



CONDITIONS TARIFAIRES PROFESSIONNELS

À COMPTER DU 1^{ER} AVRIL 2021

VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

La Banque Palatine a pris 4 engagements, manifestant ainsi sa volonté de vous apporter une qualité de service optimale.

- **Engagement n°1 : une relation personnalisée et directe avec votre chargé(e) d'affaires**

Votre chargé(e) d'affaires connaît parfaitement votre situation personnelle. Vous bénéficiez d'un accès direct par téléphone et par mail.

- **Engagement n°2 : un binôme à votre disposition et à votre écoute**

Votre chargé(e) d'affaires doit s'absenter ? Notre organisation à taille humaine nous permet de vous garantir un suivi continu de votre dossier. À cet effet, votre chargé(e) d'affaires et votre assistant(e) entreprise sont en mesure d'assurer la continuité des opérations.

- **Engagement n°3 : la prise en charge de vos demandes dans les 24 heures**

Vous avez une demande ? Si la réponse complète ne peut vous être apportée dans les 24 heures, un engagement de délai est indiqué. Vous êtes informé de l'avancement de votre dossier.

- **Engagement n°4 : nos experts viennent à votre rencontre pour vous apporter une réponse sur mesure**

Vous avez des besoins spécifiques. C'est pourquoi nous conjuguons nos compétences pour vous proposer des solutions personnalisées.

Vous trouverez, ci-après, les conditions tarifaires applicables à la clientèle des professionnels à compter du 1^{er} avril 2021. Vous pouvez également retrouver ces informations en agence et sur notre site www.palatine.fr.

Ce document indique les conditions et tarifs applicables aux principales opérations de la clientèle des Professionnels. Il n'est pas exhaustif et peut être modifié à tout moment.

Les montants, y compris en pourcentage, sont indiqués en euros et hors taxes.

Conformément aux stipulations du préambule de la convention de compte courant, la Banque et le Client conviennent expressément de se soumettre au régime dérogatoire prévu notamment aux articles L.133-2, L.133-24, L.314-12 et L.314-5 du Code Monétaire et Financier.

La refacturation des frais et droits, notamment de timbres, perçus au profit de l'autorité publique est donnée à titre indicatif et susceptible de variation en fonction de l'évolution des textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Pour toute demande, réclamation ou recours concernant les conditions et leur application, nous vous invitons à prendre contact avec votre interlocuteur habituel à la Banque Palatine.

Votre chargé(e) d'affaires se tient à votre disposition pour toute information complémentaire.

SOMMAIRE

DATES DE VALEUR

- 4 Opérations domestiques
- 4 Opérations internationales
- 5 Opérations de portefeuille commercial
- 5 Opérations sur comptes titres et valeurs mobilières

FONCTIONNEMENT DE COMPTE

- 5 Arrêtés et gestion de compte
- 6 Services courants
- 7 Incidents de fonctionnement

MOYENS DE PAIEMENT

- 9 Prélèvements
- 9 Opérations d'encaissement (au crédit)
- 10 Opérations de paiement (au débit)
- 12 Opérations de portefeuille

OPÉRATIONS INTERNATIONALES

- 14 Opérations de change
- 14 Opérations à destination de l'étranger (import)
- 15 Opérations en provenance de l'étranger (export)

CASH MANAGEMENT

- 16 Banque électronique
- 17 ePalatine paiement
- 17 Outils de cash management
- 17 Encaissement par carte bancaire

FINANCEMENTS

- 19 Besoins de trésorerie
- 19 Financements court, moyen et long terme
- 19 Crédit-bail
- 19 Gestion du poste client
- 19 Garanties reçues et données

OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES

- 20 Droits de garde
- 20 Opérations de Bourse
- 21 Souscription / rachat d'OPC
- 21 Opérations sur titres (en fonction du code ISIN)
- 21 Mouvements de titres (valeurs mobilières et TCN)
- 21 Avis et états
- 22 Divers

EXPERTISES

- 23 Ingénierie sociale
- 23 Ingénierie immobilière
- 23 Ingénierie financière
- 23 Desk clientèle

24 LEXIQUE

RELATION CLIENTÈLE

- 27 Résoudre un litige

DATES DE VALEUR

La date de valeur est la date de référence qui sert au calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs.
J correspond à la date de règlement interbancaire.

OPÉRATIONS DOMESTIQUES

OPÉRATIONS AU CRÉDIT

ESPÈCES

- Versement d'espèces Jour du versement

CHÈQUES

- Remise de chèque avant 12h30 1 jour ouvré après la remise

VIREMENTS

- Virement reçu J

PRÉLÈVEMENTS

- Remise de prélèvement reçue
- 2 jours ouvrés avant l'échéance J

OPÉRATIONS AU DÉBIT

ESPÈCES

- Retrait d'espèces Jour de l'opération

CHÈQUES

- Paiement de chèque J
- Chèque encaissé et retourné impayé J

VIREMENTS

- Virement émis J

PRÉLÈVEMENTS

- Paiement d'un prélèvement J

EFFETS

- Paiement d'un effet domicilié J

OPÉRATIONS INTERNATIONALES

OPÉRATIONS AU CRÉDIT

VIREMENTS

- Virement reçu en euro J
- Virement reçu en devise
- sans opération de change ou en devise d'un pays de l'UE J
- avec opération de change J+2 (jour de livraison des devises)

OPÉRATIONS AU DÉBIT

VIREMENTS

- Virement émis en euro J
- Virement émis en devise
- sans opération de change ou en devise d'un pays de l'UE J
- avec opération de change J-1

CHÈQUES

- Règlement de chèque émis en faveur de l'étranger Jour de l'opération

OPÉRATIONS DE PORTEFEUILLE COMMERCIAL

OPÉRATIONS AU CRÉDIT

- Remise d'effet, LCR ou BOR à l'escompte 1 jour calendaire après la date de la remise réception service portefeuille
- Effet à l'encaissement non échu ou remis au moins 12 jours calendaires avant l'échéance 4 jours calendaires après l'échéance (reportée s'il y a lieu)
- Effet échu ou remis à l'encaissement moins de 12 jours calendaires avant l'échéance 12 jours calendaires après la date de remise réception service portefeuille
- Mobilisation de créance née sur l'étranger 1 jour calendaire après la date de remise réception service portefeuille
- Mobilisation de créance Dailly 1 jour calendaire après la date de la remise réception service portefeuille

