NORMANDIE-SEINE

Nos tarifs 2024

Mises à jour au 21/02/2024

Ces mises à jour sont identifiées par le symoble suivant : ❖

Principales conditions tarifaires 2024

En vigueur au 01/01/2024

Tarifs en euro HT

Entreprises, Grandes Associations, Professionnels de l'immobilier, Institutions et Acteurs de l'économie Publique

ENTREPRISES

LE PRIX DE VOS SERVICES EN TOUTE TRANSPARENCE

Cher(e) client(e), cher(e) sociétaire,

Nous avons le plaisir de partager avec vous cet extrait de nos nouvelles conditions tarifaires applicables au 1er janvier 2024.

Parce que notre raison d'être est « d'agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société », et en tant que banque coopérative du territoire, nous nous engageons à vous accompagner au quotidien, dans vos projets. Pour cela, nous vous apportons une expertise de proximité au travers d' équipes dédiées.

Nos conseillers, chargés et experts sont à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos besoins dans les différentes phases de la vie de votre entreprise.

En accord avec notre volonté de demeurer une des banques les plus attractives de notre territoire, notre tarification continue d'évoluer tout en restant juste, transparente et simple.

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

Karine BOURGUIGNON,
Directeur Général Crédit Agricole Normandie Seine

PROXIMITÉ
EXPERTISE
CONSEIL

CENTRE D'AFFAIRES DE ROUEN
Immeuble Victoria - Plaine de la Ronce
375 Contre Allée - Route de Neufchâtel
76230 Isneauville

CENTRE D'AFFAIRES DE ROUEN
Projets de Développement Régional
Immeuble Victoria - Plaine de la Ronce
375 Contre Allée - Route de Neufchâtel
76230 Isneauville

CENTRE D'AFFAIRES LE HAVRE
62 rue Marceau
76600 Le Havre

CENTRE D'AFFAIRES D'ÉVREUX
5 rue de la Rochette
C530422
27004 Evreux

PÔLE DE RELATION CLIENT
prc@ca-normandie-seine.fr
02 27 76 69 80
(prix d'un appel local)

SOMMAIRE

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN	**P.4**
Fonctionnement et suivi du compte	4
Suivi et gestion de compte à distance	4
GESTION DES FLUX ET DES PAIEMENTS	**P.5**
Opérations au débit - Décaissement	5
Opérations au crédit - Encaissement	6
Gestion de trésorerie	6
FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION ET DES INVESTISSEMENTS	**P.7**
Avals ou cautions bancaires	7
Plafond de trésorerie Court Terme (CT)	7
Financement Moyen Long Terme (MLT)	7
Financement Court Terme (CT)	7
PRINCIPALES OPÉRATIONS INTERNATIONALES	**P.8**
Opérations à destination de l'étranger	8
Opérations venant de l'étranger	9
Opérations diverses import-export	10
EXPERTISES	**P.10**
Ingénierie sociale	10
Ingénierie financière	11
Banque du dirigeant	11
EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS	**P.11**
Epargne bancaire	11
Epargne financière	11
La salle des marchés	11
Droits de garde sur compte-titres en Investor Initial	11
Frais de bourse (marché France)	11
AUTRES SERVICES	**P.12**
Opérations diverses	12
Oppositions	12
IRRÉGULARITÉS & INCIDENTS	**P.13**
Incidents sur paiement - impayés	13
Incidents bancaires	13
RÉSOUDRE UN LITIGE	**P.15**

VOTRE COMPTE AU QUOTIDIEN

Fonctionnement et suivi du compte

Commission de mouvement de compte	max 0,16%
Frais de tenue de compte Entreprise	31,50 € / mois
Frais de tenue de compte Grandes Associations(1)	31,50 € / mois
Frais de tenue de compte inactif*	30,00 € / an
Tenue du dossier Entreprise	à partir de 150 € / an
Frais d'émission d'un chèque de banque	14,40 €
Relevé de compte décadaire (3 par mois dont un gratuit)	3,00 € / mois
Relevé de compte journalier	20,00 €/ mois
E-relevé (document dématéralisé)	GRATUIT
Cotisation Carte Business à débit immédiat	58,00 € / an
Cotisation Carte Business à débit différé	58,00 € / an
Cotisation Carte Business Executive à débit différé	139,00 € / an

