



BANQUE DES ETI,  
DE LEURS DIRIGEANTS  
ET BANQUE PRIVÉE

# CONDITIONS TARIFAIRES CLIENTÈLE PRIVÉE

À COMPTER DU 12 AVRIL 2020



# 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 conseiller**

Votre conseiller 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 conseiller doit s'absenter ? Notre organisation à taille humaine nous permet de vous garantir un suivi continu de votre dossier.

- **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 privée à compter du 12 avril 2020. Vous pouvez également retrouver ces informations en agence et sur notre site [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).**

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

- Abonnement à des services de banque à distance (internet) / ePalatine Particuliers ..... **Gratuit**  
(hors coût fournisseur d'accès Internet)
- Abonnement à des produits offrant des alertes  
sur la situation du compte par SMS ..... 2 €/mois - soit pour information 24 € par an  
(hors coût opérateur téléphonique sous réserve d'un abonnement gratuit à notre service ePalatine)
- Tenue de compte ..... 19 € par trimestre - soit pour information 76 € par an
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé) /  
Carte Visa Classic ..... 49 € par an
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) /  
Carte Visa Electron ..... 35 € par an
- Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique  
d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) ..... **Gratuit**
- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement incluse dans la  
cotisation annuelle des cartes Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite
- Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)  
- en agence (par virement) ..... 4,90 €  
- par Internet (par virement) ..... **Gratuit**
- Prélèvement :  
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA..... **Gratuit**  
- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA..... **Gratuit**
- Commission d'intervention ..... 8 € par opération avec un plafond de 80€ par mois

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1er, III de l'arrêté du 5 septembre 2018. Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-I-I A du COMOFI et l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation, sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées à un compte de paiement.

# SOMMAIRE

## **OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE**

- 6 Ouverture, transformation, clôture
- 6 Relevés de compte
- 6 Tenue de compte
- 6 Services en agence
- 7 Services bancaires de base
- 7 Prestations de base

## **BANQUE À DISTANCE**

- 8 Abonnement à des services de banque à distance
- 8 Internet (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)
- 8 Application mobile
- 8 Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par sms
- 8 Serveur vocal

## **MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT**

- 9 Cartes bancaires
- 9 Virements
- 10 Prélèvements
- 10 Chèques

## **OFFRES GROUPÉES DE SERVICES**

- 10 La Banque Palatine propose des services à la carte
- 11 Offre spécifique d'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière (OCF)

## **IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS**

- 11 Commission d'intervention
- 11 Opérations particulières
- 11 Incidents de paiement

## **DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**

- 12 Découverts et facilités de découvert
- 12 Crédits à la consommation
- 12 Crédits immobiliers

## **ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS**

- 13 Épargne bancaire
- 13 Placements financiers

## **ASSURANCES ET PRÉVOYANCE**

- 15 Assurance moyens de paiement
- 15 Contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance

## **OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER**

- 16 Cartes bancaires
- 16 Change
- 16 Virements
- 16 Virements émis
- 17 Virements reçus
- 16 Autres frais applicables à toutes ces opérations

## **17 INTERVENTIONS JURIDIQUES**

### **17 SUCCESSION**

### **18 DATES DE VALEUR**

### **19 LEXIQUE**

## **RELATION CLIENTÈLE**

- 23 Résoudre un litige

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

Les comptes font l'objet d'un arrêté trimestriel.

- Ouverture / Transformation / Clôture de compte de dépôt ..... **Gratuit**  
La **convention de compte** en vigueur est à votre disposition. Vous avez la possibilité d'en faire la demande à tout moment auprès de votre conseiller patrimonial. Vous retrouverez également l'intégralité des conditions générales de la convention sur le site internet [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).
- Service d'aide à la mobilité bancaire
  - Domilis (prise en charge des formalités administratives de changements de domiciliation bancaire) ..... **Gratuit**
  - Liste des opérations automatiques et récurrentes sur les 13 derniers mois (hors frais de port) ..... **Gratuit**Vous ouvrez un nouveau compte, nous nous chargeons de la domiciliation de tous vos virements et prélèvements. Vous déménagez, nous nous engageons à faciliter vos démarches de transfert de compte. N'hésitez pas à consulter votre conseiller patrimonial ou à vous reporter au « Guide de la mobilité », disponible sur le site internet [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).
- Transfert de compte dans une autre agence Palatine ..... **Gratuit**

## RELEVÉS DE COMPTE

Le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert sont indiqués sur votre relevé de compte.

- Relevé de compte papier (facturation trimestrielle)
  - mensuel ..... **Gratuit**
  - décadaire ..... 15 €
- Relevés de compte numérisés<sup>(\*)</sup> ..... **Gratuit**  
<sup>(\*)</sup> Relevés disponibles sous réserve d'être abonné au service ePalatine Particuliers (voir rubrique Banque à distance)
- Relevé annuel des frais bancaires ..... **Gratuit**  
Depuis janvier 2009, vous recevez une fois par an, un relevé des frais facturés sur votre compte au cours de l'année écoulée.
- Edition d'un extrait de compte à la demande au guichet ..... 10,20 €

## TENUE DE COMPTE

- Délivrance d'IBAN (RIB) ..... **Gratuit**
- Frais de tenue et de gestion de compte (par trimestre) ..... 19 €
- Frais pour compte sans mouvement (par trimestre, perception après 6 mois sans mouvement et jusqu'à 12 mois) ..... 50 €
- Frais de tenue et de gestion de compte de dépôt inactif (compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) ..... 30 €<sup>(1)</sup>
- Changement d'adresse non signalé entraînant un retour de courrier ..... 20 €
- Frais de manipulation d'un compte en devises ..... 2,5 % du montant avec un minimum de 6,10 €  
<sup>(1)</sup> Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

## SERVICES EN AGENCE

- Versement et retrait d'espèces dans les agences équipées ..... **Gratuit**  
(Pour les agences non équipées nous consulter)
- Frais de location de coffre-fort ..... Nous consulter
  - Volumes de 10 dm<sup>3</sup> à 1 700 dm<sup>3</sup>  
À titre d'exemple : 152 €/an payable d'avance pour un volume moyen de 20 dm<sup>3</sup> à 25 dm<sup>3</sup>

- Délivrance d'attestation (par demande)
  - Attestation simple ..... 18,40 €
  - Attestation complexe (attestation nécessitant des recherches importantes sur plusieurs comptes ou années) ..... 38,80 €
- Frais de recherche de documents (pour les recherches importantes, facturation en fonction des démarches à accomplir, devis gratuit sur demande) ..... minimum de 20 €

## 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 L.312-1 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 et des opérations en espèces (dépôts et retraits). Les services bancaires de base ne comprend pas la délivrance d'un chéquier ni l'octroi d'une autorisation de découvert.

