conditions tarifaires.

ENTREPRISES

À COMPTER DU 1ER JANVIER 2027

PALATINE
l'Art d'Être Banquier

promesse clientèle entreprises.

Depuis plus de 245 ans, Palatine construit avec ses clients, dirigeants d'entreprises, une relation durable basée sur la confiance et la proximité. Par le biais de ses 26 Centres d'affaires implantés partout en France métropolitaine et connaissant parfaitement l'économie régionale, Palatine vous assure de pouvoir compter sur une équipe d'experts entièrement engagée aux côtés de votre entreprise, tant au quotidien que dans votre stratégie de développement à long terme.

À VOTRE ÉCOUTE

Dans un monde en mouvement, vous écouter et vous proposer des solutions adaptées, innovantes et performantes pour votre entreprise, c'est le rôle de votre chargé(e) d'affaires.

IMPLIQUÉ ET PROACTIF

Votre chargé(e) d'affaires est votre interlocuteur stratégique et met à votre disposition toutes les expertises de Palatine nécessaires au développement de votre entreprise : investissements, gestion de trésorerie, financements, gestion des flux, croissance externe, international, immobilier... Il vous accompagne également dans vos enjeux de dirigeant, notamment dans l'évolution du capital et dans la transmission de votre entreprise.

ENGAGÉS ENSEMBLE

Notre exigence d'excellence au quotidien va de pair avec nos valeurs de responsabilité sociale et environnementale. Engagée aux côtés des entreprises pour faire face aux enjeux des transitions environnementales et sociétales, Palatine vous accompagne en vous proposant des solutions financières pertinentes pour la transformation écologique et sociale de votre entreprise.

EXIGENCE D'UNE RELATION DURABLE

Le fondement de Palatine est la construction d'une relation durable reposant sur la recherche de la meilleure performance pour vous et votre entreprise. Vous êtes en droit d'attendre l'excellence de notre part. Nous vous devons de respecter cette exigence.

Ce document indique les conditions et tarifs applicables aux principales opérations de la clientèle entreprises, associations et institutionnels. 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.314-5, L.314-12, L.133-2 et L.133-24 du Code Monétaire et Financier.
La refacturation des frais et droits, notamment de timbres, perçus au profit de l'autorité publique est donnée à titre indicatif et susceptible de variation en fonction de l'évolution des textes législatifs et réglementaires en vigueur.
Pour toute demande, réclamation ou recours concernant les conditions et leur application, nous vous invitons à prendre contact avec votre interlocuteur habituel à Palatine.
Votre chargé(e) d'affaires se tient à votre disposition pour toute information complémentaire.

sommaire.

DATES DE VALEUR
4 Opérations domestiques
4 Opérations internationales
5 Opérations de portefeuille commercial

FONCTIONNEMENT DE COMPTE
5 Arrêtés et gestion de compte
7 Services courants
8 Divers
8 Incidents de fonctionnement

MOYENS DE PAIEMENT
9 Opérations d'encaissement (au crédit)
10 Initiation de paiement
12 Opérations de paiement (au débit)

EXPERTISE CASH MANAGEMENT
14 Banque à distance
16 Cartes bancaires
18 Solutions d'encaissement
19 Gestion de trésorerie
19 Transmission de lignes magnétiques chèques

OPÉRATIONS INTERNATIONALES
20 Opérations de change
20 Opérations à destination de l'étranger (import)
21 Opérations en provenance de l'étranger (export)
22 Portefeuille international
23 Crédits documentaires
24 Avals-garanties et cautions sur opérations internationales
25 Autres services

FINANCEMENT
25 Financements court, moyen et long terme
25 Crédit-bail
25 Gestion du poste client
26 Garanties reçues et données

OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES
26 Droits de garde (frais de tenue de compte)
27 Opérations de bourse
27 Souscription / rachat d'OPC
28 Opérations sur titres
28 Mouvements de titres
28 Avis et états
29 Divers

EXPERTISES
29 Cash management
29 Ingénierie sociale
30 Ingénierie immobilière
30 Ingénierie financière
30 Desk clientèle