** 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.*

(1) Associations suivies en Centres d'Affaires Entreprises - Projet de Développement régional

Suivi et gestion de compte à distance

Service de banque à distance

Centre de Relation Client - CA Direct	GRATUIT
En cas de demande de consultation du solde d'un compte	0,50 € / appel
CA en Ligne Vision Entreprise (consultation)	GRATUIT
CA en Ligne Action Entreprise (consultation - gestion - bourse)	16,50 € / mois

Echanges de données sécurisées informatisées

Abonnement, Ebics	60,20 € / mois

SECURIBAN hors EDI	Package SECURIBAN EDI**
30,00 € / mise en service	Pas de frais de mise en service
	+ 2,50 € / mois
0,70 € / demande de vérification	0,50 € / demande de vérification

***Réservé uniquement aux détenteurs d'un abonnement EDI*

Abonnement EDI Web Entreprises	45,10 € /mois
Frais de relevé par écriture télétransmise	0,01 €
Abonnement Expert-comptable	de 57,50 € à 229,90 €
Pack Prélèvements	de 5,80 € à 58,10 €
Prélèvement interentreprise télétransmis (l'unité)	0,42 €
Autres opérations télétransmises (par opération)	0,16 €
Option Internationale	5,40 €
Certificats PERFORMANCE ❖	44,00 €
Certificats PREMIUM ❖	69,00 €
Certificats 3SKEY ❖	104,00 €
Confirmation de virements par fax (l'unité)	20,00 €

Abonnement SWIFT	118,50 € / mois
Relevé de compte (au format SWIFT) MT940	21,00 €

GESTION DES FLUX ET DES PAIEMENTS

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

J = date de l'opération en jours ouvrés
E = date d'échéance
E = date d'échéance si effets remis 7 jours ouvrés avant l'échéance*

Opérations au débit - Décaissement

Paiement par carte		
Cotisation Carte Business à débit immédiat		58,00 € / an
Cotisation Carte Business à débit différé		58,00 € / an
Cotisation Carte Business Executive à débit différé		139,00 €/an
Paiement en euros zone Euro		GRATUIT
Paiement en devises ou hors zone Euro		2,50 % du montant de l'opération + 0,50 €
Autres paiements	Valeur	
Paiement d'un chèque	J	GRATUIT
Paiement d'un prélèvement SEPA[1]	J	GRATUIT
Paiement d'un effet	E	GRATUIT

Retrait d'espèces dans un Distributeur Automatique de Billets (DAB)	
Retrait dans un distributeur Crédit Agricole	GRATUIT
Retrait en euros dans un distributeur autre que le Crédit Agricole en zone Euro (hors cartes Business, nombre de retraits gratuits variables selon type de cartes)	1,00 €
Retrait DAB en devises ou hors zone Euro	2,70 % du montant de l'opération + 4,00 €

Emission de virement SEPA[1] Opération libellée en euro à destination de la zone SEPA dans un pays de l'EEE [1]	AGENCE	INTERNET
Frais par virement occasionnel		GRATUIT
• vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	
• vers un compte d'une autre banque	26,20 €	
Frais par virement permanent		
• vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	
• vers un compte d'une autre banque :		
- à la mise en place	26,30 €	
- à l'unité	1,00 €	
Frais par virement SEPA instantané occasionnel		GRATUIT
Frais par virement occasionnel télétransmis Ebics ou EDI Web		0,16 €
Frais par virement SEPA hors EEE		5,00 €
Modification d'un virement permanent		GRATUIT
Frais de demande d'annulation de virement émis		6,60 €

