

PRINCIPALES  
CONDITIONS  
TARIFAIRES  
DES OPÉRATIONS  
ET SERVICES  
BANCAIRES AUX  
PARTICULIERS ET  
ASSOCIATIONS



Conditions applicables au 1<sup>er</sup> février 2023



<b>EXTRAIT STANDARD DES TARIFS</b>	P 4
<b>OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE</b>	P 5
OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE	
RELEVÉS DE COMPTE	
TENUE DE COMPTE	
SERVICES EN AGENCE	
<b>BANQUE À DISTANCE</b>	P 5
<b>VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT</b>	P 6
CARTES	
VIREMENTS	
PRÉLÈVEMENTS / TIP	
CHÈQUES	
<b>OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>	P 8
CONVENTION DE COMPTE - FORFAIT SÉCURITÉ	
<b>IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS</b>	P 9
COMMISSION D'INTERVENTION	
OPÉRATIONS PARTICULIÈRES	
INCIDENTS DE PAIEMENT	
<b>DÉCOUVERTS ET CRÉDITS</b>	P 10
FACILITÉS DE CAISSE ET DÉCOUVERT	
CRÉDITS À LA CONSOMMATION	
CRÉDITS IMMOBILIERS	
<b>EPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS</b>	P 13
ÉPARGNE BANCAIRE	
PLACEMENTS FINANCIERS	
<b>ASSURANCES ET PRÉVOYANCE</b>	P 13
<b>RÉSoudre UN LITIGE</b>	P 14
A LA CAISSE DE CRÉDIT MUNICIPAL DE TOULON	
LA MÉDIATION	
<b>GLOSSAIRE</b>	P 16

# EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

## LISTE DES SERVICES

## PRIX EN EUROS

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)

**GRATUIT**  
(Hors du coût du fournisseur d'accès Internet)

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Griffon SMS)

**1,00 € par mois** permettant de recevoir 5 alertes par semaine  
Soit pour information 12,00 € par an

Tenue de compte

**0,95 € par mois**  
Soit pour information 11,40 € par an

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit immédiat) (Carte Visa, réservée aux particuliers)

**38,00 € par an**

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement internationale à débit différé) (Carte Visa, réservée aux particuliers) (Carte Business, réservée aux associations)

**42,00 € par an**

Fourniture d'une carte de débit (Carte de paiement à autorisation systématique) (Carte Sérénité, réservée aux particuliers)

**29,00 € 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)

**GRATUIT**

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (Griffon Protection)

**20,00 € par an**

Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)

En agence  
**3,00 € par virement**  
Par l'internet  
**0,50 € par virement**

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)

**GRATUIT**

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)

**GRATUIT**

Commission d'intervention

**7,00 € par opération** avec un plafond de 80,00 € par mois (pour les particuliers)

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

Ouverture de compte	<b>GRATUIT</b>
Clôture de compte	<b>GRATUIT</b>
Mobilité bancaire : Prise en charge par l'établissement et automatisation des demandes de changement de domiciliation des opérations récurrentes.	<b>GRATUIT</b>
Droit au compte : services bancaires de base	<b>GRATUIT</b>
Transfert de votre compte dans une autre agence de la CCMT	<b>GRATUIT</b>

## RELEVÉS DE COMPTE

Mensuel	<b>GRATUIT</b>
Edition de relevé au guichet	<b>3,00 €</b>
Récapitulatif annuel de frais	<b>GRATUIT</b>

## TENUE DE COMPTE

Tenue de compte	<b>0,95 €/mois</b>
Frais pour compte sans mouvement tous les 6 mois, dans la limite du solde créditeur	<b>7,00 €</b>
Frais de gestion de dossier de succession	<b>70,00 €</b>
Frais de liquidation de succession (si transfert hors CCMT)	<b>150,00 €</b>

## SERVICES EN AGENCE

Délivrance d'un RIB ou IBAN	<b>GRATUIT</b>
Frais de recherche de documents + par photocopie fournie	<b>6,00 €</b> <b>1,00 €</b>
Délivrance d'attestation	<b>9,00 €</b>
Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque	<b>GRATUIT</b>
Versement d'espèces	<b>GRATUIT</b>
Changement d'adresse une fois par an	<b>GRATUIT</b>
Dénonciation de compte joint	<b>25,00 €</b>

## BANQUE À DISTANCE

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)	<b>GRATUIT*</b>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) vers un compte CCMT	<b>GRATUIT</b>

