



TOULOUSE 31

Vos tarifs au quotidien

Principales conditions tarifaires 2023

En vigueur au 1^{er} janvier 2023








Tarifs en € HT

Professionnels, Agriculteurs

et Associations de proximité *



SOMMAIRE

	Fonctionnement des comptes au quotidien	P 4
	Gestion au quotidien	P 8
	Placements	P 10
	Financements bancaires	P 11
	International	P 12
	Assurances professionnelles	P 13
	Résoudre un litige	P 14
	Appendice	P 15
	Numéros d'urgence	P 16

Conformément à l'article L.312-1-1 IV du Code monétaire et financier, nous vous indiquons que vous êtes réputés avoir accepté les présentes modifications à défaut de notification de votre part avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications, que vous ne les acceptez pas ; dans ce cas, nous vous précisons également que, si vous refusez la modification proposée, vous avez la possibilité de résilier la convention de compte de dépôts sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.



Fonctionnement des comptes au quotidien

Dates de valeur* sur les opérations courantes

Versement d'espèces (J = date d'opération)	
Retrait d'espèces au guichet de votre Caisse régionale	J
Virement interne sur un compte de votre Caisse régionale	J
Virement interbancaire crédit	J
Virement interbancaire débit	J
Remise de chèques (J = date d'opération)	J
Paiement par chèque (J = date d'opération)	J + 1 ouvré
Remise de LCR** (J = date de remise ; E = date d'échéance)	J
- remise plus de 7 jours avant échéance	E + 3 ouvrés
- remise 7 jours ou moins avant échéance	J + 10 ouvrés
Paiement LCR** (J = date du règlement)	J
Remise de prélèvements (remise au moins 5 jours avant l'échéance)	E
Prélèvement sur votre compte (E = date d'échéance)	E
Remise par TPE*** (J = date de remise)	J+1 ouvré
Transfert ou paiement de chèques à destination de l'étranger (J = date du transfert)	J

Tenue et suivi de compte

Services bancaires de base^(®) : fournis dans le cadre du droit au compte : article L312-1 et article D.312-5-1 du Code monétaire et financier.

Commission de plus fort découvert du mois	0,080 %
Commission de mouvement de débit calculée sur les mouvements débiteurs du mois	0,105 % (mini. mensuel 5,00 €)
Commission de mouvement association	GRATUIT ●
Frais de tenue de compte professionnel	12,10 € / mois
Frais de tenue de compte SCI	2,50 € / mois
Frais de tenue de compte association	4,90 € / MOIS ●
Frais de tenue de compte agriculteurs	10,90 € / MOIS ●
Commission d'actualisation du dossier administratif, juridique et comptable	36,00 € / an
Frais de recherche de documents	
Demande de réédition d'un document	13,33 €
Demande de réédition multiple	Sur devis
ou demande de recherche complexe	

Relevés de compte

Relevé de compte	Relevé	E-relevé
Mensuel	GRATUIT	GRATUIT
Quinzaine ****	1,35 € / MOIS	0,75 € / MOIS
Décadaire ****	2,60 € / MOIS	1,50 € / MOIS

* Sous réserve d'acceptation de la banque.

** Lettre de Change Relevée.

*** Terminal de Paiement Electronique.

**** Envoi sous réserve d'un minimum d'une opération.



Fonctionnement des comptes au quotidien

Tenue et suivi de compte (Suite)

Frais d'envoi de relevé papier :

- regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe **GRATUIT**

Frais de retour de courrier (client inconnu à l'adresse) **10,80 €**

Fusion d'échelle d'intérêts **12,60 € / MOIS**

Certification des comptes **130,00 €**

Opérations d'encaissement et escompte

Prélèvements SEPA⁽¹⁾

Demande d'Identifiant Créancier SEPA (ICS) **47,00 €**

Support télétransmission

• Par remise **GRATUIT**

• Par prélèvement **0,40 €**

Pack Prélèvement Confort **8,40 € / MOIS**

Prélèvement SEPA Direct Débit (SDD) B to B **0,43 €**

Remise et comptage des espèces

NOUS CONSULTER

Versement d'espèces non conforme **5,65 €**

Exemple : Versement poche pièces < 5€, versement poche pièces et billets, etc.

