



TARIFICATION

CONDITIONS ET TARIFS
des opérations & services bancaires
aux particuliers et aux personnes morales

A COMPTER DU 1^{ER} SEPTEMBRE 2019

Retrouvez la tarification
sur notre site cmavignon.com¹

¹ Coût de communication selon votre fournisseur d'accès internet – nos conditions tarifaires sont consultables auprès de l'ensemble de nos agences et sur internet www.cmavignon.com

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

Les tarifs de cet extrait sont hors offres groupées de services 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, téléphone fixe, SMS, etc.)	Gratuit (hors coût du fournisseur d'accès internet/selon opérateur)
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Service en cours de mise en place
Tenue de compte <i>Service gratuit pour les clients titulaires des services bancaires de base</i>	0,90 € par mois soit, pour information 10,80 €/an
Fourniture d'une carte de débit	
- carte de paiement internationale à débit immédiat (Visa Classic)	38,00 € par an
- carte de paiement internationale à débit différé (Visa Classic)	41,00 € par an
- carte de paiement à autorisation systématique (Carte Griffon)	25,00 € par an
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	
- carte Visa Classic, carte Visa Premier	0.60 € par retrait à partir du 5 ^{ème} retrait par mois ²
- carte Griffon	1.90 € par retrait³
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement : Griffon Protection <i>par an et par compte - Contrat AXA France IARD, entreprise régie par le code des assurances</i>	19,00 € par an
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) - en agence	2,00 € par virement
Prélèvement	
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
Commission d'intervention *	6,00 € par opération avec un plafond de 80,00 €/mois

*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...)

ZONE SEPA : (Single Euro Payments Area - Espace Unique de Paiement en Euros) composée au 01/01/2019 des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Unis, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

² A partir du 10^{ème} retrait pour deux cartes couplées au même compte

³ Sur les distributeurs de billets ou guichets du Groupe BPCE* en zone euros : **gratuit**

* Caisses d'Épargne, Banques Populaires, Banque Palatine, Crédit Foncier de France, Banque Marze, Banque Chaix, Crédit Coopératif, Crédit Maritime, Casden, Banque Dupuy de Parseval

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLOTURE

▪ Ouverture de compte /clôture de compte de dépôt	Gratuit
▪ Service d'aide à la mobilité bancaire	
- Prise en charge des formalités de changement de banque <i>La Caisse de Crédit Municipal d'Avignon effectue en votre nom les formalités afin que les prélèvements validés et les virements récurrents se présentent sur votre nouveau compte.</i>	Gratuit
- récapitulatif des prélèvements et virements réguliers ayant transité sur votre compte au cours des 13 derniers mois (à la demande du client lors de la clôture du compte)	Gratuit

RELEVÉS DE COMPTE

▪ Relevés de compte "papier "	
- Relevé mensuel	Gratuit
- Relevé par quinzaine (2 par mois)	2,50 €/mois
▪ Mise à disposition des relevés au guichet (courrier conservé à l'agence)	5,00 €/mois
* Edition d'un extrait de compte au guichet (par période mensuelle)	2,00 €/édition
* Réédition d'un relevé de compte (duplicata)	5,00 €/réédition
▪ Récapitulatif annuel des frais bancaires (année précédente)	Gratuit

TENUE DE COMPTE

▪ Tenue de compte (hors offres groupées de service)	0,90€/mois (soit pour information 10,80€/an)
▪ Frais de tenue de compte sans mouvement (pour les comptes sans mouvement depuis plus de 12 mois)	30,00 €/an (débités dans la limite du solde créditeur)
▪ Frais de tenue et de gestion de compte inactif (compte inactif au sens de l'article L312-19 du code monétaire et financier) <i>Le montant annuel des frais et commissions de toute nature prélevés sur les comptes inactifs est plafonné par un arrêté ministériel</i>	30,00€ / an (débités dans la limite du solde créditeur)

