

**GUIDE
PÉDAGOGIQUE**



**CREDIT
COOPERATIF**

UNE AUTRE BANQUE EST POSSIBLE

TARIFS BANCAIRES

Au 01/01/2023

**TARIFICATION
INCHANGÉE EN
2023**



Conditions et tarifs des opérations et services bancaires

Particuliers

GUIDE DES TARIFS BANCAIRES

Au 01/01/2023

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

SOMMAIRE

Extrait standard des tarifs	05
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	06
<ul style="list-style-type: none">• Ouverture, transformation, clôture• Relevés de compte• Tenue de compte• Services en agence	
Banque à distance	10
Vos moyens et opérations de paiement	11
<ul style="list-style-type: none">• Les cartes• Paiement par carte• Autres services carte• Retraits d'espèces• Virements• Prélèvements SEPA/TIP SEPA• Chèques	
Offres groupées de services	15
<ul style="list-style-type: none">• Essentiel Agir 18-25, Essentiel Agir et Premium Agir• Les services aux particuliers sous protection juridique ou sociale• Offres PASTEL• Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF)	
Irrégularités et incidents	19
<ul style="list-style-type: none">• Commission d'intervention• Opérations particulières• Incidents de paiement• Plafonnements spécifiques	
Découverts et crédits	21
<ul style="list-style-type: none">• Découverts• Crédits à la consommation• Crédits immobiliers• Assurances• Cautions et garanties données• Cautions et garanties reçues• Vie du contrat	
Épargne et placements financiers	23
<ul style="list-style-type: none">• 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. En 2023, pour aider nos clients particuliers à préserver leur pouvoir d'achat malgré le niveau d'inflation, la banque s'engage à geler cette année la tarification qui leur est appliquée.

Nous misons sur nos ressources pour assurer des services de qualité à nos clients, et également garantir le développement de la coopérative et sa solidité financière.

Notre engagement est aussi de proposer à nos clients particuliers une tarification compétitive, inchangée depuis 2022.

... de soutenir l'économie réelle

En application des principes coopératifs, les bénéfices cumulés au sein des réserves sont impartageables, donc ne sont pas destinés à enrichir ses membres : les liquidités sont réinvesties pour développer la qualité des services rendus aux sociétaires, clients de la banque.

Grâce à ces ressources, la banque peut aussi financer l'économie réelle et 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.



**Pour en savoir plus sur les principes coopératifs
et le fonctionnement de votre banque :**
www.credit-cooperatif.coop
ou flashez le code ci-contre.

**Pour plus de clarté, les nouveaux produits et services rajoutés
sont indiqués en rouge.**

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS⁽¹⁾

(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement.)

**Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.
Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.**

Liste des services

Prix en euros

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, SMS, etc.)	Gratuit (hors coût fournisseur d'accès Internet)
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : alerte SMS*	Gratuit (hors coût fournisseur d'accès Internet)
Tenue de compte*	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit, carte de paiement internationale : <ul style="list-style-type: none"> • à débit immédiat : carte Visa Classic Agir • à débit différé : carte Visa Classic Agir • à débit immédiat et à autorisation systématique : carte Visa Classic 	45 € par an 45 € par an 42 € par an
Retrait d'espèces* (cas de retrait en euros dans la zone euro au distributeur automatique d'un autre établissement, hors Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire, avec une carte de paiement internationale)	1 €/retrait (à partir du 5 ^e retrait/mois)
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (Assurance Sécurival)	28,70 € par an
Virement* (cas d'un virement SEPA* occasionnel) : <ul style="list-style-type: none"> • en agence • par Internet⁽²⁾ 	4 € par virement Gratuit
Prélèvement* : <ul style="list-style-type: none"> • frais par paiement d'un prélèvement SEPA • frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA 	Gratuit Gratuit
Commission d'intervention*	4 € par opération avec un plafond de 40 € par mois

* Voir glossaire pages 34 à 37.

(1) Les établissements de crédit et les établissements de paiement se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs.

(2) Pour des raisons de sécurité, les ordres de virement effectués par Internet sont admis dans la limite des plafonds par opération et par jour dont l'abonné peut prendre connaissance auprès de son agence.

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site Internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou sur support durable, le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018. Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D. 312-1-1 A du Code Monétaire et Financier et l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation.

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 bancaires définis aux articles D. 312-5 et D. 312-5-1 du Code Monétaire et Financier, offerts dans le cadre du droit au compte prévu à l'article L. 312-1 du même Code. Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.)	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • La fourniture mensuelle 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⁽¹⁾, 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
Commission d'intervention (en cas d'incident, pour les clients détenteurs des Services Bancaires de Base)	4 € par opération (dans la limite du plafond mensuel de 20 €)

(1) Hors virement SEPA instantané.



**BON À
SAVOIR**

Un geste responsable

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

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

Gratuit

- 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

Tarifs standards
(indiqués dans
la brochure)

*Voir glossaire pages 34 à 37.