Opérations au crédit - Encaissement

Espèces

Remise d'espèces Grands Remettants		NOUS CONSULTER
Comptage de fonds		NOUS CONSULTER

Virements

	Valeur	
Réception d'un virement SEPA[1]	J	GRATUIT
Réception d'un virement SEPA à échéance	J	GRATUIT

Remise de chèques - cartes

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

Avis de prélèvement

Pack Prélèvement		NOUS CONSULTER
Remise télétransmission Ebics ou EDI Web (l'unité)	J	0,16 €
Prélèvement interentreprise télétransmis (l'unité)	J	0,42 €
Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement		GRATUIT
Mise en place autorisation de paiement de prélèvement interentreprise		12,30 €
Attribution d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS) de prélèvement		55,00 €
Modification / suppression opération SEPA Direct Debit (SDD) à la demande du client		5,80 €

Remise d'effet à encaissement ou à l'escompte

LCR : Lettre de Change / Relevé BOR : Billet à Ordre Relevé

LCR et BOR support papier (l'unité)	E*	5,70 €
LCR télétransmise Ebics ou internet (l'unité)	E*	0,16 €
LCR réclamée, prorogée		20,20 €
Commission sur effet modifié		GRATUIT

Location de Terminaux de Paiement Electronique

Gamme de matériels fixes ou portables	*NOUS CONSULTER
Frais de dossier adhérent (installation)	*de 26,00€ à 63,00 €
Installation « 3xCB »	*NOUS CONSULTER
Éditeur lecteur de chèque (par mois)	17,00 €

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

Abonnement Up2Pay e-Transaction	*NOUS CONSULTER
Up2Pay Fidélité / Fidélité Premium	*NOUS CONSULTER
Up2Pay par lien Standard & Access	*NOUS CONSULTER
Up2Pay Mobile	*NOUS CONSULTER

Gestion de trésorerie

Virements de trésorerie

Frais de virement de trésorerie en agence (l'unité)	26,30 €

Frais de virement de trésorerie Ebics (l'unité)	4,80 €
Centralisation de trésorerie inter Caisses Régionales	
Frais de mise en place et de gestion	NOUS CONSULTER
Echelles d'intérêts par mois	NOUS CONSULTER
CA e-banking : suivi et pilotage de vos solutions de centralisation	GRATUIT
Centralisation de recettes	
Forfait par point d'encaissement	16,70 € / mois
Frais de mise en place (par compte)	33,40 €
Frais d'ajout d'un compte supplémentaire	33,40 €

FINANCEMENT DU CYCLE D'EXPLOITATION ET DES INVESTISSEMENTS

Avals ou cautions bancaires	
Commission d'engagement	de 0,50 % à 2 %, mini de 50,00 €
Frais de dossier selon la complexité	mini 50,00 €
Mainlevée	50,00 €
Plafond de trésorerie Court Terme (CT)	
Commission d'engagement	de 0,50 % à 1 % / an, mini 50 €
Frais de dossier de réexamen	1 % mini 90,00 €
Financements Moyen Long Terme (MLT)	
Frais de dossier prêt à MLT par dossier	1 % mini 120,00 €
Financements Court Terme (CT)	
Découvert autorisé	
Frais de dossier	1 % mini 120,00 €
Commission de plus fort découvert	0,15%
Commission de non-utilisation	NON FACTURÉ
Commission de confirmation ou d'engagement	1 % / an maxi 1 600 € / dossier
Commission d'immobilisation	NON FACTURÉ
Crédit court terme	
Frais de dossier	1 % mini 120,00 €
Escompte	
Frais de dossier	1 % mini 120,00 €
Commission d'endos	NON FACTURÉ
Traitement de remise d'effets	5,70 € sur papier - 0,16 € par télétransmission ou Internet
Prorogation d'effets / effets prorogés (par effet)	19,20 €
Réclamation d'effets	19,20 €
Commission d'incidents (sur effet)	19,20 €
Changement de domiciliation	37,00 €
Avis de sort	NON FACTURÉ
Présentation à l'acceptation (par effet)	NON FACTURÉ

