



# TARIFICATION

## CONDITIONS ET TARIFS

des opérations & services bancaires  
aux particuliers et aux personnes morales

A COMPTER DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021

Retrouvez la tarification  
sur notre site [cmavignon.com](http://cmavignon.com)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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](http://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.)	<b>Gratuit</b> (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>	<b>1,20 € par mois</b> <b>soit, pour information 14,40 €/an</b>
Fourniture d'une carte de débit	
- carte de paiement internationale à débit immédiat (Visa Classic)	<b>41,00 € par an</b>
- carte de paiement internationale à débit différé (Visa Classic)	<b>41,00 € par an</b>
- carte de paiement à autorisation systématique (Carte Griffon)	<b>27,00 € par an</b>
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	<b>0.60 € par retrait</b> à partir du 5 <sup>ème</sup> retrait par mois <sup>2</sup>
- carte Griffon	<b>1.90 € par retrait<sup>3</sup></b>
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>	<b>19,00 € par an</b>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	
- par internet	<b>Gratuit</b>
- en agence	<b>3,50 € par virement</b>
Prélèvement	
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
Commission d'intervention *	<b>8,00 € par opération</b> 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.

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 un autre support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1<sup>er</sup>, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.

Ce document harmonisé comporte des informations relatives aux 12 services les plus représentatifs liés à un compte de paiement (énumérés au A du I de l'article D 312-1-1 du code monétaire et financier) et à l'offre groupée de service la plus commercialisée ou les offres groupées de service en cours de commercialisation.

<sup>2</sup> A partir du 10<sup>ème</sup> retrait pour deux cartes couplées au même compte

<sup>3</sup> 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	<b>Gratuit</b>
▪ 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>	<b>Gratuit</b>
- 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)	<b>Gratuit</b>

### RELEVES DE COMPTE

▪ Relevés de compte "papier "	
- Relevé mensuel	<b>Gratuit</b>
- Relevé par quinzaine (2 par mois)	<b>2,50 €/mois</b>
▪ Mise à disposition des relevés au guichet (courrier conservé à l'agence)	<b>5,00 €/mois</b>
* Edition d'un extrait de compte au guichet (par période mensuelle)	<b>2,00 €/édition</b>
* Réédition d'un relevé de compte (duplicata)	<b>10,00 €/réédition</b>
▪ Récapitulatif annuel des frais bancaires (année précédente)	<b>Gratuit</b>

### TENUE DE COMPTE

▪ Tenue de compte (hors offres groupées de service)	<b>1,20€/mois</b> (soit pour information 14,40€/an)
▪ Frais de tenue de compte sans mouvement (pour les comptes sans mouvement depuis plus de 12 mois)	<b>30,00 €/an</b> (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>	<b>30,00€ / an</b> (débités dans la limite du solde créditeur)

### SERVICES EN AGENCE

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

<sup>4</sup> 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	<b>Gratuit</b>
- La tenue du compte	<b>Tarif indiqué dans cette brochure</b>
- Un changement d'adresse par an	<b>Gratuit</b>
- La délivrance à la demande de relevé d'identité bancaire	<b>Gratuit</b>
- La domiciliation de virements bancaires	<b>Gratuit</b>
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte	<b>Gratuit</b>
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires.	<b>Gratuit</b>
- 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	<b>Tarif indiqué dans cette brochure</b>
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte	<b>Gratuit</b>
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques	<b>Gratuit</b>
- Une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne	<b>Tarif indiqué dans cette brochure</b>

---

### TELEPHONE

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

**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.com](http://www.cmavignon.com)<sup>5</sup>

### 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 )	<b>Gratuit</b>
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	<b>Service en cours de mise en place</b>
Frais de réédition des codes d'accès aux services de banque à distance	<b>Gratuit</b>

---

<sup>5</sup> 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) :	<b>41,00 €</b>
<b>VISA CLASSIC</b> 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé*) :	<b>41,00 €</b>
<b>VISA CLASSIC</b> 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) :	<b>125,00 €</b>
<b>VISA PREMIER</b> 	
fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé*) :	<b>125,00 €</b>
<b>VISA PREMIER</b> 	



