficiant des services bancaires de base (fournis dans le cadre du droit au compte-article L.312-1 du code monétaire et financier) et la clientèle ayant souscrit à l'offre clientèle fragile⁽²⁵⁾

Plafond par opération 4,00€
Plafond mensuel 20,00€

Opérations particulières

Frais d'ouverture de dossier pour saisie attribution ou conservatoire, avis à tiers détenteur, opposition administrative (dans ce dernier cas, frais limités à 10% du montant dû au Trésor Public), règlement de pension alimentaire sur requête légale..... 107,00€

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse)..... 18,80 €

Frais par saisie attribution ou conservatoire 107, 00 €

Frais par avis à tiers détenteur..... 107, 00 €

Frais par paiement direct de pension alimentaire..... 107, 00 €

Frais par opposition administrative..... 10% du montant dû au Trésor public max107,00) €

Frais par opposition à tiers détenteur 107,00 €

Incident de paiement

Forfait de frais de rejet de prélèvement dans la limite du montant de l'ordre de paiement (notification incluse)..... 20,00€*

Frais de lettre simple d'information préalable pour chèque sans provision...7,50€/ lettre (Tarification débitée si paiement du chèque)

Forfait de frais de chèque rejeté par défaut de provision	
- Montant inférieur ou égal à 50€	30,00€* chèque
- Montant supérieur à 50€	50,00€*/ chèque

Ces frais forfaitisés correspondent à la lettre d'information préalable, aux commissions d'intervention, à la gestion du dossier d'interdiction bancaire, au blocage de provision, à la réalisation d'un certificat de non paiement et à la déclaration de mainlevée auprès de la Banque de France. Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours.

* Ces montants comprennent les frais de commission d'intervention

En cas d'interdiction bancaire :

- Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction d'émettre des chèques	32,50€/chèque
- Frais d'enregistrement de l'interdiction bancaire initiée par une autre banque	26,10€
- Frais de tenue de compte d'un client interdit bancaire (non applicable aux clients bénéficiaires de l'offre clientèle fragile)	9,15€/mois

Chèque revenant impayé pour motif autre que sans provision 10,25€



Découverts et Crédits

Facilité de caisse et/ou découvert

Facilité de caisse ou découvert ponctuel non contractualisé (dépassement)

Le TAEG⁽²⁷⁾ est établi chaque trimestre en fonction de l'évolution des conditions de marché sauf conditions particulières Nous consulter

Découvert ponctuel non convenu ou non formalisé (dépassement)

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé 7,50€

Frais de lettre d'information en cas de dépassement significatif de plus d'un mois⁽²⁸⁾ 7,30€

Découvert contractualisé

Le taux des intérêts du découvert éventuellement consenti correspond au taux de référence du montant de la tranche auquel appartient le découvert moins 1%, sauf conditions particulières⁽²⁷⁾

Crédits à la consommation

Les offres

Prêt amortissable à taux fixe

Prêt à consommer (auto, confort, perso) Nous consulter

Ouverture de crédit renouvelable

Suppletis Nous consulter

Les frais de dossier

Frais de dossier "Prêt à consommer auto" 1% du montant du prêt
Mini : 32,00€ - Maxi : 156,00€

Frais de dossier autre besoin de financement 1% du montant du prêt
Mini : 52,00€ - Maxi : 156,00€

Crédits immobiliers

Les offres

Prêt Lisseur Souple.....	Nous consulter
Prêt Tout Habitat (taux fixe ou révisable, amortissable ou in fine).....	Nous consulter
Prêts réglementés (à 0%, à l'accession sociale, conventionné).....	Nous consulter
Prêt Épargne Logement (pas de frais de dossier).....	Nous consulter

Assurances liées aux prêts

Assurance décès invalidité.....	Nous consulter
Assurance perte d'emploi.....	Nous consulter