Versement d'espèces via Automate De Versement (ADV) :

• Comptage de billets via ADV (par tranche de 1000,00 €) **1,00 €**

• Comptage de pièces via ADV (par tranche de 1000,00 €) **10,00 €**

Versement d'espèces hors Automate De Versement (ADV) :

• Comptage de billets hors ADV (par tranche de 1000,00 €) **2,00 €**

• Comptage de pièces hors ADV (par tranche de 1000,00 €) **20,00 €**

Effets à l'encaissement ou à l'escompte

Support	Abonnement	Remise	Opération
Papier	GRATUIT	9,80 €	6,20 €
Internet (PRO GESTION) ou Transfert de fichiers (EDI WEB ou EBICS)	Cf. rubrique « Services de Banque à distance par internet » (p.9)	GRATUIT	0,50 €

Gestion des effets

Prorogation **13,00 €**

Cession de créance loi Dailly

Commission de service (par créance) **4,90 €**

Commission de notification (par créance) **6,20 €**

Commission de remise par bordereau **7,90 €**

Affacturation pro

NOUS CONSULTER

Retour Impayés

Chèque **GRATUIT**

Prélèvement **18,30 €**

Effet **19,10 €**



Fonctionnement des comptes au quotidien

Paievements et mouvements de fonds

Virement

Virement SEPA⁽¹⁾ permanent en euros

- Frais de mise en place
 - En agence 5,50 €
 - Par internet GRATUIT
- Frais par virement permanent GRATUIT

Frais par virement SEPA⁽¹⁾ occasionnel en euros

- En agence 3,96 €
- Par internet GRATUIT

Emission d'un virement instantané SEPA (hors virement en agence)

Via le service de banque à distance par Internet

Crédit Agricole En Ligne - Site Internet www.ca-toulouse31.fr 1,00 €

Virement de trésorerie papier 18,00 €

Virement de trésorerie télétransmis (EDI) 8,30 €

Virement télétransmis (EDI) :

- Par remise GRATUIT
- Par opération 0,25 €

Cartes)))

Cotisation annuelle

- Mastercard Professionnelle à Autorisation Systématique 37,00 €
- Business Débit Immédiat 57,00 €
- Business Débit Différé 57,00 €
- Business Exécutive 140,00 €

Paievement et retrait carte en euro en France et dans un pays de l'EEE⁽²⁾ soumis au Règlement européen n°924/2009*

- Paievement GRATUIT
- Frais par retrait d'espèces :
 - aux distributeurs automatiques de billets du Crédit Agricole GRATUIT
 - aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque :
 - les 3 premiers retraits du mois GRATUIT
 - à compter du 4^e retrait du mois 1,00 € PAR RETRAIT

Paievement et retrait carte dans les autres pays**

- Autres paievements par carte 1,95 % DU MONTANT
 - Frais proportionnels au montant
 - + Frais de change éventuels
- Autres retraits d'espèces :
 - Frais fixes 2,00 € PAR RETRAIT
 - Frais proportionnels au montant 1,95 % DU MONTANT
 - + Frais de change éventuels

* Opérations de paievement hors champ d'application du règlement européen n°924/2009 du 16 septembre 2009.