## PRESTATIONS DE BASE

(Au sens des articles L 312-1 et D. 312-5 du Code Monétaire et Financier. Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.)

- L'ouverture et la clôture du compte ..... **Gratuit**
- La tenue du compte ..... Tarif standard <sup>(1)</sup>
- Un changement d'adresse par an ..... **Gratuit**
- La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ..... **Gratuit**
- La domiciliation de virements bancaires ..... **Gratuit**
- L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ..... Tarif standard <sup>(1)</sup>
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>
- Prélèvement (*frais par paiement d'un prélèvement SEPA*), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>
- Abonnement à des services de banque à distance (*internet, téléphone fixe, SMS, etc*) ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de la Banque ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de la Banque ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>
- Fourniture d'une carte de débit (*carte de paiement à autorisation systématique*) permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ..... Tarifs standards <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Se reporter aux tarifs indiqués dans **le présent encart**

## ABONNEMENT À DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE (INTERNET, TÉLÉPHONE FIXE, TÉLÉPHONE MOBILE, SMS, ETC.)

### INTERNET (HORS COÛT DU FOURNISSEUR D'ACCÈS À INTERNET)

#### MISE EN DISPOSITION

Accédez à l'ensemble de vos services en ligne via votre espace client ePalatine Particuliers sur [www.epalatine.fr](http://www.epalatine.fr)

- Abonnement à l'offre de consultation et gestion des comptes ..... **Gratuit<sup>(\*)</sup>**  
Sur ePalatine Particuliers, vous pouvez éditer des IBAN/BIC (RIB), télécharger vos écritures, émettre des virements de compte à compte et/ou externes (en France ou vers la zone SEPA)...
- (\*) Hors coûts de communication et d'abonnement, selon l'opérateur

#### APPLICATION MOBILE

L'application mobile vous permet de consulter vos comptes, réaliser des virements, obtenir des informations sur nos agences,...

- Application mobile (iPhone et Android) ..... **Gratuit<sup>(\*)</sup>**  
(\*) Hors coûts de communication et d'abonnement, selon l'opérateur

### ABONNEMENT À DES PRODUITS OFFRANT DES ALERTES SUR LA SITUATION DU COMPTE PAR SMS

- Alerte compte par SMS : grâce au service d'alerte SMS vous êtes informé du solde de votre compte sur votre mobile ..... **2 €/mois<sup>(\*)</sup>**  
(\*) Hors coût opérateur téléphonique et sous réserve d'être équipé d'un abonnement gratuit de banque à distance ePalatine Particuliers.

#### SERVEUR VOCAL

Grâce au service Audiotel, en composant le 0 892 89 15 15, vous consultez les informations récentes de votre compte par téléphone. Disponible sans abonnement, 7J/7 et 24h/24, il vous permet de connaître la position de votre compte principal, vos 3 dernières opérations au crédit, vos 4 dernières opérations au débit, vos opérations non encore débitées sur votre compte.

- Abonnement au serveur vocal de la Banque Palatine ..... **Gratuit**
- Coût de la communication (par minute<sup>(2)</sup>) ..... **0,34 €**

<sup>(2)</sup> Coût moyen observé susceptible de variation selon l'opérateur

# MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## CARTES BANCAIRES

Votre carte bancaire peut être à débit immédiat (votre compte sera débité à chaque utilisation), ou à débit différé (le débit de l'ensemble de vos achats sera effectué en fin de mois). Les cartes Visa internationales vous permettent d'effectuer des opérations à l'étranger. Vous pouvez également opter pour une carte haut de gamme, associée à de nombreux services (assurances, assistance...). Votre conseiller patrimonial se tient à votre disposition pour vous guider dans votre choix.

En cas de perte ou vol de votre carte, faites immédiatement opposition en appelant le 01 49 37 80 34 depuis la France (coût d'un appel local) ou le 00 33 1 49 37 80 34 depuis l'étranger (coût d'un appel émis de l'étranger vers la France selon pays), numéro joignable 7J/7 et 24h/24. Puis contactez votre conseiller patrimonial.

### COTISATION CARTE : ANNUELLE

- Carte supplémentaire sur un compte joint (à partir de la seconde carte détenue sur un compte joint, applicable sur la carte avec la cotisation la moins élevée) ..... 50 % de réduction
- Carte Visa Infinite
  - carte de paiement à débit différé ..... 330 €
- Carte Visa Platinum
  - carte de paiement à débit différé ..... 195 €
- Carte Visa Premier
  - carte de paiement à débit immédiat ou débit différé ..... 140 €
- Carte Visa Capitale
  - carte de paiement à débit immédiat ou débit différé ..... 72 €
- Carte Visa Classic
  - carte de paiement à débit immédiat ou débit différé ..... 49 €
- Carte Visa Electron ..... 35 €
- Carte de retrait Money (nationale) ..... 30 €

### OPÉRATIONS DIVERSES

- Refabrication de carte ..... 10 €
- Réédition du code confidentiel ..... 8 €
- Commission de dépassement de plafond ..... 30,60 €
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le porteur pour perte ou vol CB ..... **Gratuit**

