



Comment mieux
ma **utiliser**
Banque



Comment ça marche ?

Trucs et astuces



ATLANTIQUE
VENDEE

BANQUE ET ASSURANCES

Édito

Solidarité, Responsabilité et Proximité, telles sont les valeurs mutualistes du Crédit Agricole Atlantique Vendée. Valeurs plus que jamais pertinentes et nécessaires pour bâtir un monde raisonné et raisonnable. Chaque jour, tous les administrateurs et salariés du Crédit Agricole Atlantique Vendée travaillent ensemble au développement du territoire en encourageant les initiatives locales. C'est notre devoir et notre responsabilité. Aujourd'hui, nous accompagnons une nouvelle fois nos clients en vous apportant les conseils les plus en phase à vos attentes. Le guide « Comment mieux utiliser ma banque ? » vous apportera des réponses sur nos produits et services, en toute transparence. Nous agissons ainsi de manière solidaire dans le respect de notre vocation d'acteur économique au service du territoire et de ses habitants.

Dominique Alaitru
Président du Crédit Agricole Atlantique Vendée

Le Crédit Agricole Atlantique Vendée, 1^{er} banquier assureur de son territoire, accompagne durablement tous ses clients particuliers, agriculteurs, entreprises, professionnels, collectivités et associations, grâce à son réseau de 232 agences et ses 2 200 salariés. Nous accordons une attention particulière à la qualité de la relation client avec le souci constant de vous apporter le juste conseil. Aujourd'hui, nous vous proposons un guide intitulé « Comment mieux utiliser ma banque ? », véritable outil pour vous aider à mieux gérer les produits et services dont vous bénéficiez. Preuve de l'engagement de proximité du Crédit Agricole Atlantique Vendée, cet ouvrage vous permettra d'optimiser la gestion de vos comptes dans les domaines de la banque au quotidien, l'épargne, les crédits et les assurances. Ainsi, le Crédit Agricole Atlantique Vendée poursuit une stratégie qui repose sur la relation durable avec ses clients. C'est au quotidien, dans nos comportements, notre écoute, notre soutien que nous affirmons notre différence.

Bonne lecture.

Patrice Chéramy
Directeur Général du Crédit Agricole Atlantique Vendée

SOMMAIRE

des conseils

Quotidien	p. 4 à 7
Épargne	p. 8 et 9
Crédits	p. 10 et 11
Assurances	p. 12 et 13
Glossaire des abréviations	p. 14
Mentions légales	p. 15
Contacts	p. 16

Retrouvez ce guide en ligne sur :

www.ca-atlantique-vendee.fr

QUOTIDIEN ?



Comment ça marche ?

Gérer ses comptes en maîtrisant à la fois ses rentrées et sorties d'argent, c'est absolument indispensable. Avoir un découvert, même autorisé, engendre des frais que vous pourriez éviter assez facilement. En utilisant mieux les services de sa banque, on peut même faire des économies.



Trucs et astuces

> Pour suivre mes comptes

- *Je repère le service qui me convient le mieux pour surveiller mon compte* ; ainsi, je pense aux espaces Libre-service de ma banque, je téléphone à l'Agence en ligne ou je me connecte sur son site Internet ; ces services sont gratuits, hors frais de mes opérateurs pour le téléphone et Internet, bien sûr.
- *J'utilise l'alerte SMS pour être averti si mon solde passe au dessous ou dessus du plancher que j'ai choisi*. C'est un service inclus dans certains comptes services et totalement gratuit pour les moins de 26 ans.
- *J'utilise systématiquement mon carnet personnalisé pour mes remises de chèques* ; la somme sera créditée plus rapidement sur mon compte et c'est gratuit. D'autre part, si je suis détenteur d'un compte-service, il n'y a plus de date de valeur et moins de risques d'erreurs. Aussitôt déposé, aussitôt crédité.
- *Je préfère les virements automatiques pour régler mes frais récurrents* ; en choisissant la date de mes virements en fonction de mes rentrées d'argent, je suis ainsi sûr que mon compte est approvisionné.
- *Si je suis détenteur d'un compte-service, j'accède à de nombreux services compris dans mon forfait mensuel pour lesquels j'aurais normalement à régler des frais supplémentaires.*

Bien entendu, j'ai aussi accès aux principales fonctionnalités de la Banque en ligne : consultation, virements, accès Bourse en Ligne, commande de chèques, ...