** En euro, en devise suédoise, ou en leu roumain, dans l'Espace Economique Européen⁽²⁾.



Fonctionnement des comptes au quotidien

Chèques

Chéquier standard (retrait agence)	GRATUIT
Chéquier professionnel (retrait agence)	6,05 €
Frais d'envoi de chéquier standard ou carnet de remise de chèques en pli simple	1,25 €
Frais d'émission d'un chèque de banque*	14,10 €
Destruction de chéquier non récupéré	6,00 €/CHEQUIER
2 mois après la réception de l'information de mise à disposition par mail ou sms selon le mode choisi	

Oppositions

Opposition faite par le titulaire de la carte	GRATUIT
Capture en cas de refus de restitution carte après notification	63,00 €
Frais d'opposition chèque(s) ou chéquier par l'émetteur	15,30 €

Incidents de fonctionnement du compte

Commission journalière d'intervention sur fonctionnement irrégulier du compte	
• Par opération traitée	9,40 €
• Maximum / jour	47,00 €
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision**	
• Montant inférieur ou égal à 20,00 €	MONTANT DE L'ORDRE DE PAIEMENT REJETÉ
• Montant supérieur à 20,00 €	20,00 €
Frais de rejet d'effet au paiement	23,20 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision*** :	
• Montant inférieur ou égal à 50,00 €	30,00 €
• Montant supérieur à 50,00 €	50,00 €
Frais par prélèvement rejeté pour un motif autre que l'absence de provision**	20,00 €
Agios sur découvert non autorisé au 01/10/2022	15,82 %
Ce taux est révisable trimestriellement et calculé sur la base du taux d'usure (Art. L.313.3 du code de la consommation).	
Taux du découvert en compte professionnel****	TRCAM + 4,25 %

* Gratuité limitée à deux émissions par mois dans le cadre du droit au compte.

**Les montants comprennent, s'il y a lieu, la commission d'intervention.

*** Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et, s'il y a lieu, la commission d'intervention. Gratuité en cas de nouveau rejet du même chèque, dans un délais de 30 jours suite à la première présentation.

**** Taux de Référence Crédit Agricole Mutuel de 4,14 % au 01/10/2022. Il est révisé chaque trimestre selon la formule suivante : 70 % TMCT + 3.79 % où le TMCT = 50 % Euribor mois + 10 % taux des appels d'offre de la BCE + 10 % taux de prêt marginal au jour le jour de la BCE + 30 % taux des BTAN ans (Bons du Trésor à intérêts annuels).

Le Compte à Composer Pro ou Agri

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



Bon à savoir !

Une formule adaptée à vos besoins

Avec le Compte à Composer PRO ou AGRI, profitez d'une offre modulaire sur mesure au tarif avantageux toute l'année.

Un socle : cotisation mensuelle selon les flux confiés

Crédit Agricole En Ligne PRO GESTION, Date de valeur «J» sur les remises de chèques et d'effets (à l'échéance), frais de tenue de compte, Commission de mouvement, Sécuricompte Pro PLUS, frais d'envoi de chèque ou de carnet de remises de chèques en pli simple. Au choix du client : e-relevé, relevé de compte bi-mensuel, info solde journalier par mail ou SMS, information de mise à disposition des moyens de paiement par mail ou SMS, abonnement au service Pleinchamp Pro*.

• Flux inférieur ou égal à 75 000 €	21,30 € / MOIS 17,70 € / MOIS ●
• Flux compris entre 75 001 € et 150 000 €	23,60 € / MOIS 21,20 € / MOIS ●
• Flux compris entre 150 001 € et 300 000 €	30,50 € / MOIS 23,60 € / MOIS ●
• Flux compris entre 300 001 € et 750 000 €	35,20 € / MOIS 29,20 € / MOIS ●
• Flux compris entre 750 001 € et 1 500 000 €	45,40 € / MOIS 40,60 € / MOIS ●
• Flux compris entre 1 500 001 € et 3 000 000 €	68,20 € / MOIS 56,40 € / MOIS ●

* Le service Pleinchamp Pro est intégré au Compte à Composer Agri. Pleinchamp Pro est un service proposé par la SAS Pleinchamp, société par action simplifiée au capital de 3 290 100 euros, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 432 556 900, ayant son siège social 12 place des États-Unis 92127 Montrouge Cedex.



Bon à savoir !

Vous êtes micro-entrepreneur individuel ?