Les frais de dossier

Frais de dossier.....	0,5% du montant du prêt
Mini : 340,00€	

Demandes spécifiques

Rédition du tableau d'amortissement.....	19,70€
Attestations diverses liées au prêt (par attestation).....	19,70€
Réaménagement du prêt.....	345,00€
Forfait échéance prêt en retard.....	19,70€
Frais de modification de date d'échéance ou de périodicité d'un prêt.....	31,00€
Frais de modification de compte à débiter.....	31,00€
Frais de modification de garantie.....	155,30€
Frais de modification d'objet d'un prêt.....	1% du montant du capital restant dû
Mini : 155,00€ - Maxi : 420,00€	
Frais de mainlevée partielle de garantie.....	152,25€
Frais de mainlevée totale de garantie.....	92,35€
Frais de déclaration de sinistre (assurance décès invalidité/assurance perte d'emploi).....	55,30€
Commission annuelle de confirmation d'ouverture de crédit.....	1% du montant
Frais de désolidarisation.....	1% du montant du capital restant dû
Mini : 155,00€ - Maxi : 420,00€ - Sous réserve de l'acceptation du prêteur	
Lettre d'Information annuelle des cautions (par an, par caution, par prêt).....	8,70€



Épargne et Placements financiers

Epargne

Les Livrets

Livret A, Compte d'Épargne Logement, Livret de Développement Durable, Codebis, Livret d'Épargne Populaire, Compte sur Livret

Ouverture.....	GRATUIT
Rémunération.....	Nous consulter

Plan d'Épargne Logement (PEL)

Ouverture.....	GRATUIT
Rémunération.....	Nous consulter

Gestion des excédents de trésorerie

Service TANDEM – épargne automatique – écopage ⁽²⁴⁾	1,46€/mois
Service TANDEM plus – épargne automatique – écopage écrêtage ⁽²⁴⁾	2,05€/mois

Assurance-vie et Plan d'Épargne Retraite Populaire (PERP)

Droit d'entrée.....	Nous consulter
Rémunération.....	Nous consulter
Frais de gestion.....	Nous consulter

Transfert de compte épargne

Vers une autre Caisse régionale Crédit Agricole	GRATUIT
Vers une autre banque	86,20€

Placements financiers

Les Comptes Titres Ordinaires (CTO), compte parts sociales et Plan d'Épargne en Actions (PEA)

Ouverture d'un compte parts sociales, d'un CTO ou d'un PEA	GRATUIT
Mise en place d'un Plan Epargne Boursier (PEB)	GRATUIT
Service de gestion conseillée	35,00€/trimestre

Les ordres de Bourse (hors frais d'intermédiation)

Frais variables de plateforme d'exécution en sus

- Bourse France : commission par ordre exécuté

	FRAIS FIXES	FRAIS PROPORTIONNELS	MINIMUM DE PERCEPTION
Centre d'appel	5,10€	1,25%	12,20€
Internet / Investstore Initial	2,55€	0,75%	7,60€
Investstore Intégral	Ordres ≤ 1 100€ 1,00€	Ordres ≥ 1 100€ 0,09%	

+ Frais supplémentaires (si option SRD = service de règlement différé) par prorogation (mini 6,00€)

	ACHAT	VENTE
Transaction ordre stipulé "Service à règlement différé" (HT)	0,025% du montant x nombre de jours de portage ⁽²⁹⁾ Min 3,05 €	GRATUIT
Transaction ordre en prorogation (HT)	Taux Euribor 1 mois + 0,20% (Taux révisable mensuellement)	

- Bourse étrangère : nous consulter

Les souscriptions OPCVM

Souscription et vente des OPCVM du Crédit Agricole	Nous consulter
Souscription OPCVM hors Crédit Agricole	Nous consulter

Les droits de garde (applicables sur la valeur du portefeuille au 31/12/2018) comprennent :

Tarification standard :

Forfait par compte actif par an, par compte titres, PEA et PEB	24,00€
--	--------

+ Frais à la ligne :

