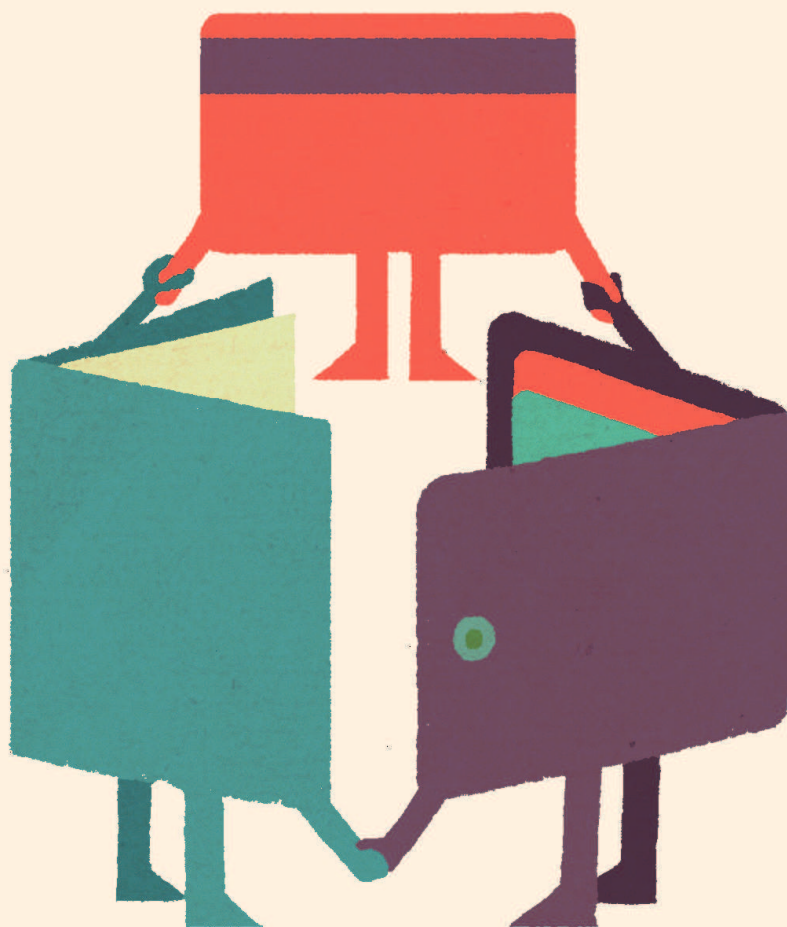


**GUIDE**  
**PÉDAGOGIQUE**

  
**CREDIT  
COOPERATIF**  
UNE AUTRE BANQUE EST POSSIBLE

# TARIFS BANCAIRES

**Au 01/01/2022**



Conditions et tarifs des opérations et services bancaires

Particuliers



# GUIDE DES TARIFS BANCAIRES

Au 01/01/2022

Mieux comprendre  
ce qui fait tout le prix  
de votre banque  
coopérative

## SOMMAIRE

### Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

- Ouverture, transformation, clôture
- Relevés de compte
- Tenue de compte
- Services en agence

06



### Banque à distance

10



### Vos moyens et opérations de paiement

11



- Les cartes
- Les retraits d'espèces
- Option Internationale
- Virements
- Prélèvements SEPA/TIPSEPA
- Chèques

### Offres groupées de services

15



- Essentiel Agir 18-25, Essentiel Agir et Premium Agir
- Les services aux particuliers sous protection juridique ou sociale
- Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)

### Irrégularités et incidents

19



- Commission d'intervention
- Opérations particulières
- Incidents de paiement
- Plafonnements spécifiques

### Découverts et crédits

21



- Découverts
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers
- Cautions et garanties données
- Cautions et garanties reçues
- Vie du contrat

### Épargne et placements financiers

23



- Épargne bancaire
- Placements financiers

### Sociétariat

26



### Successions

26



### Assurances et prévoyance

27



### Opérations bancaires à l'étranger

28



### Informations utiles

30



### Résoudre un litige

32



### Glossaire

34



# POURQUOI CE GUIDE?

La vocation du Crédit Coopératif est de répondre aux besoins bancaires et financiers des acteurs de l'économie réelle, qu'ils soient des entreprises, des organismes d'intérêt général ou des particuliers.

Il leur propose donc tous les services dont ils ont besoin pour conserver et échanger leur argent dans les meilleures conditions de sécurité, et les accompagner dans leurs projets.

Ces prestations de services ont évidemment un prix, fixé selon les principes coopératifs.

## Un prix juste, pour tous

### Au Crédit Coopératif, l'argent n'est pas une fin, mais un moyen...

Nous nous engageons à offrir à nos clients le plus juste en termes de prix et le meilleur en termes de produits et de services. En tant que coopérative, notre objectif n'est pas de fixer des prix qui permettent de maximiser les profits. Nous misons plutôt sur nos ressources humaines, digitales, immobilières pour assurer des services de qualité à nos clients, et également garantir le développement de la coopérative et sa solidité financière. Cet engagement n'empêche pas de proposer à nos clients une tarification compétitive.

### ... pour soutenir l'économie réelle

En application des principes coopératifs, les réserves constituées par la banque sont impartageables. Cela signifie que l'accumulation des bénéfices n'enrichit pas ses membres : les liquidités sont réinvesties pour développer la qualité des services rendus aux sociétaires et associés, clients de la banque. Grâce à ces ressources, la banque peut aussi mobiliser ses collaborateurs sur des projets de soutien à la finance solidaire, comme les produits de partage ou la carte Agir, dont le coût de gestion supplémentaire n'est pas facturé aux clients.

Banque coopérative engagée auprès des acteurs de l'économie réelle, le Crédit Coopératif soutient également des actions d'intérêt général via sa fondation d'entreprise. La Fondation Crédit Coopératif se met ainsi au service des femmes et des hommes qui font l'Économie Sociale et Solidaire pour une société plus juste, plus humaine et plus écologique dans un monde en transition.



Pour obtenir une information complète sur les coûts et frais, il convient de vous reporter aux documents réglementaires propres à chaque type d'opération ou instrument financier que l'établissement fournit au client. Le client peut recevoir sur demande de sa part des précisions sur la rémunération de l'établissement perçue à ce titre.



**Pour en savoir plus sur les principes coopératifs  
et le fonctionnement de votre banque :**

**[www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop)  
ou flashez le code ci-contre.**

**Pour plus de clarté, les modifications de tarif en 2022  
sont indiquées en violet.**

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Votre compte bancaire vous permet de conserver votre argent en sécurité et de bénéficier des services de paiement à distance proposés par votre banque. Pour connaître les détails de fonctionnement de votre compte, reportez-vous à votre convention de compte. Elle précise les moyens à votre disposition pour retirer de l'argent, effectuer un paiement, ou encore les conditions de votre éventuelle autorisation de découvert.

## Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte	Gratuit
Service d'aide à la mobilité bancaire* « Bienvenue au Crédit Coopératif » (prise en charge de vos formalités de changement de domiciliation bancaire lors de l'ouverture d'un compte de dépôt au Crédit Coopératif)	Gratuit
Liste des opérations récurrentes et automatiques sur les 13 derniers mois	Gratuit
Transfert de compte entre agences du Crédit Coopératif ou vers une agence Banque Populaire	Gratuit
Clôture de compte	Gratuit (hors coût du virement du solde vers un compte externe)

### Services bancaires de base\*

(Services définis aux articles D. 312-5 et D. 312-5-1 du Code Monétaire et Financier, offerts dans le cadre du droit au compte.)

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance, à la demande, de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé au guichet ou à distance
- L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc.)
- Les dépôts et retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne
- Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
- La réalisation des opérations de caisse

Gratuit

Pour les clients titulaires des services bancaires de base, en cas d'incident, les commissions d'intervention sont de 4€ par opération, plafonnées à 20€ par mois



**Les prestations de base** (au sens des articles L.312-1 et D.312-5 du Code Monétaire et Financier)

(Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.)

- L'ouverture et la clôture du compte
- La tenue du compte
- Un changement d'adresse par an
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- La domiciliation de virements bancaires
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé au guichet ou à distance
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc.)
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou au distributeur automatique de la banque
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne

Gratuit

Tarifs standards  
(indiqués dans  
la brochure)

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

LE SAVIEZ-VOUS ?

## Votre banque en ligne Crédit Coopératif Direct est désormais gratuite pour tous !

Opter pour les relevés de compte mensuels dématérialisés, c'est se libérer du papier et faire un geste responsable pour la planète.

ZOOM SUR...

### \* Les frais de tenue de compte

Le Crédit Coopératif est l'une des seules banques de réseau à offrir les frais de tenue de compte pour tous ses clients résidents en France et non-résidents en France.

## Relevés de compte

Relevés de compte en ligne <sup>(1)</sup>	
• Périodicité mensuelle	Gratuit
• Par relevé supplémentaire	1,25€
Relevés de compte au format papier	
• Périodicité mensuelle	Gratuit
• Par relevé supplémentaire	1,25€
Extrait minute	3,05€
Relevé annuel de frais	Gratuit
Relevés de portefeuille	
• Annuels	Gratuit
Attestation de gains nets, relevé IFI, encaissement de coupons	Gratuit
Imprimé fiscal unique	Gratuit

## Tenue de compte

Frais de tenue de compte de dépôt pour les résidents en France	Gratuit
Frais de tenue de compte de dépôt pour les non-résidents en France	Gratuit
Frais de tenue de compte de dépôt inactif (après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier)	30€/an <sup>(2)</sup>
Frais de tenue de compte d'épargne inactif* (après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier)	Gratuit

(1) Sous réserve de la souscription au service « e-documents ».

(2) Dans la limite du solde créditeur du compte. Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.



