

# CONDITIONS TARIFAIRES / **PROFES- SIONNELS**

À COMPTER  
DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019



## **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.**

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

**Vous trouverez, ci-après, les conditions tarifaires applicables à la clientèle des professionnels à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019. Vous pouvez également retrouver ces informations en agence et sur notre site [www.palatine.fr](http://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 indicative 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 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

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

### ■ MOYENS DE PAIEMENT

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

### ■ OPÉRATIONS INTERNATIONALES

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

### ■ CASH MANAGEMENT

- 15 Banque électronique
- 16 Service d'encaissement de transactions et factures par carte

### ■ FINANCEMENTS

- 17 Besoins de trésorerie
- 17 Services liés aux dossiers de financement d'investissements
- 17 Crédit-bail
- 17 Gestion du poste client
- 17 Garanties reçues et données

### ■ OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES

- 18 Frais de tenue de compte
- 18 Droits de garde
- 18 Opérations de Bourse
- 18 Souscription / rachat d'OPC
- 19 Opérations sur titres (en fonction du code ISIN)
- 19 Mouvements de titres (valeurs mobilières et TCN)
- 19 Avis et états
- 19 Divers

### ■ EXPERTISES

- 20 Ingénierie sociale
- 20 Ingénierie immobilière
- 20 Salle des marchés

### ■ LEXIQUE

### ■ RELATION CLIENTÈLE

- 22 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

➤ Reçus en euro ..... J

➤ Reçus 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)

#### / CHÈQUES EXPORT

➤ Crédit après encaissement ..... Dès réception des fonds

➤ Encaissement par cash-letters ..... Nous consulter

## ■ OPÉRATIONS AU DÉBIT

### / VIREMENTS

- Emis en euro ..... J
- Emis 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 reportée

## 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 au 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre de chaque année.

A l'occasion de ces arrêtés, les montants perçus sont composés de la commission de tenue 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).

### ▲ SERVICE BANCAIRE DE BASE ..... Gratuit

Offre groupée de services. Conditions d'accès et services définis aux articles L312-1, D312-5 et D312-6 du code monétaire et financier. Services offerts dans le cadre du droit au compte.

### ▲ 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
- Commission de tenue de compte sans mouvement  
(tarif trimestriel, perception après 6 mois sans mouvement et jusqu'à 12 mois max.) ..... 67 €
- Frais de tenue de compte de dépôt inactif  
(compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) ..... 30 €<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> 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 entrepreneur individuel) ..... 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

- Domiciliation du courrier à l'agence (tarif annuel) ..... 102,50 €
- 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 €
- Réédition d'un tableau d'amortissement, attestation d'intérêt ou décompte de crédit ..... 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 €

## ▲ CHÈQUES

- Forfait<sup>(1)</sup> de frais par chèque rejeté pour défaut de provision<sup>(2)</sup>
  - 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
  - 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 prêt éventuel) ..... 21,40 €

## ▲ 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 €

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> 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 EUROPÉEN OU SEPA DIRECT DEBIT

/ 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 d'affaires.

### LA « ZONE SEPA » (SINGLE EURO PAYMENTS AREA - ESPACE UNIQUE DES PAIEMENTS EN EUROS) 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, Slovénie, 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-Barthélemy, Saint-Martin partie française, Saint-Pierre-et-Miquelon. La principauté d'Andorre et la Cité du Vatican depuis le 1er mars 2019.

## OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT (AU CRÉDIT)

### ■ ESPÈCES

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

### ■ 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

- Virement reçu en € ou dans une devise de l'UE (sauf opération de change éventuelle) ..... **Gratuit**

## ▲ PRÉLÈVEMENTS (CORE OU B2B)

### / INTERNET OU TÉLÉTRANSMISSION

- par prélèvement ..... 0,43 €
- par remise validée par l'agence ..... 6 €
- par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**

### / SUPPORT PAPIER

#### ➢ Liste

- par prélèvement ..... 5 €
- mise en place d'une liste ..... 30,60 €
- par remise ..... 13 €

#### ➢ Prélèvement permanent

- par prélèvement ..... 1,10 €
- mise en place ..... **Gratuit**
- révocation d'un ordre permanent ..... 10 €

- 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'une image chèque ou d'un chèque ..... 10,20 €
- Émission d'un chèque de banque ..... 16,30 €
- Chèque 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) ..... 57 €
- Carte Visa Gold Business (débit différé) ..... 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 €

## ■ VIREMENT

L'offre s'articule aujourd'hui 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, y compris en France, entre deux banques adhérentes aux règles du virement SEPA.
- > Dont les coordonnées du bénéficiaire sont obligatoirement exprimées au format IBAN<sup>(1)</sup>.
- > Dont les frais d'exécution sont exclusivement en option « share<sup>(2)</sup> ».

/ 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.

