



## ADDENDUM CONDITIONS TARIFAIRES

**PROFESSIONNELS, AGRICULTEURS  
ET ASSOCIATIONS<sup>(1)</sup>**

EN VIGUEUR AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2026

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE NORMANDIE, Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit, dont le siège social est 15, esplanade Brillaud-de-Laujardière CS 25014 - 14050 Caen cedex 4, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Caen sous le numéro 478 834 930. Société de courtage d'assurance immatriculée au registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 022 868 - Titulaire de la carte professionnelle Transaction, Gestion Immobilière et syndic numéro CPI1401202100000026 délivrée par la CCI de CAEN, bénéficiant de Garantie financière et Assurance. Responsabilité Civile Professionnelle délivrées par CAMCA 53 rue de la Boétie 75008 PARIS. Identifiant unique CITEO : FR234284\_01MEMX.

<b>LIBELLE</b>	<b>TARIF 2026</b>
<b>Offres groupées de services</b>	
<b>Offre EKO PRO* (Services inclus)</b>	
Frais de tenue de compte actif	
Commission de mouvement**	
E-relevé ou relevé de compte (mensuel)	
Consultation et gestion de vos comptes en ligne (CAEL Pro Intermédiaire)	8,00 €/mois
Consultation et gestion de vos comptes sur Smartphone (Ma banque)	
Carte «Mastercard Eko Pro» à autorisation systématique et à débit immédiat	

\* Tous les produits, services et opérations non listés ci-contre sont tarifés selon le barème en vigueur dans les rubriques concernées. L'offre Eko Pro sera résiliée, notamment, en cas de résiliation du contrat carte de paiement Mastercard Eko Pro. En cas de résiliation de l'offre Eko Pro, le titulaire continue de bénéficier des produits et services listés ci-contre non résiliés. La résiliation entraîne l'arrêt du prélèvement de la cotisation mensuelle ci-dessus et l'application immédiate du barème tarifaire en vigueur à la date de la résiliation. Voir conditions et imites au contrat et auprès de votre conseiller. Tarification non soumise à TVA.

\*\* Sont inclus les frais de commission de mouvement sur un montant maximum d'opérations de 10 000 € passées en débit du compte sur le trimestre écoulé. Au delà de ce seuil de 10 000€, une commission de mouvement de 0,10% sera facturée.

## **RESOUDRE UN LITIGE**

### **En premier recours amiable : votre agence et le service Qualité Satisfaction Client**

**Votre agence.** Votre agence est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de votre compte ou sur l'utilisation des services mis à votre disposition et répondre à vos éventuelles réclamations.

**Le service Qualité Satisfaction Client.** Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas, ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit auprès de notre service Qualité Satisfaction Client. Il s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend.

Vous avez toujours la possibilité de formuler votre réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée. Dans ce cas, si la réponse qui vous a été apportée ne vous donne pas pleinement satisfaction et si vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, nous vous invitons à la formuler par écrit. Notez que sans réclamation formulée par écrit, vous ne pourrez pas saisir le médiateur.

Vous pouvez contacter le Service Qualité Satisfaction Client en charge des réclamations par courriel à [reclamation@ca-normandie.fr](mailto:reclamation@ca-normandie.fr) ou par voie postale à l'adresse suivante : Service Qualité Satisfaction Client - 15 Esplanade Brillaud-de-Laujardière - CS 25014 - 14050 Caen Cedex 4.

Votre agence ou le service Qualité Satisfaction Client accuse réception de votre réclamation écrite dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation.

Votre agence ou le service Qualité Satisfaction Client apporte une réponse à votre réclamation écrite dans un délai de 2 mois au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.