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 ⁽¹⁾	
• Périodicité mensuelle	Gratuit
• Autre périodicité	1,25 € par relevé supplémentaire
Relevés de compte au format papier	
• Périodicité mensuelle	Gratuit
• Autre périodicité	1,25 € par relevé supplémentaire
Relevé de compte mensuel en braille	Gratuit
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 ⁽²⁾
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 ⁽¹⁾⁽²⁾	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* :	
• versement d'espèces	Jour ouvré
• retrait d'espèces en agence sans émission de chèque ⁽¹⁾⁽²⁾	Jour ouvré
• remise de chèque(s)	Jour ⁽³⁾ + 1 jour ouvré
• paiement d'un chèque	Jour + 1 jour ouvré
• délai d'encaissement ⁽⁴⁾ ou d'indisponibilité sur remise de chèque	15 jours ouvrés maximum
• paiement d'un prélèvement SEPA	Jour de règlement
• émission d'un prélèvement SEPA	Jour de règlement
• émission d'un virement SEPA	Jour de règlement
• réception d'un virement	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'application mobile

Pour vous accompagner au quotidien partout où vous allez, l'application mobile Crédit Coopératif est disponible sur IOS et Android. Pratique, utile et sécurisée, elle vous permet de gérer vos comptes en un clic et en toute autonomie !

Vous pouvez par exemple :

- consulter vos comptes ;
- augmenter les plafonds de vos cartes ;
- prendre rendez-vous avec votre conseiller ;
- transférer de l'argent instantanément ;
- retrouver vos relevés de comptes, RIB...



Abonnement à des services de banque à distance (Internet)* : abonnement permettant de consulter ses comptes et faire des virements sur Internet	Gratuit ⁽¹⁾
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 :	
• Sécur'Pass : authentification renforcée permettant d'accéder aux comptes en ligne et de réaliser des opérations bancaires de façon sécurisée	Gratuit
• 1 ^{er} lecteur CAP (carte à puce) Crédit Coopératif	Gratuit
• renouvellement lecteur CAP Crédit Coopératif (lecteur obsolète, cassé ou perdu) ou fourniture d'un lecteur supplémentaire	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
Abonnement à des services de banque à distance (Internet)* dédié aux personnes sous curatelle simple : accès à la consultation, aux prélèvements et à la messagerie	Gratuit
Abonnement au service de banque à distance dédié aux personnes protégées (hors mesures légères) : consultation du compte	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 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

QU'EST-CE QUE LA CARTE AGIR ?

La carte Agir est une carte bancaire qui offre des solutions de paiement et de retrait à l'international et qui, en plus, agit pour un monde et une économie plus justes et durables ! C'est une carte bancaire solidaire. À chaque retrait ou achat, nous effectuons un don à l'association⁽¹⁾ de votre choix (de 5 à 12 centimes selon le distributeur⁽²⁾).

Les cartes (cotisation annuelle, hors offres groupées de services)

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.

Fourniture d'une carte de retrait

• Carte de retrait internationale Agir ⁽³⁾ pour les – de 18 ans	Gratuite
• Carte de retrait internationale Agir ⁽³⁾ liée à un livret Jeune (réservé aux 18-25 ans)	Gratuite
• Carte de retrait internationale Agir ⁽³⁾	35 € par an
• Carte de retrait Visa+ à autorisation systématique à destination des personnes protégées	15 € par an
• Carte de retrait sans code à destination des personnes protégées	22 € par an

Fourniture d'une carte de débit*

(carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation quasi-systématique)

• Carte Visa Classic Agir ⁽³⁾ 12-17 ans ⁽⁴⁾	12 € par an
---	-------------

Fourniture d'une carte de débit*

(carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation systématique)

• Carte Visa Classic Agir ⁽³⁾	42 € par an
• Carte Visa Classic réservée aux personnes protégées	34 € par an

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

• Carte Visa Classic Agir ⁽³⁾	45 € par an
• Carte Visa Premier Agir ⁽³⁾	109 € par an

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

• Carte Visa Classic Agir ⁽³⁾	45 € par an
• Carte Visa Premier Agir ⁽³⁾	109 € par an
• Carte Visa Platinum Agir ⁽³⁾	199 € par an
• Carte Visa Infinite Agir ⁽³⁾	299 € par an

BON À SAVOIR

Tarif réduit pour la 2^e carte d'un compte joint

(la réduction s'applique à la carte la moins chère) : 50 % de réduction

(1) Liste des associations partenaires disponible sur notre site Internet. (2) 12 centimes dans les distributeurs Crédit Coopératif, Banque Populaire ou Caisse d'Épargne et 5 centimes dans les autres distributeurs. (3) Toutes nos cartes sont disponibles sans l'option solidaire Agir. (4) Commercialisation courant 2023.

* Voir glossaire pages 34 à 37.



