

ENTREPRISES

Vos tarifs au quotidien

Principales conditions tarifaires 2018

En vigueur au 1^{er} janvier 2018

Tarifs Entreprises

* Un astérisque est porté en regard des tarifs
soumis à la TVA (20,00 %)



Sommaire

	Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte	3-4
	Banque à distance	4-5
	Vos moyens et opérations de paiement et d'encaissement	5-7
	Financements	8-9
	Épargne et Placements financiers	9
	Opérations à l'étranger	10-12
	Assurances	12
	En savoir plus	13
	Références	14
	Numéros utiles	14
	Résoudre un litige	15

La Directive Services de Paiement II (UE-2015/2366), concernant les services de paiement dans le marché intérieur, entrera en vigueur le 13 janvier 2018. Le cas échéant, votre Caisse régionale vous informera des lignes de tarification relatives à vos moyens et opérations de paiement qui seront modifiées par cette nouvelle réglementation.



Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture et transfert de compte	GRATUIT
Clôture de compte Entreprises	50,00 €

Relevés de compte

	Papier	e.relevé
Relevé mensuel	Regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe : GRATUIT	GRATUIT
	Un relevé et une enveloppe par compte : 3,50 €	GRATUIT
Relevé par quinzaine (2 par mois)	0,70 € / ENVOI	GRATUIT
Relevé décadaire (3 par mois)	0,88 € / ENVOI	GRATUIT
Relevé journalier	0,94 € / ENVOI	0,15 € / ENVOI
Attestation aux commissaires aux comptes, experts-comptables, centres de gestion		83,33 €*
Envoi récapitulatif mensuel des frais des encaissements cartes		GRATUIT
Envoi relevé mensuel détaillé		NOUS CONSULTER
Rédition d'un relevé de compte		13,50 €

Tenue de compte

Frais de tenue de compte actif	27,60 € / MOIS
Commission de mouvements de compte	0,055 %
Commission de plus fort découvert	0,055 %
Commission d'actualisation pour un groupe de sociétés : à définir selon le nombre de SIREN	
• Pour le 1 ^{er} SIREN	200,00 €
• À partir du 2 nd SIREN	20,00 € / SIREN
• À partir de 11 SIREN	Plafond de 400,00 €

Commission de mouvements

Elle s'applique à tous les mouvements passés au débit de votre compte à l'exception des mouvements correspondant aux opérations suivantes : prélèvements des intérêts débiteurs, commissions et frais au profit de la Caisse régionale, souscriptions de placements, remboursements de prêts auprès de la Caisse régionale.

Traitement particulier

Échelle d'intérêt	GRATUIT
Frais de recherche ¹ de document de moins d'1 an	11,25 €*
Frais de recherche ¹ de document de plus d'1 an ou complexe	24,17 €*
Photocopie	0,88 €* / UNITÉ
Frais de location de coffre-fort	À PARTIR DE 70,00 €* / AN
Frais par saisie attribution ou conservatoire	75,83 €*
Frais par avis ou saisie à tiers détenteur	75,83 €*
Frais par opposition administrative (10 % maximum du montant dû au Trésor Public)	75,83 €*
Frais par opposition à tiers détenteur et opposition douane	75,83 €*

Commission d'intervention

Commission d'intervention (Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier : présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...)	GRATUIT
---	---------

Intérêts débiteurs au-delà des autorisations

Tout compte débiteur sans autorisation expresse et préalable de la Caisse régionale de Crédit Agricole et tout dépassement du plafond d'ouverture de crédit ou de découvert préalablement accordé donnent lieu à perception d'intérêts débiteurs à un taux effectif global égal au taux effectif moyen visé à l'article L 314-6 du Code de la consommation, augmenté d'un tiers. Ce taux publié trimestriellement au Journal Officiel est porté à votre connaissance par indication sur le barème tarifaire trimestriel affiché et à votre disposition dans votre agence.