EKO PRO, c'est un compte, une carte et l'accès aux services des agences du Crédit Agricole pour **6€** par mois.

EKO PRO**

6€/MOIS

Inclus : frais de tenue de compte actif, frais de commission de mouvement sur un montant maximum d'opérations passées en débit du compte sur le trimestre écoulé de 10 000 € -*au delà de ce seuil, une commission de mouvement au débit de 0,10% sera facturée-*, e-relevé ou relevé de compte mensuel, consultation et gestion de vos comptes en ligne (CAEL ACTION PRO), consultation et gestion de vos comptes sur smartphone (MaBanque) et une carte « Professionnel Mastercard » à autorisation systématique et à débit immédiat.



Gestion au quotidien

Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone mobile, SMS etc) (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)

Crédit Agricole En Ligne (Internet, téléphone mobile)⁽³⁾

ACTION PRO	GRATUIT
Consultation compte courant, épargne, titres, prêts en cours, téléchargement des relevés, virements externe unitaires	

PRO GESTION	12,50 € / MOIS
ACTION PRO + informations et ordres de bourse, virements sur liste, consultation et gestion des effets	

Services d'alertes par SMS

Alerte solde débiteur	0,76 € / MOIS
Alerte mise à disposition des moyens de paiement	0,33 € / MOIS

Télétransmission (EDI)

EDIWEB PRO* (sens aller + relevé de compte)	18,85 € / MOIS
EDIWEB ENTREPRISE* (EDIWEB PRO + sens retour)	27,75 € / MOIS

EBICS

• Sens aller	27,75 € / MOIS
• Sens retour	49,50 € / MOIS
• Sens aller + retour	71,00 € / MOIS

Frais à la ligne (sens banque client)	0,07 €
---------------------------------------	--------

Email d'informations (alerte intraday)	10,70 € / MOIS
--	----------------

Solution de signature EDI	NOUS CONSULTER
---------------------------	----------------

Service TIERSANTÉ (gestion du 1/3 payant pharmacien)	NOUS CONSULTER
--	----------------

Site expert des professionnels agricoles

Service Pleinchamp Pro	9,90 € / mois ●
------------------------	-----------------

Équipement monétique

TERMINAL DE PAIEMENT ELECTRONIQUE (TPE)

SMART TPE, UP2PAY MOBILE

LOCATION TPE FIXE

LOCATION TPE PORTABLE

LOCATION TPE GPRS

LOCATION TPE EDITEUR LECTEUR DE CHÈQUES

LOCATION TPE INTERNET (E-TRANSACTIONS)

NOUS CONSULTER

Affiliation petit commerçant	4,00 € / MOIS
------------------------------	---------------

(Chiffre d'affaire CB < 12 000 €/an)

Relevé Annuel Adhérents	GRATUIT
-------------------------	---------

Relevé Mensuel Adhérents détaillé	5,40 € / MOIS
-----------------------------------	---------------

* Coût de la transmission hors coût de traitement de l'opération.



Placements

Placements à terme

Dépôt à terme, bon de caisse

GRATUIT

Certificat de dépôt négociable

GRATUIT

Placements financiers

Opérations diverses sur titres

Ouverture d'un compte-titre	GRATUIT
Transfert de compte-titres (hors Crédit Agricole)	93,60 €/PAR COMPTE
Duplicata d'Imprimé Fiscal Unique	14,90 €

Ordres de bourse en France

SERVICES DE BANQUE À DISTANCE PAR INTERNET

INVEST STORE INITIAL	
• 0,69 % du montant de l'ordre	5,83 € MINIMUM
• Frais fixes à la ligne	GRATUIT

INVEST STORE INTÉGRAL PAR COMPTE TITRES	
• Ordre < à 1000,00 €	0,99 €
• Ordre ≥ à 1000,00 €	0,09 %

SERVICE DE RÈGLEMENT DIFFÉRÉ (SRD)

