

Pour télécharger  
l'application mobile  
scannez le QR CODE

Carrefour   
banque et  
assurance

# CONDITIONS TARIFAIRES

EN VIGUEUR AU 1<sup>er</sup> MAI 2024



Télécharger dans  
l'App Store

DISPONIBLE SUR  
Google Play

## Renseignez-vous



Après de  
votre conseiller



Assurance /  
Carte & Crédit / Épargne



En ligne sur  
[carrefour-banque.fr](http://carrefour-banque.fr)

0 806 060 601 Service gratuit  
+ prix appel



Apple, le logo Apple, Ipad et Iphone sont des marques déposées par Apple Inc., enregistrées aux Etats-Unis et dans d'autres régions. AppStore est une marque d'Apple Inc. Google Play est une marque de Google Inc.

CARREFOUR BANQUE, S.A. au capital de 151 332 529,92 € - ZAE Saint Guénault - 1, Rue Jean Mermoz - 91000 EVRY COURCOURONNES n°313 811 515 02140 - N°ORIAS 07 027 516 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Aucun versement, de quelque nature que ce soit, ne peut être exigé d'un particulier avant l'obtention d'un ou plusieurs prêts d'argent. CARREFOUR HYPERMARCHÉ agit en qualité d'intermédiaire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement de Carrefour Banque et apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit à la consommation sans agir en qualité de prêteur RCS EVRY 451 321 335 - N°ORIAS 07 031 939 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Ne pas jeter sur la voie publique - PAM04-0224 - Imprimerie Solidaire

[carrefour-banque.fr](http://carrefour-banque.fr)

# Sommaire

<b>Extrait standard des tarifs.....</b>	<b>4</b>
<b>Banque à distance .....</b>	<b>5</b>
Par téléphone	
Sur internet	
Sur l'application mobile	
<b>Vos moyens et opérations de paiement .....</b>	<b>6</b>
Cartes	
Virements	
Prélèvements/TIP	
<b>Irrégularité et incidents .....</b>	<b>8</b>
Commission d'intervention	
Opérations particulières	
Incidents de paiement	
<b>Découverts et crédits.....</b>	<b>8</b>
Crédit à la consommation	
<b>Epargne et placements financiers .....</b>	<b>11</b>
Epargne bancaire	
Placement financiers	
Assurance vie	
<b>Assurances et prévoyance.....</b>	<b>12</b>
Protection des personnes	
Protection des Biens	
Autres assurances	
<b>Opérations diverses .....</b>	<b>13</b>
<b>Résoudre un litige.....</b>	<b>14</b>

# Extrait Standard des tarifs\*

Les tarifs indiqués sont hors offres groupées de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

LISTE DES SERVICES	Prix en €
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)**	<b>gratuit</b>
Abonnement à des produits offrant des services d'alerte par push et email	<b>non concerné</b>
Tenue de compte	<b>non concerné</b>
Fourniture d'une carte de débit carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte PASS Mastercard standard)	<b>18 €/an***</b>
Fourniture d'une carte de débit carte de paiement internationale à débit différé (Carte PASS Mastercard standard)	<b>18 €/an***</b>
Fourniture d'une carte de débit carte de paiement à autorisation systématique	<b>non concerné</b>
Retrait en euros dans un DAB d'un autre établissement de la zone euro avec une carte de paiement internationale (Carte PASS Mastercard standard)	<b>0,95 €/retrait</b>
Retrait en euros dans un DAB dans un établissement BNP de la zone euro avec une carte de paiement internationale (Carte PASS Mastercard standard)	<b>0,95 €/retrait</b>
Virement SEPA occasionnel	<b>non concerné</b>
Prélèvement frais par paiement d'un prélèvement SEPA	<b>non concerné</b>
Prélèvement frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	<b>non concerné</b>
Commission d'intervention	<b>aucune</b>
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (PASS Multi Protection)	<b>2,50 €/mois</b> soit 30€/an

\*Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaire et sur internet un extrait standard des tarifs.