Banque à distance

Abonnement à des services de banque à distance

Hors coût du fournisseur d'accès à Internet

Internet et téléphone mobile

Crédit Agricole en Ligne Entreprises	7,00 € / MOIS
--------------------------------------	---------------

Les services de banque à distance sur Internet sont accessibles depuis :

- Le site Internet www.ca-anjou-maine.fr/entreprise
- Nos applications mobiles TÉLÉCHARGEMENT GRATUIT

Échange de Données Informatisé (EDI)

inclus consultation de compte sur Internet + télétransmission + validation électronique des ordres

Client vers banque

Pack EDI sécurisé	10,70 € / MOIS
EBICS Sécurisé / EBICS-TS	17,60 € / MOIS
Option virements internationaux	6,30 € / MOIS

Client vers Banque et banque vers client

Pack EDI sécurisé Aller-Retour	
• Abonnement	44,70 € / MOIS
• Par ligne	0,06 €
Option virements internationaux	6,30 € / MOIS
Abonnement Swiftnet	102,50 € / MOIS

Signature Électronique

Certificat à usage sphère publique : MonCertificat RGS**	NOUS CONSULTER
Certificat à usage communication bancaire : Ma Signature EDI	NOUS CONSULTER



Vos moyens et opérations de paiement et d'encaissement

Cartes

Cotisations annuelles

Carte BusinessCard MasterCard à Débit Immédiat (carte de débit)	49,10 €
Carte BusinessCard MasterCard à Débit Différé (carte de crédit)	49,10 €
BusinessCard Executive à Débit Immédiat ou Différé	125,00 €

Différents avantages et assurances sont attachés à votre carte bancaire. Renseignez-vous auprès de votre conseiller et sur notre site Internet.

Utilisation de votre carte dans la zone Euro²

Paiement par carte	GRATUIT
Frais de retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) Crédit Agricole	GRATUIT

Autres services par carte

Opposition de la carte faite par son titulaire ou par la banque	GRATUIT
Traitement suite à une capture de carte	50,00 €

Terminal de Paiement Électronique (TPE)

Location TPE classique	À PARTIR DE 9,95 €* / MOIS
Smart TPE	
• Boîtier	99,00 €*
• Abonnement	9,90 €* / MOIS
• Commission monétique	0,90 %

Vous avez besoin d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE), fixe ou portable, solutions technologiques GPRS ou ADSL... Renseignez-vous auprès de votre conseiller.

Virements

Virements SEPA³

Opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA avec IBAN du bénéficiaire et code BIC/SWIFT de la banque du destinataire

Emission de virement SEPA

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
Frais par virement SEPA occasionnel	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">Vers un compte détenu au sein de la Caisse régionale	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	3,80 € / VIREMENT

VIREMENT SEPA PERMANENT

Internet	Agence	
Frais de mise en place	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement permanent	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">Vers un compte détenu au sein de la Caisse régionale	GRATUIT	GRATUIT
<ul style="list-style-type: none">Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	1,16 € / VIREMENT

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision 12,90 € / VIREMENT

Réception d'un virement SEPA GRATUIT

Émission d'un virement de trésorerie 10,90 € / VIREMENT

Virements sur listes

- Remise de liste télétransmise 1,00 € / REMISE
- Liste télétransmise 0,15 € / OPÉRATION
- Par Internet GRATUIT

Virement commercial à échéance NOUS CONSULTER

Virements non SEPA

Opération libellée en devises ou en euros hors zone SEPA

Cf. Rubrique « Opérations à l'étranger »

Prélèvements

Mise en place d'un mandat de prélèvement	GRATUIT
Paielement d'un prélèvement	GRATUIT
Suppression de l'autorisation	GRATUIT
Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision : montant du prélèvement (incluant les commissions d'intervention et la notification) et au maximum	14,00 €
Frais pour révocations et oppositions	GRATUIT
Demande du numéro émetteur SEPA (ICS)	25,00 €*
Prélèvements sur listes	
<ul style="list-style-type: none">Remise de liste télétransmiseListe télétransmiseMise en place de l'autorisation de prélèvement et modification SEPA Direct Debit Business to Business (SDD B to B)	1,00 € / REMISE 0,15 € / OPÉRATION 8,30 €

Chèques

Paielement par chèque	GRATUIT
Frais d'envoi de chèque : en recommandé AR (frais de poste inclus) à la demande du client	8,00 €
Émission d'un chèque de banque ou d'un chèque visé ou certifié	13,20 €
Frais d'opposition chèque par l'émetteur	14,70 €
Lettre d'information préalable au rejet de chèque	13,50 €
Frais pour paielement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire	27,10 €
Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ⁴	
<ul style="list-style-type: none">Montant du chèque inférieur ou égal à 50,00 €Montant du chèque supérieur à 50,00 €	30,00 € / CHÈQUE 50,00 € / CHÈQUE
(Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)	