- Certificats Coopératifs d'Investissement du Crédit Agricole Nord de France, Varius, Parts sociales	GRATUIT
- Valeurs Groupe Crédit Agricole de la Gamme AMUNDI	GRATUIT
- Obligations et Actions CA	0,12%
- Autres valeurs	0,42%
- Valeurs étrangères	0,42%
- Titres nominatifs	0,42%

Maximum : 200,00€ (par an, par compte-titres, PEA et PEB)

Tarification avec l'option Investstore Integral :

Forfait par compte par an, par compte titres, PEA et PEB	12,00€
--	--------

+ Frais à la ligne :

- Gratuit pour les actions
- Tarifs standard pour les autres types de valeurs

Maximum : 200,00€ (par an, par compte-titres, PEA et PEB)

Transfert de compte-titres

Vers une autre Caisse Régionale Crédit Agricole	GRATUIT
Vers une autre banque	96,40€
Transfert simple d'une ligne titres française	7,60€
Transfert simple d'une ligne titres étrangère	38,00€

Demandes spécifiques

Service de calcul des plus-values	GRATUIT
Duplicata relevé Titres / IFU (imprimé fiscal unique)	1,00€
Inscription au PEA de titres non cotés	442,55€
Mise au nominatif pur de titres au porteur	76,10€
Mise au nominatif administré de titres au porteur	39,10€

Opérations sur or

Achat / vente d'or	4 % du montant
<small>(minimum 40,00€ par nature de pièce)</small>	
Récupération sur frais d'acheminement engagés à l'achat/vente d'or	50,00€
Frais d'expertise	55,00€



Les offres pour les Jeunes (jusqu'à 25 ans)

Tenue de compte

Tenue de tenue	GRATUIT
Frais pour compte sans mouvement (depuis 12 mois)	GRATUIT

Vos moyens et opérations de paiement

Cotisation carte pour les 12/17 ans

Cotisation Cirrus Mozaïc de retrait	GRATUIT
Carte Mastercard Mozaïc de paiement avec contrôle du solde	12,20€/an
Cotisation carte pour les majeurs notamment les 18 / 25 ans => voir page 7	

Facturation des opérations

Frais de retrait d'espèces au distributeur autre banque dans la zone Euro	GRATUIT
---	---------

Carte de retrait

Carte de dépannage Libre Service Agence ⁽¹⁴⁾	0,75€/retrait
---	---------------



Bon à savoir !

Offre carte pour les 18-25 ans

Les jeunes de 18 à 25 ans bénéficient d'une remise de 50 % sur les cotisations des cartes de retrait et de paiement (Sauf carte EKO).

COTISATION CARTE : -50 %

Offres groupées de services

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

Cotisation à une offre groupée de services

Compte à Composer (CAC) avantage tarifaire supplémentaire :	
Pour les 18-25 ans	-50 % sur la cotisation CAC

Offre « EKO and Job » pour les 18-25 ans	3 € (2 € +1 €) par mois
Offre EKO (détail offre EKO à 2,00€ par mois en page 13)	
Service Job + service d'accompagnement à la recherche d'emploi :	
- Parcours personnalisé de recherche d'emploi (coaching) proposé par JOBMAKER	
- MOOC de développement de compétences sur des thématiques professionnelles et des outils utilisées en entreprises proposé par SKILEOS	
- préparations à la certification en langues proposé par GLOBAL EXAM	
Service Job+	1,50€ par mois

Offre Globe-Trotter

Conditions spécifiques réservées aux jeunes de 18 à 25 ans qui partent plus de 4 mois consécutifs à l'étranger :

Souscription seule	7,00€/mois
Souscription en complément du Compte à Composer	3,00€/mois

Cette offre est également proposée aux personnes de 26 à 30 ans ayant le statut d'étudiant.