> *Pour mieux utiliser ma carte bancaire*

■ *Je profite du débit différé de ma carte bancaire pour boucler mes fins de mois ; à partir du 22 (jour ouvré) de chaque mois, les achats par carte bancaire ne seront prélevés qu'à la fin du mois suivant. Ainsi, je gagne un peu de temps.*

■ *Toujours pour boucler mes fins de mois ; si j'ai une Cartwin (MasterCard ou Gold), j'échelonne le règlement de mes achats quand je veux et au moment où ça m'arrange le mieux. Comptant ou à crédit⁽¹⁾, à chaque achat j'ai le choix.*

Exemple : Pour une utilisation de votre carte à crédit (possible en France, dans les distributeurs et magasins spécialement équipés et hors vente à distance) de 600,00 € le 25/01/2010, dans le cadre de votre ouverture de crédit renouvelable utilisable par fractions Compte Supplétis, avec une mensualité le 25/02/2010 : remboursement en 24 mois, en 23 mensualités de 30,00 € et une dernière ajustée de 12,23 €. TEG annuel révisable en fonction de votre situation personnelle : 17,227 % maximum au 01/01/2010. Coût total du crédit de 102,23 € hors assurance facultative. Offre valable dans les conditions et limites de vos contrats carte et crédit.

■ *Je diminue la cotisation annuelle de ma carte bancaire Gold ; à chaque règlement je pense à utiliser en priorité ma carte Gold plutôt qu'un autre moyen de paiement : pour chacun de ces paiements, le montant de ma prochaine cotisation est diminué de 0,10 €. C'est le Bonus Gold (bonus disponible sur les cartes Visa 1^{er}, Gold Cartwin, Gold Sociétaire et Platinum).*

■ *Je préfère utiliser les distributeurs de ma banque plutôt que d'autres ; ainsi j'économise les frais supplémentaires qui peuvent m'être facturés.*

QUOTIDIEN ? (Suite)

> Pour diminuer mes frais

- *Pour ne plus payer de commissions d'interventions dues à la gestion manuelle d'un découvert non autorisé* : je consulte mon banquier ; en fonction de ma situation, il mettra en place un découvert autorisé, l'augmentera s'il existe déjà ou étudiera avec moi la solution qui me convient le mieux.
- *Si j'ai des rentrées ou sorties d'argent irrégulières d'un mois à l'autre* : je vois avec ma banque pour mettre en place un système d'épargne programmée. Ainsi, je mets de côté quand tout va bien pour compenser les mois plus difficiles. C'est simple et automatique.
- *Pour certains gros investissements, le vendeur veut des garanties* ; si j'ai un compte-service (option 2 ou 3) je peux demander un chèque de banque gratuit. Ainsi chacun est protégé et je n'ai pas de frais supplémentaires.



Bon à savoir

- *Je privilégie les distributeurs du Crédit Agricole :*
 - je peux consulter mes comptes partout en France,
 - je n'ai pas de facturation pour mes retraits déplacés et avec une carte Gold, je peux augmenter mon Bonus Gold.

- *En ayant un compte-service, je peux bénéficier d'un découvert autorisé, d'une franchise d'agios, de réductions ou de gratuités sur de nombreux services comme l'alerte SMS, la production d'un chèque de banque (compte-service option 2 ou 3).*

ÉPARGNE ?



Comment ça marche ?

Mettre de l'argent de côté, il faut y penser. Les produits d'épargne sont désormais nombreux, très variés et surtout adaptés à tous les rythmes de vie. Épargner dans les bons moments, même une petite somme tous les mois, vous permet d'équilibrer vos comptes en période plus difficile.



