



CONDITIONS
TARIFAIRES /
PROFESSIONS
RÉGLEMENTÉES
DE L'IMMOBILIER

À COMPTER
DU 1^{er} AVRIL 2018



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 directe et personnalisée**

Votre chargé d'affaires connaît la situation de votre entreprise et vos besoins.
Vous bénéficiez d'un accès direct par téléphone et par mail.

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

Notre organisation à taille humaine nous permet de vous garantir un suivi continu de vos dossiers.
A cet effet, votre chargé d'affaires et votre assistant 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 vous est indiqué.
Vous êtes informé de l'état d'avancement de votre dossier.

→ **Engagement n°4 : nos experts viennent à votre écoute**

Vous avez des besoins spécifiques qui nécessitent une réponse sur-mesure.
Nous conjuguons nos compétences pour vous proposer des solutions adaptées et personnalisées.

Ce document indique les conditions et tarifs applicables aux principales opérations des Professions Réglementées de l'Immobilier. 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.

Vous trouverez, ci-après, les conditions tarifaires applicables aux Professions Réglementées de l'Immobilier à compter du 1^{er} avril 2018. Vous pouvez également retrouver ces informations en agence et sur notre site www.palatine.fr.

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

SOMMAIRE

■ ENCAISSEMENTS

- 4 Prélèvements à la Banque Palatine
- 4 Prélèvements émis
- 5 Virements reçus
- 5 TIPSEPA émis
- 5 Chèques remis à l'encaissement
- 5 Portefeuille commercial
- 5 Service d'encaissement de transaction par carte

■ RÈGLEMENTS

- 6 Virements émis
- 7 Prélèvements reçus
- 7 Chèques émis
- 7 Cartes bancaires
- 8 Portefeuille commercial

■ BANQUE ÉLECTRONIQUE

- 8 Internet
- 8 Télétransmission

■ GESTION QUOTIDIENNE DES COMPTES

- 9 Vie de compte
- 10 Incidents
- 10 Demande d'informations / recherche de documents

■ OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

- 11 Transferts à destination de l'étranger
- 11 Transferts en provenance de l'étranger
- 11 Chèques étrangers
- 12 Services aux syndicats de copropriétaires
- 12 Financements
- 12 Ingénierie sociale

■ DATES DE VALEUR

- 13 Principales dates de valeur

■ LEXIQUE

■ RELATION CLIENTÈLE

- 15 Résoudre un litige

Pour vos dossiers de financements, n'hésitez pas à nous consulter.

ENCAISSEMENTS

PRÉLÈVEMENTS À LA BANQUE PALATINE

PRÉLÈVEMENT EUROPÉEN OU SEPA DIRECT DÉBIT

■ 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'informations, n'hésitez pas à contacter votre chargé d'affaires.

PRÉLÈVEMENTS ÉMIS

■ INTERNET

- Par prélèvement externe ou interne (coût du service inclus dans l'abonnement transaction ou gestion) **Gratuit**
- Frais de remise **Gratuit**

■ TÉLÉTRANSMISSION

- Par prélèvement externe **Gratuit**
- Par prélèvement interne **Gratuit**
- Frais de remise **Gratuit**

■ SUPPORT PAPIER

- Externe occasionnel 7 € / ordre
- Interne occasionnel 7 € / ordre
- Externe permanent émis 1,02 €
- Interne permanent émis 1,02 €
- Révocation d'un ordre permanent **Gratuit**

■ SERVICE ASSOCIÉ

- Demande d'ICS (constitution et présentation d'un dossier à la Banque de France)
- à l'unité 20,28 € par ICS

VIREMENTS REÇUS

- > Virement reçu **Gratuit**

TIPSEPA ÉMIS

■ ePalatine PAIEMENT

- > Accès à la plateforme ePalatine Paiement + mobilité (frais d'installation) 1 000 €
- > Abonnement à la plateforme (dont accès GED et paiement mobile) 87 € par mois
- > Par opération ONE OFF
 - Gérance 0,22 €
 - Copropriété **Gratuit**
- > Par opération récurrente Nous consulter