OPÉRATIONS AU DÉBIT

- Effet impayé (retour) escompte Débit valeur échéance
- Effet impayé (retour) encaissement Débit valeur échéance égale à la date de règlement

OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES

- Ordre de bourse La date de valeur est la date de dénouement de l'opération
- Ordre sur OPC La date de valeur est la date de dénouement de la valeur liquidative

FONCTIONNEMENT DE COMPTE

ARRÊTÉS ET GESTION DE COMPTE

Les comptes font l'objet d'un arrêté trimestriel. À l'occasion de ces arrêts, les montants perçus sont composés de la commission de mouvement de compte, de la commission sur le plus fort découvert, des intérêts débiteurs et éventuellement d'une pénalité de dépassement (Cf «Arrêtés de compte» ci-dessous).

SERVICES BANCAIRES DE BASE **Gratuit**

Ces services bancaires de base sont réservés pour les comptes ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article D312-5-1 et suivants du Code Monétaire et financier relatif au droit au compte. Ces services bancaires de base se composent des produits et services suivants : l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; un changement d'adresse par an ; la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; la domiciliation de virements bancaires ; la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; l'encaissement de chèques et de virements bancaires ; les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; 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'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'UE ; deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant le même service ; la réalisation des opérations de caisse. Le

service bancaire de base ne comprend pas la délivrance d'un chéquier ni l'octroi d'une autorisation de découvert.

FONCTIONNEMENT DE COMPTE

- Ouverture de compte **Gratuit**
- Frais d'actualisation de dossier administratif, juridique et comptable 300 €/an

ARRÊTÉS DE COMPTE

- Intérêts débiteurs
 - Ils sont calculés selon la formule suivante :
[somme de tous les soldes débiteurs en valeur X leur durée en jours X taux d'intérêt conventionnel] / 360
 - En l'absence de découvert autorisé ou formalisé, les intérêts débiteurs sont calculés sur la base du taux maximum réglementaire publié tous les trimestres au Journal Officiel.
 - Le taux d'intérêt conventionnel est calculé comme la somme d'un indice de référence et d'une marge. Toutefois, dans l'éventualité où l'indice de référence serait inférieur à 0, cet indice serait alors considéré comme étant égal à 0.
- Commission sur plus fort découvert
 - Commission mensuelle calculée sur le plus fort découvert de chaque mois et perçue en fin de trimestre
 - taux applicable sur le plus fort découvert 0,06 %
- Pénalité de dépassement
 - Commission mensuelle calculée sur la partie des débits comprise entre le montant du découvert autorisé et le plus fort découvert mensuel enregistré
 - taux minimum par mois 1,15%

GESTION DE COMPTE

- Commission de mouvement de compte (calculée sur les opérations enregistrées au débit du compte) maximum 0,06 %
 - minimum par trimestre 15 €
- Commission fixe de tenue de compte (tarif trimestriel) 15, 83 € / trimestre
- Frais de tenue de compte de dépôt inactif (compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) 30 €⁽¹⁾
- ⁽¹⁾ Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.
- Commission pour fusion de comptes (par arrêté) 23 € / trimestre
- Commission de mise en place et de renouvellement de forfaitisation de conditions 160 € par an

SERVICES COURANTS

RELEVÉS DE COMPTE

Ces commissions sont perçues trimestriellement, frais d'envoi inclus.

- Support papier
 - mensuel **Gratuit**
 - décadaire 8,15 €
 - journalier 52,80 €
- Extrait de compte à la demande ou au guichet 8,60 €

COURRIERS

- Changement d'adresse non signalé entraînant un retour de courrier 12,50 €

RENSEIGNEMENTS ET INFORMATIONS

FOURNITURE DE RENSEIGNEMENTS

- Renseignements commerciaux (+ frais engagés) 25,50 €
- Attestation 32,40 €
- Information des commissaires aux comptes (audit) 180 €
- Justificatif trimestriel des prestations facturées et soumises à TVA **Gratuit**

RECHERCHE DE DOCUMENTS

- Frais de recherche d'un document
(selon la complexité du dossier et le volume de recherches) minimum 15,50 €
- Photocopie (par pièce) 0,50 €

COFFRE-FORT

- Location de coffre-fort (selon volume) Nous consulter

DEMANDE D'IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA (ICS) 25 €

DIVERS

- Frais de fax – courrier – téléphone 8 €
- Tous frais de recherche 15,30 €

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

COMPTE

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé **Gratuit**
- Frais par procédure de saisie à tiers détenteur (avis et oppositions à tiers détenteur, oppositions administratives et saisies assimilées) 10% du montant dû au trésor public ou au créancier maximum 83,33 €
- Frais par saisie attribution ou conservatoire 110 €
- Frais pour saisie sur valeurs mobilières et droits d'associés 110 €
- Commission d'intervention : somme perçue par la banque 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 erronées, remise de chèque erronée, absence de signature, absence ou insuffisance de provision) dans la limite de 540 € par mois 9 € par opération

CHÈQUES

- Forfait⁽¹⁾ de frais par chèque rejeté par défaut de provision⁽²⁾
 - chèque inférieur ou égal à 50 € 25 €
 - chèque supérieur à 50 € 41,67 €
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision **Gratuit**
- Frais d'opposition par le client au paiement d'un chèque (perte, vol, utilisation frauduleuse, procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur)
 - par chèque 25,60 €
 - si plusieurs chèques 28 €
- Frais de mainlevée d'opposition
 - par mainlevée 16 €
- Frais de rejet de chèque par la Banque pour les motifs suivants :
décision judiciaire, chèque perdu ou volé, compte en opposition
 - par chèque 6,10 €

- Frais pour chèque présenté suite à une interdiction bancaire (interne ou externe)
 - par chèque 25,50 €
- Frais pour chèque présenté à l'encaissement et revenu impayé (sauf motif sans provision)
 - par chèque..... 16,29 €