SERVICES EN AGENCE

▪ Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire (BIC / IBAN)	Gratuit
▪ Enregistrement d'un changement d'adresse	Gratuit
▪ Retrait d'espèces en agence Caisse de Crédit Municipal d'Avignon sans émission de chèque (agences CCMA : Avignon- Arles- Carpentras- Valence)	Gratuit
▪ Retrait d'espèces dans une autre Caisse de Crédit Municipal ⁴	Gratuit
▪ Versement d'espèces au guichet de votre agence	Gratuit
▪ Courrier conservé à l'agence à la demande du client	5,00 €/mois
▪ Remise de chèque libellé en euros et compensable en France	Gratuit
▪ Frais de recherche de document (hors relevé de compte)	
- Recherche simple ; opération ou document de moins d'un an (par document ou par opération recherchée)	20,00 €
- Recherche importante, complexe ; opération ou document de plus d'un an	Sur devis
* Attestation et duplicata (hors relevé de compte)	10,00 €
▪ Frais de recherche sur contestation infondée sur un paiement de carte, sur un retrait au distributeur ou sur le paiement d'un chèque	20,00€/opération contestée

⁴ Liste des établissements habilités : Agen, Ajaccio, Angers, Auxerre, Bastia, Belfort, Besançon, Bordeaux, Boulogne sur Mer, Carcassonne, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, Limoges, Lyon, Macon, Montpellier, Nevers, Nîmes, Pau, Périgueux, Perpignan, Poitiers, Puget/Argens, Roubaix, Saint-Etienne, Toulon.

PRESTATIONS DE BASE

(au sens de l'article L312-1 et D312-5 du Code Monétaire et Financier - Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services)

- L'ouverture et la clôture du compte	Gratuit
- La tenue du compte	Tarif indiqué dans cette brochure
- Un changement d'adresse par an	Gratuit
- La délivrance à la demande de relevé d'identité bancaire	Gratuit
- La domiciliation de virements bancaires	Gratuit
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte	Gratuit
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires.	Gratuit
- Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance	Tarif indiqué dans cette brochure
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte	Gratuit
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques	Gratuit
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne	Tarif indiqué dans cette brochure

TELEPHONE

Prise de rendez-vous avec un conseiller en agence	Appel non surtaxé coût selon votre opérateur
Ligne directe de votre conseiller en agence	Appel non surtaxé coût selon votre opérateur

Avignon : Du lundi au jeudi de 08h30 à 12h05 – de 13h10 à 16h45
Le vendredi de 08h30 à 12h05 – de 13h10 à 16h00
Agence d'Arles, Carpentras et Valence : du Mardi au jeudi de 8h20 à 11h55 – de 12h50 à 16h45
Le vendredi de 8h20 à 11h55 – de 12h50 à 15h45
Le samedi de 08h20 à 11h55

Les coordonnées de votre agence :
Sur notre site : www.cmavignon.com⁵

OPPOSITION SUR VOS CARTES

- Carte Visa

Centre d'opposition* : 7j/7j – 24h/24h
* Référence à indiquer : Banque émettrice Caisse de Crédit Municipal de Toulon
Code banque 17150 – Code Guichet 84076
Carte Visa Classic 01 49 37 80 34
Carte Visa Premier 01 42 77 45 45

- Carte Griffon

Au centre d'appel* ouvert 24h/24h et 7 jours par semaine :
Depuis la France 01 77 86 24 24 prix d'un appel local
Depuis l'étranger 0033 177 862 424
* Référence à indiquer : code établissement 30 007

Abonnement à des services de banque à distance (internet) (hors coût du fournisseur d'accès)	Gratuit
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Service en cours de mise en place
Frais de réédition des codes d'accès aux services de banque à distance	Gratuit





⁵ Coût de communication selon votre fournisseur d'accès internet

VOS MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

CARTES (hors cotisation à une offre groupée de services)

✓ CARTES VISA

Cotisation carte annuelle (hors cotisation à une offre groupée de service)

fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) :	38,00 €
VISA CLASSIC 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé*) :	41,00 €
VISA CLASSIC 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) :	110,00 €
VISA PREMIER 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé*) :	127,00 €
VISA PREMIER 	



Paiement sans contact disponible gratuitement

*Débit différé : l'ensemble des paiements que vous avez effectués sur un mois sera débité en une seule fois le mois suivant.