Trucs et astuces

- *Mettre de côté automatiquement les excédents de mon compte, c'est possible* avec certains comptes-services. Je détermine une somme minimum qui doit rester chaque mois sur mon compte courant. L'excédent est automatiquement versé sur un livret d'épargne. C'est simple, je n'ai rien à faire et j'économise sans contrainte.
- *Maîtriser les dates de calcul des intérêts de mon épargne, ça augmente sa rentabilité* : sur l'ensemble des livrets d'épargne, les intérêts sont calculés par quinzaine. Si j'ai besoin d'une somme à prélever sur mon compte épargne, à quelques jours près, j'attends que le 15 ou la fin du mois soit passé. A l'inverse, si je peux, je crédite mon compte épargne avant le 15 ou la fin du mois. Ainsi j'optimise la rentabilité de mon épargne.

- *J'ai le réflexe Internet ; en cas d'urgence, j'effectue au plus vite un virement de mon livret d'épargne vers mon compte-chèque. C'est immédiat.*



Bon à savoir

- *Parce que mes factures de carte bancaire à débit différé sont prélevées avant que mon salaire ne soit versé, j'ouvre un livret d'épargne sur lequel je mets quelques économies ; ensuite, je programme deux virements : l'un de mon livret d'épargne vers mon compte courant un jour avant le prélèvement de mes paiements par carte bancaire et en sens inverse un jour après le versement de mon salaire. Ainsi, j'évite de payer inutilement des frais de dysfonctionnement.*
- *La rémunération de mes livrets d'épargne couvre dans la plupart des cas le coût des services bancaires que j'utilise. Par exemple : 4 160,00 Euros placés sur le livret A (taux de 1,25 %*) me rapportent 52,00 Euros d'intérêts par an qui couvrent le coût de ma carte Bancaire ou de mon compte-service, ...*

*Taux net d'impôt et de prélèvements sociaux, en vigueur au 01/08/2009. Le taux du Livret A est fixé par les pouvoirs publics. Tout changement de taux est applicable au Livret A dès sa parution au Journal Officiel. Dépôt minimum de 10,00 €, plafond réglementaire maximum 15 300,00 € hors cumul des intérêts. Un seul LIVRET A par personne physique et tous établissements bancaires confondus.

CRÉDITS à la consommation⁽²⁾ ?



Comment ça marche ?

Ils sont destinés à financer des besoins privés ou familiaux : biens mobiliers (comme TV, lave-linge, etc.) ou prestations de services comme des travaux. En fonction de votre situation, ils peuvent durer quelques mois ou plusieurs années (jusqu'à 10 ans). Avant de vous donner son accord, la banque examine en particulier votre capacité financière de remboursement pour éviter de vous amener à une situation difficile.



Solutions pour maîtriser mes crédits :

■ *Certains mois, je n'ai plus assez d'argent pour rembourser mon crédit à la consommation* : je consulte les conditions qui sont inscrites sur mon contrat. La plupart des « Prêts à Consommer » offrent la possibilité de moduler mes échéances (à la hausse ou à la baisse), de reporter une mensualité, ou de rembourser par anticipation sans frais supplémentaires.

Par exemple, pour un prêt amortissable de 5000,00 €, d'une durée de 49 mois, avec une 1^{ère} échéance à 60 jours, au TEG annuel fixe de 5,802 % (hors assurance facultative) remboursement en 48 mensualités de 117,18 €. Conditions au 04/02/2010.^[2]

Dans tous les cas, j'appelle tout de suite mon conseiller qui fera le nécessaire pour trouver une solution à ma difficulté passagère.

■ *Je dois rembourser chaque mois plusieurs crédits à la consommation auprès de différents organismes et je ne m'en sors plus* ; je demande un regroupement de mes prêts pour n'en faire plus qu'un. Ainsi je diminue mes mensualités et je réorganise ma dette.