PRÉLÈVEMENTS ET TIPSEPA

- Frais de rejet d'un prélèvement ou d'un TIPSEPA pour défaut de provision
 - inférieur ou égal à 20 € 100 % du montant
 - supérieur à 20 € 16,67 €
- Frais pour impayé sur prélèvement ou TIPSEPA remis à l'encaissement 15 €

EFFETS

- Rejet d'effet domicilié pour défaut de provision
 - par effet 26 €
- Retour impayé sur effet remis à l'encaissement ou à l'escompte (commission perçue à la même date que le débit de l'effet impayé)
 - par effet (+ coût du protêt éventuel) 21,40 €
- Rejet d'effet domicilié pour autres motifs 20 €

CESSIONS DE CRÉANCE LOI DAILLY

- Frais d'impayé par facture 22,50 €

MOBILISATION DE CRÉANCE NÉE SUR L'ÉTRANGER

- Frais d'impayé par facture 25 €

⁽¹⁾ Ce forfait comprend les frais de dossier, de chèque impayé, de lettre d'injonction, d'envoi en AR, de la déclaration Banque de France, des frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction bancaire, de mainlevée de l'interdiction bancaire, de blocage de provision pour régularisation et de délivrance du certificat de non-paiement.

⁽²⁾ Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent le premier rejet constitue un incident de paiement unique.

MOYENS DE PAIEMENT

PRÉLÈVEMENTS À LA BANQUE PALATINE

PRÉLÈVEMENT SEPA

CARACTÉRISTIQUES :

- Prélèvement en euro, initié par le créancier sur la base d'un mandat signé par le débiteur.
- La gestion et la conservation du mandat sont assurées par le créancier.
- Cette autorisation peut être générale pour des opérations de débits récurrents ou unitaires pour une opération de débit ponctuelle.
- Ce prélèvement s'effectue entre deux comptes situés dans l'espace SEPA.

AVANTAGES :

- Une référence d'identification de l'opération dans la limite de 35 caractères.
- Un motif de paiement jusqu'à 140 caractères.

PRÉLÈVEMENT SEPA INTERENTREPRISES (B2B)

- Le prélèvement SEPA interentreprises (SEPA Business-To-Business Direct Debit ou B2B) est réservé exclusivement aux règlements entre entreprises ou professionnels qui souhaitent régler tout ou partie de leurs transactions selon des conditions spécifiques.

Pour plus d'information : n'hésitez pas à contacter votre chargé(e) d'affaires.

ZONE SEPA (SINGLE EURO PAYMENTS AREA) : ESPACE UNIQUE DE PAIEMENTS EN EUROS, COMPOSE DES PAYS SUIVANTS :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'Etat de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, principauté d'Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT (AU CRÉDIT)

ESPÈCES⁽¹⁾

- | | |
|---|----------------|
| • Versement d'espèces | Gratuit |
| • Commission de manipulation de billets en nombre | |
| - en euro | 5 € |
| - en devise (tarification par devise) | 2,5 % et 5 € |

⁽¹⁾ Sous réserve de la disponibilité de ce service

CHÈQUES

- | | |
|--|----------------|
| • Remise de chèque | Gratuit |
| • Avis de sort | 19,50 € |
| • Copie d'une remise de chèque année en cours | 10,20 € |
| • Demande de copie antérieure | 12,70 € |
| - copie de chèque incluse dans la remise (tarif par chèque supplémentaire) | 0,50 € |

VIREMENTS SEPA

- | | |
|-----------------------|----------------|
| • Virement SEPA | Gratuit |
|-----------------------|----------------|

PRÉLÈVEMENTS (CORE OU B2B)

INTERNET OU TÉLÉTRANSMISSION

- par prélèvement	0,43 €
- par remise validée par l'agence	7 €
- par remise signée électroniquement	Gratuit
- frais de gestion de doublon de remises fichiers clients	15 €

SUPPORT PAPIER

• Prélèvement occasionnel	4,90 €
---------------------------------	--------

TIPSEPA

• Par TIPSEPA encaissé (+ commission de traitement du façonnier)	0,41 €
• Par anomalie de traitement	0,80 €

OPÉRATIONS DE PAIEMENT (AU DÉBIT)

ESPÈCES

• Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets	Gratuit
---	----------------

CHÈQUES ET CHÉQUIERS

CHÈQUES

• Copie recto d'un chèque	10,20 €
• Émission d'un chèque de banque	16,30 €
• Chèque émis non conforme (non signé, non daté...)	16 €

CHÉQUIERS

• Frais d'envoi de chéquier	Frais d'affranchissement en vigueur
• Frais de destruction	10,20 €

CARTES BANCAIRES

GAMME VISA AFFAIRES	Nous consulter
----------------------------------	-----------------------

GAMME VISA BUSINESS

• Cotisation annuelle (par carte)	
- Carte VISA Business (débit immédiat / débit différé)	60 €
- Carte VISA Gold Business (débit différé)	142 €
- Carte VISA Platinum Business	240 €
- Chainage de code confidentiel	9 €

AUTRES SERVICES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GAMMES

• Personnalisation des plafonds d'utilisation à l'ouverture du contrat	Gratuit
• Opposition pour perte ou vol	15,50 €
• Opposition pour usage abusif	41 €
• Réédition de code confidentiel	10,50 €
• Relèvement exceptionnel du plafond d'achat et/ou retrait	30,50 €
• Retrait au distributeur en France	Gratuit
• Commission de capture de carte	40,66 €
• Refabrication de carte	15,50 €

VIREMENT

L'offre s'articule autour de deux notions : le virement SEPA et le virement international.

VIREMENT SEPA

CARACTÉRISTIQUES

- Virement ordinaire libellé en euro.
- Échangé à l'intérieur de la zone SEPA, y compris en France, entre deux banques adhérentes aux règles du virement SEPA.
- Dont les coordonnées du bénéficiaire sont obligatoirement exprimées au format IBAN⁽¹⁾.
- Dont les frais d'exécution sont exclusivement en option « SHARE⁽²⁾ ».