Services liés à la carte

▪ 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)	0,60 € par retrait à partir du 5 ^{ème} retrait /mois ⁶
▪ Retrait d'espèces (cas de retrait en devises à l'étranger hors zone euros à un distributeur automatique de billets) – carte VISA CLASSIC	3,00 € par retrait dès le 1^{er} retrait
▪ Retrait d'espèces (cas de retrait en devises à l'étranger hors zone euros à un distributeur automatique de billets) – carte VISA PREMIER	Gratuit
▪ Paiement par carte en Euros dans la Zone Euro	Gratuit
▪ Paiement par carte en devise – Carte VISA CLASSIC	1,50 €
▪ Paiement par carte en devise – Carte VISA PREMIER	Gratuit
▪ Réédition du code confidentiel de la carte	10,00 €/réédition
▪ Refabrication de carte en cas de dysfonctionnement et fraude	Gratuit
▪ Refabrication de carte avant échéance pour autre motif	10,00 €
▪ Remise de carte en agence	Gratuit
▪ Frais envoi de la carte bancaire à domicile en pli simple suite à la demande du client	2,00 €
▪ Frais envoi de la carte bancaire à domicile en recommandé avec avis de réception (frais postaux inclus) suite à la demande du client	7,00 €
▪ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux par un tiers	Gratuit
▪ Récupération de carte pour usage abusif	
- suite capture chez un commerçant	150,00 €
- suite capture dans un distributeur automatique de billets	55,00 €
▪ Modification des plafonds d'utilisation à la demande du porteur (et après autorisation de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon)	20,00 €

⁶ A partir du 10^{ème} retrait pour deux cartes couplées au même compte

✓ CARTES GRIFFON (carte prépayée)

▪ Cotisation carte (hors cotisation à une offre groupée de service)	
- fourniture d'une carte de débit	25,00 € / an
- fourniture d'une carte de débit-offre réservée au 12-18 ans et aux étudiants	15,00 € / an
▪ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol, usage frauduleux	Gratuit
▪ Frais de chargement / rechargement	0,50 € / opération à partir du 3 ^{ème} (re)chargement dans le mois
▪ Paiement par carte	
- zone euro	Gratuit
- hors zone euro	1,00 € + 2,70 % du montant
▪ Retrait d'espèces	
- retraits d'espèces (cas d'un retrait en euros dans la zone euros au guichet ou à un distributeur automatique du groupe BCPE)	Gratuit
- retraits d'espèces (cas d'un retrait en euros dans la zone euros au guichet ou à un distributeur automatique d'un autre établissement)	1.90 €/ retrait
- retraits d'espèces (cas d'un retrait au guichet ou à un distributeur automatique de billets hors zone euro - par retrait)	2,90 € + 2,70 % du montant
▪ Remboursement du solde de la carte (par virement)	14,70 €
▪ Refabrication de Carte avant échéance	10,00 €
▪ Réédition de code confidentiel	10,00 €/réédition
▪ Frais envoi de la carte bancaire en Chronopost	5,00 €
▪ Frais de réédition des codes d'accès à vos espaces dédiés	10,00 €

Ces codes vous permettent de vous connecter au site <https://my.prepaid-anywhere.fr> pour réaliser gratuitement⁷ les opérations suivantes : Activation de la carte - Consultation du solde de la carte- Consultation, téléchargement et impression du relevé mensuel des opérations de paiement sous format PDF- Modification de votre mot de passe multimédia

VIREMENTS

Virement SEPA

Opération libellée en euros à destination ou en provenance de la zone SEPA - Pays de la Zone SEPA – voir page 1