### RETRAITS D'ESPÈCES/ PAIEMENTS

- Zone euro
  - retrait d'espèces en euro à un distributeur automatique avec une carte de paiement internationale ..... **Gratuit**
  - paiement en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale ..... **Gratuit**
- Hors zone euro: voir chapitre « **Opérations avec l'étranger** »

## VIREMENTS

### ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

- Cas d'un virement SEPA occasionnel
  - initié en agence ..... 4,90 €
  - initié par l'Internet ..... **Gratuit**
- Cas d'un virement SEPA permanent
  - mise en place initié en agence ..... 1,70 €
  - mise en place initié par l'Internet ..... **Gratuit**
- Virement externe urgent (valeur compensée jour) ..... 24€

**ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA VERS UN AUTRE COMPTE BANQUE PALATINE** ..... **Gratuit**

**RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA (OCCASIONNEL OU PERMANENT)** ..... **Gratuit**

**VIREMENTS AVEC L'ÉTRANGER** : voir chapitre « **Opérations avec l'étranger** »

## PRÉLÈVEMENTS

- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ..... **Gratuit**
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA ..... **Gratuit**
- Révocation d'un mandat de prélèvement :
  - sur un ICS (Identifiant Créancier SEPA) ..... **Gratuit**
  - sur un mandat ..... **Gratuit**
- Mise en place de Liste blanche/Liste noire ..... **Gratuit**
- Refus global de payer tout prélèvement ..... **Gratuit**

## CHÈQUES

En cas de perte ou vol de votre chéquier, contactez votre agence, en précisant les numéros des chèques perdus ou volés. En cas de vol, vous devez faire une déclaration au commissariat de police ou à la gendarmerie la plus proche du lieu de vol et faire parvenir à votre agence un double de cette déclaration.

- Frais d'opposition sur un ou plusieurs chèques par l'émetteur ..... 15 €
- Mise à disposition de chèquiers et de bordereaux de remises de chèques personnalisés ..... **Gratuit**
- Remise de chèque(s) ..... **Gratuit**
- Paiement d'un chèque ..... **Gratuit**
- Chèque remis à l'encaissement et retourné impayé pour absence de provision ..... **Gratuit**
- Chèque remis à l'encaissement et retourné impayé pour un motif autre que sans provision ..... 20 €
- Frais d'envoi de chéquier en courrier simple ..... **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier en recommandé ..... Frais d'affranchissement en vigueur
- Frais de conservation ou de destruction de chéquier(s) ..... **Gratuit**
- Demande de copie de chèque année en cours ..... 12,20 €  
+0.60€ par copie de chèque supplémentaire inclus dans la remise
- Demande de copie de chèque année antérieure à l'année en cours ..... 15,20 €  
+0.60€ par copie de chèque supplémentaire inclus dans la remise
- Avis de sort sur chèque à l'encaissement (par chèque) ..... 15,90 €
- Frais d'émission d'un chèque de banque (par chèque) ..... 16 €

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

### LA BANQUE PALATINE PROPOSE DES SERVICES À LA CARTE

Parce que la Banque Palatine attache beaucoup d'importance à la transparence et à la qualité de service, nous proposons à notre clientèle un accès à l'ensemble de nos produits et services à la carte. Vous choisissez, selon vos besoins, les offres qui correspondent à votre profil bancaire et êtes tarifés des seules offres utilisées.

Aucune offre groupée n'est commercialisée à la Banque Palatine. Votre conseiller patrimonial est à votre écoute pour vous proposer les produits et conseils sur mesure, adaptés à vos attentes.

### OFFRE SPÉCIFIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE (OCF)

- Cotisation à l'OCF (abonnement trimestriel) ..... 9 €

L'offre inclut les produits et services suivants : la tenue, la fermeture et , le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt, une carte de paiement à autorisation systématique (Visa Electron), quatre virements mensuels SEPA dont au mois un virement permanent ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité, deux chèques de banque par mois, un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement, un système d'alertes sur le niveau du solde du compte, la fourniture de relevés d'identité bancaire, le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu par l'article R.312-4-2, un changement d'adresse une fois par an.

- Plafonnement global des frais d'incidents pour les clients OCF ..... 16,50 € / mois
- Plafonnement des frais d'incidents pour les clients identifiés comme fragile  
mais non détenteurs d'OCF ..... 25 € / mois

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

### COMMISSION D'INTERVENTION

La commission d'intervention est une 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).

- Par opération ..... 8 €  
(plafond mensuel de 80 €)
- Pour les clients titulaires du Service bancaire de base  
- Par opération ..... 4 €  
(plafond mensuel de 20 €)
- Pour les clients titulaires d'une offre spécifique OCF  
- Par opération ..... 4 €  
(dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 €<sup>(1)</sup>)

<sup>(1)</sup> Inclus dans le plafonnement spécifique lié aux frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte.

### OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ..... **Gratuit**
- Frais par saisie attribution ..... 120 €
- Frais par saisie conservatoire ..... 120 €
- Frais par saisie valeurs mobilières ..... 120 €
- Frais par saisie administrative à Tiers Détenteur (SATD) ..... 10 % du montant de l'acte  
plafonné à 83,33 €

### INCIDENTS DE PAIEMENT

#### CARTES

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque ..... 40 €
- Commission de capture de carte ..... 50 €

#### PRÉLÈVEMENTS

- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision  
- prélèvement inférieur ou égal à 20 € ..... 100 % du montant  
- prélèvement supérieur à 20 € ..... 12 €

Les frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle est facturée séparément. Ce montant forfaitaire comprend les frais de rejet, la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement et les frais de représentation.

## CHÈQUES

Attention aux conséquences de l'émission d'un chèque sans provision ! Le rejet d'un chèque pour défaut de provision entraîne l'interdiction immédiate d'émettre des chèques sur l'ensemble de vos comptes, dans toutes les banques ainsi que l'inscription au Fichier Central des Chèques, recensant les personnes frappées d'interdiction bancaire. Cette interdiction s'applique pour une durée de 5 ans. La levée de l'interdiction peut cependant être obtenue à tout moment, dès la régularisation du chèque.