## Services en agence

Versement d'espèces	Gratuit
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque <sup>(1)(2)</sup>	Gratuit
Remise de chèque(s)	Gratuit
Paiement d'un chèque	Gratuit
Paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	Gratuit
Dates de valeur* :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• versement d'espèces</li> <li>• retrait d'espèces en agence sans émission de chèque<sup>(1)(2)</sup></li> <li>• remise de chèque(s)</li> <li>• paiement d'un chèque</li> <li>• délai d'encaissement<sup>(4)</sup> ou d'indisponibilité sur remise de chèque</li> <li>• paiement d'un prélèvement SEPA</li> <li>• émission d'un prélèvement SEPA</li> <li>• émission d'un virement SEPA</li> <li>• réception d'un virement</li> </ul>	Jour ouvré Jour ouvré Jour <sup>(3)</sup> + 1 jour ouvré Jour + 1 jour ouvré 15 jours ouvrés maximum Jour de règlement Jour de règlement Jour de règlement Jour de règlement
Frais de recherche d'adresse inconnue (pli non distribué)	6€
Attestation simple des avoirs	16€
Attestation complexe des avoirs	32€

(1) Ou dans une autre agence si ce service n'est pas disponible dans son agence.

(2) Nécessité d'émettre un chèque dans une agence autre que celle tenant le compte.

(3) Jour de la remise au guichet (du lundi au vendredi).

(4) La banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, le Crédit Coopératif vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparaît sur votre compte. Toutefois, le Crédit Coopératif peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, tant que le délai d'encaissement n'est pas écoulé (le délai peut être de 15 jours ouvrés au maximum). La provision est alors indisponible.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

# BANQUE À DISTANCE

Le Crédit Coopératif vous offre les services de banque à distance dont vous avez besoin avec ses e-@gences. Dans un but de transparence, l'accès à ces services est facturé de manière autonome et non de manière « groupée » dans un forfait.



ZOOM  
SUR...

## L'alerte SMS

L'alerte SMS est un service de banque à distance pensé pour vous : il vous informe en temps réel et à tout moment des mouvements de votre compte de dépôt sur votre mobile.

Au Crédit Coopératif, nous vous proposons quatre types d'alerte que vous définissez comme vous le souhaitez sur votre espace personnel en ligne :

- l'envoi de votre solde ;
- l'alerte sur un niveau de solde ;
- l'alerte sur les encours de votre carte bancaire ;
- l'alerte sur vos opérations créditrices.

Abonnement à des services de banque à distance (Internet\*) : abonnement permettant de consulter ses comptes et faire des virements sur Internet

Gratuit<sup>(1)</sup>

e-Documents (mise à disposition de documents au format numérique dans votre espace personnel et sécurisé de banque en ligne)

Gratuit

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

Gratuit

Abonnement au dispositif d'authentification et de sécurisation des échanges sur Internet :

- 1<sup>er</sup> lecteur CAP (carte à puce) Crédit Coopératif
- renouvellement lecteur CAP Crédit Coopératif (lecteur obsolète, cassé ou perdu) ou fourniture d'un lecteur supplémentaire
- Sécur'Pass : authentification renforcée permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée

Gratuit  
Gratuit

Gratuit

Agrégation de comptes : service d'informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes ouverts auprès d'une ou plusieurs autres banques, disponible sur l'espace de banque à distance du client.

Gratuit

## SÉCURISEZ VOS OPÉRATIONS EN LIGNE

Afin d'éviter le risque de fraude et sécuriser vos paiements en ligne, le Crédit Coopératif vous propose Sécur'Pass, une solution d'authentification sécurisée et renforcée.

**Cette solution, gratuite, est disponible depuis l'application mobile « Ma Banque Mobile du Crédit Coopératif ».**

Pour bénéficier de Sécur'Pass, il suffit de renseigner votre numéro de mobile sur l'espace personnel de votre banque en ligne Crédit Coopératif Direct ou de votre application mobile.

(1) Hors coût du fournisseur d'accès Internet.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Le Crédit Coopératif vous propose les moyens de paiement dont vous avez besoin en France et à l'étranger, ainsi que leur assurance, notamment en cas d'utilisation frauduleuse. En Europe, l'espace unique de paiement en euros (SEPA) a des incidences sur vos opérations. Rapprochez-vous de votre conseiller clientèle pour connaître les évolutions qui vous concernent.

## Les cartes

La carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque utilisation), ou à débit différé (le débit global de vos paiements sera effectué le 4 du mois suivant). Les retraits d'espèces sont toujours débités immédiatement. Les cartes Visa Internationales permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Les cartes Visa Premier, Infinite et Platinum sont associées à de nombreux services.

En cas de perte ou de vol de votre carte, appelez le 0 892 705 705 (appel surtaxé 0,35 euro la minute), 7j/7, 24h/24 pour faire immédiatement opposition.

### Cotisation carte (annuelle)

#### Fourniture d'une carte de retrait :

- carte de retrait internationale pour les - 18 ans	Gratuite
- carte de retrait internationale liée à un livret Jeune ou à un livret Jeune Agir réservé aux 18-25 ans	Gratuite
- carte de retrait internationale ou carte de retrait internationale Agir	35€ par an
- carte de retrait Visa Astel à destination des majeurs protégés	15€ par an

#### Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)\* :

- carte Visa Astel à destination des majeurs protégés	34€ par an
- carte Visa Electron ou Visa Electron Agir <sup>(1)</sup>	38€ par an
- carte Visa Classic ou Visa Classic Agir	42€ par an

#### Fourniture d'une carte de débit :

- carte Visa Classic ou Visa Classic Agir : carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé	45€ par an
- carte Visa Premier ou Visa Premier Agir : carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé	109€ par an
- carte Visa Platinum ou Visa Platinum Agir : carte de paiement internationale à débit différé	199€ par an
- carte Visa Infinite ou Visa Infinite Agir : carte de paiement internationale à débit différé	299€ par an

Tarif réduit pour la 2<sup>e</sup> carte d'un compte joint (la réduction s'applique à la carte la moins chère) 50 % de réduction

(1) Cette offre n'est plus commercialisée.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

LE SAVIEZ-VOUS ?

## Le paiement sans contact



Depuis décembre 2013, toutes les nouvelles cartes Visa Classic et Visa Premier sont équipées de la fonctionnalité «sans contact». Un service inclus qui vous permet de régler jusqu'à 50 euros d'achats sans avoir à composer systématiquement votre code confidentiel.

Cette fonctionnalité participe aux gestes barrières, diminue votre temps d'attente en caisse, réduit vos besoins de monnaie, puisque ces dépenses réglées par carte apparaissent désormais sur votre relevé de compte. Pour renforcer la sécurité, l'usage du sans-contact a été doublement plafonné : un maximum par transaction de 50 euros et 80 euros d'achats successifs par mois en sans-contact. Au-delà, le terminal de votre commerçant vous redemandera votre code confidentiel.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier de cette fonctionnalité, contactez votre conseiller clientèle.



QUESTION ?

RÉPONSE !

## Une opération à l'étranger entraîne-t-elle des commissions ?

Seuls les retraits (jusqu'à 4 inclus) ou les paiements réalisés par carte bancaire dans les pays de la zone euro\* n'engendrent pas de commissions. De même, il n'y a pas de commissions dans les Dom-Tom quelle que soit la monnaie (euro ou franc pacifique).

Dans les pays situés en dehors de la zone euro\*, les frais par retrait d'espèces dans un DAB<sup>(2)</sup> s'élèvent à 4€ par retrait ; pour les paiements par carte, une commission de 2,90% du montant de l'opération (maximum de 6,50€) est débitée sur le compte.

**Pensez-y ! Avant un départ à l'étranger, informez votre conseiller clientèle. Ne prenez pas le risque de vous retrouver sans moyen de paiement.**

Votre conseiller pourra notamment vous proposer l'Option Internationale pour voyager sereinement et à moindres frais.

## Les cartes (suite)

Réédition de code confidentiel	8,50€
Frais d'opposition (blocage) de la carte par le porteur pour perte, vol ou usage frauduleux	Gratuit
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque (usage abusif)	Gratuit
Frais de capture de carte (en opposition pour usage abusif après notification au porteur), hors DAB <sup>(2)</sup> du Crédit Coopératif	20€
Remplacement d'une carte de retrait ou de paiement	Gratuit
Frais d'envoi de carte à domicile en recommandé avec accusé de réception	7,50€
Recherche de facturette en cas de contestation d'opération	Gratuit
Services de paiement électronique (Apple Pay, Samsung Pay) : solutions de paiement mobile agréées par le Crédit Coopératif	Gratuit

## Les retraits d'espèces

Retraits en euros	
– Retraits d'espèces (retraits à un distributeur automatique du Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne et Banque Populaire dans la zone euro*)	Gratuit
– Retraits d'espèces (retraits à un distributeur automatique, hors Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne et Banque Populaire, dans la zone euro)	1€/retrait <sup>(1)</sup> (à partir du 5 <sup>e</sup> retrait/mois)
Retraits en devises	
– Retraits d'espèces (retraits à un distributeur automatique, hors zone euro)	4€/retrait
Paiement par carte (émission par le Crédit Coopératif)	
– Paiement en euros, dans la zone euro	Gratuit
– Paiement en devises	2,90% du montant de l'opération avec un max. de 6,50€
Restitution de carte après capture dans un DAB <sup>(2)</sup>	20€
Retraits SMS : retraits d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets (réseaux : Crédit Coopératif et Caisse d'Épargne)	1€/retrait
Modification temporaire de plafond de carte bancaire par Internet ou par mobile	Gratuit
Modification de plafond de carte bancaire en agence	12€

(1) Sauf cartes Platinum et Infinite avec retraits gratuits et illimités.