\*\*Hors coût d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès internet ou téléphonique

\*\*\*Conditions depuis avril 2023

# Banque à distance

## CONSULTATIONS ET GESTION DES COMPTES PAR TÉLÉPHONE

TOUS PRODUITS	Depuis la France : Depuis l'étranger : +331 41 86 26 70 Service client ouvert de : 9h à 19h du lundi au vendredi 9h à 18h le samedi	<b>gratuit</b> (+ prix d'un appel local)
	0 806 060 601 <small>Service gratuit à prix appel</small>	

## CONSULTATIONS ET GESTION DES COMPTES PAR INTERNET

TOUS PRODUITS	Abonnement au service internet de Carrefour Banque	<b>gratuit*</b>
	Simple consultation et opérations de gestion	<b>gratuit*</b>
	Consultation des relevés de compte sur internet	<b>gratuit*</b>

## APPLICATION MOBILE CARREFOUR BANQUE ET ASSURANCE

Consultation et opérations de gestion	<b>gratuit*</b>
---------------------------------------	-----------------

\*Hors coût d'accès et/ou de communication du fournisseur d'accès internet ou téléphonique. Les contrats d'assurance sont assurés, sous réserve d'acceptation de vos garanties, par CARMA, entreprise régie par le Code des assurances, SA au capital de 23 270 000 €, RCS Évry 330 598 616, site ZAE Saint Guénault - 1, Rue Jean Mermoz - 91000 EVRY COURCOURONNES.

# Vos moyens et opérations de paiement



## BON À SAVOIR

**Vos relevés Carte PASS sont mensuels et gratuits.**

Pour avoir plus vite votre relevé, passez au e-relevé, Vous pouvez également y accéder depuis l'Appli Mobile



## BON À SAVOIR

**Date de prélèvement pour les Cartes PASS :**

- Débit immédiat : 1<sup>er</sup> jour ouvré suivant l'achat
- Débit différé : Dernier jour ouvré de chaque mois

PAIEMENT COMPTANT À DÉBIT	
IMMÉDIAT	DIFFÉRÉ
CARTE PASS - STANDARD MASTERCARD	
<b>18 €/an*</b>	<b>18 €/an*</b>
CARTE PASS - PREMIUM MASTERCARD	
<b>60 €/an*</b>	<b>60 €/an*</b>
CARTE PASS - PRIVATIVE (PRODUIT NON DISPONIBLE À LA VENTE)	
<b>9 €/an</b>	<b>9 €/an</b>

CARTE PASS	
Refabrication du support	<b>10 €</b>
Réédition du code secret	<b>5 €</b>

\*Conditions au 03/04/2023

# Vos moyens et opérations de paiement

RETRAIT D'ESPÈCES DANS UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS*** :	EN FRANCE DAB BNP OU CARREFOUR	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE DAB AUTRE QUE BNP OU CARREFOUR	EN ZONE EURO	HORS ZONE EURO**
CARTE PASS STANDARD MASTERCARD À DÉBIT DIFFÉRÉ	gratuit	gratuit	gratuit	<b>1,50 % du montant du retrait</b>
CARTE PASS STANDARD MASTERCARD À DÉBIT IMMÉDIAT	gratuit	<b>0,95 € par retrait</b>	<b>0,95 € par retrait</b>	<b>1,50 % du montant du retrait</b>
CARTE PASS PREMIUM MASTERCARD À DÉBIT IMMÉDIAT OU DIFFÉRÉ	gratuit	gratuit	gratuit	<b>1,50 % du montant du retrait</b>
CARTE PASS PRIVATIVE	gratuit			

PAIEMENT COMPTANT	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE, MONACO ET EN ZONE EURO	HORS ZONE EURO
Carte PASS MasterCard (premium ou standard, à débit immédiat ou différé)	<b>gratuit</b>	<b>1,69 %*</b>
paiement mobile****	<b>gratuit</b>	<b>1,69 %*</b>

\*Les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en euros par MasterCard, aux conditions de change de leur réseau au jour de réception de l'opération majorés des frais de commission.

\*\*+commission éventuelle de la banque exploitant le distributeur.

\*\*\*Hors frais pouvant être prélevés par l'établissement gestionnaire du distributeur de billets, mentionnés au moment du retrait. Montant maximal de retrait dans la limite de votre plafond sur 7 jours glissants figurant dans votre contrat.

\*\*\*\*Si vous êtes porteur d'une Carte PASS, vous pouvez également payer chez tous les commerçants du réseau Mastercard qui acceptent le paiement sans contact. Paiement avec la Carte PASS au comptant uniquement. Avec Apple Pay: paiement comptant uniquement. Apple Pay, iPhone et Apple Watch sont des marques d'Apple Inc. déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. L'Apple Pay fonctionne avec l'iPhone SE, iPhone 6/6+ et modèles plus récents ainsi qu'avec l'Apple Watch en magasin. Pour obtenir la liste des appareils compatibles, consultez [www.apple.com/fr/apple-pay](http://www.apple.com/fr/apple-pay).