Par exemple, pour un prêt regroupé de 10000,00 €, d'une durée de 61 mois, avec une 1^{ère} échéance à 60 jours, au TEG annuel fixe de 8,031 % (hors assurance facultative) remboursement en 60 mensualités de 202,87 €. Conditions au 04/02/2010.^[2]

■ *Pour une grosse dépense, plutôt que de toucher à mon épargne, je fais faire une estimation pour un crédit à la consommation ; en fonction du produit d'épargne dont je dispose, il est parfois plus intéressant de faire un petit crédit à la consommation lorsqu'une dépense importante est prévue. En comparant les intérêts à payer sur le crédit aux intérêts que l'on aurait gagnés sur son épargne sur la même période, il est fréquent de constater que l'épargne rapporte plus que ce que coûte un emprunt ; en plus, je suis couvert sur le risque décès.*



Bon à savoir

■ *Le taux moyen d'endettement d'un foyer ne doit pas dépasser en principe 1/3 des revenus mensuels. Ce taux d'endettement se mesure en comparant vos rentrées régulières d'argent (salaires, aides, revenus divers, ...) et vos dépenses programmées, remboursement d'emprunt, loyer, ...). En prenant de préférence vos crédits dans votre banque habituelle, vous avez la garantie que votre conseiller saura vous alerter en cas d'endettement trop important. Il pourra ainsi vous aider à rééquilibrer vos comptes et vous permettra d'éviter de vous retrouver dans une situation très difficile.*

■ *Ne cédez pas aux sirènes des « crédits revolving » non proposés par votre banque ; la plupart du temps vous aurez la mauvaise surprise de découvrir à l'usage un taux élevé et des frais de gestion au fur et à mesure des utilisations. En cas de besoin ponctuel, étudiez-le plutôt avec votre banquier.*

ASSURANCES ?



Comment ça marche ?

Les assurances sont nombreuses et indispensables pour se protéger, protéger ses proches et ses biens. Les cartes bancaires proposent également des garanties souvent méconnues. En étudiant bien toutes les protections dont on bénéficie déjà, on peut éviter de multiplier ses assurances et ainsi faire de véritables économies.



Trucs et astuces

- **Sécuripanne⁽³⁾** (avec les cartes de la gamme Cartwin) : je bénéficie d'un prolongement automatique de la garantie constructeur dans la limite de 36 mois ; inutile donc de prendre l'assurance complémentaire qui vous est généralement proposée lors de l'achat.
- **Sécurishopping⁽³⁾** (sur cartes de la gamme Cartwin) : mes achats de biens mobiliers neufs de plus de 75,00 € réglés avec ma carte Cartwin sont couverts en cas de vol ou détérioration dans les 60 jours qui suivent l'achat.
- **Protection Achat Carte⁽⁴⁾** (sur cartes Mozaïc paiement, MasterCard, Gold et Platinum) : vos achats sont protégés pendant 60 jours après leur règlement et intégralement remboursés en cas de vol ou dégradation ; pensez à bien conserver la facture.
- **Assurance vol et dommages des véhicules de location⁽⁵⁾** : avec les cartes Premier et Gold, ne prenez plus d'assurance complémentaire lorsque vous louez un véhicule ; si vous réglez avec une de ces cartes, vous êtes couverts sans franchise contre le vol ou les dommages.
- **Sécuricompte⁽⁶⁾** : vous perdez ou vous vous faites voler vos moyens de paiement et vos clés (ou documents officiels), ... Pensez à utiliser le service Sécuricompte de votre compte-service. Il prendra en charge les utilisations frauduleuses jusqu'à la date d'opposition, ainsi que les frais d'opposition.

■ **Cagnotte d'urgence santé⁽⁷⁾** : Vous êtes hospitalisé depuis plus de 10 jours, pensez à demander la cagnotte d'urgence de votre assurance santé. En cas d'hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'un capital à utiliser librement, compris entre 300,00 et 1 000,00 Euros.

■ **Protection juridique⁽⁷⁾** : Un achat sur Internet qui n'est pas livré, un souci avec votre employeur, un problème de santé, ...? Si vous avez l'assurance protection juridique, vous bénéficiez des conseils gratuits de juristes 24h sur 24 et 7 jours sur 7 ; ils vous apporteront des solutions en cas de litige et vos frais de justice pourront être pris en charge jusqu'à 20 000,00 Euros par litige.