Frais proportionnels	0,024 %/JOUR
Souscription et vente de SICAV et FCP Crédit Agricole	NOUS CONSULTER
Frais de marché en sus, variables selon le lieu d'exécution	

Ordres de bourse sur bourses étrangères*

SERVICES DE BANQUE À DISTANCE PAR INTERNET

INVEST STORE INITIAL	
• 0,69 % du montant de l'ordre	30,00 € MINIMUM
• Frais fixes à la ligne	GRATUIT

INVEST STORE INTÉGRAL	
• 0,45 % du montant de l'ordre	
• Frais fixes à la ligne	GRATUIT

Droits de garde (sur la base des encours détenus au 31/12/2022)

Pour les détenteurs du service de banque à distance Invest Store Intégral	GRATUIT
---	---------

PAR AN

Compte titres Frais de tenue de compte	20,83 €/COMPTE
---	----------------

Compte titres / PEA / PEA-PME composé exclusivement de parts sociales, CCI** Crédit Agricole Toulouse 31, Actions Crédit Agricole SA	GRATUIT
--	---------

	Commission proportionnelle au montant du portefeuille	Frais fixes par ligne
Parts sociales, CCI** Crédit Agricole Toulouse 31, Actions Crédit Agricole SA	-	GRATUIT
SICAV, FCP et emprunts du Groupe Crédit Agricole	0,12 %	3,42 €
Autres actions françaises, SICAV, FCP et emprunts hors Groupe Crédit Agricole	0,30 %	3,42 €
Valeurs étrangères	1,20 %	3,42 €

Montant maximum : 170,00 € / AN

* Pourcentage applicable sur le montant brut de négociation contre valorisé en euros, auquel il faudra ajouter le courtage de l'intermédiaire étranger et l'impôt de Bourse.

** Certificats Coopératifs d'Investissement.

Suivi

Imprimé Fiscal Unique GRATUIT

Relevé de frais sur instruments financiers GRATUIT

Épargne salariale

Plan d'épargne inter-entreprise (PEI) ou plan d'épargne retraite collectif inter-entreprise (PERCOI)

• Forfait annuel : PER CONVERGENCE 199,00 €

L'offre PER CONVERGENCE est composée de deux « Plans » (PEI et PERCOI). Amundi Asset Management – Société par Actions Simplifiée - SAS au capital de 1 086 262 605 euros - SIREN 437 574 452 RCS Paris - Société de Gestion de Portefeuille agréée par l'AMF sous le n° GP 04000036 - Siège social : 90 boulevard Pasteur 75015 Paris - France.

Épargne retraite

NOUS CONSULTER

Financements bancaires

AGRICULTEURS •

Financement du cycle d'exploitation

Le « glossaire FBF des produits de financement bancaire court terme et de leurs principales composantes tarifaires » est disponible sur le site internet www.ca-toulouse31.fr (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)

Découvert autorisé - par ligne de crédit

Frais d'étude et de mise en place 1,00 % du montant autorisé
minimum 250,00 € - maximum 500,00 €

Commission annuelle d'engagement 0,50 % du montant autorisé

Frais de réexamen annuel par ligne de trésorerie 0,50 % du montant de la ligne
minimum 125,00 € - maximum 250,00 €

Escompte / Dailly / Lignes de cautionnement bancaire

Frais d'étude et de mise en place 1,00 % du montant autorisé
minimum 250,00 € - maximum 500,00 €

Frais de réexamen annuel par ligne de trésorerie 0,50 % du montant de la ligne
minimum 125,00 € - maximum 250,00 €

Crédit court terme

Frais d'étude et de mise en place 1,00 % du montant autorisé
minimum 250,00 € - maximum 500,00 €

Crédit d'investissement

Prêts à moyen terme

Frais d'étude et de mise en place 1,00 % du prêt accordé
minimum 250,00 € - maximum 1 400,00 €