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ..... **Gratuit**
- Frais pour chèque présenté suite à une interdiction bancaire (interne ou externe - par chèque) ..... 35 €
- Forfaits de frais par chèque rejeté pour défaut de provision\*
  - chèque inférieur ou égal à 50 € ..... 22 €
  - chèque supérieur à 50 € ..... 42 €

Les frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle est facturée séparément. Ces forfaits comprennent les frais de dossiers, les frais de chèque impayé, la lettre d'information préalable à rejet, la lettre d'injonction au titulaire et au co-titulaire, les frais d'envoi en recommandé, la déclaration Banque de France, la certification de non-paiement, le blocage de provision, les frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction, les frais de mainlevée de l'interdiction bancaire.

\* 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.

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

### DÉCOUVERTS ET FACILITÉS DE DÉCOUVERT

Le solde de votre compte doit être créditeur. Une souplesse de trésorerie peut, toutefois, être accordée par la Banque. À cet effet, votre agence reste à votre disposition pour étudier de façon personnalisée votre demande. Le coût total de votre découvert dépendra alors de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur. Ce coût intégrera également les frais de dossier, le cas échéant.

Une commission mensuelle, appelée commission sur le plus fort découvert, s'ajoute au calcul des intérêts débiteurs. Son taux est de 1/10 % par mois.

#### FACILITÉ DE DÉCOUVERT

- Intérêts débiteurs au taux de ..... TBBP + 4 % à 6 %  
Le Taux de Base de la Banque Palatine (TBBP) est fixé à 3,74 % au 01/10/2019.
- Frais de mise en place d'une facilité de découvert ..... **Gratuit**

#### DÉCOUVERT AUTORISÉ

- Intérêts débiteurs au taux de ..... Nous consulter
- Frais de dossier pour mise en place de découvert autorisé ..... 1 % du montant de l'autorisation, avec un minimum de 35 €

#### DÉCOUVERT NON AUTORISÉ

Intérêts débiteurs dans la limite du taux de l'usure en vigueur calculé et publié chaque trimestre par la Banque de France et disponible sur le site internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) ainsi que dans votre agence.

### CRÉDITS À LA CONSOMMATION

- La Banque Palatine vous propose une large gamme de prêts personnels ..... Nous consulter
- Frais de dossier crédit à la consommation ..... 1,20 % du montant prêté minimum de 100 €

### CRÉDITS IMMOBILIERS

- La Banque Palatine vous propose une large gamme de prêts immobiliers ..... Nous consulter

#### FRAIS DE DOSSIER

- Prêt Épargne Logement ..... **Sans frais**

- Autres prêts ..... 1,20 % du montant prêté minimum de 600 €

## FRAIS DE GESTION

- Frais de recueil de garantie d'organisme de caution (+ frais engagés) ..... 195 €
- Frais d'acte de nantissement ou de délégation (+ frais engagés) ..... 255 €
- Demande de décompte de remboursement anticipé  
(pour les prêts mis en place avant le 1<sup>er</sup> juillet 2016) ..... 60 €
- Demande de décompte de remboursement anticipé  
(pour les prêts mis en en place à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2016)..... **Gratuit**
- Avenant ou offre modificative ..... 1,20 % du montant prêté  
minimum de 600 €
- Réédition d'un tableau d'amortissement ..... 30 €
- Frais de conversion d'un prêt à taux variable en prêt à taux fixe ..... 195 €
- Frais de mise en place de modularité des échéances ..... 38 €

# ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

## ÉPARGNE BANCAIRE

Placements à terme, assurance vie, PEA... de nombreuses possibilités de placements vous sont proposées afin d'optimiser votre patrimoine ou de préparer votre retraite. Consultez votre conseiller patrimonial afin de trouver la solution d'épargne la mieux adaptée à vos besoins. N'hésitez pas également à visiter notre site internet, pour y trouver les informations relatives aux solutions d'épargne : [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

### LA RÉMUNÉRATION DES COMPTES D'ÉPARGNE

Taux annuels en vigueur au 01.03.2020 susceptibles de variation.

- Livret A ..... 0,50 %
- Plan d'Épargne Logement (hors prime d'État, subordonnée à l'obtention d'un prêt) ..... 1 %
- Compte d'Épargne Logement (hors prime d'État) ..... 0,25 %
- Compte sur Livret ..... 0,05 %
- Livret de Développement Durable et Solidaire ..... 0,50 %
- Livret d'Épargne Populaire ..... 1 %
- Livret Jeune ..... 1,75 %

Vos intérêts sont servis annuellement.

### AUTRES SERVICES

- Ouverture / Clôture d'un compte d'épargne ..... **Gratuit**
- Frais de transfert d'un PEL, CEL vers un autre établissement (par transfert) ..... 100 €
- Palatine Épargne Plus, service de gestion d'optimisation de trésorerie ..... **Gratuit**

Palatine Épargne Plus vous permet de gérer efficacement vos excédents de trésorerie : lorsque le solde de votre compte excède un montant que vous avez déterminé, un virement est automatiquement déclenché vers le compte d'épargne de votre choix.

## PLACEMENTS FINANCIERS

### DROITS DE GARDE

Perçus tous les ans d'avance pour chaque compte-titres en janvier sur la base de l'évaluation au 31 décembre de l'année précédente.