Effets de commerce

Paielement effet	GRATUIT
Opposition sur effet	GRATUIT
Consultation des effets via Crédit Agricole En Ligne (CAEL)	GRATUIT
Remise d'effet à l'encaissement via CAEL	0,77 € / OPÉRATION
Remise d'effet télétransmise (EDI)	1,10 €
Effet télétransmis	0,55 € / OPÉRATION
Incident sur effets	16,50 €
impayé, rejet pour défaut de provision ou demande de prorogation, réclamation, modification d'échéance et de montant	

Commerce électronique (E-transaction)

Installation de logiciel avec gestion des encaissements	90,00 €* NOUS CONSULTER*
Abonnement mensuel selon offre	NOUS CONSULTER*
Création de site Internet	
<ul style="list-style-type: none">Frais de mise en service Pack E-vitrineFrais de mise en service Pack E-boutique (avec brique de paielement)	100,00 €* 250,00 €* NOUS CONSULTER*
<ul style="list-style-type: none">Abonnement mensuel selon offre	NOUS CONSULTER*



Financements ⁵

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. Le Crédit Agricole propose des financements, des crédits renouvelables et des facilités de découvert.

Crédits

Ouverture de crédit en compte courant

Commission d'engagement ou de confirmation d'ouverture de crédit	0,50 %
--	--------

Lignes de trésorerie, Court Terme (CT)

Frais de dossier	0,75 % DU MONTANT
• Minimum	100,00 €

Crédit d'investissement

Frais de dossier crédit moyen-long terme	0,75 % DU MONTANT
• Minimum	395,00 €

Autres opérations liées au crédit

Demande de tableau d'amortissement	15,83 €*
Frais d'appel échéance pour les prêts non mensuels	4,50 €
Décompte de remboursement de prêt	23,80 €
Frais de réaménagement	NOUS CONSULTER
Attestations diverses sur prêt	15,08 €*
Recherche de dossier de crédit	11,33 €*
Frais de réexamen annuel	0,15 % DU MONTANT
• Minimum	200,00 €
Prélèvement externe sur échéance de prêt	53,00 € / PRÊT

Garanties

Frais acte hypothécaire	53,00 €
Mainlevée hypothécaire	100,00 €
Nantissement de Pep's / Varius / DAT / Comptes-titres et PEA / Actions de Société Anonyme et d'instrument financier	
• Enregistrement	125,00 €
• Frais	53,00 €
Nantissement de parts sociales commerciales, de fonds de commerce, d'outillages et de matériels	421,00 €
• Forfait pour l'enregistrement, les frais et l'inscription au Greffe du tribunal de Commerce	
Nantissement de parts sociales de sociétés civiles	600,00 €
• Forfait pour l'enregistrement, les frais et l'inscription au Greffe du tribunal de Commerce et la signification par voie d'huissier	

Garanties

Gage sur véhicule d'entreprise	209,00 €
Garantie prise pour compte commun (pool) par la Caisse régionale et par compte suiveur	80,00 €
Blocage de comptes courants d'associés	40,00 €

Cautionnement bancaire

Commission de cautionnement bancaire	DE 1 % À 3 %
• Minimum	46,00 € / AN
Frais de mise à disposition du service E-Cautions	100,00 €
Abonnement au portail E-Cautions	10,00 € / MOIS

Dailly et billet financier

NOUS CONSULTER



Épargne et Placements financiers

Gestion des excédents de trésorerie

Mandat de gestion pour les entreprises	46,00 € / MOIS + 5% SUR LA PLUS-VALUE
--	--

Les Droits de garde

Forfait annuel par Compte-titres et/ou Plan d'Épargne en Actions (PEA)	12,50 €* POUR LES PORTEFEUILLES ≤ 1000 €	25,75 €* POUR LES PORTEFEUILLES > 1000 €
--	--	--

	Valeurs CA	Valeurs Or - Métaux Précieux	Autres valeurs
Commission proportionnelle au montant du portefeuille	0,15 %	0,75 %	0,25 %
Montant maximum : 208,40 €*			

Valeurs en dépôt chez un broker étranger	39,00 €* / LIGNE
Titres au nominatif sauf actions Crédit Agricole S.A. / CCA et parts sociales	31,42 €* / LIGNE

Épargne salariale

Plan Épargne Inter-Entreprises ou Plan d'Épargne Retraite Collectif Inter-Entreprises	
• Frais annuels de tenue de compte jusqu'à 9 salariés	125,00 €*
• Frais par salarié supplémentaire	10,00 €*
Plan Épargne Retraite Convergence (PERCO)	
• Frais annuels de tenue de compte jusqu'à 9 salariés	199,00 €*
• Frais par salarié supplémentaire	15,00 €*

Tarifs à l'adhésion indexés sur l'indice INSEE des services.