AVANTAGES : Il permet la transmission au bénéficiaire, sans altération, d'information(s) mentionnée(s) par le donneur d'ordre qui peuvent être :

- Le motif du paiement dans la limite de 140 caractères.
- La référence d'identification de l'opération dans la limite de 35 caractères.
- Tout autre virement en euro échangé dans la zone SEPA.
- Les ordres de paiement avec l'option de frais « BEN » (ensemble des frais à la charge du bénéficiaire), étant désormais interdits au sein de l'EEE, les ordres émis et reçus avec cette option seront automatiquement transformés par nos soins en option « SHARE », avec application de nos frais et de ceux des correspondants. Aux tarifs indiqués, il convient éventuellement d'ajouter la récupération des commissions et frais réclamés par nos correspondants ainsi que ceux relatifs à une intervention particulière.

VIREMENT INTERNATIONAL

CARACTÉRISTIQUES :

- Tout virement ne répondant pas aux critères du virement SEPA, notamment le virement :
- Échangé avec un pays hors zone SEPA.
- Et/ou libellé dans une autre devise que l'euro.

⁽¹⁾ IBAN : « International bank account number », identifiant international d'un compte.

⁽²⁾ Partagé entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire : chacun paie respectivement à sa banque la part de frais de traitement relatifs à l'émission ou à la réception du virement facturée par celle-ci.

- Internet ou télétransmission
 - par virement ordinaire 0,23 €
 - par virement externe urgent y compris intra groupe (valeur jour) 6,90 €
 - par remise validée par l'agence 0,92 €
 - par remise signée électroniquement **Gratuit**
 - frais de gestion de doublon de remises fichiers clients 15 €
- Support papier
 - par virement occasionnel ordinaire 8 €
 - par virement externe urgent y compris intra groupe (valeur jour) 20 €

PRÉLÈVEMENTS ET TIPSEPA

- Paiement **Gratuit**
- Révocation d'un mandat 10 €
- Opposition 13,25 €
- Liste blanche / Liste noire Nous consulter
- Enregistrement d'un mandat B2B 10 €

EFFETS DOMICILIÉS

• Absence d'avis de domiciliation (par échéance)	25 €
• Mise en suspens de domiciliation (par domiciliation)	20,40 €
• Convention de paiement	Gratuit
• Par effet domicilié	Gratuit

OPÉRATIONS DE PORTEFEUILLE

CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour l'ensemble des opérations de portefeuille (escompte, mobilisation de créances commerciales ou financières, loi Dailly), les modalités techniques sont les suivantes :

Les agios sont calculés sur la durée réelle entre la date de remise et celle de l'échéance (éventuellement reportée) en la majorant de deux jours de banque sur une base de 360 jours.

- Agios minimum 5,80 € et/ou durée minimum 12 jours.
- Pour les billets financiers sur nos caisses : échéance non reportée; aucune commission n'est perçue. En cas de remboursement anticipé du billet, pénalité de 100 € minimum (nous consulter pour plus de renseignement).
- Le taux d'intérêt de l'escompte commercial ou financier est le taux d'escompte Palatine (Tes) majoré de la marge propre à chaque client.

Le Tes qui est déterminé quotidiennement est égal à : Euribor (ou Tibeur - taux interbancaire offert en euro) majoré d'une marge maximale de 0,50 % en fonction des conditions de marché.

Tibeur ou Euribor plancher : dans l'éventualité d'une variation à la baisse de Tibeur ou Euribor en dessous de 0, Tibeur ou Euribor sera alors considéré comme étant égal à 0.

- Pour l'ensemble des opérations de portefeuille (mobilisation de créances commerciales, loi Dailly, crédit de trésorerie, crédit moyen terme) non réglées à l'échéance et/ou impayées, une majoration du taux d'intérêt de trois points est appliquée.
- Majoration pour envoi à l'acceptation : 0,50 %
- Majoration pour prorogation : 0,50 %

EFFETS DE COMMERCE (LCR/BOR)

EFFETS À L'ENCAISSEMENT ET ESCOMPTE

• Internet ou télétransmission	
- par effet	0,57€
- par remise	4,50 €
- frais de gestion de remises fichiers clients	15 €
• Support papier	
- par effet	6 €
- par remise	15 €

CESSIONS DE CRÉANCES LOI « DAILY »

• Convention Dailly	51 €
• Cession escompte (par facture)	12,75 €
• Cession garantie (par facture)	9,50 €
• Par remise	35 €
• Notification de cession de créances	
- par notification (+ affranchissement)	24 €
• Commission de prorogation (par facture)	20,40 €
• Modification (par facture)	20,40 €
• Commission de mainlevée de notification	20,40 €
• Marché public ou privé	
- commission d'enregistrement de marché public ou privé	25,50 €
- commission de modification de marché public ou privé	51 €
- commission d'annulation de marché public ou privé	51 €

AUTRES OPÉRATIONS

• Effet modifié, prorogé (par effet)	20,40 €
• Effet irrégulier, commission de rejet (par effet)	14,30 €
• Demande d'avis de sort	
- par effet (+ récupération des frais externes)	19,50 €
• Effet réclamé (+ récupération des frais engagés)	
- détenu en portefeuille (par effet)	14,30 €
- parti au recouvrement (par effet)	25,50 €

OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Aux tarifs indiqués, il convient éventuellement d'ajouter la récupération des commissions et frais réclamés par les correspondants et banques des bénéficiaires ou donneurs d'ordre, ainsi que ceux relatifs à une intervention particulière.

Les conditions relatives aux opérations internationales s'appliquent également aux comptes ouverts dans nos livres par des non-résidents pour leurs opérations en France.

Les transferts pourront, au choix de la Banque, être effectués pour la contrevaletur de leur montant dans la devise du pays bénéficiaire.

MODALITÉS DE RÉPARTITION DES FRAIS ENTRE LE DONNEUR D'ORDRE ET LE BÉNÉFICIAIRE

« **Frais partagés** » **SHARE** : le donneur d'ordre supporte les frais d'émission de virement de la Banque Palatine et le bénéficiaire les frais d'encaissement de sa banque. Ce mode de répartition des frais est le plus souvent utilisé et est appliqué par défaut si les instructions du donneur d'ordre ne précisent pas clairement le type de frais associé à l'opération ou si le virement nécessite une opération de change préalable.