31 LEXIQUE

RELATION CLIENTÈLE
34 Résoudre un litige

35 VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS.

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

Chèques

- Remise de chèque avant 13h ..... 2 jours maximum

Virements

- Virement reçu ..... **J**

Prélèvements

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

Opérations au débit

Chèques

- Paiement de chèque ..... **J**
- Impayé reçu sur chèque impayé ..... **J**

Virements

- Virement émis ..... **J**

Prélèvements

- Paiement d'un prélèvement ..... **J**

Effets

- Paiement d'un effet domicilié ..... **J**

OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Opérations au crédit

Virements

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

Opérations au débit

Virements

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

Chèques

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

OPÉRATIONS DE PORTEFEUILLE COMMERCIAL

Opérations au crédit

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

Opérations au débit

- Effet impayé (retour) escompte ..... Débit valeur échéance
- Effet impayé (retour) encaissement ..... Débit valeur échéance 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. À l'occasion de ces arrêtés, les montants perçus sont composés de la commission de mouvement de compte, de la commission sur le plus fort découvert, des intérêts débiteurs et éventuellement d'une pénalité de dépassement (Cf «Arrêtés de compte» ci-dessous).

Services bancaires de base ..... **Gratuit**

Ces services bancaires de base sont réservés pour les comptes ouverts sur désignation de la Banque de France dans le cadre de l'article D312-5-1 et suivants du Code Monétaire et financier relatif au droit au compte. Ces services bancaires de base se composent des produits et services suivants : l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; un changement d'adresse par an ; la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; la domiciliation de virements bancaires ; la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; l'encaissement de chèques et de virements bancaires ; les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; des moyens de consultation à distance du solde du compte ; les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte[1], 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

(1) Non disponible à Palatine

internet et le retrait d'espèces dans l'UE ; deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant le même service ; la réalisation des opérations de caisse. Le service bancaire de base ne comprend pas la délivrance d'un chéquier ni l'octroi d'une autorisation de découvert.

Fonctionnement de compte

- Ouverture de compte ..... **Gratuit**
- Clôture de compte ..... 100 €
- Frais d'actualisation de dossier administratif, juridique et comptable (annuels)
  - Chiffre d'affaires < 15 M€ ..... de 500 € à 600 €
  - Chiffre d'affaires entre 15-50 M€ ..... de 600 € à 800 €
  - Chiffre d'affaires entre 50-500 M€ ..... de 1000 € à 1200 €
  - Chiffre d'affaires > 500 M€ ..... de 1200 € à 1500 €

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 et le diviseur est 365,
  - le taux d'intérêt conventionnel est calculé comme la somme d'un indice de référence et d'une marge.
- 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 ..... 0,10 %

- Pénalité de dépassement

Commission mensuelle calculée sur la partie des débits comprise entre le montant du découvert autorisé présent en fin de période et le plus fort découvert enregistré.

- taux minimum par mois ..... 1,15 %

Gestion de compte

- Commission de mouvement de compte ..... 0,075 % à 0,20 %
  - calculée sur les opérations enregistrées au débit du compte
  - minimum par trimestre ..... 85 €
- Commission fixe de tenue de compte (tarif trimestriel) ..... 112 €
- Frais de tenue de compte de dépôt inactif (compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) ..... 25 €[1] dans la limite du solde créditeur du compte
- Forfaitisation des conditions
  - Commission de mise en place ou de renouvellement ..... Minimum 185 €
  - Forfait des conditions (selon périodicité) ..... Nous consulter

Arrêtés de compte devise

- 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 journalier de la devise auquel s'ajoute une marge de 4 %,

(1) Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

- Le taux d'intérêt conventionnel est calculé comme la somme d'un indice de référence et d'une marge.

- 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 ..... 0,10 %

Gestion de compte devise

- Commission de mouvement de compte (calculée sur les opérations enregistrées au débit du compte) ..... 0,075 % à 0,20 %
- Commission fixe de tenue de compte (tarif trimestriel) ..... 108 €

SERVICES COURANTS

IBAN virtuel

Faciliter l'identification de l'émetteur d'un virement et optimiser vos réconciliations comptables.