(2) Distributeur automatique de billets.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

## Option Internationale<sup>(1)</sup>

### Formule 1 : engagement min. 1 mois<sup>(2)</sup>

- Tarification	4€/mois -50% pour les 12-25 ans
- Zone euro	Illimités <sup>(3)</sup>
• Retraits par carte	Illimités <sup>(3)</sup>
• Paiements par carte	Illimités <sup>(4)</sup>
• Virements	
- Hors zone euro	3/mois <sup>(5)</sup>
• Retraits par carte	10/mois
• Paiement par carte	

### Formule 2 : engagement min. 2 mois<sup>(2)</sup>

- Tarification	16€/mois -50% pour les 12-25 ans
- Zone euro	Illimités <sup>(3)</sup>
• Retraits par carte	Illimités <sup>(3)</sup>
• Paiements par carte	Illimités <sup>(4)</sup>
• Virements	
- Hors zone euro	4/mois <sup>(5)</sup>
• Retraits par carte	Illimités <sup>(3)</sup>
• Paiements par carte	1/mois <sup>(6)</sup>
• Virements	

## Virements

### Émission d'un virement SEPA\*

#### Cas d'un virement SEPA occasionnel

• Frais par virement entre comptes du Crédit Coopératif	Gratuit
• Frais par virement en agence vers une autre banque	4€/virement
• Frais par virement par Internet <sup>(7)</sup> vers une autre banque	Gratuit

#### Cas d'un virement SEPA permanent

• Frais par virement entre comptes du Crédit Coopératif	Gratuit
• Frais par virement en agence vers une autre banque	0,90€
• Frais par virement par Internet <sup>(7)</sup> vers une autre banque	Gratuit

#### Virement SEPA instantané occasionnel

##### Via l'application mobile ou via Internet

• Jusqu'à 300€	Gratuit
• Au-delà de 300€ jusqu'à 1 500€	1€/virement
• Au-delà de 1 500€ jusqu'à 15 000€	3€/virement

##### Au guichet de l'agence

• Jusqu'à 300€	4€/virement
• Au-delà de 300€ jusqu'à 1 500€	4€ + 1€/virement
• Au-delà de 1 500€ jusqu'à 15 000€	4€ + 3€/virement

Service Paylib entre amis (service permettant d'effectuer un virement SEPA occasionnel avec le numéro de tél. mobile du bénéficiaire dans la limite de 300€)

Gratuit

### Réception d'un virement SEPA

• Virement occasionnel ou permanent	Gratuit
-------------------------------------	---------

(1) Service réservé aux détenteurs d'une carte Visa. Dans le cadre d'un compte individuel ou joint avec 2 cartes ou plus, les avantages tarifaires s'appliquent à l'ensemble des cartes et non à chacune des cartes liées à ce compte. (2) Le service Option Internationale est conclu pour une durée initiale d'un mois pour la formule 1 ou de deux mois pour la formule 2. (3) Dans la limite des plafonds de retrait et de paiement définis par carte. (4) Virements SEPA gratuits et illimités depuis votre espace personnel de banque à distance. (5) Hors frais applicables par la banque étrangère. (6) Exonération des frais d'émission ou de réception d'un virement international hors frais de change et du correspondant. (7) Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement effectués par Internet sont admis dans la limite de plafonds par opération et par jour dont l'abonné peut prendre connaissance auprès de son agence ou sur Internet.

QUESTION ?

RÉPONSE !

« Pourquoi certains retraits d'argent au distributeur automatique me sont-ils facturés ? »

Au Crédit Coopératif, vous pouvez retirer de l'argent gratuitement et de manière illimitée dans tous les distributeurs du Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne et Banque Populaire. L'utilisation des DAB<sup>(2)</sup> fait néanmoins l'objet de commissions entre établissements bancaires. Pour vous permettre d'utiliser les DAB<sup>(2)</sup> d'autres banques en France et en Europe (zone euro\* seulement), le Crédit Coopératif prend en charge ces frais à hauteur de quatre retraits gratuits par mois calendaire.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

## Virements (suite)

Opérations et incidents sur virements	
• Révocation d'un virement avant son exécution dans les délais légaux de révocation	Gratuit
• Virement SEPA – demande de rappel de fonds	19€
• Demande d'intervention par Swift (rappel de fonds en complément)	5,50€
• Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision	Gratuit
• Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	Gratuit
Frais de mise en place d'un virement permanent	Gratuit
Frais de modification d'un virement permanent en agence	4€
Frais d'intervention (de réémission de fonds, d'avis de sort) pour les montants ≥ 100€	30€ + frais éventuels de la banque destinataire du virement

## Prélèvements SEPA/TIP SEPA\*

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Opposition sur prélèvement SEPA avant son exécution	Gratuit
Contestation d'un prélèvement SEPA	Gratuit
Révocation de mandat de prélèvement	Gratuit
Gestion d'un créancier dans une liste blanche (autorisé à prélever)	Gratuit
Gestion d'un créancier dans une liste noire (non autorisé à prélever)	Gratuit
Gestion d'un créancier dans une liste de limitation de montant et/ou de périodicité	Gratuit
Frais de blocage de tout prélèvement SEPA	Gratuit

## Chèques

Fourniture et renouvellement de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile :	
• en envoi simple	4€ par chéquier
• en recommandé simple	6€ par chéquier
• en recommandé avec accusé de réception	7,50€ par chéquier
Frais d'émission d'un chèque de banque	12€
Frais de recherche de document ou de chèque de moins d'un an <sup>(1)</sup>	16€
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an <sup>(1)</sup>	32€
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur	13€ par chèque
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur	26€ par chéquier
Frais de destruction de chéquier en cas de non-retrait dans les deux mois à compter de la mise à disposition en agence	7,50€ par chéquier

(1) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

# OFFRES GROUPEES DE SERVICES

## Cotisation à une offre groupée de services : Essentiel Agir 18-25

Une offre groupée de services, réservée aux 18-25 ans, pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

- compte de dépôt<sup>(1)</sup> (classique ou Agir, au choix du client)
- découvert autorisé<sup>(2)</sup> de 200€ (sous réserve d'accord de la banque)<sup>(1)</sup>
- fourniture d'une carte de débit : Visa Classic avec option Agir
- abonnement à des services de banque à distance<sup>(1)</sup>
- service d'écopage Eparfix/Eparplus

2€ par mois, soit 24€ par an

En option :

- alerte SMS

Gratuit

## Cotisation à une offre groupée de services : Essentiel Agir

Une offre groupée de services pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

- compte de dépôt<sup>(1)</sup> (classique ou Agir, au choix du client)
- découvert autorisé<sup>(2)</sup> de 200€ (sous réserve d'accord de la banque)<sup>(1)</sup>
- fourniture d'une carte de débit : carte de paiement internationale Visa Classic avec option Agir
- abonnement à des services de banque à distance<sup>(1)</sup>
- service d'authentification renforcée<sup>(1)</sup>
- service d'écopage Eparfix/Eparplus

3,70€ par mois, soit 44,40€ par an

En option

- Fourniture d'une carte de débit : carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé Visa Premier (au lieu de la carte Visa Classic) avec option Agir
- Alerte SMS
- Découvert autorisé<sup>(2)</sup> supérieur à 200€ (sous réserve d'accord de la banque)
- Assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance Sécurival

8,60€ par mois, soit 103,20€ par an

Gratuit + 6€/an

28,70€/an prélevé en une seule fois

(1) Service gratuit à l'unité.

(2) Découvert autorisé d'une durée inférieure à 1 mois.

QUESTION ?

RÉPONSE !

## « À quoi sert l'offre groupée de services Essentiel Agir 18-25 ? »

Essentiel Agir 18-25 est une offre bancaire destinée aux 18-25 ans. Elle propose à un tarif réduit un ensemble de services solidaires et utiles à votre gestion bancaire du quotidien.

- Choisir à quoi sert votre argent : les sommes présentes sur votre compte Agir permettent de financer l'Économie Sociale et Solidaire.
- Soutenir l'association de votre choix qui œuvre pour un des 3 thèmes suivants : Agir pour la planète, Agir pour une société plus juste, Agir pour la solidarité internationale. À chaque retrait ou paiement avec votre carte bancaire Visa Agir, le Crédit Coopératif verse un don à l'une des associations partenaires de votre choix.

Plus d'informations sur le site [www.credit-cooperatif.coop/Particuliers/](http://www.credit-cooperatif.coop/Particuliers/)

QUESTION ?

RÉPONSE !

## « À quoi sert l'offre groupée de services Essentiel Agir ? »

L'offre Essentiel Agir vous propose de choisir trois moyens d'agir activement au quotidien : un compte Agir, une carte bancaire Visa Agir et des services associés de gestion pour vous permettre de contribuer au développement d'une économie plus humaine.

Ainsi, l'argent déposé sur votre compte bancaire soutient les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire dans le secteur du logement, de la santé et du social, de l'environnement, de l'insertion et de la culture.

Cette offre génère également des dons aux organismes partenaires à chaque utilisation de votre carte bancaire. Ils bénéficient ainsi de ressources stables et essentielles pour financer leurs actions.