« **Tous frais à la charge du donneur d'ordre** » **OUR** : l'intégralité des frais, c'est-à-dire les frais de la Banque Palatine, les frais de la banque du bénéficiaire et les frais du correspondant, le cas échéant, sont à la charge du donneur d'ordre. Cette règle permet au bénéficiaire du virement de recevoir l'intégralité du montant de l'opération. Lorsque ce type de frais est choisi, le donneur d'ordre autorise la Banque Palatine à le débiter ultérieurement de frais complémentaires pouvant être réclamés par la banque du bénéficiaire ou par le correspondant étranger.

« **Tous frais au bénéficiaire** » **BEN** : les frais d'émission sont déduits du montant du virement effectué par la Banque Palatine, et le bénéficiaire paie les frais d'encaissement (cas spécifique d'accord entre donneur d'ordre et bénéficiaire).

Il est rappelé que contrairement aux opérations européennes et SEPA, l'identification des bénéficiaires requiert également l'identification de la banque du bénéficiaire (BIC Code) et les coordonnées de compte. Pour certaines destinations, les adresses des bénéficiaires sont également requises.

Les options OUR et BEN ne peuvent s'appliquer s'il y a une opération de change préalable.

OPÉRATIONS DE CHANGE

COMMISSION DE CHANGE

Cette commission s'applique à toute opération d'achat ou de vente de devises.

Tarification dégressive.

• Facturation minimum	20,25 €
• Jusqu'à 75 000 €	1/2 ‰
• Au-delà	1/4 ‰

DIVERS

• Commission de mise en place de ligne de trésorerie change pour Accédant direct	204 € par an
--	--------------

OPÉRATIONS À DESTINATION DE L'ÉTRANGER (IMPORT)

VIREMENT INTERNATIONAL

• Internet ou télétransmission	
- facturation minimum	14 €
- jusqu'à 75 000 €	0,10 ‰
- au-delà de 75 000 €	0,05 ‰ maximum 180 €
- par remise	3,50 €
• Support papier (tarif dégressif)	
- facturation minimum	21 €
- jusqu'à 75 000 €	0,10 ‰
- au-delà de 75 000 €	0,05 ‰
• Option : net de frais pour le bénéficiaire	18 €

- Commissions SWIFT 6,67 €
- Commission d'intervention pour ordre non conforme 17 €

OPÉRATIONS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER (EXPORT) CARTES (HORS CARTE AFFAIRES)

RETRAIT

- Retrait zone Euro **Gratuit**
- Retrait hors zone Euro en devises ou en euros
 - retrait à un distributeur 2,95 % + 3,20 €
 - retrait à un guichet bancaire 3,5 % + 5,20 €

PAIEMENT

Les paiements effectués en devise sont convertis en euros par le centre Visa aux conditions de change en vigueur le jour de l'opération.

- Zone Euro **Gratuit**
- Hors zone Euro en devises ou en euros
 - commission de change, transfert et traitement 2,95 %

CHÈQUES

PAIEMENT DE REMISES (FRAIS À LA CHARGE DU TIRÉ)

Chèques euro ou devises

- Commission de transfert (tarif dégressif + commission de change le cas échéant)
 - facturation minimum 20,25 €
 - jusqu'à 100 000 € 1 ‰
 - de 100 000 € à 150 000 € 1/2 ‰
 - de 150 000 € à 600 000 € 1/4 ‰
 - au-delà de 600 000 € 1/8 ‰

CASH MANAGEMENT

BANQUE ÉLECTRONIQUE

Abonnement mensuel

INTERNET

Accès via : www.epalatine.fr

ePalatine ENTREPRISES

Consultation et gestion des comptes en temps réel :

- suivi des opérations
- transfert et téléchargement de fichiers
- signature électronique de vos ordres
- gestion des pouvoirs.

Application mobile disponible sur iOS et Android pour :

- consulter vos comptes en temps réel, vos encours carte bancaire
- réaliser vos virements internes ou SEPA
- valider les ordres en attente dans votre parapheur.

ePalatine ENTREPRISES

- Consultation et virements de compte à compte **Gratuit**
- Consultation et gestion 45 €
- Consultation de vos portefeuilles titres **Gratuit**

ePalatine PARAPHEUR

- Envoi de fichiers par EBICS T et confirmation des ordres sur le parapheur ePalatine ENTREPRISES **Gratuit**

ePalatine TRADE

- Consultation et gestion des opérations de trade dont crédit documentaire Nous consulter

ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

ePalatine SUITE

Solution de consultation et gestion de flux bancaires.

- Abonnement 45 € (par mois)
 - Banque(s) supplémentaire(s) au-delà de 5 10 € (par mois et par banque)

ePalatine SUITE Notation (option Ellispère)

- Rapport standard 10 € (par rapport)
- Enquête 75 € (par enquête)

TÉLÉTRANSMISSION

- Frais de mise en place (minimum) 160 €

Sens Banque Palatine > client

- EBICS T et TS 60 €

Sens client > Banque Palatine

- EBICS T 50 €
- EBICS TS 30 €
- EBICST + ePalatine PARAPHEUR 40 €

- Option virements internationaux **Gratuit**

ePalatine DOCS

- Envoi d'ordres avec pièces jointes via EBICS TS Nous consulter

MOYENS D'AUTHENTIFICATIONS FORTES

ePALATINE CERTIFICATION (CERTEUROPE)

Certificat électronique pour effectuer vos télé-déclarations, échanger des documents dématérialisés, vous authentifier et signer vos ordres en ligne et via EBICS TS.