Dailly

Frais de dossier	**1 % mini 120,00 €**
Frais par bordereau de cession Dailly	**19,80 €**
Commission par facture cédée	**6,60 €**
Frais de gestion d'une ligne de créances Dailly	**6,60 €**
Commission par notification	**19,80 €**
Prorogation de créance	**19,80 €**
Frais de relance	**19,80 €**
Frais d'impayés	**19,80 €**

Opérations diverses liées aux crédits

Avenant à contrat de prêt par prêt et selon la compléxité (par prêt)	**minimum 250,00 € - maximum 350,00 €**
• Avec un maximum par emprunteur	**1 500,00 €**
Décompte de remboursement anticipé	**37,00 €**
Duplicata relevé de prêt	***19,16 €**
Mainlevée de garantie	**de 150,00 € à 350,00 €**
Modification de compte à débiter, date d'échéance	**37,00 €**
Demande de délai sur prochaine échéance	**37,00 €**

PRINCIPALES OPERATIONS INTERNATIONALES

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

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

Une commission de change s'applique à toute opération négociée en devises (import et export)	**0,10 % mini 20,70 €**

Opérations à destination de l'étranger

Virement Monde[3]	Commission de transfert	Commission de transmission ou de rapatriement	Commission pour données DO / BEN incomplètes
• Virement émis Monde[3] remis en agence	**0,10 % mini 23,20 € maxi 58,50 €**	**7,80 €**	**6,60 €**
• Virement télétransmis Monde[3]	**-20 % de la tarification standard**	**7,80 €**	**6,60 €**

	Commission de personnalisation	Commission de transfert	Commission de transmission
Émission d'un chèque de banque	**22,10 €**	**0,10 % mini 23,20 € maxi 58,50 €**	**-**
Paiement d'un chèque	**-**	**0,10 % mini 28,70 € maxi 112,50 €**	**7,80 €**

Paiement d'effet libre ou documentaire	Commission de transfert	Commission de transmission
Effet libre à vue ou à échéance	**0,15 % mini 44,10 € maxi 180,80 €**	**7,80 €**
Effet documentaire à vue ou à échéance	**0,20 % mini 39,70 €**	**7,80 €**

Opérations diverses du portefeuille	
Prorogation, nouvelle présentation, avis de sort	**37,50 €**
Acceptation	**58,50 €**
Impayé sans protêt	**69,50 €**
Impayé avec protêt (plus frais d'huissier)	**80,50 €**
Effet en souffrance, par effet	**37,50 € / mois**
Crédit documentaire	
Frais de dossier *Si saisie internet, -20 % sur les frais de dossier*	**89,30 €**
Commission d'ouverture	**de 0,25 % à 0,50 % mini 138,90 € / trimestre indivisible**
Commission de levée de documents	**0,125 % mini 122,40 €**
Commission de paiement différé	**1/12 % mini 102,6 € / mois indivisible**
Commission de modification	
• si augmentation de montant ou prorogation de validité du crédit	**0,25 % à 0,50% mini 138,90 € / trimestre indivisible**
• autres modifications	**111,40 €**
Commission d'irrégularités	**138,90 €**

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

Garantie émise	
Commission d'engagement	**0,25 % à 0,50 % mini 141,10 € / trimestre indivisible**
Commission d'établissement d'acte variable selon la complexité de l'acte	**mini 135,20 €**
Avenant	**80,50 €**

Opérations venant de l'étranger

Virement international[3]	
Commission de rapatriement	**15,40 €**
Encaissement d'un chèque	*Commission d'encaissement*
• Crédit « Sauf Bonne Fin »	**0,10 % mini 22,10 € maxi 119,10 €**
Impayé	**36,30 €**
• Crédit après encaissement	**0,10 % mini 76,10 € maxi 184,10 €**
Impayé	**180,80 €**
Encaissement d'effet libre ou documentaire	*Commission d'encaissement*
Effet libre	**0,10 % mini 24,30 € maxi 126,80 €**
Effet documentaire	**0,20 % mini 52,90 €**