Commissions inter-réseaux de retrait supportées à l'étranger	GRATUIT
(au lieu de 3,35€ / retrait + 2.45 % du montant)	
Commissions inter-réseaux de paiement carte à l'étranger	GRATUIT
(au lieu de 0,35€ + 2,45% du montant)	
Deux virements internationaux par mois	GRATUIT
(un virement reçu et un virement émis par mois / hors frais de change)	

Comptes-Services MOZAÏC

Arrêt de la commercialisation au 18 novembre 2013. Les Comptes-Services existants restent en vigueur aux conditions tarifaires ci-dessous.

Avec Carte "ma 1 ^{ère} carte" ou Mozaïc de retrait	3,95€/mois
Avec Carte Mozaïc internationale de paiement	4,80€/mois

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention (-50%)	soit 4,00€/opération
Plafond mensuel (-50%)	40,00€/mois

Crédits

Mozaïc Permis, Mozaïc Projets, Prêts étudiants	Nous consulter
Good LOC' (jusqu'à 30 ans)	Nous consulter
Permis 1€/jour (jusqu'à 26 ans)	Nous consulter

Epargne et placement financier

Livret TIWI/ Livret Jeune Mozaïc/ Livret A	
Ouverture	GRATUIT
Rémunération	Nous consulter

Les droits de garde (applicables sur la valeur du portefeuille au 31/12/2018)

Tenue de compte	GRATUIT
Forfait de tenue de compte / Frais fixes / Commission proportionnelle	GRATUIT
Commission proportionnelle	GRATUIT

Assurances et Prévoyance

Assurances de biens	
Assurance Multirisque Habitation ⁽³⁰⁾	Nous consulter
Assurance Tous Mobiles ⁽³⁰⁾	Nous consulter



Opérations à l'étranger

Emission d'un virement non SEPA⁽³⁾ (en devises ou hors EEE)*

Virements émis	17,75€
Virements émis tous frais à la charge de l'émetteur	21,00€
+ frais de la banque étrangère	
Virements émis tous frais à la charge du bénéficiaire	1/1000
Mini : 21,00€	
Virements reçus (en devise ou hors EEE)	17,75€
Frais de mise en place ou modification d'instruction d'un virement permanent	9,20€

Chèque tiré sur nos caisses*

Chèque émis en euros < 152€	7,75€
+ Frais de télétransmission : 7,00€	
Chèque émis en euros > 152€	0,15 % du montant
Mini : 17,00€ - Maxi : 258,00€	
+ Frais de télétransmission : 7,00€	

Chèque remis Sauf Bonne Fin (SBF)*

Chèque reçu en devises ou en euros < 152€	GRATUIT
Chèques reçu en devises ou en euros > 152€	0,10%
Mini : 18,00€ - Maxi : 92,00€	

(Cas spécifique pour Espagne : frais de timbres fiscaux en sus)

Chèque remis pour crédit après encaissement*

Commission d'encaissement	0,10%
Mini : 27,30€ - Maxi : 118,75€	
+ Frais de port	40,60€
* + Commissions de change pour opération en devises	0,10 %
Minimum : 17,55€	

Divers

Copie du Swift	5,95€
Frais par virement pour RIB/IBAN-BIC absent ou incomplet	11,10€
Frais impayé sur chèque	50,75€
+ Éventuel frais de banque étrangère	
Modification d'instruction ou demande de sort	16,25€



Assurances et Prévoyance

Assurances pour vous et vos proches

Assurances : Complémentaire santé⁽³⁰⁾, Garantie des Accidents de la Vie⁽³⁰⁾, Décès⁽³²⁾, Obsèques⁽³³⁾, Vers l'Autonomie⁽³²⁾ Nous consulter

Assurances pour vos biens

Assurances : Automobiles⁽³⁰⁾, Habitation⁽³⁰⁾, Garantie Locative⁽³⁰⁾, Tous Mobiles⁽³⁰⁾, Télésurveillance⁽³¹⁾ Nous consulter

Assurances protection contre les risques de la vie quotidienne

Protection juridique Pleins Droits⁽³⁰⁾ Nous consulter

Sécuricompte Protection Vol⁽³⁰⁾ (n'est plus commercialisé) 2,45€/mois

Sécuricompte Protection Famille⁽³⁰⁾ (n'est plus commercialisé) à partir de 2,65€/mois