Plus d'informations sur le site [www.credit-cooperatif.coop/Particuliers/Banque-au-quotidien/Essentiel-Agir](http://www.credit-cooperatif.coop/Particuliers/Banque-au-quotidien/Essentiel-Agir)

## Cotisation à une offre groupée de services : Premium Agir

Une offre groupée de services pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

<ul style="list-style-type: none"><li>• compte de dépôt<sup>(1)</sup> (classique ou Agir, au choix du client)</li><li>• découvert autorisé<sup>(2)</sup> supérieur à 200€ (sous réserve d'accord de la banque)</li><li>• fourniture d'une carte de débit : carte de paiement internationale à débit différé Visa Platinum avec option Agir</li><li>• abonnement à des services de banque à distance<sup>(1)</sup></li><li>• service d'authentification renforcée<sup>(1)</sup></li><li>• virements SEPA instantanés</li><li>• service d'écopage Eparfix/Eparplus</li></ul>	15,70€/mois, soit 188,40€/an
Assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance Sécurival	28,70€/an prélevé en une seule fois

En option

<ul style="list-style-type: none"><li>• Fourniture d'une carte de débit : carte de paiement internationale à débit différé Visa Infinite (au lieu de la carte Visa Platinum) avec option Agir</li><li>• Alerte SMS</li><li>• Service Option Internationale (formule 1 ou 2)</li></ul>	22,70€/mois, soit 272,40€/an
	Gratuit À partir de 4€/mois

## Offres qui ne sont plus commercialisées

Cotisation à l'offre groupée de services Essentiel Agir 18-25 ans	3€ par mois, soit 36€ par an
Cotisation à l'offre groupée de services Essentiel Agir avec la carte Visa Electron ou Electron Agir	3,20€/mois, soit 38,40€/an
Cotisation à l'offre groupée de services Essentiel Agir 18-25 ans avec la carte Visa Electron ou Electron Agir	2€/mois, soit 24€/an

(1) Service gratuit à l'unité.

(2) Découvert autorisé d'une durée inférieure à 1 mois.



## Cotisation à une offre groupée de services : les services aux particuliers sous protection juridique ou sociale

**Offre PASTEL Gestion : offre groupée de services à destination des majeurs protégés. Elle comprend :**

- compte de dépôt<sup>(1)(2)</sup>
- retrait d'espèces en agence<sup>(1)</sup>
- mise à disposition d'un chéquier (hors frais d'envoi)<sup>(1)(2)</sup>
- remise de chèque(s)<sup>(1)</sup>
- 2 chèques de banque par an
- frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (2 par an)
- émission de virements SEPA externes occasionnels et permanents
- relevés de compte adressés au représentant légal (1 par mois)<sup>(1)</sup>

1,75 € par mois  
soit 21 € par an

**Options complémentaires**

**PASTEL Libre Disposition :**

- fourniture d'une carte de retrait : carte de retrait à autorisation systématique
  - Astel Visa+<sup>(2)</sup>
  - Visa Electron Aste|<sup>(3)</sup>
- compte lié à la carte<sup>(1)</sup>

+ 15 € par an

**PASTEL Paiement :**

- fourniture d'une carte de débit : carte de paiement à autorisation systématique Visa Classic<sup>(2)</sup>
- compte lié à la carte<sup>(1)</sup>

+ 34 € par an

**Services associés à l'offre PASTEL Libre Disposition et PASTEL Paiement :**

- 7 retraits gratuits par mois et par carte dans les DAB<sup>(4)</sup> hors Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire, au-delà 1€/retrait (gratuit dans les DAB<sup>(4)</sup> Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire)
- frais d'opposition sur la carte de retrait et/ou de paiement<sup>(1)</sup>
- réédition du code confidentiel et/ou remplacement de la carte (2/an)
- alerte SMS (en option gratuite)

Gratuit

**Offre PASTEL Paiement curatelle simple : offre groupée de services à destination des majeurs protégés en curatelle simple. Elle comprend :**

- compte de dépôt<sup>(1)(2)</sup>
- retrait d'espèces en agence<sup>(1)</sup>
- mise à disposition d'un chéquier (hors frais d'envoi)<sup>(1)(2)</sup>
- remise de chèque(s)<sup>(1)</sup>
- 2 chèques de banque par an
- frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur (2 par an)
- émission de virements SEPA externes occasionnels et permanents
- relevés de compte adressés au représentant légal (1 par mois)<sup>(1)</sup>

1,75 € par mois  
soit 21 € par an

**Fourniture d'une carte de débit : carte de paiement à autorisation systématique Visa Classic<sup>(2)</sup>**

+ 34 € par an

- 7 retraits gratuits par mois et par carte dans les DAB<sup>(4)</sup> hors Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire, au-delà 1€/retrait (gratuit dans les DAB<sup>(4)</sup> Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire)
- frais d'opposition (blocage) de la carte retrait et/ou de paiement<sup>(1)</sup> par le porteur
- réédition du code confidentiel et/ou remplacement de la carte (2 par an)
- alerte SMS (en option gratuite)

Gratuit

**Offre PASTEL Mesure Sociale : offre groupée de services à destination des majeurs sous protection sociale. Elle comprend :**

- compte de dépôt<sup>(1)(2)</sup>
- relevé de compte adressé au délégué(e) de prestation sociale (1 par mois)<sup>(1)</sup>

Gratuit

(1) Service gratuit à l'unité.

(2) Sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif.

(3) Cette offre n'est plus commercialisée.

(4) Distributeur automatique de billets.

## Cotisation à une offre groupée de services : Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)

L'OCF est une offre groupée de services réservée à la clientèle en situation de fragilité financière comprenant :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : Visa Classic
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence où le compte est géré
- 4 virements mensuels SEPA, dont 1 virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- 2 chèques de banque par mois
- abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc.) ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement
- abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS sur le niveau du solde du compte (alerte SMS)
- la fourniture de relevés d'identité bancaire
- un changement d'adresse une fois par an
- le plafonnement spécifique des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte<sup>(1)</sup> fixé à 16,50€/mois

3 € par mois,  
soit 36 € par an

Pour les clients titulaires de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)  
Commission d'intervention

4 € par opération<sup>(2)</sup>

Découvert<sup>(4)</sup> négocié dégressif (OCF) :

- taux d'intérêt débiteur
- frais de mise en place

Nous consulter  
Gratuit

Frais de rejet de prélèvement SEPA reçu :

- pour les prélèvements < 20 €

50% du montant de l'opération plafonné à 6 € (limité à 3 rejets dans le mois)<sup>(2)</sup>

- pour les prélèvements ≥ 20 €

6 € par rejet<sup>(2)(3)</sup>  
(limité à 3 rejets dans le mois)

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

(2) Dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 € inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incident de paiement et irrégularité de fonctionnement du compte.

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

(4) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation du Crédit Coopératif.

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

La gestion des comptes « irréguliers » entraîne des coûts supplémentaires. Pour éviter les facturations liées à des irrégularités, consultez votre convention de compte, qui vous rappelle les principes de fonctionnement de votre compte. En cas de changement de situation ou de besoins de trésorerie exceptionnels, prenez rendez-vous avec votre conseiller clientèle. Il vous orientera vers la solution la mieux adaptée.

## Commission d'intervention\*

Commission d'intervention<sup>(1)</sup>

4€ par opération  
avec un plafond  
de 40€ par mois

## Opérations particulières

Frais de recherche de document ou de chèque de moins d'un an <sup>(2)</sup>	16€
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an <sup>(2)</sup>	32€
Frais de recherche du bénéficiaire ou de confirmation de bonne exécution de moins d'un an	16€
Frais de recherche du bénéficiaire ou de confirmation de bonne exécution de plus d'un an	32€
Frais de recherche sur opérations SEPA	Nous consulter
Frais attestations diverses	Nous consulter
Traitement manuel d'une remise de chèque sur compte clos ou numéro de compte erroné	7,50€
Photocopie supplémentaire	1€
Frais par saisie-attribution ou par saisie conservatoire	110€
Frais par saisie administrative à tiers détenteur	10% du montant de la saisie avec un plafond fixé à 100€
Commission pour RIB ou IBAN et BIC* inexploitable	12,25€

(1) Sauf clients détenteurs de l'OCF ou éligibles à cette offre qui bénéficient d'un plafonnement spécifique.

(2) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.

(3) Inclus dans les plafonnements spécifiques (voir page 20) liés aux frais d'incident de paiement et irrégularité de fonctionnement du compte.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

LE SAVIEZ-VOUS ?

## La commission d'intervention

La commission d'intervention correspond à la somme perçue par la banque suite à une irrégularité de fonctionnement du compte\* (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...). Elle rémunère le travail supplémentaire réalisé par l'agence pour gérer ces opérations qui n'entrent pas dans les procédures de traitement habituelles. La commission par opération est ainsi de 4€ et plafonnée à 40€ par mois. Les bénéficiaires des services bancaires de base et les clients disposant de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de fragilité Financière (OCF) bénéficient également d'une tarification de 4€ par opération avec des plafonnements spécifiques par mois<sup>(3)</sup>.

## QUESTION ?

## RÉPONSE !

### « Comment contester un prélèvement abusif ? »

Avec l'évolution des prélèvements liée au passage au SEPA, vos créanciers doivent vous notifier au moins 14 jours calendaires à l'avance et par tout moyen (SMS, facture, courrier) du nouveau prélèvement à venir avec la date et le montant. Vous pouvez ainsi faire opposition aux prélèvements abusifs ou erronés avant le débit sur votre compte.

Vous pouvez contester un prélèvement autorisé et en demander le remboursement dans un délai de huit semaines à compter du débit sur votre compte, ainsi qu'un prélèvement non autorisé dans un délai de 13 mois. Ce remboursement ne vous exonère cependant pas de vos dettes éventuelles auprès de votre créancier.

Pour toute demande d'opposition ou de contestation, il vous suffit de contacter votre agence.

Si vous souhaitez interrompre définitivement les prélèvements, vous devez révoquer le mandat auprès de votre créancier.