# Irrégularités et incidents

## OPÉRATION PARTICULIÈRE

Opposition sur carte bancaire pour utilisation abusive

**gratuit**

## INCIDENTS DE PAIEMENT CARTE PASS\*

Frais d'impayés sur prélèvement comptant :

Pour un montant d'impayés de 5 € à 9,99 €

**5 €**

Pour un montant d'impayés de 10 € à 14,99 €

**10 €**

Pour un montant d'impayés de 15 € à 19,99 €

**15 €**

Pour un montant d'impayés supérieur ou égal à 20 €

**20 €**

## INCIDENT

Commission d'intervention

**aucune**

# Découverts et crédits



## BON À SAVOIR

Date de prélèvement du crédit PASS et Flex Crédit renouvelable : le 5 de chaque mois.

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION

### CRÉDIT RENOUELABLE

Crédit PASS

**nous consulter**

Flex Crédit renouvelable

**nous consulter**

\*Pour les rejets inférieurs à 20€, le montant facturé ne pourra dépasser le montant rejeté.

# Découverts et crédits

## ASSURANCE CRÉDIT RENOUELABLE (FACULTATIVE)\*\*

COTISATION MENSUELLE TTC CALCULÉE EN POURCENTAGE DE L'ENCOURS DE CRÉDIT DE FIN DE MOIS, SELON LA FORMULE CHOISIE\*\*\*

FORMULES	D	DI	DIM	DIMC
Pour un emprunteur de moins de 65 ans	<b>0,54%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,60%</b>	<b>0,66%</b>
Pour un emprunteur de 65 ans et plus****	<b>0,70%</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,80%</b>	<b>0,84%</b>

## CRÉDIT AFFECTÉ EN MAGASIN CARREFOUR

Crédit affecté payant Carrefour TAEG fixe

**14,80 %**

Crédit affecté gratuit

**0 %**  
(Coût du crédit pris en charge par Carrefour)

Remboursement anticipé total ou partiel

**sans indemnité**

## PRÊT PERSONNEL

Frais de dossier

**gratuit**

Indemnité de remboursement anticipé si le montant du remboursement anticipé est supérieur à 10 000€

Pour un délai supérieur à 1 an

**1 %**  
du montant du crédit remboursé

Pour un délai inférieur à 1 an

**0,50 %**  
du montant du crédit remboursé

Taux

**nous consulter**

\*\*Assurance facultative Décès (D), Décès et Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (DI), Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie et Incapacité Totale de Travail (DIM), Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Incapacité Totale de Travail et Perte d'Emploi (DIMC).

\*\*\*Cotisation valable pour tout contrat de crédit renouvelable souscrit à compter du 11/10/22

\*\*\*\*L'emprunteur doit être âgé de moins de 76 ans au jour de l'adhésion.

# Découverts et crédits

## ASSURANCE FACULTATIVE DU PRÊT PERSONNEL ET DU CRÉDIT AFFECTÉ

### ASSURANCE FACULTATIVE DU PRÊT PERSONNEL ET DU CRÉDIT AFFECTÉ <24 MOIS

FORMULES*	ÂGE DE L'ADHÉRENT	COTISATION MENSUELLE TTC SUR CAPITAL ASSURÉ**
D	Entre 18 et 59 ans	<b>0,100 %</b>
	Entre 60 et 79 ans	<b>0,175 %</b>
DI	Entre 18 et 59 ans	<b>0,105 %</b>
	Entre 60 et 66 ans	<b>0,180 %</b>
DIM	Entre 18 et 54 ans	<b>0,135 %</b>
	Entre 55 et 66 ans	<b>0,194 %</b>
DIMC	Entre 18 et 61 ans	<b>0,160 %</b>
	Entre 62 et 64 ans	<b>0,231 %</b>

## ASSURANCE FACULTATIVE DU PRÊT PERSONNEL ET DU CRÉDIT AFFECTÉ

### ASSURANCE FACULTATIVE DU PRÊT PERSONNEL ET DU CRÉDIT AFFECTÉ >24 MOIS

FORMULES*	ÂGE DE L'ADHÉRENT	COTISATION MENSUELLE TTC SUR CAPITAL ASSURÉ**
D	Entre 18 et 59 ans	<b>0,075 %</b>
	Entre 60 et 79 ans	<b>0,135 %</b>
DI	Entre 18 et 59 ans	<b>0,080 %</b>
	Entre 60 et 66 ans	<b>0,140 %</b>
DIM	Entre 18 et 54 ans	<b>0,090 %</b>
	Entre 55 et 66 ans	<b>0,180 %</b>
DIMC	Entre 18 et 49 ans	<b>0,150 %</b>
	Entre 50 et 64 ans	<b>0,180 %</b>

\*Assurance facultative Décès (D), Décès et Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (DI), Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie et Incapacité Totale de Travail (DIM), Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Incapacité Totale de Travail et Perte d'Emploi (DIMC).