BON À SAVOIR

Le paiement sans contact

La fonctionnalité « sans contact » est très utile pour un paiement simple, rapide et sans manipulations. Pour renforcer sa sécurité, l'usage du sans-contact a été doublement plafonné : un maximum de 50 € par paiement et 80 € d'achats successifs par mois. Au-delà, le terminal de votre commerçant vous redemandera votre code confidentiel.

« 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⁽²⁾ fait néanmoins l'objet de commissions entre établissements bancaires.

* Voir glossaire pages 34 à 37.

Offre qui n'est plus commercialisée

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique) : carte Visa Electron ou Electron Agir	38 € par an
---	-------------

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 €

Autres services carte

Réédition du code confidentiel	8,50 €
Remise de la carte bancaire à domicile en recommandé avec accusé de réception	7,50 €
Recherche de facture en cas de contestation d'opération	Gratuit
Service de paiement électronique : solutions de paiement mobile agréées par le Crédit Coopératif (Apple Pay, Samsung Pay)	Gratuit
Modification temporaire des plafonds ⁽¹⁾ de paiement et/ou retrait par Internet ou sur l'application mobile	Gratuit
Modification temporaire de plafonds ⁽¹⁾ de carte bancaire en agence	12 €

Retraits d'espèces

Retrait d'espèces en euros

<ul style="list-style-type: none"> Retrait d'espèces dans un DAB⁽²⁾ Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne ou Banque Populaire de la zone euro* 	Gratuit
<ul style="list-style-type: none"> Retrait d'espèces (cas d'un retrait en euros dans la zone euro* à un distributeur automatique d'un autre établissement (hors Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne ou Banque Populaire) avec une carte de paiement internationale* 	1 €/retrait ⁽³⁾ (à partir du 5 ^e retrait/mois)

Retrait d'espèces en devises

Retraits d'espèces dans un DAB ⁽²⁾ hors zone euro	4 €/retrait
--	-------------

Autres retraits

Retraits SMS : retraits d'espèces sans carte dans un DAB ⁽²⁾ Crédit Coopératif, Caisse d'Épargne ou Banque BCP	1 €/retrait
---	-------------

(1) Fonctionnalité limitée à 3 modifications temporaires des plafonds de carte par année civile, l'augmentation temporaire est valable 30 jours.

(2) Distributeur automatique de billets.

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

Virements⁽¹⁾

Émission d'un virement SEPA*

Cas d'un virement SEPA occasionnel

- Frais par virement entre comptes du Crédit Coopératif
- Frais par virement en agence vers une autre banque
- Frais par virement par Internet⁽²⁾ vers une autre banque

Gratuit
4 €/virement
Gratuit

Cas d'un virement SEPA permanent

- Frais par virement entre comptes du Crédit Coopératif
- Frais par virement en agence vers une autre banque
- Frais par virement par Internet⁽²⁾ vers une autre banque

Gratuit
0,90€
Gratuit

Virement SEPA instantané⁽³⁾ occasionnel

Via l'application mobile ou via Internet

- Jusqu'à 300 €
- Au-delà de 300 € jusqu'à 1 500 €
- Au-delà de 1 500 € jusqu'à 15 000 €

Gratuit
1€/virement
3€/virement

Au guichet de l'agence

- Jusqu'à 300 €
- Au-delà de 300 € jusqu'à 1 500 €
- Au-delà de 1 500 € jusqu'à 15 000 €

4 €/virement
4 € + 1 €/virement
4 € + 3 €/virement

Réception d'un virement SEPA*

- Virement occasionnel ou permanent

Gratuit

Service Paylib entre amis

Service permettant d'effectuer des virements SEPA* occasionnels avec le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire dans la limite de 300 € par jour depuis votre appli mobile Crédit Coopératif.

Gratuit

Autres opérations

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 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 \geq 100€

30 € + frais éventuels de la banque destinataire du virement

(1) Virements en euros réalisés dans la zone EEE (voir détail dans la rubrique Informations utiles).

(2) 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.

(3) Sous réserve de disponibilité.

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 du 1 ^{er} chéquier et renouvellement de chéquier	Gratuit
Frais d'envoi de chéquier à domicile à partir du 2 ^e chéquier :	
• 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 ⁽¹⁾	16 €
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an ⁽¹⁾	32 €
Frais d'opposition sur chèque(s) par l'émetteur	13 € par chèque
Frais d'opposition sur 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

Essentiel Agir 18-25

Cotisation à une offre groupée de services réservée aux 18-25 ans. Elle comprend :

<ul style="list-style-type: none"> • Compte de dépôt⁽¹⁾ Agir⁽²⁾ • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) : Visa Classic Agir⁽²⁾ • Autorisation de découvert⁽³⁾ de 200 € (sous réserve d'accord de la banque) • Abonnement à des services de banque à distance⁽¹⁾ • Service d'authentification renforcée⁽¹⁾ • Services Eparfix/Eparplus • Alerte SMS⁽¹⁾ 	2 € par mois, soit 24 € par an
<p>En option :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance Sécurival 	28,70 €/an prélevés en une seule fois