■ TIPSEPA ÉMIS

- > Par TIPSEPA encaissé 0,33 €

■ ANOMALIE DE TRAITEMENT

- > Par anomalie 0,30 €

CHÈQUES REMIS À L'ENCAISSEMENT

- > Chèque en euro payable en France métropolitaine **Gratuit**
- > Chèque en euro payable dans les DOM TOM **Gratuit**
- > Carnet de remises de chèques personnalisées **Gratuit**
- > Remise de chèques non imputée ou chèque sans bordereau de remise 4,50 €

PORTEFEUILLE COMMERCIAL

■ LCR OU BOR

- > Remise à l'encaissement de LCR ou BOR (support papier) 6 €

■ LES SERVICES ASSOCIÉS

- > Impayé sur LCR ou BOR à l'encaissement 20,40 €
- > Rejet d'une LCR (effet irrégulier / commission de rejet) 14,30 €
- > Réclamation, prorogation ou changement de domiciliation 20,40 € / effet
- > Avis de sort 19,50 € / effet

SERVICE D'ENCAISSEMENT DE TRANSACTION PAR CARTE

- **ACHAT OU LOCATION DE TPE (TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE)** Nous consulter
- > Maintenance téléphonique 4,66 €
- > Commission monétaire Nous consulter

■ SERVICE DE PAIEMENT EN LIGNE

- > Pour transformer votre site marchand et gérer les paiements en ligne de vos clients Nous consulter
- > Relevé annuel des frais commerçants **Gratuit**
- > Relevé papier de vos encaissements cartes (tarification mensuelle)
 - Relevé mensuel **Gratuit**
 - Relevé décadaire 3 €
 - Relevé hebdomadaire 10 €
 - Relevé quotidien 25 €
- > Relevé dématérialisé (quotidien) **Gratuit**

RÈGLEMENTS

VOS VIREMENTS À LA BANQUE PALATINE

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

VIREMENT EUROPÉEN

■ CARACTÉRISTIQUES :

- Virement ordinaire libellé en euro ou en devise d'un état membre de l'UE.
- Échangé à l'intérieur de la zone SEPA⁽¹⁾, y compris en France, entre deux banques adhérentes aux règles du virement SEPA.
- Dont les coordonnées du bénéficiaire sont obligatoirement exprimées au format IBAN⁽²⁾.
- Dont les frais d'exécution sont exclusivement en option « share⁽³⁾ ».

■ **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 européen, notamment le virement :
- Échangé avec un pays hors zone SEPA.
- et/ou libellé dans une autre devise que l'euro ou une devise d'un État membre de l'UE.

⁽¹⁾ « Zone SEPA » (Single Euro Payments Area - Espace unique des paiements en euros). La zone SEPA couvre : les 28 pays de l'Union européenne: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovaquie, Suède ainsi que Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, République de Saint-Marin et Suisse, autres membres : Açores, Îles Canaries, Gibraltar, Guadeloupe, Guyane française, Madère, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélémy, Saint-Martin partie française, Saint-Pierre-et-Miquelon.

⁽²⁾ IBAN : « International bank account number », identifiant international d'un compte.

⁽³⁾ 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.

VIREMENTS ÉMIS

■ INTERNET

- Par virement externe ou interne
(coût du service inclus dans l'abonnement transaction ou gestion) **Gratuit**
- Frais de remise **Gratuit**

■ TÉLÉTRANSMISSION

- > Par virement externe **Gratuit**
- > Par virement interne **Gratuit**
- > Frais de remise **Gratuit**

■ SUPPORT PAPIER

- > Externe occasionnel émis 7 €
- > Interne occasionnel émis 7 €
- > Externe VGM accéléré (ordre reçu avant 12h) 20 €
- > Externe permanent émis 1,20 €
- > Interne permanent émis 1,20 €

■ SERVICE ASSOCIÉ

- > Mise en place d'un virement permanent **Gratuit**
- > Demande de retour de fonds 6 €

PRÉLÈVEMENTS REÇUS

- > TIPSEPA payé reçu au débit **Gratuit**
- > Prélèvement reçu au débit **Gratuit**
- > Changement de domiciliation de prélèvement **Gratuit**
- > Révocation d'un mandat 10 €
- > Liste blanche / Liste noire Nous consulter
- > Enregistrement d'un mandat B2B 10 €

