

## ENTREPRISES

# Vos tarifs au quotidien

---

### Principales conditions tarifaires 2018

En vigueur jusqu'au 28 février 2019

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



# Ouverture, Fonctionnement et Suivi de votre compte

## Ouverture, Transformation, Clôture

Ouverture et transfert de compte	<b>GRATUIT</b>
Clôture de compte Entreprises	50,00 €

## Relevés de compte

	Papier	e.relevé
Relevé mensuel	Regroupement de plusieurs relevés dans une même enveloppe : <b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
	Un relevé par compte et une enveloppe par personne : <b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
	Un relevé et une enveloppe par compte : 3,50 €	<b>GRATUIT</b>
Relevé par quinzaine (2 par mois)	0,70 € / ENVOI	<b>GRATUIT</b>
Relevé décadaire (3 par mois)	0,88 € / ENVOI	<b>GRATUIT</b>
Relevé journalier	0,94 € / ENVOI	0,15 € / ENVOI

Attestation aux commissaires aux comptes, experts-comptables, centres de gestion	83,33 €* <b>GRATUIT</b>
Envoi récapitulatif mensuel des frais des encaissements cartes	<b>GRATUIT</b>
Envoi relevé mensuel détaillé	NOUS CONSULTER
Réédition d'un relevé de compte	13,50 €

## Tenue de compte

Tenue de compte	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 <sup>er</sup> SIREN	200,00 €
• À partir du 2 <sup>nd</sup> 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	<b>GRATUIT</b>
Frais de recherche <sup>1</sup> de document de moins d'1 an	11,25 €*
Frais de recherche <sup>1</sup> 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 €* 10% MAXIMUM DU MONTANT DÛ AU TRÉSOR PUBLIC AVEC UN PLAFOND DE 75.83 €*
Frais par avis à tiers détenteur	
Frais par opposition administrative	

## Commission d'intervention

Commission d'intervention	<b>GRATUIT</b>
(Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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...)	

### 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](http://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 )))

### Cotisation carte

#### CARTE COMMERCIALE DE PAIEMENT À DÉBIT IMMÉDIAT OU DIFFÉRÉ

BusinessCard MasterCard 49,10 € / AN

BusinessCard Executive 125,00 € / AN

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

Paiement par carte en euro\*\*, dans la zone Euro<sup>2</sup> ou dans un pays de l'Espace Économique Européen (EEE) **GRATUIT**

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets **GRATUIT**

\*\*ou en devise équivalente : devise suédoise ou en leu roumain (conformément au règlement européen n° 924/2009).

### 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.

## Virement

### Virement SEPA<sup>6</sup>

Opération libellée en euro à destination ou en provenance de la zone SEPA

#### Emission d'un virement SEPA

VIREMENT SEPA OCCASIONNEL	Internet	Agence
Frais de mise en place d'un virement occasionnel	GRATUIT	GRATUIT
Frais par virement occasionnel		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	3,80 € / VIREMENT
VIREMENT SEPA PERMANENT	Internet	Agence
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT	
Frais par virement permanent		
• Vers un compte détenu au Crédit Agricole	GRATUIT	GRATUIT
• Vers un compte d'une autre banque	GRATUIT	1,16 € / VIREMENT
Virement commercial à échéance		NOUS CONSULTER
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

### Virement non SEPA

Opération libellée en devise ou en euro hors zone SEPA

Cf. Rubrique « Opérations à l'étranger »

## Prélèvement

Mise en place d'un mandat de prélèvement	GRATUIT
Paieement 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	20,00 €
Frais pour révocations et oppositions	GRATUIT
Demande du numéro émetteur SEPA (ICS)	25,00 €*
Prélèvements sur listes	
• Remise de liste télétransmise	1,00 € / REMISE
• Liste télétransmise	0,15 € / OPÉRATION
• Mise en place de l'autorisation de prélèvement et modification SEPA Direct Debit Business to Business (SDD B to B)	8,30 €

## Chèque

<b>Paielement d'un chèque</b>	<b>GRATUIT</b>
Remise de chèque(s) sur le compte	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais d'envoi de chèque :</b> en recommandé AR (frais de poste inclus) à la demande du client	8,00 €
<b>Émission d'un chèque de banque ou d'un chèque visé ou certifié</b>	13,20 €
<b>Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur</b>	14,70 €
<b>Lettre d'information préalable au rejet de chèque</b>	13,50 €
<b>Frais pour paiement d'un chèque émis en contravention avec une interdiction bancaire</b>	27,10 €
<b>Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision<sup>4</sup></b>	
• Montant du chèque inférieur ou égal à 50,00 €	30,00 € / CHÈQUE
• Montant du chèque supérieur à 50,00 €	50,00 € / CHÈQUE
(Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours)	