Essentiel Agir

Cotisation à une offre groupée de services pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

<ul style="list-style-type: none"> • Compte de dépôt⁽¹⁾ Agir⁽²⁾ • Autorisation de découvert⁽³⁾ de 200 € (sous réserve d'accord de la banque) • Abonnement à des services de banque à distance⁽¹⁾ • Service d'authentification renforcée⁽¹⁾ • Services Eparfix/Eparplus • Alerte SMS⁽¹⁾ • Fourniture d'une carte de débit au choix (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) : <ul style="list-style-type: none"> - Visa Classic Agir⁽²⁾ - Visa Premier Agir⁽²⁾ 	<p>3,70 €/mois, soit 44,40 €/an</p> <p>8,60 €/mois, soit 103,20 €/an</p>
<p>En option :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance Sécurival • Autorisation de découvert⁽³⁾ supérieur à 200 € (sous réserve d'accord de la banque) 	<p>28,70 €/an prélevé en une seule fois</p> <p>6 €/an</p>

(1) Service gratuit à l'unité.

(2) Compte de dépôt et cartes bancaires disponibles sans l'option solidaire Agir.

(3) Autorisation de découvert d'une durée inférieure à 1 mois.

QUESTION ?

RÉPONSE !

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

Essentiel Agir est une offre bancaire qui 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/

(Coût de connexion selon votre opérateur)





QUESTION ?

RÉPONSE !

Pourquoi choisir l'offre groupée de services Premium Agir ?

Une offre bancaire pour donner du sens et gagner en confort au quotidien : un compte bancaire, une carte Visa Platinum ou Infinite et des services sur-mesure. Bénéficiez de services d'assistance et d'assurances hauts de gamme pour être serein au quotidien et aussi lors vos voyages.

Premium Agir

Cotisation à une offre groupée de services pour être autonome et solidaire. Elle comprend :

<ul style="list-style-type: none"> • Compte de dépôt⁽¹⁾ Agir⁽²⁾ • Autorisation de découvert⁽³⁾ supérieur à 200 € (sous réserve d'accord de la banque) • Abonnement à des services de banque à distance⁽¹⁾ • Solutions de paiement mobile agréées par la banque⁽¹⁾ • Service d'authentification renforcée⁽¹⁾ • Services Eparfix/Eparplus • Virement SEPA instantanés • Alerte SMS⁽¹⁾ • Assurance perte ou vol de moyens de paiement : Assurance Sécurival (28,70 €/an prélevés en 1 seule fois) • Fourniture d'une carte de débit au choix (carte de paiement internationale à débit différé) : <ul style="list-style-type: none"> - Visa Platinum Agir⁽²⁾ 	<p>15,70 €/mois + 28,70 €/an soit 217,10 €/an</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Visa Infinite Agir⁽²⁾ 	<p>22,70 €/mois + 28,70 €/an soit 301,10 €/an</p>

Offres qui ne sont plus commercialisées

Cotisation à une offre groupée de services Agir 18-28 et Agir 18-25	3 € par mois, soit 36 € par an
Cotisation à une offre groupée de services Essentiel Agir 18-25 avec la carte Visa Electron ou Electron Agir	2 €/mois, soit 24 €/an
Cotisation à une offre groupée de services Essentiel Agir avec la carte Visa Electron ou Electron Agir	3,20 €/mois, soit 38,40 €/an

Offres réservées aux particuliers sous protection juridique ou sociale

Cotisation à l'offre groupée de services PASTEL Gestion (destinée aux représentants légaux des majeurs protégés) :

<ul style="list-style-type: none"> • Compte de dépôt⁽¹⁾⁽⁴⁾ • Retrait d'espèces en agence⁽¹⁾ • Mise à disposition d'un chéquier (hors frais d'envoi)⁽¹⁾⁽⁴⁾ • Remise de chèque(s)⁽¹⁾ • 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)⁽¹⁾ 	<p>1,75 €/mois soit 21 €/an</p>
---	---------------------------------

(1) Service gratuit à l'unité. (2) Compte de dépôt et cartes bancaires disponibles sans l'option solidaire Agir. (3) Autorisation de découvert d'une durée inférieure à 1 mois. (4) Sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif.

L'offre PASTEL Gestion peut être souscrite avec une offre complémentaire pour les personnes protégées. Vous avez le choix entre deux cotisations d'offres groupées de services.