CHÈQUES ÉMIS

- > Chèque tiré **Gratuit**
- > Envoi de chéquier par Chronopost ou recommandé Frais d'affranchissement en vigueur
- > Lettres chèques classiques ou banalisées (selon format et quantité - à partir de 2 000 et par multiples de 1 000) Sur devis
- > Chèque de banque 16,30 €

CARTES BANCAIRES

■ GAMME VISA AFFAIRES

- > Cotisations annuelles (par carte)
 - Carte VISA Affaires de paiement 57 €
 - Carte VISA Gold Affaires de paiement 140 €
 - Option débit différé (jusqu'à 60 jours) **Gratuit**
 - Option retrait **Gratuit**
- > Service relevé cartes (mensuel)
 - Papier **Gratuit**
 - Internet **Gratuit**
- > Service Mission Plus : gestion des notes de frais
 - Relevés notes de frais papier (mensuel)^[1] 1,60 €
 - Gestion des notes de frais en ligne (internet) « MEDIUM » **Gratuit**
 - Gestion des notes de frais intégrée (logiciel de gestion automatisée) « PREMIUM » Nous consulter
- > État statistique mensuel et annuel **Gratuit**

■ GAMME VISA BUSINESS

- > Carte Visa Business (débit immédiat/débit différé) 57 €
- > Carte Visa Gold Business 140 €

> Carte Visa Platinum Business	235 €
> 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 €

⁽¹⁾ Par carte

PORTEFEUILLE COMMERCIAL

> Paiement de domiciliation	
- avec avis	Gratuit
- sans avis	25 €

BANQUE ÉLECTRONIQUE

INTERNET

www.palatine.fr

ePalatine

Abonnement mensuel et perception trimestrielle hors frais d'accès internet et de communication.

■ COMPTE UNIQUE

> Gestion	9,90 € (ordres ponctuels)
> Transaction	38,80 € (ordres groupés)

■ COMPTES MULTIPLES (> À 1 COMPTE)

> Gestion	54,50 € (ordres ponctuels)
> Transaction	64,50 € (ordres groupés)

■ OPTION : VIREMENTS INTERNATIONAUX 12,40 € / option

■ OPTION : ACCÈS LIBERCHÈQUE **Gratuit**

ePalatine Docs Nous consulter

TÉLÉTRANSMISSION

■ ENVOI ET RETOUR D'ORDRES

> Abonnement EBICS T / EBICS TS	165,50 € / trimestre
> Autre protocole	Nous consulter

■ PALATINE CERTIFICATION (SIGNATURE EN AUTHENTIFICATION FORTE)

> ePalatine Certificat	
- Cotisation (tarification annuelle) par certificat	75 €
- Envoi d'un nouveau certificat (perte)	35 €

GESTION QUOTIDIENNE DES COMPTES

VIE DU COMPTE

> Ouverture de compte et de sous-compte	Gratuit
> Changement d'adresse	Gratuit
> Clôture de compte et de sous-compte	Gratuit
> Mise à jour juridique simple	15 €
> Mise à jour juridique	175 €
> Mise à jour complexe dont changement de garant	Nous consulter
> Cessation de garantie administrateur de biens	648 €
> Frais d'étude et de renouvellement des dossiers de crédit, court, moyen, long terme	à partir de 125 €
> 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.

> Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte sans mouvement depuis plus de 5 ans)	Application des droits de garde ⁽²⁾
--	--

⁽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.

■ CONDITIONS DE COMPTES

> Commission de mouvement (facturation trimestrielle)	0,52 %
> Taux de découvert	Nous consulter
> Commission du plus fort découvert	0,15 % / mois

■ FRAIS DE TENUE ET D'ARRÊTÉS DE COMPTES

> Frais de tenue de compte	20,40 € / trimestre
> Extraits de compte papier	
- Extraits de compte mensuels papier	Gratuit
- Extraits de compte décennaires papier	20 € / trimestre et par compte
- Extraits de compte quotidiens papier	100 € / trimestre et par compte
- Extraits de compte supplémentaires à la demande	3,60 € / extrait

INCIDENTS

■ RECOUVREMENT DES CRÉANCES

> Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	Gratuit
> Frais par saisie (attribution/conservatoire/valeurs mobilières ou avis tiers détenteurs)	146,50 €
> Opposition administrative	50,70 € / opposition
> 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 de provision) dans la limite de 540 € / mois	9 € / opération