+ acceptation, prorogation, avis de sort, impayé, réclamation	45,30 €
Crédit documentaire[4]	
Préavis	86,00 €
Commission de transmission	86,00 €
Commission de notification	0,10 % mini 142,30 €
Commission de confirmation	variable selon pays / trimestre indivisible
Commission de modification (hors augmentation ou prorogation)	114,70 €
Commission de levée de documents	0,15 % mini 184,10 €
Commission d'acceptation ou de paiement différé	variable selon pays
Commission de mise en conformité des documents	110,30 €
Commission d'examen des documents	126,80 €
Commission de négociation	variable selon pays (plus intérêts)
Commission de transfert de crédit (perception mini : 2 mois)	0,15 % mini 281,20 €
Garantie reçue	
Commission de transmission	121,30 €
Commission de modification	121,30 €
Commission de mise en jeu	121,30 €

Opérations diverses import-export

Achat et vente à terme, Flexigain	
Frais de dossier achat ou vente à terme, Flexigain, Flexiterme	54,10 €
Utilisation Flexigain, Flexiterme	23,20 €
Prorogation, levée anticipée	23,20 €
Comptes en devises	
Commission d'arrêté de compte	15,40 € / mois
Placement en devises, frais de dossier dépôt à terme	46,30 €
Dates et valeurs	
Change tiré import	J - 2 ouvré, J = date de valeur d'acquisition des devises
Change tiré export	J + 2 ouvré, J = date de valeur de cession des devises

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

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

EXPERTISES

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

Ingénierie sociale

Apportez les dispositifs permettant de fidéliser vos salariés	
Epargne salariale	
Epargne retraite	NOUS CONSULTER
Santé et Prévoyance individuelle et collective	

Ingénierie financière

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

Montage de financement structuré	NOUS CONSULTER
Fusions / Acquisitions	
Transmissions d'entreprises	

Banque du dirigeant

Coordonnez le développement de votre entreprise avec celui de votre patrimoine

Assurance «Homme-Clé»	NOUS CONSULTER
Bilan conseil	

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Epargne bancaire

Livrets	NOUS CONSULTER
Compte Excédent Trésorerie	NOUS CONSULTER
Dépôts à terme	NOUS CONSULTER

Epargne financière

Souscription, rachat SICAV et FCP de trésorerie

OPC monétaire, OPC trésorerie	voir notice d'information / prospectus simplifié
Souscription Dépôt à terme, bon de caisse, certificat de dépôt négociable, parts sociales	GRATUIT
Souscription d'OPC autres établissements par opération	*31,80 €
Opérations de gré à gré (achats, ventes) par ligne	1,20 % plafonné à 600,00 €

La salle des marchés

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

Droits de garde sur compte-titres en Investor Initial

Prélèvement semestriel en août 2024 et janvier 2025 sur valorisation du contrat au 30/06/2024 et 31/12/2024 :

Frais par titre détenu	Frais fixes par ligne	Frais proportionnels à la valorisation
Parts sociales	GRATUIT	GRATUIT
OPC et Actions CA	GRATUIT	*0,150 %
Obligations CA	GRATUIT	*0,150 %
Autres valeurs	*1,66 €	*0,167 %
Forfait par compte titres	*6,25 €	
Plafonnement de la perception par contrat, par semestre		*187,50 €

Frais de bourse (marché France)

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

Frais de négociation d'actions, d'obligations et de bons de souscription sur CTO	Ordres passés par téléphone*	Ordres passés par internet (InvestStore Initial)
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20 %	0,50 %
Minimum perçu par ordre	20,00 €	8,00 €
Ordre passé par Invest Store Intégral		
Commission annuelle de service par compte sur CTO		
• Nombre d'ordres annuel ≥ 24		GRATUIT
• Nombre d'ordres annuel < 24		200,00 €
Frais par ordre :		
• Ordre < 1 500 €		0,50%
• Ordre ≥ 1 500 € et < 5 000 €		7,50 €
• Ordre ≥ 5 000 € et < 10 000 €		12,00 €
• Ordre ≥ 10 000 €		15,00 €
Warrant (frais fixe par ordre)		3,00 €
Frais ordre par téléphone*		20,00 €