PASTEL Libre Disposition		PASTEL Paiement	
<ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'une carte de retrait à autorisation systématique au choix : <ul style="list-style-type: none"> - Carte de retrait Visa+ à autorisation systématique⁽²⁾ - Carte de retrait sans code à autorisation systématique⁽²⁾ 	<p>15 €/an</p> <p>21,60 €/an</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'une carte de débit : <ul style="list-style-type: none"> - Carte de paiement internationale à autorisation systématique Visa Classic⁽²⁾ 	<p>34 €/an</p>
<p>Autres services inclus et gratuits dans PASTEL Libre Disposition et PASTEL Paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> Compte lié à la carte⁽¹⁾ 7 retraits gratuits par mois et par carte dans les DAB⁽⁴⁾ hors Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire, au-delà 1 €/retrait (gratuit dans les DAB⁽⁴⁾ Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire) Frais d'opposition sur la carte de retrait et/ou de paiement⁽¹⁾ Rédition du code confidentiel et/ou remplacement de la carte (2/an) Alerte SMS⁽¹⁾ Abonnement au service de banque à distance dédié aux personnes protégées (hors mesures légères) : consultation du compte⁽¹⁾ 			

Offre qui n'est plus commercialisée

Cotisation à l'offre groupée de services PASTEL Libre Disposition avec la carte Visa Electron	15 € par an
---	-------------

Offre PASTEL Paiement en curatelle simple

Cotisation à l'offre groupée de services PASTEL destinée aux majeurs protégés en curatelle simple :

<ul style="list-style-type: none"> Compte de dépôt⁽¹⁾⁽²⁾ Retrait d'espèces en agence⁽¹⁾ Mise à disposition d'un chéquier (hors frais d'envoi)⁽¹⁾⁽²⁾ Remise de chèque(s)⁽¹⁾ 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)⁽¹⁾ 	<p>1,75 €/mois soit 21 €/an</p>
<p>En option :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'une carte de débit : carte de paiement internationale à autorisation systématique Visa Classic⁽²⁾ 7 retraits gratuits par mois et par carte dans les DAB⁽³⁾ hors Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire, au-delà 1 €/retrait (gratuit dans les DAB⁽⁴⁾ Crédit Coopératif, Caisse d'Epargne et Banque Populaire) Frais d'opposition sur la carte de paiement⁽¹⁾ Rédition du code confidentiel et/ou remplacement de la carte (2/an) Alerte SMS⁽¹⁾ Abonnement à des services de banque à distance⁽¹⁾⁽⁴⁾ 	<p>34 €/an</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p> <p>Gratuit</p>

(1) Service gratuit à l'unité. (2) Sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif. (3) Distributeur automatique de billets. (4) Accès dédié : consultation, prélèvement et messagerie.

Offre PASTEL Mesure Sociale

Cotisation à une offre groupée de services destinée aux majeurs sous protection sociale

<ul style="list-style-type: none"> • Compte de dépôt⁽¹⁾⁽²⁾ • Relevés de compte adressés au délégué de prestation sociale (1 par mois)⁽¹⁾ 	Gratuit
--	---------

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⁽³⁾ fixé à 16,50 €/mois

1 € par mois,
soit 12 € par an

Plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2 du Code Monétaire et Financier

4 € par opération⁽⁴⁾

Découvert⁽⁵⁾ négocié dégressif (OCF) :

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

Nous consulter
Gratuit

Réduction de 50% sur les frais de rejet de prélèvement, de virement ou de TIP SEPA pour défaut de provision

– si montant de l'opération < 20€

Montant de l'opération
plafonné à 6 €⁽⁴⁾

– si montant de l'opération ≥ 20€

6 € par rejet⁽⁴⁾⁽⁶⁾

(1) Service gratuit à l'unité. (2) Sous réserve d'acceptation du Crédit Coopératif. (3) 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. (4) Dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 € inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incident de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte. (5) Accessible à partir de 18 ans et sous réserve de l'acceptation du Crédit Coopératif. (6) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention, facturée séparément.

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 ⁽¹⁾	4 € par opération avec un plafond de 40 € par mois
--	--

LE SAVIEZ-VOUS ?

Opérations particulières

Frais de recherche de document ou de chèque de moins d'un an ⁽²⁾	16 €
Frais de recherche de document ou de chèque de plus d'un an ⁽²⁾	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 €

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⁽³⁾.

Incidents de paiement*

• Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision	Gratuit
• Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	Gratuit

(1) Les détenteurs de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité (OCF) et les clients identifiés comme fragiles financièrement bénéficient d'un plafonnement spécifique. Les bénéficiaires des services bancaires de base bénéficient d'un plafonnement mensuel des commissions d'intervention. (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 irrégularités de fonctionnement du compte.

* Voir glossaire pages 34 à 37.