Crédit Bail Mobilier *

NOUS CONSULTER

PROFESSIONNELS

Financement du cycle d'exploitation

Le « glossaire FBF des produits de financement bancaire court terme et de leurs principales composantes tarifaires » est disponible sur le site internet www.ca-toulouse31.fr (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)

Découvert autorisé - par ligne de crédit

Frais d'étude et de mise en place 1,00 % du montant autorisé
minimum 250,00 € - maximum 1 000,00 €

Commission annuelle d'engagement 0,50 % du montant autorisé

Frais de réexamen annuel par ligne de trésorerie 0,50 % du montant de la ligne
minimum 125,00 € - maximum 500,00 €

* Ce contrat est souscrit auprès de Crédit Agricole Leasing & Factoring, société anonyme au capital de 195 257 220 euros, RCS Nanterre 692 029 457, ayant son siège social sis 12 place des Etats-Unis 92120 Montrouge France, société agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, inscrite sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS 07 030 220.

Financements bancaires

Escompte / Dailly / Lignes de cautionnement bancaire

Frais d'étude et de mise en place	1,00 % du montant autorisé minimum 250,00 € - maximum 500,00 €
Frais de réexamen annuel par ligne de trésorerie	0,50 % du montant de la ligne minimum 125,00 € - maximum 500,00 €

Crédit court terme

Frais d'étude et de mise en place	1,00 % du montant autorisé minimum 250,00 € - maximum 1 000,00 €
-----------------------------------	---

Cash in Time*

Solution de paiement de factures en ligne	NOUS CONSULTER
---	----------------

Crédit d'investissement

Prêts à moyen terme

Frais d'étude et de mise en place	1,00 % du prêt accordé minimum 250,00 € - maximum 2 800,00 €
-----------------------------------	---

Crédit Bail Mobilier **

NOUS CONSULTER

Frais de cautionnement bancaire :

Garanties données (Agriculteurs et Professionnels)

Caution pré-accordée	45,00 €
Caution hors ligne	114,00 €
Caution complexe	NOUS CONSULTER

Autres services liés au crédit (Agriculteurs et Professionnels)

Désolidarisation de prêt	122,00 €
Rédition de document concernant un prêt	21,00 €
Décompte de remboursement anticipé de prêt	21,00 €
Changement de compte à débiter	44,75 €
Mise en place des clauses souplesse	122,00 €
Mainlevée ou changement de garantie	122,00 €
Information annuelle des cautions	GRATUIT
Réaménagement de crédit	0,50 % DU CAPITAL RESTANT DÛ minimum 400,00 € - maximum 1500,00 €
Attestation de prêt soldé	21,00 €

International

Virements reçus

Virement hors SEPA ⁽¹⁾ en € ou en devises	19,90 €
--	---------

Virements émis

Virement hors SEPA ⁽¹⁾ en € ou en devises	
• Occasionnel en agence	29,50 €
• Par télétransmission (EDI)	12,75 €

Tous virements émis ou reçus en devises

Commission de change : 0,05 % du montant	
• Minimum	16,85 €
Mise en place d'un virement permanent hors SEPA ⁽¹⁾ en € ou en devises	5,55 €

* Solution d'affacturage en ligne.

** Ce contrat est souscrit auprès de Crédit Agricole Leasing & Factoring, société anonyme au capital de 195 257 220 euros, RCS Nanterre 692 029 457, ayant son siège social sis 12 place des Etats-Unis 92120 Montrouge France, société agréée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, inscrite sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS 07 030 220.