Sécuricompte Secours⁽³⁰⁾ (n'est plus commercialisé) 0,95€/mois

Autres assurances⁽²³⁾

Assurance SécuriCOMPTE découvert⁽²²⁾ de 1,37€ à 4,31€/mois

- SécuriCOMPTE découvert : ≤ à 300€ 1,37€/mois

- SécuriCOMPTE découvert : 301€ à 800€ 2,36€/mois

- SécuriCOMPTE découvert : 801€ à 1200€	3,32€/mois
- SécuriCOMPTE découvert : 1201€ à 1500€	4,31€/mois
Assurance SécuriCOMPTE plus	2,04 € / mois
Assurance SécuriCOMPTE plus Premium*	4,28 € /mois
Assurance SécuriBUDGET	1,70 € / mois
Assurance SécuriBUDGET Premium*	3,50 € / mois
Assurance SécuriEPARGNE	0,26 € / mois
Assurance SécuriEPARGNE Premium*	1,91 € /mois
Assurance SécuriWEB	1,27 € /mois
Assurance SécuriWEB Premium*	2,55 € /mois
Assurance SécuriZEN	1,90 € /mois
Assurance SécuriLIVRETS	1,90 € /mois

*montants de garantie supérieurs



Succession

Frais d'ouverture et de traitement de dossier de succession	0,90%
Mini 72,60€ - Maxi 604,00€	des avoirs en dépôt*
* Calculés sur la base des comptes individuels du défunt et de la totalité des comptes joints, hors assurance vie, au jour du décès	
Frais de gestion par an (à date anniversaire)	52,80€



Vos abonnements Presse

Les magazines Uni Éditions⁽³⁴⁾

Dossier Familial	11,90€/trimestre
Santé Magazine (12 numéros par an)	7,90€/trimestre
Détente Jardin (8 numéros par an)	17,60€/an
Régal (6 numéros par an)	23,90€/an
Maison créative (6 numéros par an)	19,90€ /an
Détours en France (8 numéros par an)	11,25€/trimestre
+ de Pep's (6 numéros par an)	19,90€/an
Parents (9 numéros par an)	25,90€ /an

Service client Uni-Éditions : pour toute question relative aux publications - Numéro Cristal : 09.69.32.34.40 (appel non surtaxé)



Résoudre un litige

Le Crédit Agricole à votre écoute

Votre conseiller est votre interlocuteur privilégié pour vous informer sur la gestion de votre compte et l'utilisation des services que nous vous proposons. Le Crédit Agricole, soucieux de vous apporter le meilleur service, a mis en place un dispositif de prise en charge de vos réclamations en 3 étapes.

1. Votre Agence

En cas de problème, le Directeur de votre agence est à votre disposition pour trouver une solution appropriée.

2. Le Service Qualité Clients

Le Service Qualité Clients de la Caisse régionale prend en charge vos réclamations si la réponse apportée préalablement par votre conseiller ou le Directeur de votre agence ne vous satisfait pas. Vous pouvez le contacter :

- Par courrier : Service Qualité Clients – BP 369 – 59020 Lille cedex

- Par mail : service.qualite@ca-norddefrance.fr

- Sur le site internet : en remplissant le formulaire en ligne à l'adresse suivante : <https://www.ca-norddefrance.fr/contactez-nous-.html?objet=reclamation>

- Par téléphone : 03 66 33 33 33 (N° non surtaxé)

Votre demande sera prise en compte sous 48h et une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais (avec un maximum de 30 jours ouvrés, sauf complexité particulière de votre dossier).

3. Le Médiateur

En cas de différend non résolu, si vous êtes une personne physique agissant à titre non professionnel, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur dans les conditions prévues par le code monétaire et financier et conformément à la charte de la Médiation.