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 les paiements par prélèvement (inscrits sur « liste blanche ») ou interdire les prélèvements de certains créanciers (inscrits sur « liste noire »), il vous suffit de contacter votre agence. (voir page 14)

Incidents de paiement (suite)*

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 ⁽¹⁾ du Crédit Coopératif	20 €
Restitution de carte après capture dans un DAB ⁽¹⁾	20 €
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 :	
• montant du chèque ≤ 50 €	26 € par rejet ⁽²⁾
• montant du chèque > 50 €	46 € par rejet ⁽²⁾
Opposition sur prélèvement SEPA avant son exécution	Gratuit
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision :	
• somme < 20€	Montant de l'opération
• somme ≥ 20€	16 € par rejet ⁽²⁾
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (envoi simple ou LRAR)	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 irrégularités de fonctionnement du compte ⁽³⁾ pour les clients détenteurs de l'OCF	Plafonnement de 16,50 €/mois
Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte ⁽³⁾ 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) Distributeur automatique de billets. (2) Ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention, facturée séparément. (3) 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⁽¹⁾

Autorisation de découvert d'une durée inférieure à 1 mois	
Frais de mise en place et de renouvellement de l'autorisation de découvert* :	
• autorisation de découvert ≤ 200 €	Gratuit
• autorisation de découvert > 200 €	12,50 €/an
Taux d'intérêt débiteur ⁽²⁾ du découvert	Nous consulter
Autorisation de découvert maximum de 90 jours	
Frais de mise en place de l'autorisation de découvert	19 €/découvert
Taux d'intérêt débiteurs ⁽²⁾ du découvert	Nous consulter
Autorisation de découvert dégressif	
Frais de mise en place de l'autorisation de découvert	19 €/découvert
Taux d'intérêt débiteurs ⁽²⁾ du découvert	Nous consulter
Découvert non autorisé	
Taux d'intérêt débiteurs ⁽²⁾ du découvert	Nous consulter

Crédits à la consommation⁽³⁾

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

Crédits immobiliers⁽⁴⁾

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.

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.

* Voir glossaire pages 34 à 37.

Assurance

Assurance des emprunteurs pour prêt immobilier ⁽¹⁾ : <ul style="list-style-type: none"> décès, perte totale et irréversible d'autonomie incapacité totale temporaire invalidité permanente totale ou partielle perte d'emploi indemnisée 	Barème variant selon l'âge et le risque assuré : cotisation de 0,13 % à 2,447 % par tranche d'âge
Assurance emprunteurs ⁽²⁾ pour prêt personnel et à la consommation : <ul style="list-style-type: none"> décès, perte totale et irréversible d'autonomie 	Barème variant selon l'âge et le risque assuré : nous consulter

Cautions et garanties données

Cautions de loyers, fiscales, cession de parts (actif/passif) ou indemnités d'immobilisation : <ul style="list-style-type: none"> taux frais de délivrance 	Nous consulter 10 €/trimestre Minimum de 120 €
Frais d'opposition sur caution ou d'appel en paiement : <ul style="list-style-type: none"> frais d'instruction du dossier courrier supplémentaire 	100 € 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, nantissement de parts de SARL, SCI, SNC (par acte)	410 €
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 €
Rédition 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 ^{er} juillet 2016)	45 €
Frais de délivrance de décompte pour remboursement anticipé d'un crédit immobilier (crédits acceptés après le 1 ^{er} juillet 2016)	Gratuit
Aménagement temporaire d'échéances	45 €
Attestation de toute nature (CAF, remboursement, prêt soldé...)	20 €

(1) 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. Le coût de l'assurance emprunteur dépend principalement de l'âge de l'assuré, de son état de santé, de la durée du crédit et du risque assuré. Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

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

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

Compte épargne	
Frais d'ouverture et de clôture	Gratuit
Épargne tracée	
<ul style="list-style-type: none"> • Livret rev3⁽¹⁾ • Livret CODEVair⁽¹⁾ • Livret Coopération pour ma région⁽¹⁾ 	Nous consulter pour le détail des taux
Épargne solidaire	
<ul style="list-style-type: none"> • Livret Agir • Livret A comme Agir • Livret Développement Durable Solidaire • Livret Jeune Agir • Livret Scoopy 	Nous consulter pour le détail des taux
Épargne classique	
<ul style="list-style-type: none"> • Livret A • Compte sur livret (CSL) Epidor • Livret d'épargne populaire (LEP) • Livret Développement Durable Solidaire (LDDS) • Livret Jeune • Compte à terme 	Nous consulter pour le détail des taux
Épargne logement	
<ul style="list-style-type: none"> • Compte épargne logement (CEL) • Plan épargne logement (PEL) 	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 ⁽²⁾	65 €

(1) Pour en savoir plus sur nos offres de livrets tracés : 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.



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.

Placements financiers

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.