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)	<b>0.60 € par retrait</b> à partir du 5 <sup>ème</sup> retrait /mois <sup>6</sup>
▪ Retrait d'espèces (cas de retrait en devises à l'étranger hors zone euros à un distributeur automatique de billets) – carte VISA CLASSIC	<b>3,00 € par retrait dès le 1<sup>er</sup> retrait</b>
▪ Retrait d'espèces (cas de retrait en devises à l'étranger hors zone euros à un distributeur automatique de billets) – carte VISA PREMIER	<b>Gratuit</b>
▪ Paiement par carte en Euros dans la Zone Euro	<b>Gratuit</b>
▪ Paiement par carte en devise – Carte VISA CLASSIC	<b>1,50 €</b>
▪ Paiement par carte en devise – Carte VISA PREMIER	<b>Gratuit</b>
▪ Réédition du code confidentiel de la carte	<b>10,00 €/réédition</b>
▪ Refabrication de carte en cas de dysfonctionnement et fraude	<b>Gratuit</b>
▪ Refabrication de carte avant échéance pour autre motif	<b>10,00 €</b>
▪ Remise de carte en agence	<b>Gratuit</b>
▪ Frais d'envoi de la carte bancaire à domicile en pli simple	<b>2,00 €</b>
▪ Frais d'envoi de la carte bancaire à domicile en recommandé	<b>10,00 €</b>
▪ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol ou usage frauduleux par un tiers	<b>Gratuit</b>
▪ Récupération de carte pour usage abusif	
- suite capture chez un commerçant	<b>150,00 €</b>
- suite capture dans un distributeur automatique de billets	<b>55,00 €</b>
▪ Mise en place d'un plafond exceptionnel de retraits d'espèces ou de paiement (après accord de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon)	<b>5,00 €</b>

<sup>6</sup> A partir du 10<sup>ème</sup> 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	<b>27,00 € / an</b>
- fourniture d'une carte de débit-offre réservée au 12-18 ans et aux étudiants	<b>15,00 € / an</b>
▪ Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire pour perte, vol, usage frauduleux	<b>Gratuit</b>
▪ Frais de chargement / rechargement	<b>0,50 € / opération</b> à partir du 3 <sup>ème</sup> (re)chargement dans le mois
▪ Paiement par carte	
- zone euro	<b>Gratuit</b>
- hors zone euro	<b>1,00 € + 2,70 % du montant</b>
▪ 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)	<b>Gratuit</b>
- retraits d'espèces (cas d'un retrait en euros dans la zone euros au guichet ou à un distributeur automatique d'un autre établissement)	<b>1.90 €/ retrait</b>
- retraits d'espèces (cas d'un retrait au guichet ou à un distributeur automatique de billets hors zone euro - par retrait)	<b>2,90 € + 2,70 % du montant</b>
▪ Remboursement du solde de la carte (par virement)	<b>14,70 €</b>
▪ Refabrication de Carte avant échéance	<b>10,00 €</b>
▪ Réédition de code confidentiel	<b>10,00 €/réédition</b>
▪ Frais d'envoi de la carte bancaire en pli simple	<b>2.00 €</b>
▪ Frais d'envoi de la carte bancaire en Chronopost ou en recommandé	<b>10,00 €</b>
▪ Frais de réédition des codes d'accès à vos espaces dédiés	<b>10,00 €</b>

Ces codes vous permettent de vous connecter au site <https://my.prepaid-anywhere.fr> pour réaliser gratuitement<sup>7</sup> 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

▪ <b>Réception d'un virement SEPA</b>	<b>Gratuit</b>
▪ <b>Emission d'un virement SEPA</b>	
<b>Frais par virement SEPA</b> (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	<b>Gratuit</b>
- vers un compte d'un autre établissement	
▪ en agence	<b>3,50 €/virement</b>
▪ par internet	<b>Gratuit</b>
Frais par virement SEPA permanent (émission d'un virement)	
- vers un compte détenu au sein de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon	<b>Gratuit</b>
- vers un compte d'un autre établissement	
▪ en agence	<b>1,60 €/virement</b>
▪ par internet	<b>Gratuit</b>
▪ Frais de mise en place d'un virement SEPA permanent	<b>Gratuit</b>
▪ Révocation définitive d'un virement permanent	<b>Gratuit</b>
▪ Demande de retour de fonds à l'initiative du client donneur d'ordre	<b>15,00 €</b>

<sup>7</sup> 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	<b>10,00 €</b>
+ commission de change sur les devises	<b>10,00 €</b>
▪ Frais d'émission d'un virement non SEPA	
Frais d'émission	<b>20,00 €</b>
+ commission de change sur les devises	<b>20,00 €</b>
▪ Frais de mise en place d'un virement non SEPA permanent	<b>Gratuit</b>