- Frais de mise en place ..... 1500 €
- Frais d'abonnement mensuel ..... 250 €
- Commission de traitement par virement reçu sur un IBAN VIRTUEL ..... 0,20 €

Relevés de compte

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

- Support papier
  - mensuel ..... **Gratuit**
  - décadaire ..... 42 €
  - journalier ..... 125 €
- Édition d'un extrait de compte à la demande ou au guichet ..... 10 €
- Édition de relevé de compte papier en complément des relevés électroniques ..... 4 € par mois

Courriers

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

Renseignements et informations

Fourniture de renseignements

- Renseignements commerciaux (+ frais engagés) ..... 25,50 €
- Attestation ..... 32,40 €
- Information des commissaires aux comptes (audit) ..... 215 €
- 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 recherche) ..... minimum 15,50 €
- Photocopie (par pièce) ..... 0,50 €

Coffre-fort

- Tarifs annuels
  - 10 à 15 dm^3 ..... 118 €
  - 20 à 25 dm^3 ..... 140 €
  - 35 à 45 dm^3 ..... 188 €
  - 55 à 85 dm^3 ..... 290 €
  - 95 à 145 dm^3 ..... 370 €
  - Sup à 165 dm^3 ..... 553 €

DIVERS

- Frais de courrier - téléphone ..... 8 €
- Tout frais de recherche ..... 15,30 €

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

Compte

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ..... **Gratuit**
- Frais par procédure de saisie à tiers détenteur (avis et oppositions à tiers détenteur, oppositions administratives et saisies assimilées) ..... 10 % du montant dû au trésor public ou au créancier (maximum 83,33 €)
- Frais par saisie attribution ou conservatoire ..... 110 €
- Frais pour saisie sur valeurs mobilières et droits d'associés ..... 110 €
- Commission d'intervention : somme perçue par la Banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, remise de chèque erronée, absence de signature, absence ou insuffisance de provision) dans la limite de 570 € par mois ..... 9,5 € par opération

Chèques

- Forfait[1] de frais par chèque rejeté pour défaut de provision[2]
  - chèque inférieur ou égal à 50 € ..... 15,50 €
  - chèque supérieur à 50 € ..... 32,16 €
- 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 judicaire du porteur)
  - par chèque ..... 22 €
  - si plusieurs chèques ..... 30 €
- 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 TIP SEPA

- Frais de rejet d'un prélèvement ou d'un TIP SEPA pour défaut de provision
  - inférieur à 20 € ..... 100 % du montant

Ces rejets ne donnent pas lieu à la perception d'une commission d'intervention

  - supérieur ou égal à 20 € ..... 7,16 €

Ces rejets n'intègrent pas la commission d'intervention, elle sera facturée séparément.

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

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

Les frais de rejet ainsi que la commission d'intervention liée à cet incident ne sont pas facturés si la Banque est en mesure d'identifier qu'il s'agit d'une représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision. A défaut, ces frais (incluant frais de rejet et commission d'intervention) seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

- Frais pour impayé sur prélèvement ou TIP SEPA remis à l'encaissement ..... 16 €

Effets

- Rejet d'effet domicilié pour défaut de provision
  - par effet ..... 20 €
- Retour impayé sur effet remis à l'encaissement ou à l'escompte (commission perçue à la même date que le débit de l'effet impayé)
  - par effet (+ coût du protêt éventuel) ..... 30 €
  - Frais pour billets financiers irréguliers ..... 15 €
  - Frais de commission d'intervention pour non-réception du billet de trésorerie avant la date de mise en place ..... 10 €

Pour l'ensemble des opérations de portefeuille (mobilisation de créances commerciales, loi Dailly) non reglées à l'échéance et/ou impayées, un report de 20 jours est effectué automatiquement selon commission fixe énoncée ci-dessous (Cessions de créance Loi Dailly et Mobilisation de créance née sur l'étranger).