Assurance-vie	
Offre d'assurance-vie	Nous consulter
Compte-titres ordinaires (CTO)	
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 standards⁽¹⁾ :	
<ul style="list-style-type: none"> pour les valeurs émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif pour toutes les autres valeurs mobilières : commission proportionnelle (dégressive par tranche) : 	Gratuit
≤ 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 €
<i>Exemple : pour un portefeuille de 75 000 € avec 3 lignes, les droits de garde se calculent de la manière suivante : (50 000 € x 0,264 %) + (25 000 € x 0,228 %) + (4,80 x 3) = 203,40 €</i>	
Frais de transaction :	
OPC ⁽²⁾ Ecofi Investissements	
<ul style="list-style-type: none"> Droits d'entrée Frais de souscription Frais sur encours (par an) Rétrocession au Groupe Crédit Coopératif 	De 0 % à 5 % Gratuit De 0 % à 2,99 % De 0 % à 50 %
Gamme OPC ⁽²⁾	
<ul style="list-style-type: none"> OPC répartis en fonction de votre horizon de placement et de votre profil de risque : prudent, équilibré, dynamique ou offensif Souscription et rachat de SICAV et de FCP* externes hors Groupe Crédit Coopératif 	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	
• par téléphone via service Titres et Bourse	1,20 %
• par Internet via service Titres et Bourse	0,50 %
Achat et vente d'obligations françaises	
• par téléphone via service Titres et Bourse	0,718 % (avec un min. de 12 €)
• par Internet via service Titres et Bourse	0,478 % (avec un min. de 7 €)
Autres opérations :	
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 :	
• annuel	Gratuit
• attestation des gains nets, relevé IFI, encaissement coupons	Gratuit
Service alertes sur valeurs	Gratuit
Plan d'épargne en actions (PEA)	
Frais d'ouverture et de clôture	Gratuit
Frais de transfert d'un PEA	15 € par ligne plafonné à 150 €
Droits de garde standards⁽¹⁾⁽²⁾ :	
• pour les valeurs émises ou promues par le Groupe Crédit Coopératif	Gratuit
• pour toutes les autres valeurs mobilières : commission proportionnelle (dégressive par tranche)	
≤ 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 €
<i>Exemple : pour un portefeuille de 75 000 € avec 3 lignes, les droits de garde se calculent de la manière suivante : (50 000 € x 0,264 %) + (25 000 € x 0,228 %) + (4,80 x 3) = 203,40 €</i>	
Frais de transaction :	
OPC ⁽³⁾ Ecofi Investissements	
• Droits d'entrée	De 0 % à 5 %
• Frais de souscription	Gratuit
• Frais sur encours (par an)	De 0 % à 2,99 %
• Rétrocession au Groupe Crédit Coopératif	De 0 % à 50 %
Gamme OPC ⁽³⁾	
• OPC répartis en fonction de votre horizon de placement et de votre profil de risque : prudent, équilibré, dynamique ou offensif	Nous consulter
• Souscription et rachat de SICAV et de FCP* externes hors Groupe Crédit Coopératif	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 donnant 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, 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.

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 ou sur 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)
Annulation et modification d'ordre de Bourse, ordre non exécuté	Gratuit
Mise en nominatif administré	25 €
Mise en nominatif pur	50 €
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, quel que soit le support de détention	Gratuit
Parts sociales	15,25 €/part

SUCCESSIONS⁽¹⁾

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

Détention d'aucun ou d'un de ces produits ⁽²⁾	1 % du montant des avoirs Min. : 150 € Maxi. : 750 €
Détention d'au moins deux de ces produits ⁽²⁾	1,3 % du montant des avoirs Min. : 250 € Max. : 950 €
Paiement de factures à la demande des ayants droit (hors pompes funèbres)	9,50 €/facture réglée
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) Exonération des frais de succession pour les mineurs.

(2) Produits détenus par le défunt : assurance-vie et non vie, contrat de capitalisation, crédits, concours divers (caution, compte débiteur), titres (compte-titres, PEA), PEL (non échu), compte professionnel. Les contrats d'assurance-vie sont pris en charge dans le cadre de la succession mais n'entrent pas dans l'assiette de calcul des frais de succession.

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. Les offres d'assurance détaillées ci-après sont soumises à des conditions et des exclusions (vous retrouverez toutes les informations utiles et les caractéristiques principales des offres dans les documents d'information clés, la notice d'information ou les conditions générales des contrats). N'hésitez pas à contacter votre conseiller pour toute information complémentaire.

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⁽¹⁾, papiers d'identité
- l'extension garantie constructeur
- l'indemnisation casque moto
- une offre de reprise

28,70 €/an

Vous assurer ainsi que vos proches⁽²⁾ :

- Sécur'Obsèques⁽³⁾
- Sécur'Urgence⁽⁴⁾
Contrat, qui, en cas de décès, permet le versement d'un capital garanti de 7 500 € en 48 h, et ce, à la personne de votre choix
- Sécur'Famille 2⁽⁵⁾
Contrat qui vous assure financièrement vous et votre famille contre les aléas de la vie

Nous consulter



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

(2) Commercialisation courant 2023. (3) Contrat assuré par BPCE Vie. Les prestations assistance sont assurées par IMA ASSURANCES. Entreprises régies par le Code des Assurances. (4) Contrat assuré par BPCE Vie. Entreprise régie par le Code des Assurances.