- Cotisation par certificat (tarification annuelle) 95 €
- Envoi d'un nouveau certificat (perte)..... 35 €

CERTIFICAT 3SKEY (SWIFT SECURE SIGNATURE KEY)

- Par token USB (tarification annuelle) 85 €

Nous consulter pour connaître les certificats acceptés par la Banque Palatine.

ePALATINE SECUR'CAP

- Mise à disposition du lecteur ePalatine SECUR'CAP pour la sécurisation des opérations en ligne
 - Premier lecteur SECUR'CAP..... **Gratuit**
 - Lecteur supplémentaire..... 12 €
- Mise à disposition d'une carte de validation..... **Gratuit**
 - Carte supplémentaire..... Nous consulter
- Frais de réédition du code confidentiel, de refabrication ou d'opposition sur la carte..... 10 €

ePalatine PAIEMENT

Abonnement mensuel - Perception trimestrielle sauf indication contraire

ENCAISSEMENT D'AVIS DE PAIEMENT

ePalatine PAIEMENT permet à vos clients de régler une facture, un avis d'échéance, un TIPSEPA, un coupon... directement sur internet, par la validation d'un mandat de prélèvement.

- Frais de mise en service Nous consulter
- Abonnement et accès à la plateforme de consultation des mandats signés 30 €
- Tarification par opération
 - SDD ponctuel (ONE OFF)..... 0,25 €

OUTILS DE CASH MANAGEMENT

GESTION CENTRALISÉE DE TRÉSORERIE

- Cash Pooling notionnel Nous consulter
- Cash Pooling physique..... Nous consulter

ENCAISSEMENT PAR CARTE BANCAIRE

ENCAISSEMENT EN MAGASIN

- Commission monétique Nous consulter
- Achat ou location de TPE (Terminal de Paiement Électronique) Nous consulter
- Acceptation Carte CUP (China Union Pay) Nous consulter
- Maintenance téléphonique (par trimestre) 4,66 €
- Impayé commerçant sur carte bancaire
 - France 25 €
 - Étranger 50 €
- Contrat inactif..... 20 € / mois

PLATEFORME D'ENCAISSEMENT E-COMMERCE P@YBY

- Pour transformer votre site web en site marchand et gérer les paiements en ligne de vos clients Nous consulter

SERVICE DE REPORTING

- Récapitulatif annuel des frais d'encaissements cartes **Gratuit**
- Relevé papier de vos encaissements cartes (tarification mensuelle)
 - Relevé décadaire **Gratuit**
 - Relevé hebdomadaire 20 €
 - Relevé quotidien 40 €
- Relevé dématérialisé (quotidien) **Gratuit**

FINANCEMENTS

BESOINS DE TRÉSORERIE

- Découvert autorisé ou facilité de caisse **Nous consulter**
- Commission sur le plus fort découvert **voir tarification «Arrêtés des comptes»**
- Pénalité de dépassement **voir tarification «Arrêtés des comptes»**

FINANCEMENTS COURT, MOYEN ET LONG TERME

- Frais d'étude et mise en place 0,50% avec un minimum de 500 €
- Révision annuelle des lignes existantes à partir de 500 €
- Frais d'avenant à partir de 100 €

CRÉDIT-BAIL

- Natixis Lease Nous consulter
 - crédit-bail mobilier
 - location financière
 - LOA
 - crédit-bail immobilier
 - lease-back
- Natixis Car Lease Nous consulter
 - location longue durée

GESTION DU POSTE CLIENT

- Cession escompte Dailly Nous consulter
- Escompte créances commerciales Nous consulter
- Natixis Factor / Gestion du poste client Nous consulter
 - renseignement commercial et recouvrement
 - assurance crédit
 - affacturage

GARANTIES REÇUES ET DONNÉES

GARANTIES REÇUES EN FRANCE

- Recueil de garanties : tarif en fonction de la garantie Nous consulter
(+ refacturation des frais engagés)

BESOINS DE TRÉSORERIE

- Découvert autorisé ou facilité de caisse **Nous consulter**
- Commission sur le plus fort découvert **voir tarification «Arrêtés des comptes»**
- Pénalité de dépassement **voir tarification «Arrêtés des comptes»**

FINANCEMENTS COURT, MOYEN ET LONG TERME

- Frais d'étude et mise en place 0,50% avec un minimum de 500 €
- Révision annuelle des lignes existantes à partir de 500 €
- Frais d'avenant à partir de 100 €

CRÉDIT-BAIL

- Natixis Lease Nous consulter
 - crédit-bail mobilier
 - location financière
 - LOA
 - crédit-bail immobilier

OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES

DROITS DE GARDE

Perçus annuellement et d'avance pour chaque compte titres en janvier sur la base de l'évaluation au 31/12 de l'année précédente.

- Commission proportionnelle 0,1939%
- Minimum de facturation par compte 25€
- Droit fixe par ligne pour les dépôts
 - en France 4,60 €
 - à l'étranger 12,50 €
- Les droits de garde sont gratuits pour les SOFICA distribuées par notre établissement et les EMTN émis et/ou distribués par notre établissement.
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif⁽¹⁾
(compte sans mouvement depuis plus de 5 ans) Application des droits de garde⁽²⁾

⁽¹⁾ Compte inactif au sens de l'article L312-19 du code monétaire et financier

⁽²⁾ Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

OPÉRATIONS DE BOURSE

ORDRE DE BOURSE (EURONEXT)

ORDRE DE BOURSE EURONEXT PARIS - BRUXELLES - AMSTERDAM - COURTAGE ET NEGOCIATION INCLUS	CTO
Commission proportionnelle (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	1,10 % du montant brut
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via E Palatine, espace Titres et Bourse)	0,28 % du montant brut
Minimum de facturation (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	12,75 €
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via E Palatine, espace Titres et Bourse)	5 €

- Ordre reçu en agence ou par téléphone non exécuté **Gratuit**

OPÉRATIONS DE BOURSE HORS EURONEXT

ORDRE DE BOURSE HORS EURONEXT PARIS - BRUXELLES - AMSTERDAM - COURTAGE ET NEGOCIATION INCLUS	CTO
Commission proportionnelle (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	1,25 % du montant brut
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via E Palatine, espace Titres et Bourse)	0,50 % du montant brut
Minimum de facturation (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	66,67 €
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via E Palatine espace Titres et Bourse)	8,33 €

- Ordre reçu en agence ou par téléphone non exécuté **Gratuit**

SOUSCRIPTION / RACHAT D'OPC

- Droits d'entrée ou de sortie Nous consulter
- Commission de règlement livraison
 - en France 35 €
 - à l'étranger 50 €