Bon à savoir

■ *La santé peut générer des dépenses importantes, imprévues et pas toujours bien remboursées ; ceci peut rapidement déséquilibrer un budget. Pour qu'aux soucis de santé ne s'ajoutent pas rapidement des problèmes financiers, le Crédit Agricole propose une assurance complémentaire santé⁽⁷⁾, qui peut vous faire bénéficier d'une cagnotte d'urgence allant jusqu'à 1 000,00 € en cas d'hospitalisation de plus de 10 jours. De plus, le tiers payant vous évitera ainsi d'avancer de l'argent pour vos soins.*

■ *Les atouts de la protection juridique⁽⁷⁾ ; pour quelques euros par mois vous bénéficiez des services d'un avocat, pour régler les litiges de la vie quotidienne (consommation, travail, ...). Cela peut vous éviter d'engager des sommes importantes pour faire respecter vos droits.*

Glossaire des ABRÉVIATIONS

■ AC	<i>Achat Comptant</i>	■ LCB	<i>Codebis</i>
■ ADI	<i>Assurance Décès Invalidité</i>	■ LCR	<i>Lettre de Change Relevé</i>
■ ANN	<i>Annulation</i>	■ LDD	<i>Livret Développement Durable</i>
■ ATTRIB	<i>Attribution (titres)</i>	■ LEP	<i>Livret Epargne Populaire</i>
■ BOR	<i>Billet à Ordre</i>	■ LIBER	<i>Libération (titres)</i>
■ CBL	<i>Carré Bleu</i>	■ LJM	<i>Livret Jeune Mozaïc</i>
■ CEL	<i>Compte Epargne Logement</i>	■ OPA	<i>Offre Publique d'Achat (titres)</i>
■ CHQ	<i>Chèque</i>	■ OPE	<i>Offre Publique d'Echange (titres)</i>
■ CLOT	<i>Clôture</i>	■ PEA	<i>Plan d'Epargne en Actions</i>
■ CONVER	<i>Conversion (modification forme titres)</i>	■ PEL	<i>Plan d'Epargne Logement</i>
■ CPN	<i>Paiement Coupons (titres)</i>	■ PREL PRLV	<i>Prélèvement</i>
■ CSCA	<i>Compte-Service Crédit Agricole</i>	■ PRLV	
■ CSL	<i>Compte Sur Livret</i>	■ REAL	<i>Réalisation (crédit)</i>
■ CVE	<i>Carré Vert</i>	■ REDRES	<i>Redressement</i>
■ DAB	<i>Distributeur Automatique de Billets</i>	■ REGLT RGLT	<i>Règlement</i>
■ DAC	<i>Dépôt à vue avec Compte-Service CA</i>	■ REGRP	<i>Regroupement (titres)</i>
■ DAT	<i>Dépôt A Terme</i>	■ REGUL	<i>Régularisation</i>
■ DAV	<i>Dépôt A Vue</i>	■ REM	<i>Remise de chèque à l'encaissement</i>
■ DEA	<i>Compte Dépôts Epargne En Actions</i>	■ REMBST	<i>Remboursement</i>
■ DIVIS	<i>Division (titres)</i>	■ REMB RBT	
■ DOM	<i>Domiciliation</i>	■ RET RETR	<i>Retrait</i>
■ DT	<i>Droit (titres)</i>	■ SOU SOUSC	<i>Souscription</i>
■ ECH	<i>Echéance</i>	■ TIP	<i>Titre interbancaire de paiement</i>
■ ECHAN	<i>Echange (titres)</i>	■ TRANS TRANSF	<i>Transfert</i>
■ ETR	<i>Etranger</i>	■ TUP	<i>Titre Universel de paiement</i>
■ FIR	<i>Frais Inter Réseau</i>	■ TWI	<i>Tiwi</i>
■ FRG	<i>Fond Régional de Garantie</i>	■ VC	<i>Vente Comptant</i>
■ IMP	<i>Impayé</i>	■ VERS	<i>Versement</i>
		■ VERST VRST	
		■ VIR VIRT	<i>Virement</i>
		■ **	<i>Tarifcation de service bancaire</i>

Mentions légales

Ce document n'est pas contractuel. Les montants, les tarifs et les conditions sont susceptibles d'évoluer pendant la durée de vie du présent guide. Chaque produit ou service proposé peut être souscrit individuellement.