Si vous souhaitez limiter le paiement par prélèvements (appelés « listes blanches ») ou interdire les prélèvements de certains créanciers (appelés « listes noires »), il vous suffit de contacter votre agence. (Voir page 14)

## Incidents de paiement\*

Remise de chèque(s) revenu(s) impayé(s) (gratuit pour rejet avec motif sans provision)	20 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision : <ul style="list-style-type: none"><li>montant du chèque ≤ 50 €</li><li>montant du chèque &gt; 50 €</li></ul>	26 € par rejet <sup>(1)</sup> 46 € par rejet <sup>(1)</sup>
Opposition sur prélèvement SEPA avant son exécution	Gratuit
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision : <ul style="list-style-type: none"><li>somme &lt; 20 €</li><li>somme ≥ 20 €</li></ul>	Montant de l'opération 16 € par rejet <sup>(1)</sup>
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision et non rejeté	Gratuit
Frais de lettre d'information préalable pour prélèvement SEPA sans provision et non rejeté	Gratuit
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	Gratuit
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	Gratuit
Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque en cas d'usage abusif	Gratuit
Frais pour chèque émis en période d'interdit bancaire	25 €

## Plafonnements spécifiques

Frais liés aux incidents de paiement et irrégularité de fonctionnement du compte <sup>(2)</sup> pour les clients détenteurs de l'OCF	Plafonnement de 16,50 €/mois
Frais liés aux incidents de paiement et irrégularité de fonctionnement du compte <sup>(2)</sup> pour les clients détenteurs des « services bancaires de base » et pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'OCF au titre des articles L. 312-1-3 et R. 312-4-3 du Code Monétaire et Financier	Plafonnement de 25 €/mois

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

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

# DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Au Crédit Coopératif, plus de 75% des ressources totales de la banque sont utilisées pour octroyer des crédits à la clientèle. Le Crédit Coopératif finance ainsi des secteurs à forte valeur ajoutée sociale et environnementale, ancrés dans l'économie réelle.

## Découverts<sup>(1)</sup>

Autorisation de découvert d'une durée inférieure à 1 mois	
Frais de mise en place et de renouvellement de l'autorisation de découvert* :	Gratuit 12,50€/an
<ul style="list-style-type: none"> <li>• autorisation découvert ≤ 200€</li> <li>• autorisation découvert &gt; 200€</li> </ul>	
Taux d'intérêt débiteur <sup>(2)</sup> du découvert	Nous consulter
Seuil minimal de perception des agios* par trimestre	1€
Autorisation de découvert maximum de 90 jours	
Frais de mise en place de l'autorisation de découvert	19€/découvert
Taux d'intérêt débiteur du découvert	Nous consulter
Autorisation de découvert dégressif	
Frais de mise en place de l'autorisation de découvert	19€/découvert
Taux d'intérêt débiteur <sup>(2)</sup> du découvert	Nous consulter
Découvert non autorisé	
Taux d'intérêt débiteur <sup>(2)</sup> du découvert	Nous consulter

LE SAVIEZ-VOUS ?

## Le taux d'un crédit

Le taux d'un crédit est déterminé par plusieurs critères :

- le taux du marché interbancaire (soit le prix auquel la banque se refinance), variable selon la durée du prêt ;
- le coût du risque\*, déterminé en fonction de l'emprunteur ;
- le coût de la liquidité, propre à chaque banque selon ses conditions d'accès au marché ;
- le coût opératoire, qui tient compte de l'ensemble des interventions administratives nécessaires au suivi du dossier ;
- la marge de la banque, qui lui permet de couvrir ses autres frais de fonctionnement.

Si les taux proposés par les banques peuvent ainsi varier, la loi leur impose de rester en dessous d'un taux maximal appelé « taux d'usure » fixé chaque trimestre par la Banque de France.

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

## Crédits à la consommation<sup>(3)</sup>

Prêt personnel : frais de dossier pour un prêt	Nous consulter
Prêt personnel étudiant : frais de dossier	Gratuit

## Crédits immobiliers<sup>(4)</sup>

Prêt à taux fixe : frais de dossier	Nous consulter
Prêt épargne logement de 2 à 15 ans ; prêt à taux zéro : frais de dossier	Gratuit
Regroupement de crédits immobiliers : frais de dossier	Nous consulter

(1) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation du Crédit Coopératif.

(2) Taux débiteur plafonné au taux d'usure fixé par les pouvoirs publics. Taux d'usure disponibles en agence. Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs.

(3) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation de votre dossier par le Crédit Coopératif, prêteur, et après expiration du délai légal de rétractation.

(4) Sous réserve d'acceptation de votre dossier par le Crédit Coopératif, prêteur. Pour le financement d'une opération relevant des articles L. 313-1 et suivants du Code de la Consommation (crédit immobilier), l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de dix jours avant d'accepter l'offre de crédit. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser les sommes versées.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

QUESTION ?

RÉPONSE !

## « À quoi correspondent les frais de dossier d'un crédit ? »

Les frais de dossier correspondent au traitement administratif de la mise en place du crédit et se distinguent des intérêts de remboursement payés destinés à couvrir le refinancement du montant prêté, les coûts opératoires et le risque de non-remboursement. Ce travail est plus ou moins complexe en fonction de la nature du crédit et du montant prêté.

## Cautions et garanties données

Cautions de loyers, fiscales, cession de parts (actif/passif) ou indemnités d'immobilisation :	Nous consulter min. perceptible de 10€/trimestre Minimum de 120€
• taux	
• frais de délivrance	
Frais d'opposition sur caution ou d'appel en paiement :	
• frais d'instruction du dossier	100€
• courrier supplémentaire	35€
Prolongation de garantie	70€

## Cautions et garanties reçues

Caution Compagnie Européenne de Garanties et cautions – CEGC (SACCEF)	Nous consulter
Gage d'espèces, de véhicules, d'instruments financiers	185€
Nantissement de compte-titres financiers	185€
Nantissement d'assurance-vie, de bon de caisse, de bon de capitalisation et de compte à terme	410€
Nantissement de parts de SARL, SCI, SNC (par acte)	
Hypothèque aérienne ou fluviale	410€
Hypothèque maritime	410€ + frais réels de 0,50‰
Mainlevée de garantie ou d'hypothèque	175€
Mainlevée de gage (véhicules/espèces/instruments financiers)	105€
Information annuelle des cautions à la charge de l'emprunteur	Gratuit

## Vie du contrat

Avenant au contrat (réaménagement d'échéancier, substitution ou modification de garantie, transfert d'encours, modification de taux, désolidarisation entre coemprunteurs ou cautions, modification d'assurance, des mensualités, de la durée...) hors refacturation des frais réels	0,50% du capital restant dû avec un minimum de 500€ pour un crédit immobilier et un minimum de 200€ pour un crédit à la consommation
Avenant au contrat pour modification de la date de prélèvement	30€
Réédition d'un tableau d'amortissement	20€
Pénalités de retard sur échéances impayées	Conditions contractuelles
Frais de réémission de tous types (échéances, chèques...)	25€
Indemnité de remboursement anticipé	Conditions contractuelles
Frais de délivrance de décompte pour remboursement anticipé d'un crédit immobilier (crédits acceptés avant le 1 <sup>er</sup> juillet 2016)	45€
Frais de délivrance de décompte pour remboursement anticipé d'un crédit immobilier (crédits acceptés après le 1 <sup>er</sup> juillet 2016)	Gratuit
Aménagement temporaire d'échéances	45€
Attestation de toute nature (CAF, remboursement, prêt soldé...)	20€

# ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Le Crédit Coopératif propose une large gamme de produits d'épargne et de placements financiers, dont certains vous permettent de participer directement au financement de l'Économie Sociale et Solidaire. Selon la nature de votre besoin, votre conseiller clientèle vous informera sur la solution la plus adaptée ou pourra vous mettre en relation avec l'un de nos spécialistes en gestion de patrimoine.

## Épargne bancaire

<b>Épargne tracée</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livret REV3<sup>(1)</sup></li> <li>• Livret CODEVair<sup>(1)</sup></li> <li>• Livret Coopération pour ma région<sup>(1)</sup></li> </ul>	Nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne solidaire</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livret Agir</li> <li>• Livret A comme Agir</li> <li>• Livret Développement Durable Solidaire</li> <li>• Livret Jeune Agir</li> <li>• Livret Scoopy</li> </ul>	Nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne classique</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livret A</li> <li>• Compte Sur Livret (CSL) Epidor</li> <li>• Livret d'Épargne Populaire (LEP)</li> <li>• Livret Développement Durable Solidaire (LDDS)</li> <li>• Livret Jeune</li> <li>• Compte à terme</li> </ul>	Nous consulter pour le détail des taux
<b>Épargne logement</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte Épargne Logement (CEL)</li> <li>• Plan Épargne Logement (PEL)</li> </ul>	Nous consulter pour le détail des taux
Eparfix (permet de programmer les virements et d'épargner automatiquement)	7,20€/an
Eparplus (permet de mettre en place des virements automatiques d'un compte possédant des excédents de trésorerie)	7,20€/an
Frais de transfert CEL, PEL, PEP <sup>(2)</sup>	65€

(1) Pour en savoir plus sur nos offres de livrets tracés : [www.credit-cooperatif.coop/Particuliers](http://www.credit-cooperatif.coop/Particuliers).

(2) Plan d'Épargne Populaire.

ZOOM SUR...

## La finance engagée

Nos modes de vie et de consommation ont des conséquences sur l'économie, sur l'environnement ou sur les conditions de vie et de travail. En étant client du Crédit Coopératif, vous pouvez exercer votre responsabilité de consommateur en choisissant des produits bancaires éthiques et solidaires et en orientant l'utilisation de vos encours sur des domaines que la banque vous propose : transition énergétique (livret REV3), partage sous forme de dons avec des associations reconnues (livret Agir), Économie Sociale et Solidaire (livret Coopération pour ma région...), etc. À l'heure où certains dénoncent une finance désincarnée, le Crédit Coopératif lui rend ainsi son utilité.

## Placements financiers

LE SAVIEZ-VOUS ?

### La traçabilité : un engagement fort et innovant du Crédit Coopératif

Pionnier et fer de lance de la finance engagée, le Crédit Coopératif propose à ses clients, depuis quelques années, d'orienter l'utilisation de leur argent vers des domaines et des projets spécifiques grâce à des produits tracés (compte Agir, livret REV3 pour la troisième révolution industrielle, livret CODEVair, livret Agir Fondation, livret Coopération pour ma région).