Frais de mise en place d'un virement permanent vers un compte CCMT	<b>GRATUIT</b>
Frais par virement permanent vers un compte CCMT	<b>GRATUIT</b>
Frais de mise en place d'un virement permanent ou occasionnel externe (Enregistrement de l'IBAN)	<b>GRATUIT</b>
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) externe	<b>0,50 €</b>
Frais par virement permanent externe	<b>0,10 €</b> à chaque exécution
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Griffon SMS)	<b>1,00 €/mois</b> permettant de recevoir 5 alertes par semaine Soit pour information 12,00 €/an
Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)	<b>GRATUIT*</b>
Sauf n°SVA (tarification majorée)	<b>0,06 € / appel</b>

*\*Hors frais de connexion et de communication téléphonique éventuels.*

## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### CARTES

#### Cotisation carte :

##### Particuliers :

##### Fourniture d'une carte de débit

##### (Carte de paiement internationale à débit immédiat):

Carte Visa **38,00 €/an**

Seconde Carte Visa au même porteur fonctionnant sur le même compte **25,00 €/an**

Carte Visa Premier **115,00 €/an**  
(Seconde carte aux mêmes tarifs)

##### Fourniture d'une carte de débit

##### (Carte de paiement internationale à débit différé):

Carte Visa **42,00 €/an**

Seconde Carte Visa au même porteur fonctionnant sur le même compte **29,00 €/an**

Carte Visa Premier **132,00 €/an**  
(Seconde carte aux mêmes tarifs)

##### Fourniture d'une carte de débit

##### (Carte de paiement à autorisation systématique)

Carte Sérénité **29,00 €/an**

##### Associations :

##### Fourniture d'une carte de débit

##### (Carte de paiement internationale à débit différé):

Carte Business **39,00 €/an**

Droits d'entrée carte Premier **43,00 €**

Délivrance de carte en agence **GRATUIT**

Frais d'envoi de carte (Chronopost) **16,00 €**

Refabrication d'une carte	12,00 €
Rédition du code secret	7,00 €
Adaptation plafond de carte	9,00 €
Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)	GRATUIT
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)	GRATUIT
Retrait d'espèces (cas de retrait hors zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) (Carte Visa) + par opération	1,95% 4,00 €
Paiement par carte (la carte est émise par la banque), dans la zone euro	GRATUIT
Paiement par carte (la carte est émise par la banque), hors zone euro + par opération	1,95% 0,20 €
Frais d'opposition (blocage) de la carte à la demande du titulaire (perte ou vol)	GRATUIT
Commission de récupération de carte	
Suite capture dans un DAB	80,00 €
Suite capture chez un commerçant	180,00 €
Service sécurisé Internet : 3D Secure	GRATUIT

## VIREMENTS

Réception d'un virement	GRATUIT
<b>Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) :</b>	
<u>Vers un compte CCMT :</u>	GRATUIT
<u>Vers un autre établissement de la zone euro :</u>	3,00 €
<b>Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) :</b>	
<u>Vers un compte CCMT :</u>	
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
Frais par virement permanent	GRATUIT
<u>Vers un autre établissement de la zone euro :</u>	
Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
Frais par virement permanent	0,75 € à chaque exécution
<b>Émission d'un virement non SEPA :</b>	
Frais par virement occasionnel non SEPA	Nous consulter
Frais par virement occasionnel Swift (en devises ou en euros, hors zone euro)	20,00 €

## PRÉLÈVEMENTS / TIP

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>GRATUIT</b>
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	
Reçu Émis (pour les associations)	<b>GRATUIT</b> <b>GRATUIT</b>
+ A l'exécution de chaque prélèvement émis	<b>0,20 €</b>
Frais d'opposition sur avis de prélèvement (une échéance)	<b>GRATUIT</b>
Frais de révocation d'un mandat de prélèvement (reçu)	<b>11,00 €</b>
Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)	<b>GRATUIT</b>

## CHÈQUES

Remise de chèque(s)	<b>GRATUIT</b>
Paiement d'un chèque	<b>GRATUIT</b>
Renouvellement automatique de chéquier	<b>GRATUIT</b>
Délivrance de chéquier en agence	<b>GRATUIT</b>
Frais d'envoi de chéquier (Chronopost)	<b>16,00 €</b>
Frais d'émission d'un chèque de banque (en euros)	<b>13,00 €</b>
Frais d'opposition chèque par l'émetteur	<b>12,00 €</b>
Frais d'opposition chéquier par l'émetteur	<b>30,00 €</b>