(1) Coût total du crédit de 194,99 € hors assurance facultative. Le coût total du crédit dépend du montant et de la durée de son utilisation. Prêteur caisse régionale du Crédit Agricole. Offre valable dans les conditions et limites de vos contrats carte et crédit, sous réserve d'acceptation de votre dossier. Vous disposez d'un délai légal de rétractation.

(2) Crédit à la consommation : offre réservée aux clients particuliers majeurs, sous réserve d'acceptation de votre demande par votre Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel, prêteur Selon l'article L311-15 du Code de la Consommation. L'emprunteur bénéficie d'un délai de rétractation de 7 jours, ou de 14 jours révolus en cas de vente à distance, à compter de l'acceptation de l'offre préalable de prêt.

Exemple prêt à consommer : soit un coût total du crédit de 624,64 € (frais de dossier de 50,00 € inclus, hors ADI facultative).

Exemple prêt regroupé : soit un coût total du crédit 2 172,20 € (Frais de dossier de 100,00 € inclus hors ADI facultative).

(3) Les garanties Sécuripanne et Sécurishopping sont souscrites auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance mutuelle à cotisations variables, entreprise régie par le Code des assurances – SIRET 784 338 527 00046 – Siège social : 65, rue Boétie Taitbout, 75436 Paris cedex 09. Sous les réserves, limites et conditions indiquées au contrat d'assurance.

(4) Protection Achat Carte est un contrat d'assurance souscrit par Crédit Agricole SA auprès de PACIFICA (filiale d'assurance dommages de Crédit Agricole SA, société anonyme régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 8 boulevard de Vaugirard 75015 Paris – 352 358 865 RCS Paris) et géré par SPB (courtier d'assurances, société anonyme dont siège social est situé 71 quai Colbert 76600 Le Havre - 305 109 779 RCS Le Havre).

(5) Les services d'assurance des cartes MasterCard sont proposés par la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, société mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 65 rue de la Boétie 75008 Paris. Les événements garantis et les conditions sont fixés au contrat.

(6) Sécuricompte est proposé par la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, société mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 65 rue de la Boétie 75008 Paris. Les événements garantis et les conditions sont fixés au contrat.

(7) Les contrats d'assurances Santé et Protection Juridique sont proposés par PACIFICA, filiale d'assurance dommages de Crédit Agricole SA. Société anonyme régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 8 boulevard de Vaugirard 75015 PARIS. 352 358 865 RCS Paris. Les événements garantis et les conditions sont fixés au contrat.



Comment mieux
ma **utiliser**
Banque

CONTACTS utiles

Un conseiller en ligne au 09 693 693 00 (N° Cristal : appel non surtaxé)

Votre banque sur le Net : www.ca-atlantique-vendee.fr

En cas de mécontentement ou de différend avec le CAAV :

par mail : **servicerelationsclients@ca-atlantique-vendee.fr**

par téléphone : **09 693 693 15** (N° Cristal : appel non surtaxé - du lundi au vendredi de 9h à 18h)

Opposition Carte Bancaire (perte ou vol) : **08 92 69 92 92**

Opposition Chéquier (perte ou vol) : **08 92 68 32 08**

Assurance - Assistance (déclaration de sinistre) :

0 800 810 812 (N° Vert) - **(33) 01 45 16 65 65**



**ATLANTIQUE
VENDÉE**

BANQUE ET ASSURANCES

Norme PEFC - Imprimé sur papier provenant de forêts gérées durablement. Pour préserver l'environnement, le Crédit Agricole Atlantique Vendée imprime ses documents publicitaires sur du papier recyclé.

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Atlantique Vendée - Société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - 440 242 469 RCS Nantes - Sté de courtage d'assurance immatriculée auprès du Registre des Intermédiaires en Assurance ORIAS, sous le n° 07 023 954 - N° TVA FR 57 440 242 469 - Route de Paris (Nantes) - 02/10 - 85 Com pub