Opérations à l'étranger

Utilisation de votre carte à l'international

Frais de retrait d'espèces à un DAB hors de la zone Euro ² (% du montant + 3,70 € par opération)	1,80 %
Frais de paiement par carte hors zone Euro ² (% du montant + 0,25 € par opération)	1,80 %
Frais de retrait d'espèces à un DAB ou paiement dans la zone Euro ²	Cf. Rubrique « Vos moyens et opérations de paiement et d'encaissement »

Virements à l'international hors zone SEPA

Virements SEPA : opérations en euros Cf. Rubrique « Vos moyens et opérations de paiement et d'encaissement »	
Virements internationaux émis	0,10 %
• Minimum	22,10 €
Virements internationaux émis par EDIWEB ou EBICS	0,08 %
• Minimum	17,80 €
Mise en place d'un virement permanent sur l'étranger • À chaque exécution de virement perception des frais de virement international émis	8,00 €
Frais de non-exécution d'un virement permanent sur l'étranger suite à un défaut de provision	12,90 €
Confirmation SWIFT	3,00 €
Supplément frais valeur compensée	5,00 €
Avis d'opération	GRATUIT
Virements internationaux reçus	17,10 €

Ajout d'une commission de change pour les virements en devises.
Des frais peuvent être facturés par les correspondants étrangers.

Chèques à l'international

Encaissement d'un chèque tiré sur une banque étrangère en euros ou devises, Chèque Sauf Bonne Fin (SBF) ou Crédit Après Encaissement (CAE)	0,10 %
• Minimum	20,30 €
• Maximum	103,00 €
Frais de chèque remis impayé	35,10 €
Émission d'un chèque vers une banque étrangère (% du montant; minimum 19,00 €)	0,10 %

Ajout d'une commission de change

Effets à l'international

Règlement d'effet	0,10 %
• Minimum	19,00 €
Remise d'effet documentaire	0,20 %
• Minimum	44,30 €
• Maximum	225,00 €
Encaissement d'effet	0,10 %
• Minimum	20,30 €
• Maximum	103,00 €
Encaissement de remise documentaire	0,20 %
• Minimum	44,30 €
• Maximum	225,00 €
Frais de coursier	35,00 €

Ajout d'une commission de change

Change

Commission de change sur devise, applicable aux virements émis / reçus, chèques et effets	0,10 %
• Minimum	17,80 €
Tirage Flexigain	16,50 €
Change en ligne	10,00 €
Frais de dossier (opérations à terme, flexigain, flexiterm, DAT et avances en devises)	42,00 €

Crédit documentaire

À l'import

Commission d'ouverture	0,25 % / TRIMESTRE INDIVISIBLE
• Minimum	115,00 €
Commission de modification	95,80 €
Commission de levée de document	0,125 %
• Minimum	105,00 €
Commission de risques (2 mois indivisibles)	0,0833 %
• Minimum	89,00 €
Commission pour absence de document	0,0417 %
• Minimum	83,00 €
Frais de coursier pour envoi transitaire (DHL)	15,00 €
Frais de coursier pour crédit documentaire import (DHL)	35,00 €
Frais de pré-étude de projets (si dossier non finalisé)	82,20 €
Frais étude de documents irréguliers	95,80 €

À l'export

Commission de notification	1,00 ‰
• Minimum	115,00 €
Commission de confirmation par trimestre indivisible	NOUS CONSULTER (variable selon pays et banque émettrice)
Commission d'examen ou de levée de document	1,50 ‰
• Minimum	153,00 €
Modification de crédit non échu	FORFAIT DE 103,00 €
Commission de présentation de documents irréguliers	FORFAIT DE 82,20 €
Commission d'acceptation ou d'engagement de paiement différé	1,25 ‰ / MOIS INDIVISIBLE
• Minimum	191,50 €
Commission de transfert de crédit	1,50 ‰
• Minimum	247,50 €
Commission de négociation	1,50 ‰
• Minimum	153,00 € + INTÉRÊTS
Messagerie (récupération des frais relatifs à l'opération)	NOUS CONSULTER
Frais de pré-étude de projets (si dossier non finalisé)	82,20 €
Frais de coursier pour envoi transitaire (DHL)	15,00 €
Frais de coursier (DHL)	35,00 €

Pour les crédits documentaires import/export et les garanties à l'international, consultez le Centre d'Affaires Internationales au 02 41 47 84 17.