## Effets de commerce

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

## Commerce électronique (E-transaction)

<b>Installation de logiciel avec gestion des encaissements</b>	90,00 €* NOUS CONSULTER*
<b>Abonnement mensuel selon offre</b>	
<b>Création de site Internet</b>	
• Frais de mise en service Pack E-vitrine	100,00 €* 250,00 €* NOUS CONSULTER*
• Frais de mise en service Pack E-boutique (avec brique de paiement)	
• Abonnement mensuel selon offre	



## Financements <sup>5</sup>

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 €
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 • Minimum	DE 1 % À 3 % 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

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets hors zone Euro (% du montant + 3,70 € par opération)	1,80 %
Paiement par carte hors zone Euro (% du montant + 0,25 € par opération)	1,80 %
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets ou paiement dans la zone Euro	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	8,00 €
• À chaque exécution de virement perception des frais de virement international émis	
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	<b>GRATUIT</b>
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 (variable selon pays et banque émettrice)	NOUS CONSULTER
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"><li>• Mission Euro Challenge</li><li>• Sourcing International</li><li>• Domiciliation commerciale et gestion de filiale</li><li>• Assistance commerciale et ouverture de compte</li></ul>	NOUS CONSULTER
Frais de recherche	
<ul style="list-style-type: none"><li>• France</li><li>• Hors France</li></ul>	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"><li>• Minimum</li></ul>	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"><li>• Minimum</li></ul>	115,00 €
Commission de mise en jeu de la garantie	75,00 €
Commission de modification	70,30 €



## Assurances

### Assurances des moyens de paiement<sup>6</sup>

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 associés<sup>7</sup>

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
Paieement d'avis de prélèvement	JO
Remise d'avis de prélèvement SEPA	E

#### Effets

<b>Effet remis à l'encaissement</b> (si respect, délai de présentation E-6 JO)	EO
<b>Effet remis à l'escompte</b> (mini 10 JC d'agios, au-delà nombre de jour d'agios + 2J)	
• Effet domicilié présenté à l'échéance	EO
• Effet domicilié présenté au-delà de l'échéance	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

- <sup>1</sup> Document hors relevé de compte et Imprimé Fiscal Unique.
- <sup>2</sup> 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.
- <sup>3</sup> 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.
- <sup>4</sup> Les montants comprennent les frais de lettre d'information préalable et s'il y a lieu la commission d'intervention.
- <sup>5</sup> Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier.
- <sup>6</sup> 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.
- <sup>7</sup> Les contrats d'assurance dommages sont assurés par PACIFICA, entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 249 194 475 € entièrement libéré. Siège social : 8/10 Boulevard de Vaugirard - 75724 Paris Cedex 15. 352 358 865 RCS Paris.
- <sup>8</sup> 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](http://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

---

## Voies de recours internes au Crédit Agricole

Votre premier interlocuteur : votre agence

Votre Conseiller et votre Directeur d'Agence sont à votre disposition pour trouver une solution appropriée<sup>8</sup>.

Cas particulier : si votre réclamation porte sur un sinistre dommages, 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 téléphone<sup>8</sup> du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h.

**0 800 49 53 72** Service & appel gratuits

- par courrier<sup>8</sup> au Service Qualité Clients Crédit Agricole, 77 Avenue Olivier MESSIAEN 72000 Le Mans.
- par e-mail<sup>8</sup> : [eservicequaliteclient@ca-anjou-maine.fr](mailto:eservicequaliteclient@ca-anjou-maine.fr)

Cas particulier : si votre réclamation concerne un contrat d'assurance (hors sa commercialisation) et que la réponse du Service Qualité Clients (ou du service Gestion des Sinistres s'il s'agit d'un sinistre) 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>).

## Voie de recours externe

- 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 physique ou morale peut contacter le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : par écrit (Médiateur AMF - Autorité des Marchés Financiers, 17 place de la Bourse, 75082 PARIS Cedex 02). Site Internet : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

- L'action judiciaire au civil

## Document informatif à vocation non-publicitaire

Ces tarifs sont également consultables sur notre site Internet [www.ca-anjou-maine.fr](http://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](http://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) - 12/2018 - Extrait des principaux prix.