Autres opérations

Couverture de change

• Frais d'étude et de mise en place : Achats et ventes à terme **96,90 €**

Couverture de change complexe et option de change

• Frais d'étude et de mise en place : Autres couvertures **136,50 €**

Commission mensuelle de tenue de compte en devises **17,50 €**

Commission de mouvement de débit de compte en **0,105 %**

devises calculée sur les mouvements **MINIMUM MENSUEL 5,00 €**

débiteurs du mois

Frais d'étude et de mise en place sur clause UPAS **105,00 €**



Assurances professionnelles

Pour vos biens :

Professionnels

Multirisque professionnels⁽⁴⁾, Assurance
véhicule Pro et Camion⁽⁴⁾, Télésurveillance⁽⁵⁾ **NOUS CONSULTER**

Agriculteurs⁽⁴⁾

Multirisque agricole, assurances matériels roulants
(automoteurs agricoles, véhicules professionnels,
camions), Assurances Climatiques **NOUS CONSULTER ●**

Pour vous et vos proches

Assurance garantie de revenus⁽⁶⁾, Assurances
décès, Valeur Prévoyance⁽⁶⁾, Garantie des
Accidents de la Vie⁽⁴⁾, Complémentaire Santé
Pro⁽⁴⁾, Complémentaire Santé Individuelle⁽⁴⁾ **NOUS CONSULTER**

SECURIHELP PRO⁽⁷⁾

• Assurance en cas d'arrêt total d'activité suite
à un coup dur matériel accidentel **12,00 € / AN**

SECURIHELP AGRI⁽⁷⁾

• Assurance en cas d'arrêt total d'activité suite
à un coup dur matériel accidentel, Décès, PTIA,
Hospitalisation **6,00 € / MOIS ●**



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 aussi la possibilité de faire appel au service Client qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend :

- Par voie postale : Crédit Agricole Toulouse 31 - Qualité et Réclamations, 6/7 place Jeanne d'Arc - BP 40535 - 31005 TOULOUSE Cedex 6
- Par téléphone : 05 61 26 97 49 du lundi au vendredi (appel non surtaxé)
- Par notre formulaire accessible sur notre site vitrine dans la rubrique « Réclamation et médiation »

L'agence ou le Service Client s'engage à vous confirmer la prise en charge de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse sous 30 jours avec un délai maximal de 60 jours conformément à la réglementation.

Cas particuliers :

- Si la réclamation porte sur les services de paiement, nous nous engageons à apporter une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse sera apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.
- Si la réclamation porte sur un contrat d'assurance (hormis sa commercialisation) et que la réponse de notre Service Client ne satisfait pas, vous pouvez contacter le Service Client de la compagnie d'assurance concernée (coordonnées disponibles sur : <https://www.ca-assurances.com/contact-0>)

LES RECOURS EXTERNES AU CRÉDIT AGRICOLE

Si votre agence et le Service Client n'ont pas pu répondre à votre insatisfaction, vous disposez de possibilités de médiation. Nous vous informons que vous avez également la possibilité d'intenter une action judiciaire au civil.

Vos accès à la médiation :

- **Le Médiateur du Crédit.** Si la réponse apportée par notre Service Client ne vous satisfait pas, et que le litige concerne un crédit, vous pouvez contacter gratuitement le Médiateur du Crédit :

- Par le site Internet : <https://mediateur-credit.banque-france.fr>

- **Le médiateur assurance.** Pour tout litige relatif aux contrats d'assurance (hormis la commercialisation), vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance si le service client de la compagnie d'assurance concernée n'a pas pu répondre à votre insatisfaction :

- Par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

- Sur le site internet : www.mediation-assurance.org

- **Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).** Pour tout litige relatif à des produits ou services financiers, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Par courrier à l'adresse suivante : Autorité des Marchés Financiers - Le Médiateur - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS Cedex 2

- Sur le site internet : www.amf-france.org

- **La plateforme européenne.** Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, vous pouvez recourir à la plateforme européenne du règlement en ligne des litiges (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) .

- **L'action judiciaire au civil.** Toute personne qui estime subir un préjudice lié à une éventuelle faute de la banque peut intenter, dans les conditions prévues par la loi, une action judiciaire devant les juridictions civiles de droit commun.

Appendice

Le logo ● vous indique la tarification spécifique aux associations de proximité.

Le logo ● vous indique la tarification spécifique aux agriculteurs.