\*\*Cotisation valable pour tout contrat de prêt personnel ou crédit affecté souscrit à compter du 11/10/2022.

# Épargne et placements financiers



## BON À SAVOIR

Vos relevés de compte trimestriels sont gratuits. Pour avoir plus vite votre relevé, passez au e-relevé.

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Ouverture de contrat/de compte titre et tenue/clôture	<b>gratuit</b>
Frais de rejet de prélèvement	<b>5 €</b>
Possibilité de retraits par chèque, virement	<b>gratuit</b>

## ÉPARGNE BANCAIRE

CAT	Taux de rémunération du Compte À Terme	<b>nous consulter</b>
	Saisies Administratives à Tiers Détenteurs	<b>10 % plafonné à 30 €</b>
CSL	Taux de rémunération : nous consulter	

## PLACEMENTS FINANCIERS

ASSURANCE VIE	Commission de souscription	<b>1,50 % maximum</b>
	Gestion des Avis à Tiers Détenteurs	<b>10 % du montant plafonné à 30 €</b>
	Nomination, modification, annulation d'un bénéficiaire	<b>gratuit</b>
	Rachat (hors fiscalité)	<b>gratuit</b>
	Frais d'arbitrage (4 arbitrages annuels dont le 1 <sup>er</sup> est gratuit)	<b>0,50 % de l'épargne transférée. Maximum</b>
	Modification du profil de gestion	<b>gratuit</b>
OPCVM	Avances	<b>selon règlement général des avances</b>
	Transfert de Compte Titre	<b>5 €</b>
	Enregistrement, modification, annulation de procuration	<b>gratuit</b>
	Droits d'entrée	<b>voir prospectus simplifié FCP</b>
	Frais de gestion	<b>voir prospectus simplifié FCP</b>
	Commission de souscription et de rachat (hors fiscalité)	<b>nous consulter</b>

# Assurances et prévoyance

## PROTECTION DES PERSONNES

Protection Famille	<b>à partir de 7,01 €/mois*</b> Soit 84,12 € TTC/an
Assurance Trottinette électrique et NVEI**	<b>à partir de 4,50 €/mois</b> Soit 54 € TTC/an
Assurance Scolaire	<b>17,90€/an/enfant</b>

## PROTECTION DES BIENS

Assurance Automobile	<b>à partir de 10,82€ €/mois***</b> Soit 129,83€ TTC/an
Assurance Habitation	<b>à partir de 7,69€ €/mois****</b> Soit 92,30€ TTC/an
Assurance Téléphone	<b>à partir de 5,90 €/mois</b> Soit 70,80€ TTC/an
Assurance Mono-nomades	<b>à partir de 5,90 €/mois</b> Soit 70,80€ TTC/an
Assurance Multi-nomades	<b>à partir de 14,90 €/mois</b> Soit 178,80€ TTC/an
Assurance Console de jeux	<b>35€ TTC/console</b>
Garantie pouvoir d'achat	<b>à partir de 2,90 €/mois</b> Soit 34,80€ TTC/an

\*Exemple de cotisation valable au 01/01/2022 pour un adulte seul et sans enfant, en formule Essentielle

\*\*Nouveaux Véhicules Électriques Individuels.

\*\*\*Exemple de cotisation valable au 01/02/2024 correspondant à un véhicule de type Renault Clio V 1.6 E-TECH 145 EQUILIBRE hybride, mis en circulation le 01/01/2013 et acheté en 2021 pour un conducteur âgé de moins de 70 ans avec un bonus de 50, sans sinistre ni interruption d'assurance au cours des 36 derniers mois précédant la souscription, disposant pour son véhicule d'un garage clos dans la commune de Nogent le Rotrou (28400)

\*\*\*\*Exemple de cotisation valable au 01/02/2024 et correspondant à un studio (moins de 30 m<sup>2</sup>) avec un capital mobilier de 15 245 euros et un capital objets de valeur de 763€, locataire en résidence principale à FOUGÈRES (35300)

# Assurances et prévoyance

## AUTRES ASSURANCES

Assurance Chien-Chat*	<b>à partir de 6,17 €/mois</b> Soit 74,04 € TTC/an
Garantie PASS Multi protection***	Se reporter à la page 4
Garantie Achats à distance	<b>2,20 €/mois</b> Soit 26,40 € TTC/an
Garantie Abonnements sportifs	<b>1,45 €/mois</b> Soit 17,40 € TTC/an
Garantie Activité extra-scolaire	<b>0,65 €/mois</b> Soit 7,80 € TTC/an

# Opérations diverses

## OPÉRATIONS DIVERSES

Duplicata de relevé de compte	<b>5 €</b>
Duplicata d'imprimé fiscal Unique	<b>5 €</b>
Duplicata de contrats	<b>5 €</b>

\*Cotisation valable au 01/01/2024 pour un chat de type standard âgé d'un an, avec un plafond de remboursement annuel de 1000 €

\*\*PASS Multi Protection est un contrat d'assurance collective n°2014/70313119014, à adhésion facultative, souscrit par Carrefour Banque, auprès de CARMA, entreprise régie par le Code des Assurances.