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

### CONVENTION DE COMPTE - FORFAIT SÉCURITÉ

Cotisation à une offre groupée de services **3,00 €/mois**

**Offre spécifique réservée aux personnes identifiées comme fragiles financièrement.**

Détail des prestations :

- Ouverture de compte
- Tenue de compte
- Clôture de compte
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)(Carte Sérénité)
- Versement d'espèces (dans l'agence teneur du compte)
- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (dans l'agence teneur du compte)
- Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) externe

**3 par mois**

- Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) externe **1 par mois illimité**
- Prélèvement (SEPA) **2 par mois**
- Emission d'un chèque de banque
- Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (Griffon SMS)
- Délivrance d'un RIB ou IBAN
- Commission d'intervention **4,00 €**  
par écriture dans la limite de 20,00 €/mois
- Changement d'adresse une fois par an
- Le plafonnement spécifique des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte. **20,00 €/mois**  
dans la limite de 200,00 €/an

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

### COMMISSION D'INTERVENTION\*

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...).

**7,00 €**

par écriture dans la limite de 80,00 €/mois (pour les particuliers)

### OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

Frais par saisie-attribution (ou saisie conservatoire de créances) **50,00 €**

Frais par saisie administrative à tiers détenteur **10 %** du montant dû, plafonné à **50,00 €**

Frais d'ouverture précontentieux **30,00 €**

Report échéance de crédit **5,00 €**

### INCIDENTS DE PAIEMENT\*

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **7,00 €**  
(absence d'autorisation de découvert, ou dépassement du montant de l'autorisation ou de la durée de 30 jours)

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision **7,00 €**

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (paiement d'un chèque) :

Pour un chèque inférieur ou égal à 50€ **23,00 €**

Pour un chèque supérieur à 50 € **43,00 €**

Forfait de frais par chèque rejeté pour autre(s) motif(s) **12,00 €**

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision (remise de chèque) **7,00 €**

Frais pour paiement d'un chèque émis en période d'interdiction bancaire **9,00 €**

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque (utilisation abusive) **18,00 €**

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **GRATUIT**

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques **18,00 €**

Certificat de non paiement **18,00 €**

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision (prélèvement reçu) **18,00 €**  
dans la limite du montant du prélèvement

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision (prélèvement émis, pour les associations) **12,00 €**

Frais par virement occasionnel incomplet **GRATUIT**

Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de précision **GRATUIT**

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision **GRATUIT**

\* Les frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte sont plafonnés à 25 € par mois pour les clients éligibles au forfait sécurité (cf < rubrique « Offres groupées de services ».)

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

### FACILITÉ DE CAISSE ET DÉCOUVERT

#### Facilité de caisse

(autorisation temporaire de découvert)

Intérêts débiteurs (pour les particuliers) **TBB + 10,50 % soit 14,50 %**

Intérêts débiteurs (pour les associations) **TBB + 2,50 % soit 6,50 %**

#### Découvert

Etude dossier crédit dépannage protégé (autorisation de découvert) **13,00 € / an**

Intérêts débiteurs, dans l'autorisation du découvert (pour les particuliers) **TBB + 7,50% soit 11,50 %**

Intérêts débiteurs, hors découvert autorisé (pour les particuliers) **TBB + 10,50% soit 14,50 %**

Intérêts débiteurs, hors découvert autorisé (pour les associations) **TBB + 9,05%**  
**soit 13,05 %**

Le TAEG<sup>(1)</sup> dépend des conditions d'utilisation du découvert.  
Exemple au 01/07/2022 : pour une utilisation de découvert de 1000€ pendant une durée de 30 jours consécutifs au taux débiteur de 11,50%, le TAEG ressort à 12,18 %. Dans les mêmes conditions, pour un taux débiteur de 14,50 %, le TAEG ressort à 15,51 %.