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

<sup>(2)</sup> 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 .....	7 €
- par remise signée électroniquement .....	<b>Gratuit</b>
> Support papier :	
- mise en place d'une liste .....	30,60 €
- par liste .....	20 €
- par virement ordinaire .....	0,92 €
- mise en place d'un virement permanent .....	<b>Gratuit</b>
- par virement permanent .....	0,92 €
- par virement occasionnel ordinaire .....	8 €
- par virement externe urgent y compris intra groupe (valeur jour) .....	20 €

## ■ PRÉLÈVEMENTS ET TIPSEPA

> Paiement .....	<b>Gratuit</b>
> Révocation d'un mandat .....	10 €
> Opposition .....	13,25 €
> Liste blanche / Liste noire .....	<b>Nous consulter</b>
> 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 e 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 e 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 €
> Support papier	
- par effet .....	6 €
- par remise .....	15 €

### / CESSIONS DE CRÉANCES LOI « DAILLY »

> 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 restitution de cession .....	24,50 € (+ frais d'envois postaux)
> Commission de mainlevée de notification .....	20,40 €
> Courrier pour avis d'échéance .....	5,10 €
> 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 €
<b>/ AUTRES OPÉRATIONS</b>	
> Effet envoyé à l'acceptation (par effet) .....	20,40 €
> 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 €
> Protêt	
- par effet (+ récupération des frais externes) .....	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.

Tarifification 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

- 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
  - 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)

### ■ RAPATRIEMENT (VIREMENT EUROPÉEN)

- Virement reçu d'un pays zone SEPA y compris en devise d'un État membre de l'UE ..... **Gratuit**  
*sauf opération de change éventuelle sur la devise reçue*

### ■ RAPATRIEMENT (VIREMENT INTERNATIONAL)

- Virement international
  - Facturation minimum ..... 17 €
  - Jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - Au-delà de 75 000 € ..... 0,05 %
  - Facturation maximum ..... 180 €

### ■ 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 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 e .....	1/8 ‰
/ ENCAISSEMENT DE REMISES EXPORT	
<b>Chèques devises</b>	
> Commission d'encaissement (+ commission de change le cas échéant) .....	1,20 ‰
- minimum .....	20,40 €
- maximum .....	109,10 €
> Commission chèque impayé .....	74 €
> Commission frais de port .....	7,80 €
/ ENCAISSEMENT PAR CASH-LETTERS	
> Italie .....	Nous consulter
> Allemagne, Belgique, Canada, Grande-Bretagne, Suisse .....	Nous consulter

## PORTEFEUILLE INTERNATIONAL

### ■ MOBILISATION DE CRÉANCE NÉE SUR L'ÉTRANGER

> Tarification	
- par effet .....	7,80 €
- par remise .....	30 €
> Modification par facture .....	20,40 €

## CASH MANAGEMENT

### BANQUE ÉLECTRONIQUE

Abonnement mensuel, perception trimestrielle sauf indication contraire.

#### ■ INTERNET

Accès via : [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr) > Espace client

- / ePalatine ENTREPRISES web et mobile
- 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, vos encours carte bancaire
- réaliser vos virements internes ou SEPA
- valider les ordres en attente dans votre parapheur.

/ ACCÈS EN MODE CERTIFIÉ (AVEC AUTHENTIFICATION FORTE)

> Consultation / gestion domestique et internationale / gestion à pouvoirs .....	42 €
--	------

/ ACCÈS EN MODE NON CERTIFIÉ (SANS AUTHENTIFICATION FORTE)

> Consultation / gestion interne .....	Gratuit
> Consultation / gestion interne / gestion externe domestique .....	45 €

/ EPALATINE TRADE

> Consultation et gestion des opérations de Trade dont crédit documentaire .....	12 €
--	------

/ EPALATINEBOURSE

> Consultation et gestion de vos portefeuilles titres .....	Gratuit
---	---------

## ■ ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

### / TÉLÉTRANSMISSION

➤ Frais de mise en place (minimum) .....	150 €
<b>Sens Banque Palatine &gt; client</b>	
- EBICS T et TS .....	60 €
<b>Sens client &gt; Banque Palatine</b>	
- EBICS T .....	40 €
- EBICS TS .....	30 €
➤ Option virements internationaux .....	<b>Gratuit</b>

## ■ SOLUTIONS DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

### / PALATINE CERTIFICATION

Certificat électronique pour effectuer vos télé-déclarations, échanger des documents dématérialisés et signer vos ordres en ligne.

➤ Cotisation par certificat (tarification annuelle) .....	80 €
➤ Envoi d'un nouveau certificat (perte) .....	35 €

Dans le cadre de la signature de vos ordres en ligne et selon le canal de transmission, la Banque Palatine accepte les certificats : CertEurope, ChamberSign, K.Sign (OpenTrust), 3Skey, Click & Trust et Certinomis. Pour tout autre certificat : nous consulter.