**CA Direct Bourse : 02 32 86 89 00 (prix d'un appel local).*

Frais de négociation de droits de souscription et d'attribution		
Commission proportionnelle au montant brut négocié	1,20 %	0,50 %
Minimum perçu par ordre	3,30 €	3,15 €

AUTRES SERVICES

Opérations diverses	
Frais de recherche simple et photocopie (à l'unité à la demande du client)	*14,50 €
Frais de photocopie chèque ou remise (à l'unité)	*8,20 €
Frais de recherche complexe	*NOUS CONSULTER
Mise en place, suivi et gestion des commandes de lettres chèques	112,50 €
Coût de fabrication des lettres chèques	NOUS CONSULTER
Informations aux commissaires aux comptes	*89,20 €
Location coffre-fort selon niveau d'assurance (par année civile)	
• ≤ 15 300 €	*78,20 €
• de 15 301 € à 45 800 €	*122,50 €
• de 45 801 € à 152 500 €	*200,20 €
Location coffre-fort temporaire	*23,20 € / mois

Oppositions	
Frais d'opposition chèque ou chéquier par l'émetteur	15,50 €
Frais d'opposition sur prélèvement	GRATUIT
Frais d'opposition sur carte pour perte, vol	GRATUIT

IRRÉGULARITÉS & INCIDENTS

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

Incidents sur paiement - impayés		
Sur avis de prélèvement interne (remettant)	J	7,90 €
Sur avis de prélèvement externe (remettant)	J	7,90 €
Sur effet	E	19,20 €

Incidents bancaires	
Commission d'intervention par opération (maxi 4 commissions par jour et 25 commissions par mois)	9,60 €
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	6,05 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
• Chèque impayé ≤ à 50 €*	20,40 €
• Chèque impayé > à 50 €*	40,40 €
** Ces frais comprennent la lettre d'information préalable, la lettre d'injonction, les frais d'envoi et s'il y a lieu, la commission d'intervention.*	
Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	14,10 €
Frais d'enregistrement de l'interdiction bancaire initiée par une autre banque	27,10 €
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	13,40 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10 % du montant dû, maximum 100,00 €
Frais par saisie attribution et saisie conservatoire	100,10 €
Frais de rejet d'une opération réalisée par un autre moyen de paiement que le chèque pour défaut de provision	
• Montant de l'ordre (commission d'intervention incluse)	plafonné à 20,00 €
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
Levée déclaration carte Banque de France	42,00 €
Rejet d'effet	19,20 €

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

Les commissions sur les opérations internationales s'entendent hors frais éventuels des correspondants étrangers.
(1) Zone SEPA : Single Euro Payments Area – Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Réunion, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélémy, Saint Martin partie Française, Açores, Îles Canaries, Madère, Suisse, Andorre, Royaume-uni, Cité du Vatican, Monaco, Saint Marin, Iles de Jersey-Guernesey et Man, Gibraltar.
(2) Le traitement des opérations internationales donne lieu à la perception de commissions par la banque du donneur d'ordre et par la banque du bénéficiaire. Le donneur d'ordre et le bénéficiaire doivent s'entendre sur la répartition de ces commissions : qui paie quoi ?

Trois possibilités :
OUR : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge de notre client.
BEN : tous les frais (frais du Crédit Agricole et de la banque étrangère) sont à la charge du bénéficiaire.
SHARE : les frais du Crédit Agricole sont à la charge de notre client et ceux de la banque étrangère sont à la charge du bénéficiaire.
(3) Virement émis / reçu Monde : Virement hors SEPA.
(4) Commissions à la charge du donneur d'ordre sauf stipulation contraire indiquée dans le crédit.