## CRÉDITS À LA CONSOMMATION

**TAUX : NOUS CONSULTER**

### Prêts à la consommation / prêts personnels (hors rachat de crédit(s)) :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence : **GRATUIT**
- Souscription en ligne : **GRATUIT**
- Souscription via IOBSP<sup>(2)</sup> : **1%**

### Rachat ou regroupement de crédits

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence : **3 %**
- Souscription en ligne : **3 %**
- Souscription via IOBSP<sup>(2)</sup> : **1 %**

### Crédits affectés :

Frais de dossier :

- Souscription auprès d'une agence : **GRATUIT**
- Souscription en ligne : **GRATUIT**
- Souscription via IOBSP<sup>(2)</sup> : **GRATUIT**

### Griffon Patrimoine Consommation (in fine) avec garantie non hypothécaire :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence : **2 %**
- Souscription en ligne : **2 %**
- Souscription via IOBSP<sup>(2)</sup> : **2 %**

### Assurance emprunteur facultative :

Par an, sur le capital emprunté :

- Prêts amortissables : **de 0,67 % à 6,33 %<sup>(3)</sup>**
- Prêts in fine : **de 0,45 % à 1,3 %<sup>(3)</sup>**

**Crédit renouvelable (CPCM) TBB + 6,60 %**  
**soit 10,60 %**

(informations à l'attention des clients bancaires déjà détenteurs)

Le TAEG<sup>(1)</sup> dépend des conditions d'utilisation du crédit.  
Exemple au 01/07/2022 : pour une utilisation du CPCM de 1250 € pendant une durée de 36 mois au taux débiteur de 10,60 %, le TAEG ressort à 11,13 %.

**TAUX DE BASE BANCAIRE (TBB): 4 %**

(1) Taux annuel effectif global indicatif annuel calculé conformément à l'annexe à l'article R314-3 du code de la consommation sur la base d'une utilisation immédiate, constante et intégrale sur une durée de 365 ou 366 jours, dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France. Pour information, au 1er juillet 2022 :

- Prêt d'un montant < ou = à 3000 € : 21,11 %
- Prêt d'un montant > à 3000 € et ≤ 6000 € : 9,87 %
- Prêt d'un montant > 6000 € : 4,93 %

## Autres prestations :

- Réédition d'un tableau d'amortissement :	<b>GRATUIT</b>
- Demande de décompte :	<b>GRATUIT</b>
- Information annuelle de l'emprunteur :	<b>GRATUIT</b>
- Information annuelle de la caution :	<b>GRATUIT</b>
- Modification de la date de prélèvement :	<b>GRATUIT</b>
- Modification du compte de prélèvement :	<b>GRATUIT</b>
- Attestation de prêt soldé	<b>GRATUIT</b>

## Garanties

- Nantissement de compte, d'assurance-vie, de compte-titre, cession de créances (notamment de marchés publics)	<b>1 %</b>
- Mainlevée de garantie	<b>250,00 €</b>

## CRÉDITS IMMOBILIERS

TAUX : **NOUS CONSULTER**

### Griffon Patrimoine Immobilier (in fine) :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence :	<b>1,5 %</b>
- Souscription en ligne :	<b>1,5 %</b>
- Souscription via IOBSP <sup>(2)</sup> :	<b>1,5 %</b>

### Griffon Patrimoine Relais (in fine) :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence :	<b>1,5 %</b>
- Souscription en ligne :	<b>1,5 %</b>
- Souscription via IOBSP <sup>(2)</sup> :	<b>1,5 %</b>

### Griffon Patrimoine Consommation (in fine) avec garantie hypothécaire :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence :	<b>2 %</b>
- Souscription en ligne :	<b>2 %</b>
- Souscription via IOBSP <sup>(2)</sup> :	<b>2 %</b>

### Griffon Consommation (amortissable) avec garantie hypothécaire :

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté :

- Souscription auprès d'une agence :	<b>1 %</b>
- Souscription en ligne :	<b>1 %</b>
- Souscription via IOBSP <sup>(2)</sup> :	<b>1 %</b>

### Assurance emprunteur facultative (prêts in fine uniquement) :

Par an, sur le capital emprunté : **de 0,45% à 1,3%** <sup>(3)</sup>

## Autres prestations :

- Réédition d'un tableau d'amortissement :	<b>GRATUIT</b>
--	----------------

(2) Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement.

(3) Taux soumis à surprime éventuelle selon le profil de l'emprunteur.

(4) Prestation soumise à un tarif légal dépendant du montant des sommes garanties.