Les droits de garde sont **gratuits** pour :

- les titres de notre gamme Palatine Asset Management
- l'action Natixis
- les SOFICA distribuées par notre établissement

- les EMTN émis par notre établissement
- les produits de défiscalisation émis par notre établissement.
- Commission proportionnelle ..... 0,2327 %
- Minimum de facturation par compte ..... 30,10 €
- Droit fixe par ligne pour les dépôts
  - en France ..... 5,52 €
  - à l'étranger ..... 13,05 €

#### TENUE DE COMPTE

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

#### OPÉRATIONS DE BOURSE

- Ordre de bourse Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam
- Courtage et négociation inclus
  - ordre exécuté en agence ou par téléphone ..... 1,32 % du montant brut - Minimum par opération de 15,30 €
  - ordre non exécuté ..... **Gratuit**
  - ordre exécuté via internet ..... 0,34 % du montant brut - Minimum par opération de 6 €
- Ordre de bourse hors Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam ..... 1,30 % du montant brut - Minimum par opération de 80 €

#### SOUSCRIPTIONS / RACHATS D'OPC

- OPC (droits d'entrée ou de sortie) ..... Nous consulter
- Commission de règlement livraison
  - en France ..... 42 €
  - à l'étranger ..... 50 €

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

- Exécutée en agence

	FRANCE	ÉTRANGER
Encaissement de coupons	<b>Sans frais</b>	8,40 % ad valorem minimum de 10,04 €
Remboursement	<b>Sans frais</b>	<b>Sans frais</b>
Souscription marché primaire	<b>Sans frais</b>	0,696 % ad valorem minimum de 40,80 € par opération
Souscription, réinvestissement, exercice	2,40 % ad valorem minimum de 12 € maximum de 120 €	4,80 % ad valorem minimum de 12 € maximum de 120 €

- Exécutée via Internet (sous réserve que l'OST soit réalisable sur ce canal)  
50% de réduction pa rapport aux tarifs des opérations sur titres exécutées en agence

#### AUTRES OPÉRATIONS SUR TITRES

- Attribution, échange, répartition (par opération) ..... Forfait de 21,60 €
- OPA/OPE, autres opérations sur titres ..... Minimum de 21,60 € (par opération et/ou notice d'émission)
- Commission de règlement livraison
  - en France ..... 42 €
  - à l'étranger ..... 50 €

#### MOUVEMENTS SUR TITRES - VALEURS MOBILIÈRES ET TITRES DE CRÉANCES NÉGOCIABLES

• Réception franco .....	<b>Sans frais</b>
• Commission d'entrée sur titres non-côtés dont PEA .....	204 €
• Transfert interne de titres .....	<b>Gratuit</b>
• Transfert compte titres vers un autre établissement :	
- frais par ligne	
• titres déposés en France .....	15 €
• titres déposés à l'étranger .....	80 €
- minimum par compte titres	
• en France .....	80 €
• à l'étranger .....	150 €
• Transfert PEA vers un autre établissement :	
- commission fixe .....	120 €
- frais par ligne	
• titres au porteur .....	12 €
• titres au nominatif .....	72 €
• Autres opérations sur PEA .....	Nous consulter

#### AVIS ET ÉTATS

• Avis d'opéré titres .....	<b>Gratuit</b>
• Imprimé Fiscal Unique annuel .....	<b>Gratuit</b>
• Relevé titres mensuel (par an) .....	60 €
• Relevé titres trimestriel (par an) .....	25 €
• Relevé titres semestriel au 30/06 et 31/12 .....	<b>Gratuit</b>

#### DIVERS

• Frais de recherche de documents (pour les recherches importantes, facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande) .....	Minimum de 60 €
• Étude patrimoniale personnalisée : tarif forfaitaire .....	900 €
• Récupération d'impôt dans le cadre des conventions internationales .....	8,4 % ad valorem Minimum de 40,80 €
• Autres opérations .....	Nous consulter

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

### ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT

- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement incluse dans la cotisation annuelle des cartes Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite.

Elle vous donne accès aux 10 garanties exclusives Banque Palatine. Renseignez-vous auprès de votre conseiller patrimonial ou sur [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

### CONTRATS D'ASSURANCE VIE, DE CAPITALISATION ET DE PRÉVOYANCE

- Contrats d'assurance vie et de capitalisation multi-supports .....
- Contrats de prévoyance .....

# OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

## CARTES BANCAIRES

Les paiements effectués en devises sont convertis en euros par Visa aux conditions de change en vigueur le jour de l'opération. Le montant de la transaction inclut les commissions et frais perçus par la banque locale.

- Zone euro
  - retraits d'espèces au distributeur automatique de billets ..... **Gratuit**
  - paiements par carte ..... **Gratuit**
- Hors zone euro (opérations en devises ou en euros)
  - retraits d'espèces au distributeur automatique ..... 2,95 % du montant + 3,20 €
  - retraits d'espèces aux guichets des banques ..... 3,50 % du montant + 5,20 €
  - paiements par carte ..... 2,95 % du montant

## CHANGE

Une commission de change(\*), calculée par tranche dégressive, s'applique à toute opération nécessitant l'achat ou la vente de devises.

Commission de change dégressive avec un minimum de 15,55 €

- jusqu'à 100 000 € ..... 0,50 %
- de 100 000 € à 150 000 € ..... 0,25 %
- de 150 000 € à 600 000 € ..... 0,125 %
- au-delà de 600 000 € ..... 0,0625 %

(\*) Sous réserve de disponibilité de la devise concernée

## VIREMENTS

Le virement SEPA correspond à un virement en euro vers/depuis un des pays de l'espace SEPA (y compris la France), entièrement automatisé avec coordonnées du bénéficiaire sous format BIC + IBAN. Son exécution nécessite l'utilisation, pour la banque émettrice et la banque bénéficiaire, d'un système d'échange interbancaire affilié SEPA.

La zone SEPA (Single Euro Payments Area) correspond à un espace unique de paiements en euro. Elle regroupe 34 pays : les 31 pays de l'Espace économique européen (28 états membres de l'Union européenne et l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), Suisse, Saint-Marin et Monaco. La principauté d'Andorre et la Cité du Vatican depuis le 1<sup>er</sup> mars 2019.

Le virement européen correspond à un virement en euro vers/depuis un des pays de l'Espace Économique Européen entièrement automatisé avec coordonnées du bénéficiaire sous format BIC + IBAN et non soumis à un système d'échange interbancaire affilié SEPA.