▪ Réception d'un virement SEPA	Gratuit
▪ Emission d'un virement SEPA	
Frais par virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel et cas d'un virement SEPA permanent)	
Frais par virement SEPA occasionnel (émission d'un virement)	
- vers un compte détenu au sein de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon	Gratuit
- vers un compte d'un autre établissement	2,00 €/virement
Frais par virement SEPA permanent (émission d'un virement)	
- vers un compte détenu au sein de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon	Gratuit
- vers un compte d'un autre établissement	1,00 €/virement
▪ Frais de mise en place d'un virement SEPA permanent	Gratuit
▪ Révocation définitive d'un virement permanent	Gratuit
* Demande de retour de fonds à l'initiative du client donneur d'ordre	15,00 €

⁷ Hors coût d'accès à internet auprès des opérateurs télécoms et fournisseurs d'accès à internet

Virements non SEPA

Opération libellée en devise ou en euros hors SEPA - la banque destinataire/émettrice ou correspondante dans le transfert des fonds peut vous imputer ses éventuels frais en complément des frais ci-dessous

▪ Réception d'un virement non SEPA	10,00 €
+ commission de change sur les devises	10,00 €
▪ Frais d'émission d'un virement non SEPA	
Frais d'émission	20,00 €
+ commission de change sur les devises	20,00 €
▪ Frais de mise en place d'un virement non SEPA permanent	Gratuit

PRELEVEMENTS SEPA/ TIPSEPA

▪ Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	Gratuit
▪ Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	Gratuit
▪ Révocation d'une ou plusieurs échéances de prélèvement SEPA	Gratuit
▪ Opposition à tout prélèvement SEPA	20,00 €
▪ Ajout d'un émetteur sur sa liste noire/retrait du consentement (opposition permanente)	Gratuit
▪ Ajout d'un émetteur sur sa liste blanche (sélection des émetteurs autorisés)	Gratuit
▪ Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant de prélèvements SEPA	Gratuit
▪ Demande infondée de remboursement d'un prélèvement SEPA	15,00 €
▪ Paiement d'un titre interbancaire de paiement SEPA (TIPSEPA)	Gratuit
▪ Prélèvement SEPA interentreprises (ou B2B) ⁸ – mise en place d'un consentement	10,00 €
▪ Prélèvement SEPA interentreprises (B2B) opposition/révocation d'un consentement	10,00 €

CHEQUES

▪ Mise à disposition de chéquier au guichet	Gratuit
▪ Remise de chèque(s) sur le compte	Gratuit
▪ Paiement d'un chèque (uniquement libellé en Euro et payable en France)	Gratuit
▪ Frais de copie de chèque remis à l'encaissement sur un compte Caisse de Crédit Municipal d'Avignon dans les 30 derniers jours	Gratuit
▪ Frais de copie de chèque remis à l'encaissement sur un compte Caisse de Crédit Municipal d'Avignon - autres cas	12,00 €/chèque
▪ Frais de copie de chèque (recto) émis	12,00 €/chèque
▪ Frais d'envoi de chéquier à domicile (en lettre suivie – incluant les frais postaux)	7,00 €
▪ Frais de destruction de chéquier non récupéré par le client dans les 6 mois à compter de la mise à disposition en agence	10,00 €/chéquier
▪ Frais d'émission d'un chèque de banque	12,00 €
▪ Frais d'opposition sur un chèque par l'émetteur	15,00 €/ acte d'opposition
▪ Frais d'opposition sur plusieurs chèques ou chéquier par l'émetteur	30,00€/ acte d'opposition⁹
▪ Paiement par chèque à l'étranger (chèque libellé en euros uniquement)	15,00 €
▪ Remise de chèques étrangers (encaissement d'un chèque libellé en euros ou en autres devises)	10,00 €
▪ Commission de change sur le montant du chèque étranger	15,00 €
▪ Chèque étranger impayé (en euros ou autre devise)	25,00 €

⁸ Le prélèvement SEPA interentreprises (ou B2B) est un moyen de paiement qui permet d'effectuer des prélèvements libellés en euros dans la zone SEPA uniquement entre comptes de personnes morales (professionnels, entreprises, associations, administrations...). Ce type de prélèvement ne permet pas au débiteur de contester les opérations reçues au débit de son compte hors celles qui sont non autorisées (mandat invalide).