Services annexes

Suivi et gestion

Frais de dossier Forfaiting	42,00 €
CA e-trade : portail de gestion des opérations de Trade	10,00 €

Accompagnement des entreprises à l'international

<ul style="list-style-type: none"> Mission Euro Challenge Sourcing International Domiciliation commerciale et gestion de filiale Assistance commerciale et ouverture de compte 	NOUS CONSULTER
--	----------------

Frais de recherche

<ul style="list-style-type: none"> France Hors France 	 10,00 € 20,00 €
---	------------------------

Frais de bordereau de mobilisation de créances nées à l'international	10,80 €
---	---------

Frais de gestion des comptes en devises	32,60 € / MOIS
---	----------------

Cession bancaire	15,00 €
------------------	---------

Messagerie SWIFT	SELON TYPE D'OPÉRATION
<ul style="list-style-type: none"> Minimum 	15,00 €

Frais de garantie bancaire

CAUTIONS ET GARANTIES ÉMISES

Commission d'engagement (Prorata temporis)	DE 1 % À 3 %
Frais d'établissement d'acte simple	100,00 €
Frais d'établissement d'acte complexe	150,00 €
Avenant ou modification	70,30 €
Blocage de fonds	42,00 €
Mise en jeu	75,00 €
Frais de traduction de garanties à l'international	100,00 €

CAUTIONS ET GARANTIES REÇUES

Commission de notification	1,00 %
<ul style="list-style-type: none"> Minimum 	115,00 €
Commission de mise en jeu de la garantie	75,00 €
Commission de modification	70,30 €



Assurances

Assurances des moyens de paiement⁶

SécuriCOMPTE Pro (plus commercialisé)	82,30 € / AN
SécuriCOMPTE Pro Plus	36,00 € / AN
SécuriHELP Pro	12,00 € / AN

Assurances pour vous, vos proches et/ou associés⁷

Selon vos besoins, des formules avec des garanties performantes : complémentaire santé, arrêt de travail, transmission de capital en cas de décès, couverture des risques liés à la vie privée.



En savoir plus

Date de valeur

Espèces

Versement d'espèces	JOA
Retrait d'espèces	J

Virements émis

Virement interne	J
Virement interne par Crédit Agricole En Ligne	J
Virement externe permanent (post 11h : J+1)	J
Virement de trésorerie	JO

Virements reçus

Virement interne	J
Virement interbancaire	J
Virement de trésorerie	JO

Prélèvements

Avis de prélèvement impayé	J
Païement d'avis de prélèvement	JO
Remise d'avis de prélèvement SEPA	E

Effets

Effet remis à l'encaissement (si respect, délai de présentation E-6 JO)	EO
Effet remis à l'escompte (mini 10 JC d'agios, au-delà nombre de jour d'agios + 2j)	
<ul style="list-style-type: none"> Effet domicilié présenté à l'échéance Effet domicilié présenté au-delà de l'échéance 	EO Jour de règlement JO

Chèques

Remise de chèque	J+ 1JC
Chèque tiré	J
Chèque de banque	J

Date d'Échéance	E
Jour de Retrait au Guichet	J
Jour Ouvré	JO
Jour Ouvré de l'Agence	JOA
Échéance Ouvrée	EO
Jour Calendaire	JC

Les opérations mentionnées dans ce document ne représentent qu'une partie des produits et services destinés aux entreprises. Consultez votre Chargé d'affaires qui vous renseignera sur les modalités de financement adaptées à votre situation (prêts traditionnels, prêts en devises, crédit-bail...), la gestion de l'épargne salariale ou la retraite... Pour plus de précisions sur les possibilités de placement, nous consulter.



Références

- ¹ Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.
- ² Pays de la zone Euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- ³ Pays de la zone SEPA :
- Pays de l'Union Européenne en zone Euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
 - Pays de l'Union Européenne en zone non Euro : Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suède.
 - Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Echange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse.
 - Pour la France : départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), territoires de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin.
 - Principauté de Monaco, Saint Marin, Ile de Jersey, Ile de Guernesey et Ile de Man.
- ⁴ Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention.
- ⁵ Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.
- ⁶ Souscrits auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole CAMCA, société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 53 rue de la Boétie - 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.
- ⁷ Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 281 415 225 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.
- ⁸ Nos engagements : à défaut de réponse, nous accuserons réception de votre demande sous 48h (2 jours ouvrés) et un délai de réponse vous sera alors indiqué. Il ne pourra excéder 2 mois maximum (réclamations complexes).