(5) Produit d'épargne réglementé, taux nominal annuel net et plafond susceptibles de variation à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

- Demande de décompte :	<b>GRATUIT</b>
- Information annuelle de l'emprunteur :	<b>GRATUIT</b>
- Information annuelle de la caution/garant :	<b>GRATUIT</b>
- Modification de la date de prélèvement :	<b>GRATUIT</b>
- Modification du compte de prélèvement :	<b>GRATUIT</b>
- Attestation de prêt soldé	<b>GRATUIT</b>

### Garanties

- Nantissement de compte, d'assurance-vie, de compte-titre, cession de créances (notamment de marchés publics)	<b>1 %</b>
- Constitution d'hypothèque <sup>(4)</sup>	<b>Nous consulter</b>
- Expertise du bien hypothéqué	<b>à partir de 420,00 €</b>
- Mainlevée de garantie	<b>250,00 €</b>

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

### ÉPARGNE BANCAIRE

Livret Jeune	<b>3,20 %</b>
Livret A <sup>(5)</sup>	<b>3 %</b>
Livret de Développement Durable et Solidaire <sup>(5)</sup>	<b>3 %</b>
Livret d'Épargne Populaire <sup>(5)</sup>	<b>6,10 %</b>
Compte sur livret (Livret B)	<b>1 %</b>

### PLACEMENTS FINANCIERS

Bons de caisse et comptes à terme	<b>Taux libre à partir de 1 mois</b>
Plan d'épargne populaire	<b>Livret A + 1,5 %</b>

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (Griffon Protection)*	<b>20,00 € / an</b>
Cotisation à une offre d'assurance sur compte (Griffon Protection) <sup>(6)*</sup>	<b>11,50 € / an</b>
Cotisation à une offre d'assurance sur compte (Griffon Sécurité) <sup>(7)*</sup>	
18 - 35 ans	<b>8,00 €/an</b>
36 - 50 ans	<b>14,00 €/an</b>
51 - 59 ans	<b>30,00 €/an</b>
60 - 69 ans	<b>56,00 €/an</b>

\*réservé aux particuliers personnes physiques.

(6) Assurance décès accidentel, facultative. Nous consulter pour plus d'informations.

(7) Assurance décès, obligatoire en cas d'octroi d'un découvert autorisé. Nous consulter pour plus d'informations.

# RÉSOLURE UN LITIGE

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon accorde la plus grande importance à la qualité de ses services. Toutefois, en cas de désaccord, plusieurs recours sont proposés au client.

## 1. A la Caisse de Crédit Municipal de Toulon

**En premier lieu**, les réclamations sont à formuler par écrit auprès de votre agence, ou auprès du service commercial, [Place Besagne, Bâtiment A, 83000 TOULON](#).

**En second lieu**, si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence ou le service commercial, le client ou le service concerné peut transmettre la réclamation au responsable de la relation clientèle de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, à l'attention de :

[Monsieur le Directeur de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon](#)

- par courrier :

[Place Besagne - Bât A - 83000 TOULON](#)

- par courriel :

[service.relation.clientele@credit-municipal-toulon.fr](mailto:service.relation.clientele@credit-municipal-toulon.fr)

- par téléphone :

[04 94 18 96 00](tel:0494189600)

Un accusé de réception de la réclamation sera adressé au client, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, et une réponse dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la réclamation.

## 2. La Médiation

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel. A ce titre, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon est adhérente au service de médiation auprès du Comité de supervision de la médiation professionnelle.

Si le **différend persiste**, et qu'aucune solution n'a été trouvée auprès de l'agence ou du service relation clientèle, le client peut saisir par écrit, le [Médiateur de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon](#) :

- par courrier :

[Société de la Médiation Professionnelle  
Médiateur de la Consommation  
24 rue Albert de Mun - 33000 BORDEAUX](#)

- sur le site internet :

[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

Pour être recevable, le dossier du client doit notamment contenir les informations suivantes : les coordonnées du client, le nom complet de l'établissement de crédit, un exposé des faits et les copies des documents relatifs au litige (courriers, contrats, relevés bancaires...)

A réception des documents sur lesquels est fondée votre demande, le médiateur vous notifie, ainsi qu'à l'autre partie, par voie électronique ou par courrier simple, la réception de la demande de médiation. Si votre dossier n'est pas recevable au regard de la réglementation, le médiateur vous en informera dans un délai de trois semaines à compter de la réception de votre dossier. La médiation devra être terminée au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification précitée. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe.

Le médiateur ne traitera pas les litiges relatifs à la politique générale de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon (liberté de tarification, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle...)

La saisine du médiateur suspend les délais de prescription conformément à l'article 2238 du code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995.

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
4, Place de Budapest  
CS 92459  
75436 PARIS CEDEX 9  
[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

---

Autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation  
59, Bd Vincent Auriol  
Télédoc 042  
75013 PARIS CEDEX 113

*Définitions et dénominations des conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement (article D.312-1-1 du Code monétaire et financier modifié par le Décret n°2018-1175 du 18 décembre 2018).*

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS** : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)** : ensemble de services rendus par la banque ou l'établissement disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone ...) pour réaliser à distance tout ou partie des opérations sur le compte bancaire.