La traçabilité de ces offres est garantie par une application informatique propre au Crédit Coopératif. Cet outil, baptisé « FLORE », assure la bonne affectation des fonds en reliant, de manière périodique et exclusive, un minimum de 75% des sommes déposées sur les produits mentionnés à des prêts correspondant aux critères requis. Les 25% restants sont affectés à la gestion de la liquidité du produit par le Crédit Coopératif.



\* Voir glossaire pages 34 à 37.

Le Crédit Coopératif, distributeur non indépendant, n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un ou plusieurs producteurs et n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de produits et services sur le marché car il travaille principalement avec des entreprises du Groupe BPCE. À ce titre, le Crédit Coopératif peut bénéficier de rétrocessions de la part de producteurs ou d'émetteurs d'instruments financiers distribués par son intermédiaire. Le Crédit Coopératif peut bénéficier des avantages non monétaires suivants : la formation des conseillers, la fourniture d'informations relatives aux instruments financiers, la participation à une conférence, la mise à disposition d'outils, etc. Ces avantages ont pour objectif, notamment, d'améliorer la qualité du service fourni au client.

<b>Assurance-vie</b>	
Offre d'assurance-vie	Nous consulter
<b>Compte-Titres Ordinaires (CTO)</b>	
Frais d'ouverture et de clôture	Gratuit
Transfert de titres vers une autre banque	12,30€ par ligne avec un minimum de 100,50€
Droits de garde standard <sup>(1)</sup> :	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> <li>pour les valeurs émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif</li> <li>pour toutes les autres valeurs mobilières : commission variable (dégressive par tranche)</li> </ul>	
≤ 50 000 €	0,264 %
> 50 000 € et ≤ 100 000 €	0,228 %
> 100 000 € et ≤ 150 000 €	0,204 %
> 150 000 €	0,144 %
+ commission fixe par ligne	4,80 €
Exemple : pour un portefeuille de 75 000 € avec 3 lignes, les droits de garde se calculent de la manière suivante : 50 000 € x 0,2600 % + 25 000 € x 0,2240 % + 5x3 = 201 €	
<b>Frais de transaction</b>	
OPC <sup>(2)</sup> Ecofi Investissements	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Droits d'entrée</li> <li>Frais de souscription</li> <li>Frais sur encours (par an)</li> <li>Rétrocession au Groupe Crédit Coopératif</li> </ul>	De 0 % à 5 % Gratuit De 0 % à 2,99 % De 0 % à 50 %
Gamme OPC <sup>(2)</sup>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>OPC répartis en fonction de votre horizon de placement et de votre profil de risque : prudent, équilibré, dynamique ou offensif</li> <li>Souscription et rachat de SICAV et de FCP* externes hors Groupe Crédit Coopératif</li> </ul>	Nous consulter
	Gratuit

(1) Taux calculés sur l'évaluation boursière des titres au 31 décembre de l'année précédente (sauf pour les valeurs mobilières émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif).

(2) Organisme de placement collectif.



Achat et vente d'actions européennes <ul style="list-style-type: none"> <li>• par téléphone via service Titres et Bourse</li> <li>• par Internet via service Titres et Bourse</li> </ul>	1,20 % 0,50 %
Achat et vente d'obligations françaises <ul style="list-style-type: none"> <li>• par téléphone via service Titres et Bourse</li> <li>• par Internet via service Titres et Bourse</li> </ul>	0,718 % (min. 12 €) 0,478 % (min. 7 €)
<b>Autres opérations</b>	
Opérations sur Bourses étrangères	Variable selon les places de cotation (nous consulter)
Annulation et modification d'ordre de Bourse, ordre non exécuté	Gratuit
Mise en nominatif administré	25,00 €
Mise en nominatif pur	50,00 €
Amortissement-remboursement d'obligations	Gratuit
Opérations sur titres non cotés	Nous consulter
Relevés de portefeuille : <ul style="list-style-type: none"> <li>• annuel</li> <li>• attestation des gains nets, relevé IFI, encaissement coupons</li> </ul>	Gratuit Gratuit
Service alertes sur valeurs	Gratuit
<b>Plan d'épargne en actions (PEA)</b>	
Frais d'ouverture et de clôture	Gratuit
Frais de transfert d'un PEA	15 € par ligne plafonné à 150 €
Droits de garde standard <sup>(1) (2)</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les valeurs émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif</li> <li>• pour toutes les autres valeurs mobilières : commission variable (dégressive par tranche) <ul style="list-style-type: none"> <li>≤ 50 000 €</li> <li>&gt; 50 000 € et ≤ 100 000 €</li> <li>&gt; 100 000 € et ≤ 150 000 €</li> <li>&gt; 150 000 €</li> </ul> </li> <li>+ commission fixe par ligne</li> </ul>	Gratuit  0,264 % 0,228 % 0,204 % 0,144 % 4,80 €
Exemple : pour un portefeuille de 75 000 € avec 3 lignes, les droits de garde se calculent de la manière suivante : 50 000 € x 0,2600 % + 25 000 € x 0,2240 % + 5x3 = 201 €	
<b>Frais de transaction</b>	
OPC <sup>(3)</sup> Ecofi Investissements <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droits d'entrée</li> <li>• Frais de souscription</li> <li>• Frais sur encours (par an)</li> <li>• Rétrocession au Groupe Crédit Coopératif</li> </ul>	De 0 % à 5 % Gratuit De 0 % à 2,99 % De 0 % à 50 %
Gamme OPC <sup>(3)</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPC répartis en fonction de votre horizon de placement et de votre profil de risque : prudent, équilibré, dynamique ou offensif</li> <li>• Souscription et rachat de SICAV et de FCP* externes hors Groupe Crédit Coopératif</li> </ul>	Nous consulter Gratuit

(1) Taux calculés sur l'évaluation boursière des titres au 31 décembre de l'année précédente

(sauf pour les valeurs mobilières émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif).

(2) Sauf PEA ouvert avant mai 2000.

(3) Organisme de placement collectif.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

QUESTION ?

RÉPONSE !

## « Pourquoi devenir sociétaire du Crédit Coopératif ? »

Devenir sociétaire, c'est s'engager aux côtés de sa banque, lui donner les moyens d'agir pour le développement d'une économie au service des personnes. C'est aussi être un acteur à part entière de ce projet pour faire banque autrement. En retour, le Crédit Coopératif s'engage à vous en donner pleinement les moyens en créant des espaces de dialogue et en vous donnant les informations nécessaires pour exercer vos pouvoirs de coopérateur.

En souscrivant des parts sociales P, vous contribuez au développement de votre banque coopérative et vous lui donnez plus de moyens pour agir.

Pour comprendre ce qui lie les sociétaires à leur banque coopérative, découvrez les cinq façons de devenir sociétaire sur le site [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop).

L'offre de parts sociales fait l'objet d'un prospectus visé par l'AMF, disponible sans frais auprès des agences, sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org) ou sur [www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop).

## Placements financiers (suite)

Achat et vente d'actions européennes :	
• par téléphone via service Titres et Bourse	1,20%
• par Internet via service Titres et Bourse	0,50%
Autres opérations	
Opérations sur Bourses étrangères	Variable selon les places de cotation (nous consulter) Gratuit
Annulation et modification d'ordre de Bourse, ordre non exécuté	Gratuit
Mise en nominatif administré	25,00 €
Mise en nominatif pur	50,00 €
Opérations sur titres non cotés	Nous consulter
Relevés de portefeuille :	
• annuel	Gratuit
• attestation des gains nets, relevé IFI	Gratuit
Service alertes sur valeurs	Gratuit

## SOCIÉTARIAT

Frais de souscription, détention, rachat de parts sociales	Gratuit
Parts sociales de préférence (parts P) <sup>(1)</sup>	15,25 € par part

## SUCCESSIONS

Frais d'ouverture du dossier : calculés en fonction du montant des avoirs, hors assurance-vie, et des typologies de produits détenus au jour du décès, à hauteur de 100 % des comptes individuels et 50 % des comptes joints.

Détention d'aucun ou d'un de ces produits <sup>(2)</sup>	1 % du montant des avoirs Min. : 150 € Maxi. : 750 €
Détention d'au moins 2 de ces produits <sup>(2)</sup>	1,3 % du montant des avoirs Min. : 250 € Max. : 950 €
Paiement de factures à la demande des ayants droit	9,50 € (hors pompes funèbres)
Succession internationale	75 €
Évaluation des avoirs du conjoint survivant	Gratuit
Frais annuels pour dossier non réglé, avec date d'ouverture/date de décès > 1 an	70 €

(1) Avec un minimum de dix parts sociales à acquérir.

(2) Produits détenus par le défunt : assurance-vie et non vie, crédits, concours divers (caution, compte débiteur), titres (compte-titres, PEA), PEL (non échu), compte professionnel.

# ASSURANCES ET PRÉVOYANCE



Grâce à ses partenaires assureurs, le Crédit Coopératif propose les produits d'assurance directement liés aux services bancaires qu'il vous fournit.

QUESTION ?

RÉPONSE !

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement\* : Assurance Sécurival (pour compte individuel et joint). Elle comprend :

- la perte ou le vol des moyens de paiement : carte bancaire, chéquier
- la perte ou le vol des objets personnels : clés de la résidence principale et du véhicule<sup>(1)</sup>, papiers d'identité
- l'extension garantie constructeur
- l'indemnisation casque moto
- offre de reprise

28,70€/an

Assurance des emprunteurs pour prêt immobilier<sup>(2)</sup> :

- décès-perte totale et irréversible d'autonomie
- incapacité temporaire de travail-perte d'emploi
- Invalidité permanente partielle
- Invalidité permanente totale

Barème variant selon l'âge et le risque assuré : cotisation de 0,13% à 2,447% par tranche d'âge

Assurance des emprunteurs<sup>(3)</sup> pour prêt personnel et à la consommation :

- décès-perte totale et irréversible d'autonomie

Barème variant selon l'âge et le risque assuré : nous consulter

(1) Véhicule ayant bénéficié d'un bonus écologique (prime) récompensant l'acquisition ou la location d'un véhicule propre.