L'Espace économique européen (EEE) regroupe les pays de la zone euro ainsi que la Bulgarie, le Danemark, la Hongrie, l'Islande, le Liechtenstein, la Lituanie, la Norvège, la Pologne, la Roumanie, le Royaume-Uni (y compris Gibraltar), la Suède et la République Tchèque.

Le virement international correspond à un virement :

- reçu ou émis à l'intérieur de l'EEE libellé dans une devise de l'EEE différente de l'euro;
- ou en provenance/à destination d'un pays hors de l'EEE.

## VIREMENTS ÉMIS

### ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

(voir chapitre : « Moyens et opérations de paiement »)

### ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA (EN EUROS OU EN DEVISES)

- Commission de transfert avec un minimum de 18,60 € et commission de change le cas échéant et frais éventuels de correspondant
  - jusqu'à 100 000 € ..... 1,20 %
  - de 100 000 € à 150 000 € ..... 0,60 %
  - de 150 000 € à 600 000 € ..... 0,30 %
  - au-delà de 600 000 € ..... 0,15 %
- Frais de recherche pour ordre international non conforme ..... 20 €

## VIREMENTS REÇUS

**RÉCEPTION D'UN VIREMENT SEPA** ..... **Gratuit**

### RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA (EN EUROS OU EN DEVISES)

- Commission de rapatriement avec un minimum de 18,60 € et commission de change le cas échéant
  - jusqu'à 100 000 € ..... 1,20 ‰
  - de 100 000 € à 150 000 € ..... 0,60 ‰
  - de 150 000 € à 600 000 € ..... 0,30 ‰
  - au-delà de 600 000 € ..... 0,15 ‰

### AUTRES FRAIS APPLICABLES À TOUTES CES OPÉRATIONS

- Frais de Swift ..... 8,15 €

## INTERVENTIONS JURIDIQUES

- Émission caution simple (loyer)
  - frais d'acte ..... 70 €
  - commission d'engagement perçue trimestriellement ..... 2 % par an du montant de la caution
  - minimum de perception ..... 55 €
- Autres cautions émises (fiscales...)
  - frais d'acte ..... 125 €
  - commission d'engagement perçue trimestriellement ..... 2 % par an du montant de la caution
  - minimum ..... 105 €
- Frais d'acte de nantissement ou de délégation (+ frais engagés) ..... 255 €
- Frais d'envoi annuel de lettres pour les cautions (par an et par caution) ..... 70 €
- Commission de frais de mainlevée d'acte authentique ou sous seing privé ..... 290 €
- Recueil de garanties ..... Nous consulter

## SUCCESSION

- Frais de succession
  - 0,5 % des actifs successoraux à l'ouverture du dossier
  - minimum par dossier ..... 200 €
  - maximum par dossier ..... 800 €

# DATES DE VALEUR

La date de valeur est la date de référence qui sert de calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs. Elle intègre le délai de traitement nécessaire à la réalisation de certaines opérations.

**J** correspond à la date de règlement interbancaire.

OPÉRATIONS	Date de valeur au débit	Date de valeur au crédit
Dépôt ou retrait d'espèces	Retrait d'espèces : <b>J</b>	Dépôt d'espèces : <b>J</b>
Carte bancaire	Selon choix du débit de la carte (immédiat ou différé)	
Chèque	Paiement de chèque : <b>J</b> Paiement chèque de banque : <b>J</b> Chèque impayé en retour : <b>J</b>	Remise de chèques avant 12 h 30 : <b>J +1 ouv</b> maximum
Chèque avec l'étranger	Chèque import : règlement de chèques émis en faveur de l'étranger : <b>J</b>	Chèque export : - crédit après encaissement : dès réception des fonds - encaissement par cash-letters : nous consulter
Virement France	Émission : - d'un virement occasionnel ou permanent : <b>J</b> - d'un virement internet : • Réalisé avant 10 h 15 : <b>J</b> • Réalisé après 10 h 15 : <b>J +1 ouv</b>	Réception d'un virement : <b>J</b>
Prélèvement	Avis de prélèvement domicilié : <b>J</b>	
Virement SEPA	Émission d'un virement avant 10h15 : <b>J</b> Émission d'un virement après 10h15 : <b>J+1 ouv</b>	Réception d'un virement : <b>J</b>
Virement européen	Émission d'un virement : <b>J</b>	Réception d'un virement : <b>J</b>
Virement international - sans change - avec change	Émission d'un virement : <b>J</b> Émission d'un virement : <b>J-1 ouv</b>	Réception d'un virement : <b>J</b> Réception d'un virement : <b>J+2 ouv</b>
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	

**J** = jour de l'opération

**ouv** = traitement de l'opération à jour ouvré

Les termes et définitions présents dans le lexique sont issus, pour la majorité d'entre eux, des glossaires élaborés en juin 2010 dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF). Ces derniers sont disponibles sur le site [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr)

## ● AMORTISSEMENT

Remboursement prévu en une ou plusieurs fois d'un emprunt. Selon le type d'emprunt, il peut être étalé dans le temps ou effectué en une seule fois en fin de contrat.

## ● AUTORISATION DE DÉCOUVERT

Accord donné par la banque permettant de bénéficier d'un découvert d'un montant maximum déterminé et remboursable selon des modalités convenues d'avance, notamment dans la convention de compte de dépôt ou dans un contrat.

## ● AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

Autorisation écrite donnée par le client à sa banque de payer les prélèvements qui seront présentés par une société ou des créanciers désignés par l'autorisation.

## ● AVIS À TIERS DÉTENTEUR (ATD)

Procédure administrative (forme de saisie-attribution) permettant au Trésor Public ou à l'administration fiscale d'obtenir le blocage, puis le règlement, une fois le délai de contestation de deux mois expiré, de sommes qui lui sont dues au titre de certains impôts.

## ● CARTE À DÉBIT DIFFÉRÉ

Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats dont les montants sont débités, par la banque, généralement en fin de mois. Toutefois, les retraits sont débités au jour le jour.

## ● CARTE À DÉBIT IMMÉDIAT

Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats et/ou d'effectuer des retraits dont les montants sont généralement débités au jour le jour.