⁹ La facturation des frais d'opposition se fait à l'acte d'opposition (quelque que soit l'opposition chèque, plage de chèques, carnet...)

OFFRES GROUPEES DE SERVICES

SERVICES BANCAIRES DE BASE

Gratuit

Ensemble des prestations bancaires fournies dans le cadre du droit au compte (article L312-1 et D.312-5 du Code Monétaire et Financier)

comprenant : ouverture, tenue et clôture de compte; un changement d'adresse par an; la délivrance à la demande de relevé d'identité bancaire; la domiciliation de virements bancaires; l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte; la réalisation des opérations de caisse; l'encaissement de chèques et de virements bancaires; les dépôts et les retraits d'espèces à nos guichets; les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA; des moyens de consultation à distance du solde du compte; une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne; deux formules de chèque de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

OFFRE CF - Clientèle en situation de fragilité financière

Offre Caisse de Crédit Municipal d'Avignon à destination de la clientèle en situation de fragilité financière

Cotisation à l'offre groupée de services CF

36,00 €/an

soit 3,00€/mois

Comprenant : Tenue, fermeture et le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ; fourniture d'une carte de débit (carte prépayée) - Carte Griffon ; le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ; l'émission de virements SEPA ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ; deux chèques de banque par mois ; un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ; un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ; la fourniture de relevés d'identités bancaires ; un changement d'adresse une fois par an.

Pour les titulaires de l'offre CF :

- Commission d'intervention
- Par opération
- Dans la limite d'un plafond mensuel de

4,00 €

20,00 €

Plafonnements spécifiques

- Frais d'incidents* pour les détenteurs de l'offre CF plafonnés à
- Frais d'incidents* pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'offre CF au titre des articles L312-1- 3 et R312-4-3 du code monétaire et financier plafonnés à

20,00 €/ mois et 200,00 €/an

25,00 €/mois

*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 ou occasionnel 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. Ces plafonnements mensuels et annuels incluent les plafonds spécifiques concernant les commissions d'intervention.

IRREGULARITES ET INCIDENTS

COMMISSION D'INTERVENTION

- Par opération
- Dans la limite d'un plafond mensuel de

6,00 €

80,00 €

pour les détenteurs de l'offre spécifique CF et les bénéficiaires des services bancaires de base

- Par opération
- Dans la limite d'un plafond mensuel de

4,00 €

20,00 €

OPERATIONS PARTICULIERES

- Frais de recherche d'adresse inconnue (NPAI), PND (pli non distribué)
- Frais par Saisie Attribution
- Frais par saisies administratives à tiers détenteurs (SATD)

20,00 €

100,00 €

10% *

*% applicable au montant de la créance due à l'administration. Perception plafonnée, par saisie administrative à tiers détenteur, au montant réglementaire en vigueur

▪ Chèque payé en période d'interdiction bancaire	22,00 €/chèque
▪ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (envoi simple)	13,00 €
▪ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (en recommandé)	20,00 €
▪ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	5,00 €¹⁰
▪ Frais d'ouverture dossier contentieux	70,00 €
▪ Courrier de mise en demeure (envoi recommandé)	10,00 €
▪ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	30,00 €

INCIDENTS DE PAIEMENT

Rejet de chèque

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision*
 - Chèque Inférieur ou égal à 50,00 € **30,00 €/rejet**
 - Chèque supérieur à 50,00€ **50,00 €/rejet**
 - dans la limite d'un plafond journalier de **100,00€**

*Frais non prélevés en cas de nouveau rejet du même chèque dans les 30 jours

Liste des frais composant le forfait de frais de chèque rejeté pour défaut de provision

les frais de dossier, les frais de rejet de chèque, les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision, les frais de lettre d'injonction au titulaire et au cotitulaire le cas échéant, les frais d'envoi en recommandé de la lettre d'injonction, la déclaration effectuée à la Banque de France, les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire, les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire, les frais de blocage de provision pour régularisation, les frais de délivrance du certificat de non-paiement.