1. Le SEPA (Single Euro Payments Area) est un instrument de paiement en euros entre pays de l'Espace Economique Européen (EEE) + Suisse et Monaco soumis au règlement européen n° 924/2009, avec code BIC, SWIFT, IBAN complet et frais partagés. 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, 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

- Les principautés d'Andorre, Monaco, Saint-Marin et Vatican.

- Royaume Uni. Le Royaume Uni ne fait plus partie de l'UE depuis le 01/02/2020 mais reste pays de la zone SEPA.

- Les îles de Jersey, Guernesey et Man ont intégré la zone SEPA au 01/05/2016

2. Espace Economique Européen : 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, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

3. Hors frais de télécommunication, selon votre fournisseur d'accès et le barème en vigueur des opérateurs.

4. Contrat assuré par PACIFICA S.A.* au capital de 442 524 390 € entièrement libéré. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard -75015 Paris. 352 358 865 RCS Paris. N° de TVA : FR 95 352 358 865. Filiale d'assurances dommages de Crédit Agricole Assurances. Entreprise régie par le code des assurances, conditions et événements garantis indiqués au contrat.

5. Le contrat de télésurveillance est proposé par NEXECUR Protection (Pour lequel le Crédit Agricole agit en tant que mandataire) – 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».

6. Contrat assuré par PREDICA SA* au capital entièrement libéré de 1 029 934 935 €. Siège Social : 16-18 boulevard de Vaugirard - 75015 Paris. 334 028 123 RCS Paris.

7. Contrat assuré par CAMCA*, Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole - société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Siège social : 53, rue La Boétie - 75008 PARIS, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053.

8. Les titulaires dont les comptes de dépôts sont ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article L312-1 du Code Monétaire et Financier (CMF) bénéficient gratuitement des services tels que mentionnés à l'article D 312-5-1 du CMF comprenant 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, la réalisation des opérations de la caisse, l'encaissement de chèques et de virements bancaires, les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte, les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, des moyens de consultation à distance du solde du compte, une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise, deux formules de chèque de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

* Entreprises régies par le Code des Assurances, soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle Prudential et de Résolution (ACPR). 4 place de Budapest - CS92459 - 75436 - Paris Cedex 09.

EN CAS D'URGENCE

Déclarer un sinistre auprès de Pacifica

0 800 810 812 Service & appel gratuits

Faire opposition sur un chèque ou chéquier, signaler la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire

09 69 39 92 91

Appel non surtaxé,
coût selon opérateur,
service disponible 24h/24

PRINCIPALES CONDITIONS TARIFAIRES 2023 DISPONIBLES SUR

www.ca-toulouse31.fr

(coût selon fournisseur d'accès internet)



Document informatif à vocation non-publicitaire. Novembre 2022.

Édité par La CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL TOULOUSE 31, société coopérative à capital et personnel variables, agréée en tant qu'établissement de Crédit dont le siège social est situé au 6/7, Place Jeanne d'Arc BP 40535 31005 TOULOUSE Cedex 6, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 776 916 207, Inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 022 951 en qualité de courtier d'assurance, Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et Syndic numéro CPI 3101 2020 000 045 311 délivrée par la CCI de Toulouse, bénéficiant de Garantie financière et Assurance Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA - 53 Rue de la Boétie 75008 PARIS.

Établissement de crédit de droit français soumis aux articles L511-1 et suivants du code monétaire et financier, agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris) en qualité de banque prestataire de services d'investissement habilitée à effectuer toutes les opérations de banque et à fournir tous services d'investissement, conformément aux dispositions du code monétaire et financier.

Conformément à l'article L.312-1-1 IV du Code monétaire et financier, nous vous indiquons que vous êtes réputés avoir accepté les présentes modifications, à défaut de notification de votre part avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, que vous ne l'acceptez pas. Dans ce cas, nous vous précisons également que, si vous refusez la modification proposée, vous avez la possibilité de résilier la convention de compte de dépôt sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.