## ● CARTE DE RETRAIT

Carte délivrée par la banque permettant d'effectuer exclusivement des retraits de billets dans des automates bancaires (DAB/GAB).

## ● CHÈQUE DE BANQUE

Chèque émis par une banque à la demande du client, et dont le montant, immédiatement débité du compte de dépôt du client, est ainsi garanti. Les chèques de banque sont souvent exigés pour le règlement d'achats de montant élevé.

## ● CHÈQUE SANS PROVISION

Chèque émis sur un compte de dépôt dont le solde disponible ou le découvert autorisé est insuffisant pour régler le montant du chèque. L'émetteur se voit interdit d'émettre des chèques jusqu'à ce qu'il régularise sa situation. L'émission d'un chèque sans provision entraîne des frais bancaires et éventuellement des pénalités à payer au Trésor Public (si la régularisation n'a pas lieu dans un délai de 2 mois après l'interdiction). La provision doit être disponible dès l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation.

## ● CODE BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

Code permettant d'identifier une banque au niveau international. Il se trouve sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des opérations de virements et de prélèvements en France et à l'étranger.

## ● CODE IBAN (INTERNATIONAL BANK ACCOUNT NUMBER)

Code permettant d'identifier un compte bancaire au niveau international. Il se trouve sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des opérations de virements et de prélèvements en France et à l'étranger.

## ● CODE RIB (RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE)

Code permettant en France d'identifier les coordonnées bancaires d'un client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Désormais, y figurent également le code IBAN et le BIC. Il peut être communiqué par le client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement automatique des opérations (virements, prélèvements, TIP) sur son compte.

#### ● COTISATION CARTE

Frais perçus, en général annuellement, sur le compte du client pour la mise à disposition ou le renouvellement d'une carte bancaire et des services correspondants.

#### ● COUPON

Revenu perçu par le détenteur d'une obligation (intérêt) ou d'une action (dividende).

Par extension, il désigne les revenus distribués aux actionnaires d'une SICAV ou aux porteurs de parts de FCP.

#### ● CRÉDIT (ÉCRITURE DE CRÉDIT)

Opération comptable qui augmente le solde du compte, par exemple à la suite d'un virement reçu, d'un dépôt d'espèces, ou d'une remise de chèque.

#### ● DAB (DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS)

Automate permettant à un client de retirer des billets de banque au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

#### ● DATE D'OPÉRATION

Date à laquelle l'opération est effectuée par le client.

#### ● DATE COMPTABLE

Date à laquelle la banque enregistre comptablement l'opération sur le compte du client.

#### ● DÉBIT (ÉCRITURE DE DÉBIT)

Opération comptable qui diminue le solde du compte, par exemple à la suite de l'émission d'un chèque, d'un prélèvement ou d'un retrait d'espèces à un DAB.

#### ● DROIT AU COMPTE

Droit qui vous permet, si vous n'avez pas ou plus de compte de dépôt et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque de France de désigner une banque où vous pourrez bénéficier d'un compte et des services bancaires gratuits associés au droit au compte.

#### ● DROITS DE GARDE

Frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations...).

#### ● FRAIS

Montant prélevé par l'établissement de crédit au titre de la réalisation d'une opération ou de la fourniture d'un service.

#### ● FRAIS DE CONSERVATION OU DE DESTRUCTION DE CHÉQUIER

Frais perçus par la banque lorsque le titulaire du compte n'a pas retiré son chéquier dans le délai contractuellement fixé.

#### ● FRAIS DE LETTRE D'INFORMATION POUR COMPTE DÉBITEUR NON AUTORISÉ

Frais perçus par la banque qui envoie au client une lettre l'informant qu'il a dépassé le découvert autorisé que lui a octroyé la banque.

#### ● FRAIS DE SUCCESSION

Frais perçus par la banque pour le traitement et la gestion du dossier de succession lors du décès du titulaire du compte (envoi du relevé de compte au notaire, relation avec les ayants droit...).

#### ● FRAIS D'ENVOI ANNUEL DE LETTRES POUR LES CAUTIONS

Frais perçus par la banque auprès de la personne cautionnée lors de l'envoi obligatoire et annuel d'une lettre d'information, en cas de prêt à la personne qui s'est portée caution, précisant le montant du capital restant dû.

#### ● FRAIS POUR COMPTE SANS MOUVEMENT

Frais prélevé par la banque ou l'établissement de paiement lorsque le compte n'a pas enregistré d'opérations pendant une certaine période (6 mois).

#### ● INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement de découvert autorisé).

#### ● INTÉRÊTS CRÉDITEURS

Somme due au client au titre de ses comptes rémunérés ou de ses placements. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur.

## ● INTÉRÊTS DÉBITEURS

Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un solde négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur.

## ● LETTRE D'INJONCTION

Lettre adressée par la banque à un débiteur en lui demandant de régulariser sa situation, de ne plus émettre de chèque et de restituer les formules de chèque en sa possession. L'envoi de cette lettre est obligatoire lors de l'émission d'un chèque sans provision.

## ● MÉDIATEUR

Désigné par la banque, le médiateur est une personne indépendante, impartiale et tenue à la confidentialité, qui est chargée de recommander une solution amiable aux litiges rencontrés entre un particulier et sa banque. Après avoir épuisé les autres démarches (recours) auprès de l'agence et du service clientèle de l'établissement, le particulier peut saisir gratuitement le médiateur de son établissement pour les opérations liées au fonctionnement de son compte, les opérations de crédit ou d'épargne.

## ● MISE EN PLACE D'UNE AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

Enregistrement par la banque de l'autorisation de prélèvement donnée par le client. Elle est nécessaire et préalable au paiement des prélèvements.

## ● OPC PALATINE

Organismes de Placements Collectifs en Valeurs Mobilières inscrites au Guide des OPC Palatine.