## PRELEVEMENTS SEPA/ TIPSEPA

▪ Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
▪ Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
▪ Révocation d'une ou plusieurs échéances de prélèvement SEPA	<b>Gratuit</b>
▪ Opposition à tout prélèvement SEPA	<b>30,00 €</b>
▪ Ajout d'un émetteur sur sa liste noire/retrait du consentement (opposition permanente)	<b>Gratuit</b>
▪ Ajout d'un émetteur sur sa liste blanche (créanciers autorisés)	<b>12,00 €</b>
▪ Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant de prélèvements SEPA (par couple ICS/RUM ou ICS)	<b>12,00 €</b>
▪ Paiement d'un titre interbancaire de paiement SEPA (TIPSEPA)	<b>Gratuit</b>
▪ Prélèvement SEPA interentreprises ( ou B2B) <sup>8</sup> – mise en place d'un consentement	<b>10,00 €</b>
▪ Prélèvement SEPA interentreprises (B2B) opposition/révocation d'un consentement	<b>10,00 €</b>

## CHEQUES

▪ Mise à disposition de chéquier au guichet	<b>Gratuit</b>
▪ Remise de chèque(s) sur le compte	<b>Gratuit</b>
▪ Paiement d'un chèque (uniquement libellé en Euro et payable en France)	<b>Gratuit</b>
▪ Frais de copie de chèque	<b>12,00 €/chèque</b>
▪ Frais d'envoi de chéquier à domicile (en lettre suivie ou recommandée – incluant les frais postaux)	<b>8,00 €</b>
▪ Frais de destruction de chéquier en cas de non retrait du chéquier dans les deux mois	<b>10,00 €/chéquier</b>
▪ Frais d'émission d'un chèque de banque	<b>12,00 €</b>
▪ Frais d'opposition sur un chèque par l'émetteur	<b>15,00 €/ acte d'opposition</b>
▪ Frais d'opposition sur plusieurs chèques ou chéquier par l'émetteur	<b>30,00€/ acte d'opposition<sup>9</sup></b>
▪ Paiement par chèque à l'étranger (chèque libellé en euros uniquement)	<b>15,00 €</b>
▪ Remise de chèques étrangers (encaissement d'un chèque libellé en euros ou en autres devises)	<b>10,00 €</b>
▪ Commission de change sur le montant du chèque étranger	<b>15,00 €</b>
▪ Chèque étranger impayé (en euros ou autre devise)	<b>25,00 €</b>

<sup>8</sup> 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).

<sup>9</sup> 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 4,00 €
- Dans la limite d'un plafond mensuel de 20,00 €

#### Plafonnements spécifiques

- Frais d'incidents \* plafonnés à 20,00 €/ mois et 200,00 €/an

\*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	8,00 €
- Dans la limite d'un plafond mensuel de	80,00 €
pour les détenteurs de l'offre spécifique CF et les bénéficiaires des services bancaires de base	
- Par opération	4,00 €
- Dans la limite d'un plafond mensuel de	20,00 €

### OPERATIONS PARTICULIERES

▪ Frais de recherche d'adresse inconnue (NPAI), PND (pli non distribué)	20,00 €
▪ Frais par Saisie Attribution	100,00 €
▪ Frais par saisies administratives à tiers détenteurs (SATD)	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	<b>22,00 €/chèque</b>
▪ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (envoi simple)	<b>8,00 €</b>
▪ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (en recommandé)	<b>20,00 €</b>
▪ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	<b>10,00 €<sup>10</sup></b>
▪ Frais d'ouverture dossier contentieux	<b>70,00 €</b>
▪ Courrier de mise en demeure(envoi recommandé)	<b>10,00 €</b>
▪ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	<b>30,00 €</b>

## 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 **150,00€**

\*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 à 20,00 € **Montant de l'opération \***
  - Opération supérieure ou égale à 20,00 € **12,00 € /rejet\*\***

\* tarification exonérée de commission d'intervention

\*\* ce montant n'intègre pas la commission d'intervention. Elle est 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 **Montant de l'opération dans la limite de 20,00 €**
- frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision **Montant de l'opération dans la limite de 20,00 €**

### 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) **47.00 €**
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **Gratuit**

### 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.

<sup>10</sup> Maximum une lettre par jour

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

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

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	<b>Nous consulter</b>
---------------------	-----------------------

## EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

### EPARGNE BANCAIRE

Taux disponible en agence  
ou sur cmavignon.com

**COMPTE SUR LIVRET** - Une épargne disponible

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

## ASSURANCE ET PREVOYANCE

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement  
par an et par compte

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

50,00 €

Montant plafonné au maximum à 30 € par compte de dépôt inactif

## 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](mailto:secretariat@cmavignon.com)

Agence d'Arles : 24 Bd Emile Combes, 13200 Arles / [arles@cmavignon.com](mailto:arles@cmavignon.com)

Agence Carpentras : 38 avenue Wilson, place Terradou, 84200 Carpentras / [carpentras@cmavignon.com](mailto:carpentras@cmavignon.com)

Agence Valence : 302 avenue Victor Hugo, 26000 Valence / [valence@cmavignon.com](mailto: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](mailto: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](http://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](http://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