Rejet de prélèvement SEPA/ TIP SEPA

- Frais de rejet de prélèvement, TIPSEPA pour défaut de provision
 - Opération inférieure ou égale à 6,00 € **Gratuit**
 - Opération supérieure à 6,00 € et inférieure à 20,00 € **Montant de l'opération ***
 - Opération supérieure ou égale à 20,00 € **14,00 € /rejet****

* plafonné à 14,00 €

** ce montant ne prend pas en compte la commission d'intervention facturée séparément

- Perception de frais plafonnée à **15 opérations par mois**

Rejet de virement SEPA

- Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision
 - opération inférieure à 10,00 € **Gratuit**
 - Opération supérieure ou égale à 10,00 € **10,00 €**
- frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
 - Opération inférieure à 10,00 € **Gratuit**
 - Opération supérieure ou égale à 10,00 € **10,00 €**

Incidents liés à la carte

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque (en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire) **Gratuit**
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **47,00 €**

¹⁰ Maximum une lettre par jour

Plafonnements spécifiques

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ▪ Frais d'incidents * pour les détenteurs de l'offre CF plafonnés à | 20,00 €/ mois et 200,00 €/an |
| ▪ Frais d'incidents* pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et donc éligibles à l'offre CF au titre des articles L312-1- 3 et R312-4-3 du code monétaire et financier plafonnés à | 25,00 €/mois |

*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 ou occasionnel 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. Ces plafonnements mensuels et annuels incluent les plafonds spécifiques concernant les commissions d'intervention.

DECOUVERTS ET CREDITS

Un crédit vous engage et doit être remboursé.

Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Sous réserve d'étude et d'acceptation définitive de votre dossier.

DECOUVERT

Les taux ci-après seront mis en œuvre dans la limite du taux de l'usure applicable à la catégorie de découvert concernée.

- | | |
|--|------------------------------|
| ▪ Mise en place d'une autorisation de découvert à durée indéterminée
taux d'intérêts débiteurs* | Gratuit
14% |
| Frais de gestion | 10,00 €/an |
| ▪ Frais de modification d'une autorisation de découvert à durée indéterminée/ frais de mise en place d'un découvert provisoire | 10,00 € |
| ▪ Découvert non autorisé ou dépassement de découvert autorisé
Taux d'intérêts débiteurs * | 18% |

*taux nominal annuel susceptible de modification

Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) appliqué en fonction des conditions d'utilisation est indiqué sur les relevés de compte.

CREDITS A LA CONSOMMATION

Offre réservée aux particuliers majeurs. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours.

- | | |
|--|------------------------------|
| ▪ Prêt personnel | |
| - Taux (Le taux débiteur annuel et le taux annuel effectif global (TAEG) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit) | Nous consulter |
| - Frais de dossier proportionnels au montant emprunté | 1% |
| ▪ Regroupement de crédits | |
| - Taux (Le taux débiteur annuel et le taux annuel effectif global (TAEG) sont indiqués sur l'offre de contrat de crédit) | Nous consulter |
| - Frais de dossier proportionnels au montant emprunté | 2% |
| ▪ Indemnités de remboursement anticipé | Conditions du contrat |
| ▪ Duplicata du tableau d'amortissement | Gratuit |
| ▪ Lettre d'information annuelle sur la capital restant dû | Gratuit |
| ▪ Information annuelle des cautions | Gratuit |
| ▪ Les assurances liées aux crédits (décès, invalidité, incapacité de travail) | Nous consulter |

Le coût de l'assurance des emprunteurs dépend principalement de l'état de santé de l'assuré, de la durée du crédit et du niveau de couverture. L'assurance des emprunteurs est un contrat groupe souscrit auprès de CNP Assurances, entreprise régie par le code des assurances.

CREDITS IMMOBILIERS

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| Crédits immobiliers | Nous consulter |
|---------------------|-----------------------|

EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

EPARGNE BANCAIRE

Taux disponible en agence
ou sur cmavignon.com

COMPTE SUR LIVRET - Une épargne disponible

- Ouverture/clôture	Gratuit
- relevé de compte mensuel (au format papier)	Gratuit
- Frais de tenue de livret inactif	30,00 €/an dans la limite du solde créditeur du compte.