OPÉRATIONS SUR TITRES (EN FONCTION DU CODE ISIN)

	FRANCE	ÉTRANGER
Encaissement de coupons	Sans frais	7 % ad valorem 8,35 € minimum
Remboursement	Sans frais	Sans frais

FRANCE

- Attribution, échange, répartition
 - forfait par opération 18 €
- OPA / OPE, autres opérations sur titres
 - par opération et/ou notice d'émission Nous consulter
- Commission de règlement livraison
 - en France 35 €
 - à l'étranger 41,65 €

MOUVEMENTS DE TITRES (VALEURS MOBILIÈRES ET TCN)

- Réception franco **Gratuit**
- Transfert interne de titres **Gratuit**
- Transfert compte titres vers un autre établissement
 - frais par ligne :
 - transfert sur la France 12,50 €
 - transfert sur l'étranger 66,67 €

(majorés des frais éventuels facturés par les dépositaires étrangers)
- Minimum par compte titres
 - En France 66,67 €
 - À l'étranger 125 €
- Domiciliation billets de trésorerie (par billet) 33 €

AVIS ET ÉTATS

SUPPORT PAPIER

- Envoi d'avis d'opéré titres **Gratuit**
- Envoi de l'Imprimé Fiscal Unique Annuel **Gratuit**
- Relevé titres semestriel au 30/06 et 31/12 **Gratuit**
- Relevé titres mensuel 50 € / an
- Relevé titres trimestriel 20,80 € / an

SWIFT

- Relevé titres mensuel 50 € / an

DIVERS

- Frais de recherche (minimum) 50 €
(facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande)
- Récupération d'impôt dans le cadre de conventions internationales
 - coût 7 % ad valorem
 - minimum 34 €
- Autres opérations Nous consulter
- Délégation reporting Emir 350 €

La Banque Palatine a développé des expertises de haut niveau dans de nombreux domaines. N'hésitez pas à interroger votre interlocuteur habituel sur ces sujets.

INGÉNIERIE SOCIALE

ÉPARGNE SALARIALE

- Participation, intéressement
- Plan Épargne Entreprise (PEE)
Nos offres Palatine Essentiel et Palatine Carte Blanche sont de vrais leviers de motivation et de fidélisation des collaborateurs. L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux pour les employeurs et les salariés.
- Titres de service, Chèque de Table®, CESU préfinancés et chèques cadeaux
Nos offres de titres de services facilitent la vie des collaborateurs tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

ÉPARGNE RETRAITE

- Dispositif des articles 39 et 83 du CGI

ASSURANCES ET PROTECTION SOCIALE

- Assurance Homme Clé
L'assurance homme clé permet de protéger et pérenniser votre entreprise en bénéficiant d'un capital garanti en cas de disparition ou d'incapacité de travail de vos hommes clés.
- Assurance décès
- Prévoyance et frais de santé

INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

- Opérations de promotion immobilière
- Opérations de Marchands de Biens
- Crédit-Bail Immobilier
- Lease-Back
- Externalisation d'actifs au bilan
- Recherche d'optimisation du patrimoine

INGÉNIERIE FINANCIÈRE

Nos interventions en terme d'opérations de marché, de montage de financement structuré et dans le domaine des fusions/acquisitions font l'objet de conditions spécifiques.

- Opérations de marché (émission de titres, retrait ou introduction en bourse, OBSAR,...)
- Montage de financement structuré (LBO, OBO, acquisition,...)
- Fusions/acquisitions de sociétés cotées ou non cotées
- Transmission d'entreprises

DESK CLIENTÈLE

- Couverture de risque de taux pour vous prémunir contre les variations de taux d'intérêt
- Couverture de risque de change pour vous prémunir contre les risques liés aux variations de taux de change et ainsi sécuriser vos transactions
- Placement de vos excédents de trésorerie

● BÉNÉFICIAIRE

Personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.

● CLIENT

Personne morale qui est titulaire d'un compte ouvert dans les livres de la banque ayant la nature d'un compte de paiement et qui autorise une opération de paiement à partir de ce compte.

● COMPTE INACTIF AU SENS DE L'ARTICLE L.312-19 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER

Un compte est considéré comme inactif lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :

Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance durant une période de 12 mois pour les comptes de dépôt et de 5 ans pour les comptes titres, comptes sur livret et les livrets d'épargne réglementés.

Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement. Si le titulaire du compte est décédé, le compte est inactif à l'issue d'une période de 12 mois suivant le décès, au cours de laquelle aucun de ses ayants droit n'a informé l'établissement tenant le compte de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.

● COMPTE DE PAIEMENT

Compte ouvert par le client dans les livres de la banque et qui est utilisé pour effectuer des opérations de paiement.

● DATE DE VALEUR

Date de référence utilisée par le Prestataire de services de paiement pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités ou crédités sur un compte de paiement.

● DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ

Tout moyen technique fourni par la banque à son client pour l'utilisation d'un instrument de paiement (identifiant, mot de passe, code). Ce

dispositif, propre au client et placé sous sa garde, vise à l'identifier.

● ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (EEE)

Zone géographique regroupant les pays de l'Union européenne, le Liechtenstein, la Norvège et l'Islande.

● IDENTIFIANT UNIQUE

La combinaison, de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée à l'utilisateur de services de paiement par le prestataire de services de paiement, que l'utilisateur de services de paiement doit fournir pour permettre l'identification certaine de l'autre utilisateur de services de paiement et/ou de son compte de paiement pour l'opération de paiement.

● INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Dispositif personnalisé et/ou ensemble de procédures convenu entre le client et la banque qui permettent d'initier une opération de paiement et auquel le client a recours pour un ordre de paiement.

● JOUR OUVRABLE

Jour au cours duquel le prestataire de paiement du payeur ou du bénéficiaire impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement c'est-à-dire, du lundi au vendredi ou, pour les opérations réalisées au guichet, les jours d'ouverture de l'agence sous réserve des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations ou, pour les opérations réalisées au guichet, les jours et heures d'ouverture de l'agence sous réserve des jours de fermeture des systèmes interbancaires permettant le règlement des opérations de paiement.