Par courrier adressé à : Monsieur le Médiateur auprès du Crédit agricole Nord de France, CS 70386, 62 027 ARRAS CEDEX

ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site : <http://mediateur.ca-norddefrance.fr/>.

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

Le Médiateur statue dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de sa saisine au client et à la Caisse Régionale sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le déroulement de la procédure de médiation est consultable sur le site internet du Médiateur (<http://mediateur.ca-norddefrance.fr/>).

Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez également saisir le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par écrit (Le Médiateur – 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 de l'AMF – Rubrique du Médiateur, à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>).

Pour tout litige relatif à la commercialisation des contrats d'assurance, 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.

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

La souscription de certains produits et services est soumise à conditions et ou à l'accord de la Caisse régionale.

L'ensemble de nos conditions générales est disponible auprès de nos agences et sur www.ca-norddefrance.fr/tarifs.

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Nord de France est :

- Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09 (www.acpr.banque-france.fr)

- Contrôlée par Crédit Agricole S.A. : 12 place des Etats Unis, 92127 Montrouge

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

1. Carte de débit : Sont considérées comme des cartes de débit : les cartes à débit immédiat, les cartes à autorisation systématique.

Les opérations de paiement sont débitées sur le même compte support dans un délai maximal de 48h.

2. Carte de crédit : Sont considérées comme des cartes de crédit : les cartes à débit différé, qui portent désormais la mention CREDIT. Les opérations de paiement 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.
3. Zone SEPA : Single Euro Payments Area - Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque.
4. Hors attestations portant sur des prêts pour lesquelles il convient de se référer à la rubrique Découverts et crédits.
5. Cours du jour disponible en agence.
6. Paylib permet d'effectuer des paiements sur des grands sites e-commerçants (liste disponible sur 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.
7. Appstore : marque Apple enregistrée au nom de la société Apple Inc- Service téléchargement proposé par Apple Inc, titulaire de la marque Appstore.
8. Google Play Store sous système d'exploitation Android TM : marques de Google Inc.
9. Windows Phone Store et/ou tout autre nom de produit Microsoft mentionné : marques déposées par Microsoft Corporation.
10. Le service Filalerte permet de recevoir un SMS ou un message vocal sur le téléphone mobile lorsque :
 - une opération se présente alors que le compte est en découvert de plus de 152 € ;
 - le solde du compte atteint un montant, plancher ou plafond, fixé par le client.
11. Réservée aux clients n'ayant pas accès au chéquier.
12. Associée à une ouverture de crédit renouvelable. Le montant de la cotisation est hors coût du crédit. Les services d'assurances sont souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelle du Crédit Agricole (CAMCA). Les services d'assistance sont souscrits auprès de Mutuaide Assistance.
13. Dans la limite maximum du montant de la cotisation due, moins 1€ à titre de participation financière minimum. Le Bonus Gold est une réduction de prix qui s'applique dès la deuxième cotisation annuelle, à raison de 0,05 € par retrait dans les distributeurs du Crédit Agricole ou par paiement à l'exception, sur certaines autoroutes, des règlements successifs effectués aux péages sur une courte période qui constituent une opération unique. Une participation financière minimum au titre de chaque cotisation reste à votre charge. Le Bonus Gold s'applique aux cartes Gold MasterCard, Visa Premier, Visa infinite et World Elite à usage non- professionnel.
14. Pour la carte Libre-Service Agence : retraits au(x) seul(s) distributeur(s) de votre agence. Pour la carte Libre-Service Banque : retraits aux distributeurs du Crédit Agricole Nord de France.
15. Opération par carte (paiements et retraits).
16. Retrait en France uniquement.