(2) Contrat assuré par MUTLOG, entreprise soumise au livre II du Code de la Mutualité. La banque peut en faire une condition d'octroi du crédit. Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

(3) Contrat assuré par BPCE Vie et CNP Assurances, entreprises régies par le Code des assurances.

(4) L'assurance des emprunteurs peut être résiliée annuellement à condition de souscrire un autre contrat d'assurance disposant de garanties équivalentes et de notifier la demande de résiliation 2 mois avant la date anniversaire de signature du contrat de prêt.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

## À quoi sert une assurance emprunteur<sup>(4)</sup> ?

L'assurance emprunteur, souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, garantit la prise en charge de tout ou partie de votre prêt en cas de survenance de certains événements : le décès de l'emprunteur, la perte totale ou partielle d'autonomie (PTIA) l'invalidité permanente, l'incapacité temporaire de travail. Elle peut couvrir également la perte d'emploi. Ainsi, elle vous protège, vous et vos héritiers. Face aux aléas de la vie, cette assurance est donc une sécurité pour vous... mais aussi pour la banque !

Le Crédit Coopératif applique la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), qui prévoit un dispositif spécifique pour favoriser l'accès à l'assurance des personnes qui présentent un risque aggravé de santé.

**Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès de votre conseiller clientèle.**

# OPÉRATIONS BANCAIRES À L'ÉTRANGER

Les opérations bancaires à l'étranger sont complexes. Cela se traduit par une tarification spécifique. Pour limiter les coûts de vos opérations bancaires lors de vos déplacements à l'étranger en dehors de l'Espace économique européen (zone EEE), évitez par exemple de multiplier les retraits de petites sommes au DAB<sup>(1)</sup>, et privilégiez le paiement par carte.

## Chèques

Émission d'un chèque vers l'étranger :  
commission de paiement

0,10% avec min. de 30€ et max. de 180€ (inclus frais de Swift)  
+ commission de change (cf. ci-après)

Remise de chèque(s) payable(s)  
sur l'étranger<sup>(2)</sup> :

0,10% avec min. 25 € et max 80 € (inclus frais de Swift)  
+ frais pris par le correspondant étranger + commission de change  
(cf. ci-après)

- en cas d'impayé

30€ + frais de correspondance

## Cartes

Voir rubrique « Vos moyens et opérations de paiement » p. 11 et 12.

## Virements

- Émission d'un virement SEPA\* :  
frais par virement occasionnel en agence

4€ par virement

- Émission d'un virement non SEPA  
en euros ou en devises

≤150€ : 11,50€, >150€ : 23€  
(inclus frais de Swift) + commission de change (cf. ci-après)  
le cas échéant

- Émission d'un virement non SEPA  
en devises locales

Cf. tarification des opérations bancaires à l'étranger

- Frais d'intervention (de réémission  
de fonds, d'avis de sort)  
pour les montants ≥ 100€

30€ + frais éventuels de la banque destinataire du virement

- Réception d'un virement SEPA
- Réception d'un virement non SEPA  
en euros ou en devises avec change

Gratuit

23€ (inclus frais de Swift) + commission de change  
(cf. ci-après) le cas échéant

(1) Distributeur automatique de billets.

(2) Hors champ d'application de la Directive européenne des services de paiement.

\* Voir glossaire pages 34 à 37.

## Commission de change

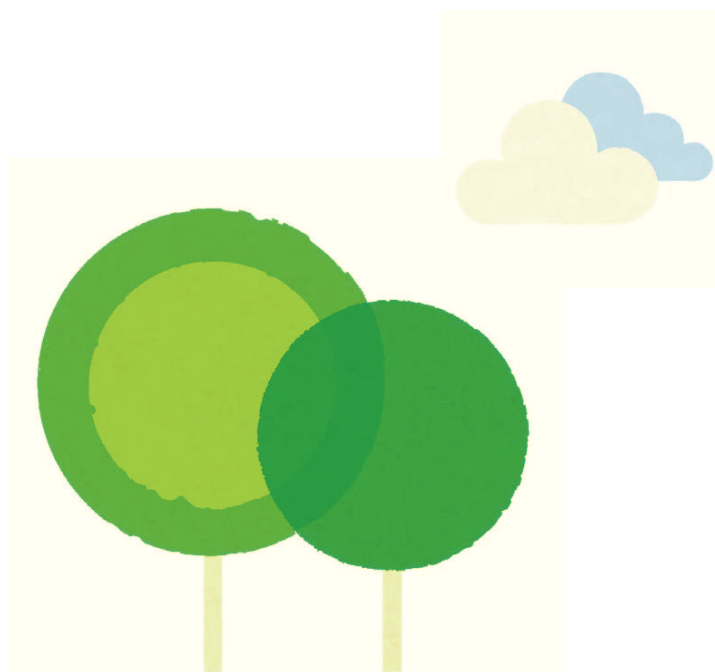
Commission de change (cumulable par tranche)<sup>(3)</sup> :

- ≤ 80 000 €
- > 80 000 € et ≤ 150 000 €
- > 150 000 €

0,50 ‰ avec un minimum de 15,50 €  
0,30 ‰  
0,10 ‰

Pour toute autre opération à l'étranger : nous consulter.

*(3) Les opérations avec change impliquent un délai de mise à disposition des devises de 2 jours ouvrés.*



# INFORMATIONS UTILES

## Pour rester en contact avec votre banque à tout moment

Le Crédit Coopératif met à votre disposition des accès directs non surtaxés aux services suivants.

- **Assistance perte/vol :**

**09 69 39 10 66<sup>(1)</sup>** (appel depuis la France)  
**+33 9 69 39 10 66<sup>(1)</sup>** (appel depuis l'étranger)

Pour toute perte ou vol de votre carte bancaire, **contactez immédiatement le centre d'opposition** 24h/24 et 7j/7 et **avertissez votre agence Crédit Coopératif.**

- **Assistance technique :**

Par Internet en remplissant un formulaire en ligne :

<https://www.credit-cooperatif.coop/Formulaire-Assistance-technique>

Par téléphone du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30 :

**01 47 24 81 61<sup>(1)</sup>**

## Informations complémentaires

- **Zone SEPA** (Single Euro Payments Area) :

Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'État de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guernesey, Hongrie, Île de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.

- **Zone EURO** composée des pays suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Lituanie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

- **Zone EEE** (Espace économique européen), composé :

des pays de l'Union Européenne cités ci-dessous ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.

*(1) Appel non surtaxé, coût selon votre opérateur.*

## Nos partenaires/mentions légales

- **BPCE Financement**

Au capital de 73 801 950€ – Siège social : 50 avenue Pierre Mendès France, 75201 Paris Cedex 13  
439 869 587 RCS Paris – Adresse : Panhard et Levassor, 75634 Paris cedex 13.

- **BPCE Assurances**

Société anonyme au capital social de 61 996 212€ – Entreprise régie par le Code des Assurances  
350 663 860 RCS PARIS – Siège social : 88 avenue de France, 75641 Paris Cedex 13 – France.

- **BPCE Vie**

Société anonyme au capital de 161 469 776€ – Entreprise régie par le Code des Assurances  
349 004 341 RCS Paris – Siège social : 30 avenue Pierre Mendès France, 75013 Paris – France.

- **SwissLife Assurance et Patrimoine**

Société anonyme au capital de 169 036 086,38€ – RCS Nanterre 341 785 632  
Siège social : 7 rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret.

- **CNP Assurances**

Société anonyme avec conseil d'administration au capital de 686 618 477€ entièrement libéré  
341 737 062 RCS Paris – Siège social : 4 place Raoul Dautry, 75716 Paris Cedex 15  
Entreprise régie par le Code des Assurances.

- **SPB**

Société par actions simplifiée de courtage d'assurances au capital de 1 000 000€  
RCS Le Havre 305 109 779 – Siège social : 71 quai Colbert, 76095 Le Havre Cedex.  
Numéro Orias : 07 002 642.

- **BPCE**

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 180 478 270€  
RCS Paris n° 493 455 042. Siège social : 50 avenue Pierre Mendès France, 75201 Paris Cedex 13  
Intermédiaire d'assurances immatriculé à l'Orias sous le n° 08 045 100.

# RÉSOLUDRE UN LITIGE

Le Crédit Coopératif met tout en œuvre pour vous apporter la meilleure qualité de service. Toutefois, des insatisfactions ou des difficultés peuvent survenir dans la gestion de votre compte. Vous avez alors la possibilité d'exprimer une réclamation.

• **Après de votre conseiller clientèle ou de votre directeur d'agence, qui restent vos interlocuteurs privilégiés.**

• **Après de notre service Réclamation et Relation Client (dans le cas où aucune solution satisfaisante n'aurait pu être trouvée) :**

– par courrier électronique : [relation-client@credit-cooperatif.coop](mailto:relation-client@credit-cooperatif.coop)

– par le formulaire « **Nous contacter** » mis à disposition sur le site Internet du Crédit Coopératif ;

– par voie postale : **Crédit Coopératif – service Réclamation et Relation Client  
12 boulevard Pesaro – CS10002 – 92024 Nanterre Cedex**

– par Internet : <https://www.credit-cooperatif.coop/Particuliers>  
rubrique « Réclamation et médiation »

À défaut de réponse sous cinq jours ouvrés, vous recevrez un courrier accusant réception de votre demande. Le Crédit Coopératif s'engage alors à vous répondre sous 15 jours ouvrés. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particuliers, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse vous sera apportée dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation.