# Résoudre un litige

Pour toute réclamation, nous contacter sur [www.carrefour-banque.fr](http://www.carrefour-banque.fr) « Questions/Réponses » rubrique réclamations ou par courrier Service Qualité Relation Clients - TSA - 56648 - 91988 Evry Cedex

A l'issue d'un délai de 2 mois suivant l'envoi de votre réclamation, que vous ayez reçu une réponse ou non de notre part, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur concerné :

## ÉPARGNE

**Compte sur Livret :** M. le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières, 24 avenue de la Grande Armée 75854 Paris Cedex 17 ou sur le site <http://lemediateur.asf-france.com>

**Contrat d'assurance vie :** M. le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 ou sur le site [Internet.mediation-assurance.org](http://Internet.mediation-assurance.org)

**Épargne Libre Carrefour :** Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02, ou sur le site [Internet.www.amf-france.org](http://Internet.www.amf-france.org)

## ASSURANCE

Pour toute réclamation en lien avec votre contrat d'assurance, l'Assureur met à la disposition de l'Assuré un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement relatif à son contrat d'assurance.

Pour ce faire, il peut s'adresser à :

Service Réclamations Assurances TSA 74116 - 77026 MELUN Cedex

A réception de sa réclamation, le Service Réclamations lui en accusera réception dans les meilleurs délais. S'il n'estime pas satisfaisante la réponse obtenue, il peut alors adresser sa réclamation au Service Consommateurs de l'Assureur :

**Par courrier :** CARMA - Service Consommateurs - ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Évry-Courcouronnes

**Par mail :** [fr\\_conso\\_carma@carrefour.com](mailto:fr_conso_carma@carrefour.com)

Dans tous les cas, l'Assuré recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de sa réclamation sauf si une réponse lui est apportée dans ce délai. L'Assureur s'engage à lui apporter une réponse définitive dans un délai ne dépassant pas deux mois de traitement à compter de la date d'envoi de sa réclamation. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, l'Assureur en tiendra informé l'Assuré. Si malgré son intervention il subsiste un désaccord, il lui sera possible de saisir en ligne le Médiateur de l'assurance sur le site : <http://www.mediation-assurance.org>. Il pourra également saisir le Médiateur par courrier adressé à :

La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

## CRÉDIT CONSOMMATION

Pour toute réclamation pouvant survenir dans le fonctionnement ou l'utilisation des produits ou services proposés, nous vous invitons à prendre contact avec nous.

Votre premier interlocuteur : Votre conseiller habituel de votre agence ou du Service Clients au **0 806 060 601**.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, adresser votre réclamation au Service Réclamations :

• **Par email à l'adresse suivante :** [pass\\_clientele@carrefour.com](mailto:pass_clientele@carrefour.com)

• **Sur le site Internet :** [www.carrefour-banque.fr](http://www.carrefour-banque.fr) « Questions/Réponses » rubrique réclamations

• **Par courrier à :** Carrefour Banque - Service Relations Clients, TSA 56648 – 91988 Evry Cedex.

Carrefour Banque s'engage à accuser réception de la réclamation sous dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de ladite réclamation et à apporter une réponse au Client sous 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels. Dans l'hypothèse d'une réclamation portant sur les services de paiement, Carrefour Banque s'engage à apporter une réponse au Client dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant l'envoi de la réclamation, sauf situations exceptionnelles dans lesquelles ce délai ne peut excéder trente-cinq (35) jours.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et le Service Clients ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de Carrefour Banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez contacter le service de médiation gratuit et indépendant de l'Association française des Sociétés Financières dans le cadre de la « CHARTE DE LA MÉDIATION AUPRÈS DE L'ASF » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [lemediateur.asf-france.com](http://lemediateur.asf-france.com) :

- **Par courrier :** M. Le Médiateur de l'ASF 24 avenue de la Grande Armée 75854 Paris Cedex 17

- **ou directement sur le site du médiateur**