## ● OPPOSITION ADMINISTRATIVE

Procédure administrative (forme de saisie-attribution) permettant au Trésor Public d'obtenir le blocage, puis le règlement, dans un délai de 15 jours, des sommes qui lui sont dues au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires.

## ● OPPOSITION (OU BLOCAGE) CARTE PAR LA BANQUE OU LE PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT

Opération par laquelle la banque ou l'établissement de paiement refuse toute transaction par carte, notamment, en cas d'utilisation abusive d'une carte par le titulaire.

## ● OPPOSITION (OU BLOCAGE) CARTE À L'INITIATIVE DU CLIENT

Opération par laquelle le titulaire de la carte demande son blocage à sa banque ou l'établissement de paiement en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte (utilisation frauduleuse du numéro de carte). Le titulaire de la carte doit formuler sa demande par tout moyen mis à disposition par la banque et la confirmer par courrier. Aucun autre motif ne peut être retenu pour demander une opposition.

## ● OPPOSITION CHÈQUE/CHÉQUIER PAR LE CLIENT

Opération destinée à empêcher le paiement d'un chèque lors de sa présentation en cas de perte ou de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque/chéquier ou lorsque le bénéficiaire du chèque est en situation de redressement ou de liquidation judiciaire.

L'émetteur d'un chèque, ou le titulaire d'un chéquier, doit faire opposition auprès de sa banque, par courrier, Internet ou téléphone puis confirmer son opposition par courrier. Aucun autre motif ne peut être retenu par la banque.

## ● OPPOSITION (OU BLOCAGE) SUR PRÉLÈVEMENT

Ordre du client de ne pas débiter le prélèvement sur son compte avant l'exécution de celui-ci. On parle également de révocation du prélèvement. L'opposition doit être formulée au plus tard le jour précédent le débit prévu du montant du prélèvement sur le compte.

## ● PRÉLÈVEMENT

Opération qui permet à la banque, conformément à l'autorisation de prélèvement donnée par le client, de payer un créancier en débitant son compte de dépôt.

## ● PRÉLÈVEMENT IMPAYÉ

Rejet d'un prélèvement par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour le régler.

## ● PRÊT

Opération par laquelle la banque met à la disposition d'un client une somme d'argent. En contrepartie, celui-ci verse à la banque des intérêts et divers frais et lui rembourse le capital selon des modalités déterminées dans un contrat. Les prêts sont de diverses formes, selon leur objet : prêt immobilier, prêt à la consommation (prêt personnel, prêt affecté...).

- **RÉCAPITULATIF ANNUEL  
DES FRAIS BANCAIRES**

Document adressé aux clients, récapitulant le total des frais perçus par la banque au cours de l'année passée au titre de la facturation des produits et services liés à leur compte.

- **RECHERCHE DE DOCUMENTS**

Prestation généralement payante de recherche et d'édition par la banque, à la demande du client, de documents concernant son compte (historique du compte, duplicata de relevés de compte, documents juridiques...).

- **REJET DE CHÈQUE**

Refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.

- **REJET DE PRÉLÈVEMENT**

Refus du paiement d'un prélèvement du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.

- **REMBOURSEMENT PÉRIODIQUE DE PRÊT**

Paiement à la banque, à l'échéance contractuelle convenue, d'une partie du capital et des intérêts auxquels s'ajoutent des frais d'assurance éventuels.

- **SAISIE-ATTRIBUTION**

Procédure juridique permettant à un créancier de se faire payer le montant de sa créance.

Le créancier doit nécessairement disposer d'un titre exécutoire (jugement). Il existe une somme insaisissable sur le compte (solde bancaire insaisissable) dans la mesure où ce compte est créditeur.

- **SOLDE DU COMPTE**

Différence entre la somme des opérations au débit et au crédit d'un compte. Le solde est dit créditeur (positif) lorsque le total de ses crédits excède celui de ses débits, et débiteur (négatif) dans le cas contraire.

- **TAUX D'INTÉRÊT**

Pourcentage permettant de calculer la rémunération d'une somme d'argent pour une période donnée (jour, mois, année).

- **TITRES AU NOMINATIF**

Contrairement au titre au porteur, le nom du porteur est enregistré dans les registres de la société émettrice.

- **TITRES AU PORTEUR**

La très large majorité des titres détenus en France le sont dans le cadre de titres « au porteur ».

Dans le cas de titres « au porteur », les titres sont inscrits auprès de votre intermédiaire financier.

- **VIREMENT**

Opération par laquelle un client donne l'ordre à sa banque de débiter son compte pour en créditer un autre. Il peut être occasionnel ou permanent.

## RÉSOUTRE 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<sup>(10)</sup> dans un délai global inférieur à 2 mois (Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 2011-R-05 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**
- **En dernier recours : la médiation**

Le médiateur vous répondra directement et vous fera connaître sa position dans un délai maximum de 3 mois. Le recours au médiateur est gratuit.

### **Le recours à la médiation se fait uniquement par écrit :**

- sur son site internet : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)
- par mail : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)
- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur - CS151 - 75422 Paris Cedex 09

En ce qui concerne les réclamations portant sur les Marchés des Instruments Financiers, vous pouvez également contacter le médiateur de l'AMF :

**Le médiateur de l'AMF - Autorité des Marchés Financiers**  
**17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.**

<sup>(10)</sup> Selon la recommandation de l'ACPR « une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation »

## VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

**POUR TOUTE QUESTION :**  
**rendez-vous sur [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr), rubrique « Contact »**

Les conditions indiquées sont applicables au 12 avril 2020.

Les conditions indiquées sont stipulées en euros, toutes taxes comprises lorsque celles-ci sont dues. À titre informatif, le taux de TVA est de 20 % au 1<sup>er</sup> janvier 2020. Outre les principaux services indiqués dans ce document, d'autres prestations peuvent être proposées. Le présent tarif peut être modifié à tout moment.

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.

Retrouvez l'ensemble des conditions tarifaires sur le site [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr)

Plus d'informations :

[www.palatine.fr](http://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 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 - 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](http://www.palatine.fr).