## • En derniers recours, auprès du Médiateur

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée, vous pouvez solliciter gratuitement l'intervention du **Médiateur de la Consommation\*** dans le délai d'un an à compter de votre réclamation auprès du Crédit Coopératif, sans préjudice des autres voies d'action légales dont vous disposez et dans la mesure où l'objet du litige entre dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de la Médiation. Vous pouvez le saisir :

- par voie électronique en déposant votre demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur :

<https://www.mediateur-fnbp.fr>

- par voie postale à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP**  
**76/78 avenue de France – 75204 Paris Cedex 13**

Dans le cas d'un litige relatif à des services et placements financiers – hors assurance-vie – (tels que CTO, PEA, actions, obligations, OPC, SCPI et OCPI), à l'information des investisseurs, à l'exécution des ordres (délais, contenu), à des problèmes de tenue de compte-titres, vous pouvez vous adresser au **Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**.

La saisine du Médiateur de l'AMF peut se faire gratuitement :

- soit par voie postale à l'adresse suivante :

**Le Médiateur – Autorité des Marchés Financiers**  
**17 place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02**

- soit en complétant le formulaire de demande de médiation sur le site Internet de l'AMF :

[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org).

La Charte de la Médiation de l'AMF est également disponible sur ce site.

**Le Médiateur de l'Assurance** pour les litiges ne relevant pas de la commercialisation d'un contrat d'assurance mais portant exclusivement sur son application ou sur son interprétation. Pour toute réclamation, vous pouvez le saisir:

- par voie électronique:

<https://www.mediation-assurance.org>

- par voie postale à l'adresse suivante:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110 75441 Paris cedex 9**

En cas de souscription par Internet, vous pouvez également déposer votre réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie judiciaire des litiges en ligne qui orientera votre demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

\* Le Médiateur de la Consommation est le médiateur qui a reçu l'agrément de la CECMC.

Pour en savoir plus sur la médiation de la consommation : [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso).

# GLOSSAIRE

## A

### **Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone mobile, SMS, etc.)**

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agences ou de lieux d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (Internet, téléphone...) pour réaliser à distance tout ou une partie des opérations sur le compte bancaire.

*Voir page 10.*

### **Agios (ou intérêts débiteurs)**

Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un solde négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme s'effectue sur la base des dates de valeur (voir définition ci-après).

*Voir page 21.*

### **Autorisation de découvert**

Accord écrit et préalable entre la banque et son client qui fixe les conditions de fonctionnement d'un compte bancaire débiteur (montant, durée et modalités de remboursement). Lorsque l'autorisation de découvert prévoit un retour à une position créditrice dans un délai inférieur

à un mois, l'expression « facilité de caisse » est parfois employée. L'utilisation, sans accord formalisé, d'un découvert pendant 90 jours consécutifs conduira la banque à proposer une offre préalable de crédit.

*Voir page 21.*

## C

### **Codes BIC (Bank Identifier Code) et IBAN (International Banking Account Number)**

Le BIC est l'identifiant international de la banque. L'IBAN est l'identifiant international du compte bancaire. Le BIC et l'IBAN permettent d'identifier un compte bancaire et sont nécessaires au traitement automatisé des opérations de virement ou de prélèvement en France ou à l'étranger. Ils remplacent, depuis 2012, la norme des coordonnées bancaires françaises du RIB.

*Voir page 19.*

### **Commission d'intervention**

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte qui nécessite

un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

*Voir page 19.*

### **Compte inactif au sens de l'article L. 312-19 du Code Monétaire et Financier**

Un compte est considéré comme inactif à l'issue d'une période au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :

- 1) Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes de dépôt et de 5 ans pour les comptes-titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés.
- 2) Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

*Voir page 8.*

## **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement**

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

*Voir page 27.*

## **Coût du risque**

Le coût du risque correspond à la différence entre les créances exigibles du fait des défauts de paiement et les sommes recouvrées.

*Voir page 21.*



## **Date de valeur**

La date de valeur est la date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs.

*Voir page 9.*

## **Droit au compte**

Toute personne domiciliée en France et toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels, ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par une banque, a le droit de demander à la Banque de France

de désigner un établissement bancaire pour bénéficier d'un compte de dépôt et des services bancaires de base gratuits associés au droit au compte. La banque qui refuse d'ouvrir un compte à un particulier lui propose d'effectuer à sa place les démarches auprès de la Banque de France pour bénéficier du droit au compte.

*Voir page 6.*

## **Droits de garde**

Les droits de garde correspondent à la rémunération perçue par votre banque pour assurer la tenue et le service de votre compte-titres (paiement des dividendes, suivi des opérations sur titres...).

*Voir page 25.*



## **FCP**

Fonds commun de placement.

*Voir page 24 et 25.*

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

*Voir page 11.*

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Cette carte permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

*Voir page 11.*

## **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)**

L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

*Voir page 11.*

# GLOSSAIRE

## I

### **Incident de fonctionnement du compte**

Opération bancaire non conforme aux dispositions de la convention du compte, comme les remises de chèque(s) erronées, la présentation au paiement d'un chèque sans provision, l'opposition sur carte, un ordre de virement à partir d'un compte sans provision...

Les incidents de fonctionnement du compte peuvent entraîner des incidents de paiement et le paiement par le client d'une commission d'intervention.

*Voir page 19.*

### **Incident de paiement**

Non-paiement par la banque d'une opération au débit du compte pour défaut ou insuffisance de provision, quels que soient les moyens de paiement utilisés (chèque, prélèvement...).

*Voir page 20.*

## M

### **Mobilité bancaire**

Les banques proposent gratuitement et sans condition un service d'aide au transfert de

compte en cas de changement de banque. La nouvelle banque effectuée à la place du client, via un mandat, les formalités nécessaires pour que les prélèvements et virements réguliers reçus soient présentés sur le nouveau compte. Il s'agit du service d'aide à la mobilité bancaire. Au Crédit Coopératif, ce service s'appelle « Bienvenue au Crédit Coopératif ».

*Voir page 6.*

## P

### **Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'Espace de paiement européen.

Il est exécuté selon des modalités différentes de celles du prélèvement domestique. C'est un paiement initié par le créancier sur la base d'une autorisation préalable : le mandat donné par le débiteur. Cette autorisation peut être générale, s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaire, s'il s'agit d'un paiement ponctuel.

*Voir page 14.*

### **Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)**

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement

qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire.

Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

*Voir page 14.*

### **Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)**

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire.

Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

*Voir page 14.*

## R

### **Retrait d'espèces (cas de retrait en euros dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)**

Le client retire des espèces à partir de son compte en euros avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

*Voir page 12.*

## S

### **SEPA (Single Euro Payments Area)**

Le SEPA, espace unique de paiement en euros, vise à créer une gamme unique de moyens de paiement en euros commune à l'ensemble des pays européens. Le virement et le prélèvement permettent aux utilisateurs (consommateurs, entreprises, commerçants et administrations) d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions, aussi facilement que dans leur propre pays.

*Voir page 13, 28.*

## SICAV

Société d'investissement à capital variable.

*Voir page 24 et 25.*

## T

### **TAEG**

Taux annualisé effectif global : taux englobant les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance obligatoire, de garantie, d'hypothèque...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit. Il ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure.

### **Taux de base bancaire (TBB)**

Taux librement fixé par chaque établissement de crédit. Ce taux de base, auquel est ajoutée une majoration personnalisée, est utilisé pour certains types de crédit.

### **Tenue de compte**

L'établissement tient le compte du client.

*Voir page 8.*

## V

### **Virement SEPA**

Virement en euros permettant de transférer des fonds aussi bien en France que dans la zone euro. Il est exécuté selon des modalités différentes de celles du virement domestique. Il nécessite l'utilisation des codes BIC et IBAN (*voir définition page 34*).

Il doit être porté au compte du bénéficiaire dans un délai maximal d'un jour ouvrable.

*Voir pages 13 et 28.*

## Z

### **Zone euro**

Dix-neuf pays ayant pour monnaie nationale l'euro.

*Voir pages 12 et 13.*

# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Le choix de la pédagogie : coopérer avec une banque différente, c'est comme tout, ça s'apprend !

En choisissant d'être une banque différente,  
le Crédit Coopératif a fait le choix de la pédagogie.  
Expliquer comment fonctionne une banque qui  
se construit avec ses clients, apprendre à mieux  
connaître ses circuits de décision, ses spécificités,  
ses produits, c'est comprendre comment agir avec  
une banque utile à une économie au service de l'humain.  
Et pour cela, tout entière vouée au service de  
ses clients-sociétaires : par leurs actes, même  
les plus quotidiens, leurs choix réfléchis, ce qu'ils font  
de leur argent contribue à créer un monde meilleur.  
Dans un souci de pédagogie, nous avons conçu  
ce guide pour vous donner quelques repères  
sur certaines de nos offres.

Suivez-nous :

[www.credit-cooperatif.coop](http://www.credit-cooperatif.coop)



Offres et services sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif.

Ces tarifs sont indiqués en euros au 1<sup>er</sup> janvier 2022 et applicables sous réserve d'évolutions fiscales ou réglementaires, et sont exprimés avec taxes incluses lorsque celles-ci sont dues. La majorité de ces commissions est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations restent taxables de plein droit, au taux en vigueur à la date d'opération (TVA au taux de 20%, taux en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022). Ces tarifs sont donc susceptibles de varier sans préavis en cas de variation du taux de TVA. Toute modification de tarif à l'initiative de la banque fera l'objet d'une information préalable, 2 mois avant la date de mise en application.

Toute modification des présentes conditions tarifaires et/ou de leur traitement fiscal résultant d'une mesure d'ordre législatif ou réglementaire prendra effet dès l'entrée en vigueur de ladite mesure. Crédit Coopératif, Société coopérative de Banque Populaire à capital variable 12 boulevard Pesaro CS 10002 - 92024 Nanterre Cedex - RCS Nanterre 349 974 931 01213 - APE 6419 Z - Intermédiaire en assurances Orias 07 005 463.