**Commission d'intervention** : 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 ...).

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

**Cotisation à une offre groupée de services** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation d'une offre groupée de services.

**Cotisation carte** : le compte est débité du montant de la cotisation de la carte.

**Emission d'un chèque de banque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par l'établissement.

**Emission d'un virement non SEPA** : le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).

**Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent)** : le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

**Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision** : le compte est débité des frais forfaitaires perçus par l'établissement pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité

directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Frais d'émission d'un chèque de banque** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour l'émission d'un chèque de banque.

**Frais d'envoi de chéquier** : le compte est débité des frais d'envoi d'un ou plusieurs chéquiers.

**Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement lorsque celui-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire.

**Frais d'opposition chèque (s) par l'émetteur** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour opposition sur un ou plusieurs chèques.

**Frais d'opposition chéquier (s) par l'émetteur** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour opposition sur un ou plusieurs chéquiers.

**Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.)** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement à chaque utilisation des services de banque à distance.

**Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement lorsqu'il informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé.

**Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement quand il informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision.

**Frais de mise en place d'un virement permanent** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un virement permanent.

**Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement quand l'ordre de virement permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant.

**Frais de recherche de documents** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte.

**Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement quand le solde disponible du compte est insuffisant pour

régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et que l'opération est rejetée.

**Frais par saisie administrative à tiers détenteur** : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure diligentée par un comptable public pour l'obtention d'une somme qui lui est due.

**Frais par saisie-attribution** : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due.

**Frais par virement occasionnel incomplet** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont absentes ou incorrectes.

**Frais par virement permanent** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour l'émission d'un virement permanent.

**Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet.

**Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour mettre en œuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France.

**Intérêts débiteurs** : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.

**Paiement d'un chèque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement.

**Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)** : le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.

**Paiement par carte (la carte est émise par la banque)** : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.

**Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)** : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)** : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

**Réception d'un virement** : le compte est crédité du montant d'un virement.

**Remise de chèque (s)** : le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques(s).

**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)** : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque)** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.

**Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque** : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence.

**Tenue de compte** : l'établissement tient le compte du client.

**Versement d'espèces** : le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)** : l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

# LA CAISSE DE CRÉDIT MUNICIPAL DE TOULON

Un réseau d'agences à votre service  
(SIRET 268 300 803 00197 - ORIAS 09 052 112  
www.credit-municipal-toulon.fr)

## TOULON (Siège social)

Pl. Besagne – Bât A - 83000 TOULON  
commercial@credit-municipal-toulon.fr  
04 94 18 96 00

## TOULON

8, pl. Louis Blanc - 83000 TOULON  
mayol@credit-municipal-toulon.fr  
04 94 03 57 03

## LA GARDE

ZAC Grand Var - av. Condorcet - 83130 LA GARDE  
grandvar@credit-municipal-toulon.fr  
04 94 21 50 77

## OLLIOULES

1242, av. Jean Monnet - 83190 OLLIOULES  
ollioules@credit-municipal-toulon.fr  
04 94 06 06 55

## PUGET-SUR-ARGENS

Espace Vernèdes n°6 - Chemin des Vernèdes  
83480 PUGET SUR ARGENS  
puget@credit-municipal-toulon.fr  
04 94 45 66 88

## MARSEILLE

7, av. André Roussin - Immeuble Ponant littoral C  
13016 MARSEILLE  
marseille@credit-municipal-toulon.fr  
04 91 09 82 72

## NICE

2, bd. Dubouchage - Palais Cauvin - 06000 NICE  
nice@credit-municipal-toulon.fr  
04 93 80 30 15

## AJACCIO

7, bd du Roi Jérôme - 20179 AJACCIO  
ajaccio@credit-municipal-toulon.fr  
04 95 21 51 64

## BASTIA

12, bd Paoli - 20200 BASTIA  
bastia@credit-municipal-toulon.fr  
04 95 31 38 54

Pour faire opposition (blocage) en cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement

- carte bancaire **0 892 705 705** Service 0,35 € / min + prix appel

- chéquier **0 892 683 208** Service 0,35 € / min + prix appel



**Crédit Municipal de Toulon**

GAGE DE CONFIANCE, DEPUIS 1821