● MOYEN DE PAIEMENT

Tous les instruments qui permettent au client de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

● OPÉRATION AUTORISÉE OU NON AUTORISÉE

Toute instruction du client donnée à la banque demandant l'exécution d'une opération de paiement.

● OPÉRATION DE PAIEMENT

Opération initiée par le Payeur ou le Bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du compte de paiement, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le Client et le Bénéficiaire.

● Opérations de paiement autres que celles visées à l'article L 133-1 du Code monétaire et financier : les services de paiement par chèques, les effets de commerce papier, les services de paiement libellés dans une devise d'un pays n'appartenant pas à l'Espace Economique Européen, les services de paiement permettant d'effectuer des opérations de paiement libellées en euros ou dans l'une des autres devises de l'Espace Economique Européen (entre d'une part l'EEE et d'autre part un pays n'appartenant pas à l'EEE ; entre d'une part Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les Iles Wallis et Futuna et un autre pays que la France), les virements internationaux, les virements SEPA échangés avec la Suisse et Monaco.

● OPÉRATION INEXÉCUTÉE OU MAL EXÉCUTÉE

Toute opération de paiement qui n'a pas été réalisée par la Banque ou dont l'exécution ne correspond pas à l'ordre de paiement du Client.

● ORDRE DE PAIEMENT

Toute instruction du client donnée à la banque demandant l'exécution d'une opération de paiement.

● PAYEUR

Personne physique ou morale qui autorise un ordre de paiement à partir d'un compte de paiement.

● PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT

Toute entreprise autorisée à fournir des services de paiement. Il s'agit notamment des établissements de crédit ou des établissements de paiement. La Banque est un prestataire de services de paiements.

● SERVICES BANCAIRES DE BASE

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire,
- la domiciliation de virements bancaires,

- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les paiements par prélèvement SEPA, Titre interbancaire de Paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,
- des moyens de consultation à distance du solde du compte,
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte,
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne,
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services
- la réalisation des opérations de caisse.

● SERVICE D'ÉMISSION D'INSTRUMENTS DE PAIEMENT

Service de paiement fourni par un prestataire de services de paiement tiers convenant par contrat de fournir au client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du Client.

● SERVICE D'INFORMATION SUR LES COMPTES

Service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du Client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banque(s).

● SERVICE D'INITIATION DE PAIEMENT

Service consistant à initier un ordre de paiement (virement) par un prestataire de services de paiement tiers, à la demande du Client, concernant son compte ouvert dans les livres de la Banque.

● SERVICE DE PAIEMENT

Ils sont définis à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier. Ils permettent d'effectuer les opérations de paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier. Ce sont tous les services offerts par la Banque au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement dans la limite des services offerts par la Banque.

● INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

Suite au Brexit, le Royaume uni ne fait plus partie de la Zone EEE

- Zone EEE (Espace Économique Européen), composé des pays de l'Union Européenne cités ci-dessous ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque.
- Zone SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'Etat de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, principauté d'Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.
- Zone EURO : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Lituanie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

RÉSOLURE UN LITIGE

La qualité de service est une des priorités de la Banque Palatine.

Vous pouvez être confronté à des dysfonctionnements dans l'utilisation de votre compte ou dans les services bancaires qui lui sont attachés. C'est pourquoi, la Banque Palatine met à votre disposition un service relation clientèle (Direction de la qualité) qui s'engage à apporter une réponse à votre réclamation ⁽¹⁾ sous dix jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de votre réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la banque Palatine vous répondra dans les quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai.

Elle offre également la possibilité d'accès à un service de médiation bancaire.

Celui-ci s'engage à vous apporter une réponse quand un accord n'a pas été trouvé avec votre agence ou avec le service relation clientèle.

• **Votre premier interlocuteur : contact en ligne au 0 810 123 128** (N° azur : prix d'un appel local) ou **contactli@palatine.fr**

• **Votre deuxième interlocuteur : service relation clientèle - direction de la qualité - Le Péripôle**
10 avenue du Val de Fontenay - 94131 Fontenay-sous-Bois cedex

• Votre dernier recours en cas de litige

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou du Service Satisfaction Clientèle, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans son champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur le site Internet de chacun des médiateurs concernés et pour les personnes physiques (particuliers) n'agissant que pour des besoins professionnels.

Le médiateur du crédit aux entreprises (entreprises, créateurs, chefs d'entreprise, commerçants, artisans ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou relative aux fonds propres.

Dossier à remplir en ligne sur le site <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers pour les litiges sur les services et placements financiers > hors assurance-vie (CTO, PEA, obligations, actions, OPC...), l'information des investisseurs, l'exécution des ordres (délais, contenu), les problèmes de tenue des comptes titres, etc.

PAR INTERNET

<https://www.amf-france.org/>

PAR COURRIER

Médiateur de l'AMF
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la bourse
75082 Paris Cedex 02

VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

POUR TOUTE QUESTION :
rendez-vous sur www.palatine.fr, rubrique « Contact »

Plus d'informations :
www.palatine.fr
 @banquepalatine



Société Anonyme au capital de 688.802.680 Euros - Une Société du Groupe BPCE - Siège social : 42, rue d'Anjou - 75382 Paris Cedex 08 - Tél : 01 55 27 94 94 - Siège administratif : Le Pérépôle - 10, avenue Val de Fontenay - 94131 Fontenay-sous-Bois Cedex - Tél : 01 43 94 47 47 - Immatriculation : 542 104 245 RCS Paris - CCP Paris 2071 - BIC BSPFFRPPXXX - Swift BSPF FR PP - N° TVA intracommunautaire FR77542104245 - Membre de la Fédération Bancaire Française et couverte par le fonds de garantie des dépôts et de résolution - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07 025 988 - Titulaire de la carte professionnelle « Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans détention de fonds » n° CPI 7501 2015 000 001 258 délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile de France - garantie financière délivrée par la CEGC - 16 rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense cedex - www.palatine.fr.