■ REJET D'OPÉRATIONS

> TIPSEPA reçu rejeté pour défaut de provision ⁽¹⁾	16,67 €
> Prélèvement reçu rejeté pour défaut de provision ⁽¹⁾	16,67 €
> Rejet d'un virement émis non conforme ou sans provision (ordre non traité)	10,80 €

- > Forfait⁽²⁾ par chèque rejeté pour défaut de provision⁽³⁾
 - chèque inférieur ou égal à 50 € 25 €
 - chèque supérieur à 50 € 41,67 €
- > Lettre d'information préalable pour chèque sans provision **Gratuit**
- > Frais pour chèque présenté suite à une interdiction bancaire (interne ou externe)
 - par chèque 25,50 €

⁽¹⁾ 100 % du montant de l'opération si son montant est < ou = à 20 € ; 20 € TTC si son montant est > ou = à 20 €

⁽²⁾ 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, de délivrance du certificat de non-paiement.

⁽³⁾ 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.

■ IMPAYÉS SUR ENCAISSEMENT

- > TIPSEPA émis 14 €
- > Prélèvement émis 14 €
- > Chèque encaissé (motif autre que sans provision) 16,29 €
- > Oppositions par l'émetteur
 - Opposition sur chèque 11,20 € / chèque
 - Opposition sur une série de chèques 25,60 € sur une série continue ou non
 - Opposition sur avis de prélèvement 13,25 € / prélèvement
- > Mainlevée d'opposition 16 € / mainlevée

DEMANDE D'INFORMATIONS / RECHERCHE DE DOCUMENTS

■ DEMANDE D'INFORMATIONS

- > Information annuelle aux garants 60,80 € / document
- > Fourniture de renseignements aux experts-comptables et commissaires aux comptes minimum 167 €

■ DEMANDE D'ATTESTATIONS

- > Attestation de non-fusion de comptes
 - < à 10 comptes 56,80 € / attestation
 - > à 10 comptes 116,70 € / attestation
- > Attestation d'ouverture de compte Art55 **Gratuit**
- > Attestations diverses (existence de comptes, signatures habilitées, ICS...) 18,05 € / attestation

■ DEMANDE DE RECHERCHE SPÉCIFIQUE D'UN DOCUMENT

- > Document < à 1 an* 20 €
- > Document > à 1 an* 32 €
- > Recherche complexe* dont frais de recherche de nouveaux mandataires 94 €
- > Autres cas Nous consulter

* A la demande du client ou de toute administration habilitée

■ DIVERS

- > Frais de coursier ordinaire 15,50 €

OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

TRANSFERTS À DESTINATION DE L'ÉTRANGER

■ VIREMENT INTERNATIONAL

- > Virement libellé en euro ou une devise d'un état membre de l'UE et émis vers des pays hors zone SEPA
- > Virement émis en devise vers tous pays
- > Internet ou télétransmission (tarif dégressif)
 - facturation minimum 14 €
 - jusqu'à 75 000 € 0,10 %
 - au-delà de 75 000 € 0,05 %, maximum 180 €
- > Support papier (tarif dégressif)
 - facturation minimum 21 €
 - jusqu'à 75 000 € 0,10 %
 - au-delà de 75 000 € 0,05 %
- > Commission de change : cette commission s'applique à toute opération d'achat ou de vente de devises
 - facturation minimum 20,25 €
 - jusqu'à 75 000 € 1/2 ‰
 - au-delà de 75 000 € 1/4 ‰

■ COMMISSION D'INTERVENTION POUR ORDRE NON CONFORME

- > Frais de recherche 17 €

TRANSFERTS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER

■ VIREMENTS EUROS DANS LA ZONE SEPA AVEC BIC ET IBAN CORRECTS

- > Virement reçu d'un pays zone SEPA y compris en devise d'un Etat membre de l'UE sauf opération de change éventuelle sur la devise reçue **Gratuit**
- > Virement international reçu
 - facturation minimum 17 €
 - jusqu'à 75 000 € 0,10 %
 - au-delà de 75 000 € 0,05 %, maximum 180 €