### **Les cas particuliers :**

- Si la réclamation porte sur un service de paiement, nous nous engageons à vous apporter une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, ou au plus tard dans les 35 jours ouvrables en cas de situations exceptionnelles.
- Si la réclamation porte sur la souscription, la gestion, l'application ou l'interprétation de votre contrat d'assurance et que la réponse apportée par votre conseiller ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter le service Consommateurs ou Clients de la compagnie d'assurance concernée à l'adresse suivante :
  - Pour un contrat d'épargne, assurance-vie, retraite, prévoyance, décès : PREDICA Relation et Service Clients - 16-18 Bd de Vaugirard - 75724 PARIS CEDEX 15
  - Pour un contrat d'assurance Dommages (auto, habitation et autres), santé : PACIFICA Service consommateurs - 8-10 Bd de Vaugirard - 75724 PARIS CEDEX 15
  - Pour un contrat CAMCA : par mail : [reclamations.camca@ca-camca.fr](mailto:reclamations.camca@ca-camca.fr) ou par courrier CAMCA - Service Réclamations- 53 rue la Boétie- CS40107- 75380 PARIS CEDEX 08

A compter de la date d'envoi de votre réclamation écrite, vous recevrez un accusé de réception dans les **10 jours ouvrables** et une réponse à votre réclamation au plus tard dans un délai de **2 mois**.

### **En dernier recours amiable : le médiateur**

La saisine d'un médiateur est le dernier recours amiable.

Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence :

- sous réserve que, vous n'avez pas pu résoudre au préalable votre différend directement auprès de votre agence et du service client de votre Caisse régionale (ou de votre compagnie d'assurance) par une réclamation écrite ; ou
- en tout état de cause dans un délai de deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.

Votre demande doit être adressée au Médiateur compétent dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de votre Caisse Régionale (ou de la compagnie d'assurance concernée). A compter de la date à laquelle la saisine du Médiateur vous a été notifiée par ce dernier ainsi qu'à votre Caisse Régionale (ou à la compagnie d'assurance concernée), l'issue de la médiation prendra fin au plus tard dans un délai de 90 jours, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe.

Dans le cadre de votre saisine du Médiateur, vous nous autorisez expressément à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Vous nous déliez donc du secret bancaire vous concernant, pour les besoins de la médiation.

**Le Médiateur bancaire** doit être saisi par écrit pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte, opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance distribués par votre Caisse Régionale :

Caisse Régionale :

- soit par voie électronique : [www.mediateur-ca-normandie.fr](http://www.mediateur-ca-normandie.fr)
- soit par voie postale : Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Normandie – BP411 – 50303 SAINT MARTIN DES CHAMPS CEDEX

**Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)** doit être saisi par écrit pour tout litige relatif à des produits ou services financiers : par internet (formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de l'AMF - Rubrique du Médiateur à l'adresse suivante : <http://www.amf-france.org>) ou par voie postale : Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, 17 Place de la Bourse – 75082 PARIS Cedex 02

**Le Médiateur de l'Assurance** doit être saisi par écrit pour tout litige relatif à l'application ou l'interprétation de contrats d'assurance ne relevant pas de leur commercialisation : par voie électronique sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante [www.mediationassurance.org](http://www.mediationassurance.org). ou par voie postale en écrivant à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

**Le Médiateur du Crédit** doit être saisi par écrit pour tout litige lié à un refus ou dénonciation de financement ou de garantie : vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur du crédit auprès de la Banque de France par voie électronique sur le site internet [mediateurcredit.banque-france.fr](http://mediateurcredit.banque-france.fr)

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

Le Médiateur immobilier proposé par Médimmoconso doit être saisi par écrit pour tout litige relatif à des produits ou services liés à une transaction immobilière si votre agence Crédit Agricole Normandie n'a pu répondre à votre insatisfaction. Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique, sur le site de Médimmoconso <https://medimmoconso.fr/adresser-une-reclamation/>, ou par voie postale en écrivant à Association MEDIMMOCONSO, 1 allée du Parc de Mesemena – Bâtiment A – CS25222 – 44505 LA BAULE CEDEX ;

En dernier recours, vous pouvez engager une procédure judiciaire.