La souscription de certains produits et services est soumise à conditions et/ou accords de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine. Renseignez-vous auprès de votre agence.

MES NOTES

RÉSOUDRE UN LITIGE

LE CENTRE D'AFFAIRES ENTREPRISES

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

LE SERVICE VOIX DES CLIENTS

Vous pouvez également contacter le service Voix des Clients :

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

0 800 30 60 80 Service & appel gratuits

Nous nous engageons à prendre en charge vos demandes sous 2 jours ouvrés et à vous apporter une réponse au plus tôt et dans un délai de 2 mois maximum.
Dans le cas particulier où la réclamation porte sur les services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrés suivants la réception de votre réclamation. Le délai pourra être porté à 35 jours ouvrés en cas de circonstances particulières.

LES RECOURS EXTERNES AU CREDIT AGRICOLE

En cas de désaccord persistant, le réclamant peut , s'il le souhaite, saisir gratuitement le médiateur de la consommation deux mois après l'envoi de la première réclamation écrite adressée à l'entité, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée, même si celui-ci n'a pas répondu.

Dans la mesure où le litige entre dans son champ de compétence tel que défini dans la charte de médiation, vous pouvez saisir :

La Médiatrice de la Fédération Bancaire Française :
• Par voie postale, à l'adresse suivante : Madame la Médiatrice - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
• Au moyen du formulaire de saisie en ligne disponible sur le site internet de la Médiatrice : http://lemediateur.fbf.fr

Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez saisir la Médiatrice de l'Autorité des Marchés Financiers. Par voie postale, à l'adresse suivante : Madame la Médiatrice - 17 place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 02, ou via son site internet – www.amf-france.org

Pour tout litige relatif à un contrat d'assurance (hors sa commercialisation), vous pouvez saisir gratuitement par écrit le Médiateur de l'Assurance. Par voie postale, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09, ou via son site internet – www.mediation-assurance.org

Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, vous pouvez saisir directement la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne via son site internet – https://webgate.ec.europa/eu.odr

Infos **utiles**

RETROUVEZ-NOUS :

Pour toutes vos situations d'urgence avec vos moyens de paiement :
SOS CARTES 24H/24 ET 7J/7 : 09 69 39 92 91*
ÉTRANGER : +33 969 399 291*

*coût selon votre opérateur

- www.credit-agricole.fr/ca-normandie-seine
- 02 35 59 19 19 (prix d'un appel local), sauf serveur vocal de consultation du solde d'un compte : 0,50€/appel

Applications disponibles sur Google Play et l'App Store :

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

PAIEMENT MOBILE
L'application qui facilite vos paiements quotidiens

NORMANDIE-SEINE

Document à caractère non publicitaire. Téléchargement et accès gratuits aux applications Ma Banque et Paiement Mobile, hors coûts de communication selon opérateurs. Voir les conditions d'utilisation sur https://credit-agricole.fr/ca-normandie-seine/particulier/applications/ma-banque.html. Facebook et Instagram sont des marques déposées de Meta LLC. X est une marque déposée de X Corp. LinkedIn est la marque déposée de LinkedIn Corporation ou de ses sociétés affiliées. Apple et le logo Apple sont des marques d'Apple Inc., déposées aux Etats-Unis et dans d'autres pays. Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de Google Inc. Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie-Seine, société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit – Siège social : Cité de l'Agriculture, Chemin de la Bretèque, 76230 BOIS-GUILLAUME – RCS Rouen n°433 786 738 – Société de courtage d'assurance immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 07 025 320 – Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI 7606 2020 000 045 179 délivrée par la CCI de ROUEN, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS.
09/2023 - Crédit photos : getty images.
Impression : HandiPRINT - filiale du groupe Lecaux
260 rue des Noisetiers 50110 TOURLAVILLE
Identifiant unique CITEO FR234377_03THLW