## SERVICE D'ENCAISSEMENT DE TRANSACTIONS ET FACTURES PAR CARTE

### ■ ENCAISSEMENT EN MAGASIN

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

### ■ SERVICE DE PAIEMENT EN LIGNE

➤ 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 .....	<b>Gratuit</b>
➤ Relevé papier de vos encaissements cartes (tarification mensuelle)	
- Relevé mensuel.....	<b>Gratuit</b>
- Relevé décadaire .....	3 €
- Relevé hebdomadaire .....	10 €
- Relevé quotidien .....	25 €
➤ Relevé dématérialisé (quotidien) .....	<b>Gratuit</b>



# FINANCEMENTS

## BESOINS DE TRÉSORERIE

- › Découvert autorisé ou facilité de caisse ..... nous consulter
- › Commission sur le plus fort découvert ..... voir tarification « Arrêtés de compte »
- › Pénalité de dépassement ..... voir tarification « Arrêtés de compte »

## 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)
- › Frais d'acte de nantissement, de gage et de délégation (+ refacturation des frais engagés) ..... 212,50 € /acte
- › Commission de mainlevée d'acte authentique ou sous-seing privé ..... 241,65 €
- › Information annuelle des garants ..... 60,80 €

### / GARANTIES DONNÉES FRANCE

- › Cautions émises, aval de traite
  - frais d'acte standard (+ refacturation des frais engagés) ..... 61 €
  - frais d'acte non standard (+ refacturation des frais engagés) (minimum) ..... 153 €
  - commission proportionnelle
  - coût ..... de 1 à 2,5%
  - minimum par mois ..... 17,10 €
  - frais en cas de prorogation, avenant, mainlevée partielle (minimum) ..... 61 €
- › Garanties à première demande ..... de 1,5 à 3%
- › Service de caution en ligne ..... Nous consulter

# OPÉRATIONS SUR COMPTES, TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES

## FRAIS DE TENUE DE COMPTE

- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte sans mouvement depuis plus de 5 ans) ..... Application des droits de garde<sup>(4)</sup>

<sup>(4)</sup> 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.

## 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 ..... 25,08 €
- Droit fixe par ligne pour les dépôts
  - en France ..... 4,60 €
  - à l'étranger ..... 10,87 €
- Les droits de garde sont gratuits pour les titres de notre gamme Palatine Asset Management, l'action Natixis et les SOFICA distribuées par notre établissement

## OPÉRATIONS DE BOURSE

/ ORDRE DE BOURSE SUR EURONEXT PARIS - BRUXELLES - AMSTERDAM - FRAIS DE COURTAGE ET DE NÉGOCIATION INCLUS

- Ordre exécuté
  - coût du montant brut ..... 1,10 %
  - minimum de facturation par compte ..... 12,75 €
- Ordre non exécuté ..... **Gratuit**
- Ordre exécuté via Palatine Bourse (coût du montant brut) ..... 0,28 %
  - minimum par opération ..... 5 €

/ ORDRES DE BOURSE HORS ZONE EURONEXT ..... Nous consulter

## SOUSCRIPTION / RACHAT D'OPC

- Droits d'entrée ou de sortie ..... Nous consulter
- Commission de règlement livraison
  - En France ..... 35 €
  - A l'étranger ..... 41,65 €

## OPÉRATIONS SUR TITRES (EN FONCTION DU CODE ISIN)

	FRANCE	ÉTRANGER
Encaissement de coupons	<b>Sans frais</b>	7 % ad valorem 8,35 € minimum
Remboursement	<b>Sans frais</b>	<b>Sans frais</b>
Souscription marché primaire	<b>Sans frais</b>	0,58 % ad valorem minimum de 34 € par opération
Souscription, réinvestissement, exercice	2 % ad valorem minimum de 10 € maximum de 100 €	4 % ad valorem minimum de 10 € maximum de 100 €

### / FRANCE

- Attribution, échange, répartition ..... 18 €
  - forfait par opération ..... 18 €
- OPA / OPE, autres opérations sur titres ..... 18 €
  - par opération et/ou notice d'émission ..... 18 €
- Commission de règlement livraison ..... 35 €
  - En France ..... 35 €
  - A 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 ..... **Gratuit**
    - frais par ligne :
      - transfert sur la France ..... 12,50 €
      - transfert sur l'étranger ..... 66,65 €
- (majorés des frais éventuels facturés par les dépositaires étrangers)
- Minimum par compte titres ..... 66,65 €
    - en France ..... 66,65 €
    - 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 ..... 7 % ad valorem
  - coût ..... 34 €
  - minimum ..... 34 €
- Autres opérations ..... Nous consulter
- Délégation reporting Emir ..... 350 €

# EXPERTISES

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)
- › Plan Épargne 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

## 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

## SALLE DES MARCHÉS

- › 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

# 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 BANCAIRE 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 gui-

- chet 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 offerts 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.

#### ➤ **ZONE SEPA**

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

# RELATION CLIENTÈLE



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

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 : votre agence**

■ **Votre deuxième interlocuteur : service relation clientèle - Le Péripole**  
10, avenue du Val-de-Fontenay - 94131 Fontenay-sous-Bois



## VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

**POUR TOUTE QUESTION :**  
rendez-vous sur [www.palatine.fr](http://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 - Télèx 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](http://www.palatine.fr)