(5) Contrat assuré par BPCE Vie et BPCE Prévoyance. Les prestations assistance sont assurées par IMA ASSURANCES. Entreprises régies par le Code des Assurances.

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⁽¹⁾, 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 ⁽²⁾ :	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.

Option Internationale⁽³⁾

Formule 1 : engagement min. 1 mois⁽⁴⁾

Tarification	4 €/mois -50 % pour les 12-25 ans
Zone euro	
• Retraits par carte	Illimités ⁽⁵⁾
• Paiements par carte	Illimités ⁽⁵⁾
• Virements	Illimités ⁽⁶⁾
Hors zone euro	
• Retraits par carte	3/mois ⁽⁷⁾
• Paiements par carte	10/mois

Formule 2 : engagement min. 2 mois⁽⁵⁾

Tarification	16 €/mois -50 % pour les 12-25 ans
Zone euro	
• Retraits par carte	Illimités ⁽⁵⁾
• Paiements par carte	Illimités ⁽⁵⁾
• Virements	Illimités ⁽⁶⁾
Hors zone euro	
• Retraits par carte	3/mois ⁽⁷⁾
• Paiements par carte	Illimités ⁽⁵⁾
• Virements	1/mois ⁽⁸⁾

Commission de change

Commission de change (cumulable par tranche) ⁽⁹⁾ :	
• ≤ 80 000 €	0,50 ‰ avec un minimum de 15,50 €
• > 80 000 € et ≤ 150 000 €	0,30 ‰
• > 150 000 €	0,10 ‰

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
• Frais d'émission de virement non SEPA en devises locales (virement étranger y compris zone Espace économique européen en devises locales)	
• Commission de transfert incluant les frais de Swift	0,10 % avec un min. 27 € max. 150 €
• Dégressivité de la commission de transfert :	
≤ 80 000 €	0,10 % avec un min. de 27 €
> 80 000 € et ≤ 150 000 €	0,05 %
> 150 000 €	0,025 %
• 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	Gratuit
• Réception d'un virement non SEPA en euros ou en devises avec change	23 € (inclus frais de Swift) + commission de change (cf. ci-après) le cas échéant

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

(1) Distributeur automatique de billets.

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

(3) 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.

(4) 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.

(5) Dans la limite des plafonds de retrait et de paiement définis par carte.

(6) Virements SEPA gratuits et illimités depuis votre espace personnel de banque à distance.

(7) Hors frais applicables par la banque étrangère.

(8) Exonération des frais d'émission ou de réception d'un virement international hors frais de change et du correspondant.

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

* Voir glossaire pages 34 à 37.

BON À SAVOIR

L'Option Internationale

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.

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

Seuls les paiements réalisés par carte bancaire et les retraits dans tous les distributeurs automatiques de billets (jusqu'à 4 inclus) réalisés dans les pays de la zone euro* n'engendrent pas de commissions. Il n'y a pas de commissions non plus 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 pour les retraits dans un DAB⁽²⁾ s'élèvent à 4 € par retrait et pour les paiements par carte bancaire, une commission de 2,90 % du montant de l'opération est débitée sur le compte (6,50 € au maximum).

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⁽¹⁾ (appel depuis la France)
+33 9 69 39 10 66⁽¹⁾ (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⁽¹⁾

Informations complémentaires

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

Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, État de la Cité du Vatican, 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), composée :

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 – France.

439 869 587 RCS Paris – Adresse : Panhard et Levassor, 75634 Paris Cedex 13 – France.

- **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 – France.

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 – France. Intermédiaire d'assurances immatriculé à l'Orias sous le n° 08 045 100.

- **IMA Assurances**

Société anonyme au capital social de 7 000 000 € entièrement libéré Entreprise régie par le Code des Assurances – 481 511 632 RCS Niort – tél. : +33 5 49 75 75 75

Siège social : 118 avenue de Paris, CS 40000 – 79033 Niort Cedex 9.



RÉSOUUDRE UN LITIGE

Le Crédit Coopératif, votre interlocuteur privilégié

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.

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

- **Auprès de notre service Réclamation et Relation Client (y compris si la réponse ou la solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas).**

- par courrier électronique : 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/votre-banque/reclamation-mediation/>

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 d'envoi 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.

Le médiateur, votre dernier recours en cas de litige

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 :

Médiateur de la consommation auprès de la FNB
Fédération nationale des Banques Populaires – 20/22 rue Rubens – 75013 Paris

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 :

<https://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.

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

Fourniture d'une carte à débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et à autorisation quasi-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. Toutefois, par exception, certaines opérations de paiement pourront être réalisées sans contrôle du solde (par exemple : péages d'autoroutes ou de certains parkings...).

Voir page 11.

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.

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

(Coût de connexion selon votre opérateur.)



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

Ces tarifs sont indiqués en euros au 1^{er} janvier 2023 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^{er} janvier 2023). 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.