17. Utilisation possible exclusivement dans les pays européens dont la liste est communiquée avec le contrat.
18. Opération par virements en Euros ou en devise suédoise, dans l'Espace Economique Européen, automatisables avec l'IBAN du bénéficiaire et le code BIC de la banque.
19. La date de valeur est la date prise en compte pour le calcul des intérêts débiteurs.
20. Ce prix n'inclut pas l'abonnement à Dossier Familial (11,90€/trim). L'abonnement est résiliable avant la fin de la période de gratuité. Uni-Editions : 22 rue Letellier 75739 Paris Cedex 15. 09.69.32.34.40 (appel non surtaxé).
21. En fonction du montant du découvert concerné accordé par contrat séparé, sous réserve d'acceptation du dossier par le Crédit Agricole Nord de France.
22. Dans les limites et conditions prévues aux contrats d'assurances spécifiques souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA) Société d'Assurances régie par le Code des Assurances, fonds d'établissement 250 000€ - 65, rue de la Boétie 75008 Paris - Siren 428 681 985.
23. Facturation des agios puis remboursement à hauteur du montant des agios dans la limite du forfait annuel : cumul compris entre 5€ et 20€.
24. Mandat de placement automatisé des excédents de trésorerie.
25. En application de l'article L312-1-3 alinéa 2 du code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière.
26. En application de l'article R312-4-3 du code monétaire et financier, le montant appliqué à la situation de fragilité financière du client est revalorisé annuellement en fonction de l'indice INSEE des prix à la consommation hors tabac.
27. Taux de référence : taux trimestriel calculé par la Banque de France applicable aux découverts aux particuliers, et publié au Journal Officiel, soit, pour la tranche de 1 à < 3000 euros, 20,60 % au 01/07/2017.
28. Information réalisée en application de l'article L312-92 alinéa 2 du code de la consommation
29. Nombre de jours de portage : nombre de jours compris entre la date de livraison (jour de négociation +3 jours) et la date de règlement/livraison de fin de mois de la liquidation en cours.
30. Contrats assurés par PACIFICA, filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances. PACIFICA, S.A. au capital entièrement libéré de 281.415.225 euros, entreprise régie par le Code des Assurances. Siège social : 8-10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.
31. Contrat proposé par NEXEJUR Protection - Groupe Crédit Agricole. SAS au capital de 12 547 360 euros. Siège social : 13, rue de Belle Ile 72190 COULAINES. SIREN 799 869 342 RCS LE MANS. N° TVA FR 19 799869342. Agrément CNAPS AUT-072-2113-07-09-20140389180 « l'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient ».
32. Contrat proposé par PREDICA - Compagnie d'assurance de personnes, filiale de Crédit Agricole Assurances, entreprise régie par le Code des Assurances, S. A. au capital entièrement libéré de 997 087 050 euros, siège social : 50-56 rue de la procession 75015 Paris, SIREN 334 028 123 RCS Paris.
33. Contrat assuré par Prédica et proposé par Préviséo et Mondial Assistance France. Préviséo Obsèques. S.A. au capital de 500 000 euros. Siège social : 50-56, rue de la Procession - 75015 Paris - 409 463 866 RCS Paris. Mondial Assistance France SAS Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros. Siège social : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint ouen 490 381 753 RCS Paris. Mondial Assistance France agissant au nom et pour le compte de Fragonard Assurances. Fragonard Assurances - S.A. au capital de 37 207 660 euros, 479 065 351 RCS Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances, siège social : 2, rue Fragonard 75017 Paris.
34. Ces publications sont éditées par la SAS UNI-EDITIONS filiale de presse du groupe Crédit Agricole 22 rue LETELLIER PARIS 15ème.

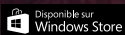


MÊME FERMÉE,
MA BANQUE
EST OUVERTE.

Téléchargez Ma Banque,
première application bancaire
des Français*.



Ma Banque



* Classement applications gratuites App Store, Google Play et Windows Store au 23/09/2015. Google Play est un service de Google Inc. App Store est un service d'Apple Inc. Windows Phone Store est une marque déposée par Microsoft Inc. Téléchargement et accès gratuits de 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.

ND : 1733C01 - Crédit photo : Istock - pixelfit - Édité par Crédit Agricole Nord de France - 440 676 559 RCS LILLE MÉTROPOLE.