Numéros utiles

Espaces ENTREPRISES

- **ANGERS**
77 bd Pierre de Coubertin - BP 20426 - 49004 ANGERS Cedex 01
Tél. 02 41 47 86 70 - Fax : 02 41 47 87 75
E-mail : entreprises.angers@ca-anjou-maine.fr
- **LAVAL**
18 bd Lucien Daniel - 53091 LAVAL Cedex 9
Tél. 02 43 68 47 52 - Fax : 02 43 68 47 59
E-mail : entreprises.laval@ca-anjou-maine.fr
- **CHOLET**
La Créathèque - 30, rue du Carteron - 49300 CHOLET
Tél. 02 41 75 25 90 - Fax : 02 41 75 25 99
E-mail : entreprises.cholet@ca-anjou-maine.fr
- **LE MANS**
40, rue Prémartine - 72083 LE MANS Cedex 9
Tél. 02 43 76 35 45 - Fax : 02 43 76 33 66
E-mail : entreprises.lemans@ca-anjou-maine.fr
Transfert en 2018 au 77 Avenue Olivier MESSIAEN - 72000 Le Mans.

Nous sommes à votre écoute

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h15 et de 14h00 à 18h00
Le vendredi de 8h30 à 12h15 et de 14h00 à 17h50
Sur Internet : www.ca-anjou-maine.fr/entreprise

Centre d'Affaires Internationales

- **ANGERS**
52 bd Pierre de Coubertin - BP 20426 - 49004 ANGERS Cedex 01
Tél. 02 41 47 84 17
E-mail : affaires.internationales@ca-anjou-maine.fr



Résoudre un litige

Votre premier interlocuteur : votre agence

Votre Conseiller et votre Directeur d'Agence sont à votre disposition pour trouver une solution appropriée⁸.

Cas particulier : si votre réclamation porte sur un sinistre dommages (Pacifica), votre interlocuteur est le service de gestion des sinistres en charge de votre dossier.

Le Service Qualité Clients

En cas de désaccord sur la solution proposée, le Service Qualité Clients est également à votre écoute, vous pouvez contacter ce service de la Caisse régionale :

- par téléphone⁸ du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h.

0 800 49 53 72 Service & appel gratuits

- par courrier⁸ au Service Qualité Clients Crédit Agricole, 40 rue Prémartine - 72083 Le Mans Cedex 9. Transfert en 2018 au 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans.
- par e-mail⁸ : eservicequaliteclient@ca-anjou-maine.fr

Cas particulier : si votre réclamation concerne un contrat d'assurance ou sa mise en œuvre et que la réponse du Service Qualité Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser par courrier au Service Réclamation de votre assureur. Pour plus d'informations : <https://www.ca-assurances.com/contact-0>

Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Si la réponse du Service Qualité Clients ne vous convient pas, et si votre réclamation concerne les produits financiers, toute personne morale peut contacter le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- par courrier à l'adresse : Médiateur AMF - Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS Cedex 02
- sur son site Internet : www.amf-france.org

Document informatif à vocation non-publicitaire

Ces tarifs sont également consultables sur notre site Internet www.ca-anjou-maine.fr

CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT AGRICOLE MUTUEL DE L'ANJOU ET DU MAINE

Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit - 414 993 998
RCS LE MANS - Société de courtage d'assurances immatriculée au Registre des Intermédiaires
en Assurance sous le n° 07 023 736. Siège social : 40 rue Prémartine, 72083 Le Mans cedex 9.
Transfert en 2018 au 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans.

Contrôlée par la Banque Centrale Européenne : Kaiserstrasse 29 - 60311 Francfort-sur-le-Main,
Allemagne. Agréée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution : 61 rue
Taibout, 75436 Paris Cedex 09 sous le numéro 17906N.
Voir le site : www.banque-france.fr.

Contrôlée par le Crédit Agricole S.A. : 12 place des États-Unis - 92127 Montrouge Cedex.
Contrôlée par l'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.
Réf. PUB0049(18) - 04/2018 - Extrait des principaux prix.