CHÈQUES ÉTRANGERS

■ Paiement de remises de l'étranger import (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 ‰

■ Encaissement de remises sur l'étranger export

Chèques devises

- > Commission d'encaissement (+ commission de change le cas échéant)
 - minimum 20,40 €
 - maximum 109,10 €
- > Commission chèque impayé 74 €
- > Commission frais de port 7,80 €

SERVICES AUX SYNDICATS DE COPROPRIÉTAIRES

La Banque Palatine accompagne, depuis plus de 25 ans, les administrateurs de biens, syndics et agents immobiliers ainsi que leurs mandants, copropriétaires et propriétaires bailleurs, dans la gestion de leurs comptes et opérations bancaires. Elle a développé une gamme de produits et de services ainsi qu'une organisation dédiée aux besoins spécifiques des syndicats de copropriétaires :

- une convention de compte séparé pour gérer les recettes et dépenses courantes du syndicat,
- un compte livret A « copropriété » défiscalisé dans la limite de 76 500 €*,
- un compte épargne-copropriété travaux (CECOP), formule d'épargne sur livret, permettant de répondre à l'obligation de constituer un fond d'épargne de prévoyance pour financer les travaux de copropriété*,
- une tarification claire et adaptée.

* Sous réserve de la parution des décrets d'application Loi Alur

FINANCEMENTS

La Banque Palatine a développé des expertises de haut niveau et vous accompagne dans vos projets d'évolution à travers :

- une large gamme de crédits à moyen/long terme,
- une offre de crédit bail.

N'hésitez pas à interroger votre interlocuteur habituel sur ces sujets.

INGÉNIERIE SOCIALE

/ Épargne salariale

- > Participation, intéressement
- > Plan Epargne Entreprise (PEE)
- > Plan Epargne Retraite Collectif (PERCO)

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

- > Articles 39 et 83

/ 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

DATES DE VALEUR

La date de valeur est la date de référence qui sert pour le calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs. **J** correspond à la date de règlement interbancaire ou pour les chèques, à la date de comptabilisation.

PRINCIPALES DATES DE VALEUR

- > Remise de chèques en euro compensables en France métropolitaine + DOM (réception des vignettes avant 14h par notre prestataire agréé) **J+1 ouvré**
- > Remise de chèques en euro compensables sur les TOM **Crédit après encaissement**
- > Paiement par chèque en euro **J**
- > Émission de chèque de banque **J**
- > Remise d'effets, LCR ou BOR à l'escompte 1 jour calendaire après la date de la remise réception service portefeuille
- > 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
- > Prélèvement reçu **J**
- > Remise de prélèvement - 2 jours ouvrés avant l'échéance **J**
- > 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)**
- > 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**
- > Virement externe émis sur support papier **J**
- > Virement externe VGM accéléré **J (ordre reçu avant 12h)**
- > Virement interne émis **J**
- > Virement permanent **J**
- > TIPSEPA reçu **J**
- > TIPSEPA encaissé émis par la clientèle **J**

LEXIQUE DÉFINITIONS NON CONTRACTUELLES

> 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 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 visées à l'article L 133-1 du Code monétaire et financier : il s'agit des opérations effectuées sur la base des Services de paiement visés à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier.
- 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.

➤ 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 banques(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.

➤ **ZONE SEPA**

Pays de l'Union Européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et Monaco.

RELATION CLIENTÈLE



RÉSOLUDRE UN LITIGE



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

Vous pouvez également 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 dans un délai global inférieur à 2 mois (recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution du 15 décembre 2011).

■ **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 SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

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

palatine.fr

Twitter : @banquepalatine



**BANQUE
PALATINE** 
L'Art d'être Banquier

Société Anonyme au capital de 538.802.680 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 Péripôle 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 - Téléx 651 322 BSPPA -
BIC BSPFFRPPXXX - Swift BSPF FR PP - N° TVA
intracommunautaire FR7754210424 5 - 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 « Transactions sur
immeubles et fonds de commerce sans perception
de fonds, effets ou valeurs » n° T12620 délivrée par
la Préfecture de Police de Paris, garantie par la
CEGC - 16 rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 -
92919 la Défense Cedex - www.palatine.fr