Le montant des frais et commissions prélevé annuellement sur un compte d'épargne inactif est plafonné par un arrêté ministériel.

COMPTE A TERME - Un rendement garanti à échéance :

- Ouverture	Gratuit
-------------	----------------

ASSURANCE ET PREVOYANCE

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement <i>par an et par compte</i>	19,00 €/an
---	-------------------

SUCCESSION

Frais d'ouverture et de traitement de dossier succession	50,00 €
+ Frais variable sur les encours détenus	1%
Le montant des encours détenus conjointement est comptabilisé pour moitié	(Dans la limite de 500 €)
Frais annuel de traitement du dossier de succession de plus d'un an Montant plafonné au maximum à 30 € par compte de dépôt inactif	50,00 €

RESOUDRE UN LITIGE

La volonté de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon est de vous apporter la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Cependant, en cas d'insatisfaction, vous pouvez exprimer votre réclamation comme suit :

Pour faciliter le traitement de votre demande, n'oubliez pas de nous communiquer les pièces utiles et d'indiquer les références de votre dossier.

1. Votre premier interlocuteur est votre conseiller / chef d'agence, le service gestionnaire de votre dossier.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés, de la nature de votre réclamation et de vos attentes par tous moyens à votre convenance (par courrier, par mail).

Services Siège Avignon : 2 rue Viala, BP 80212, 84009 Avignon cedex 1 / secretariat@cmavignon.com

Agence d'Arles : 24 Bd Emile Combes, 13200 Arles / arles@cmavignon.com

Agence Carpentras : 38 avenue Wilson, place Terradou, 84200 Carpentras / carpentras@cmavignon.com

Agence Valence : 302 avenue Victor Hugo, 26000 Valence / valence@cmavignon.com

2. Si le traitement de votre demande ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Service réclamations –relations Clientèles pour un réexamen de votre réclamation

La saisine du service réclamations s'effectue :

(Votre réclamation ne sera recevable qu'à la condition d'avoir été préalablement déposée auprès de votre conseiller)

- Par mail à l'adresse : reclamations@cmavignon.com
- Ou par courrier : Service réclamations-relations clientèles – 2 rue Viala, BP 80212, 84009 Avignon Cedex 1

Nous nous efforcerons de vous répondre sous 10 jours calendaires suivant réception de votre réclamation. Si la nature du litige demande une analyse plus approfondie et ne permet pas le respect de ce délai, il sera accusé réception de votre réclamation. Le nouveau délai vous sera communiqué ainsi que la date ultime de notre réponse. En tout état de cause, une réponse définitive vous sera apportée au plus tard 35 jours calendaires suivant la réception de votre réclamation.

3. Si la réponse apportée par votre conseiller ou chef d'agence et notre service réclamation ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter gratuitement la Médiatrice bancaire.

La Médiatrice est compétente pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon (champ d'action défini dans la Charte de la Médiation visible sur notre site internet www.cmavignon.com). Pour faciliter le traitement de votre demande, n'oubliez pas de joindre à votre courrier toutes les pièces utiles et notamment les échanges que vous avez eus avec nos différents services. Le recours à la Médiatrice n'est plus possible si une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. De même, la Médiatrice n'acceptera pas votre dossier si les recours auprès de votre conseiller ou chef d'agence et du Service Réclamation n'ont pas été exercés par écrit.

Saisine du médiateur:

- Par courrier postal : Madame la Médiatrice auprès de la FBF- CS 151 -75422 paris cedex 09
- Sur le site internet : www.lemediateur.fbf.fr

Si votre dossier est recevable, la compétence, l'impartialité de la Médiatrice ainsi que la possibilité de juger en équité faciliteront la recherche d'une ultime solution amiable. Après examen du dossier, la Médiatrice émettra un avis et le soumettra à l'accord des deux parties. Il s'agit toutefois d'une proposition de solution que ni vous ni la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon n'êtes obligés d'accepter.

L'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la complétude du dossier