Cessions de créance loi Dailly

- Frais d'impayé par facture ..... 22,50 €
  - Commission fixe sur créance non réglée à l'échéance prévue ..... 50 €

Mobilisation de créance née sur l'étranger

- Frais d'impayé par facture ..... 25 €
  - Commission fixe sur créance non réglée à l'échéance prévue ..... 50 €

moyens de paiement.

Espace SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants :
Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'Etat de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque.

OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT (AU CRÉDIT)

Virements SEPA

- Virement SEPA reçu ..... **Gratuit**

Prélèvements (Core ou B2B)

Prélèvement SEPA Core

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 ponctuels.
- 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-BusinessDirect 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.

Demande d'identifiant créancier SEPA (ics) ..... 33,60 €

Internet ou télétransmission

- Par prélèvement ..... 0,45 €
- Par remise validée par la Banque ..... 30 €
- Par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
- Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- Frais intervention par remise ..... 20 €

TIP SEPA

- Frais de traitement du façonnier ..... Étude personnalisée
- Par TIP SEPA encaissé (+ commission de traitement du façonnier) ..... 0,45 €
- Par anomalie de traitement ..... 1 €

INITIATION DE PAIEMENT

Hub PISP - Solution d'initiation de paiement

L'initiation de virement permet d'ordonner un virement direct de compte à compte, sans avoir besoin de l'IBAN du payeur, à partir d'un site internet, d'une application mobile.
Il permet d'identifier avec certitude les payeurs et les références de paiement attendues.

- Par entité ..... Étude personnalisée

Opérations de portefeuille

- 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.

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

Le Tes qui est déterminé quotidiennement est égal à : Euribor (ou Tibeur - taux interbancaire offert en euro) majoré d'une marge maximale de 0,50 % en fonction des conditions de marché.
Tibeur ou Euribor plancher : dans l'éventualité d'une variation à la baisse de Tibeur ou Euribor en dessous de 0, Tibeur ou Euribor sera alors considéré comme étant égal à 0.

Effets à l'encaissement et escompte

- Internet ou télétransmission
  - par effet ..... 0,60 €
  - par remise ..... 4,50 €
- Support papier
  - par effet ..... 11 €
  - par remise ..... 30 €

Cessions de créances loi « Dailly »

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

Autres opérations

- Effet modifié, prorogé (par effet) ..... 22 €
- Effet irrégulier, commission de rejet (par effet) ..... 16 €
- Demande d'avis de sort
  - par effet (+ récupération des frais externes) ..... 25 €
- Effet réclamé (+ récupération des frais engagés)
  - détenu en portefeuille (par effet) ..... 16 €
- Escompte créances commerciales ..... Nous consulter

Especes

- Transports de Fonds ..... Nous consulter

Chèques

- Remise de chèque ..... **Gratuit**
- Avis de sort ..... 20 €
- Copie d'une remise de chèque sur l'année en cours ..... 15 €
- Demande de copie antérieure ..... 20 €
  - pour toute demande de copie de chèque incluse dans la remise dans l'année en cours ou antérieure à celle-ci (tarif par chèque supplémentaire) ..... 0,50 €

OPÉRATIONS DE PAIEMENT (AU DÉBIT)

Virements

Virement SEPA

CARACTÉRISTIQUES

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

AVANTAGES

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

- Le motif du paiement dans la limite de 140 caractères,
- La référence d'identification de l'opération dans la limite de 35 caractères,
- Tout autre virement en euro échangé dans la zone SEPA.

Internet ou télétransmission

- Par virement ordinaire ..... 0,25 €
- Par remise validée par la Banque ..... 30 €
- Par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
- Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- Frais de retour de fonds sur fichier télétransmis ..... 2,50 € par opération
- Frais d'intervention par remise ..... 5 €

Papier

- Par virement ordinaire ..... 15 €
- Frais de retour de fonds unitaire ..... 9,40 €

Virement SEPA Instantané Télétransmis (VSIT)

Moyen de paiement immédiat, avec les caractéristiques suivantes :

- exclusivement en euro,
- entre deux comptes tenus par des établissements financiers[3] situés dans le même pays ou deux pays de l'espace SEPA,
- en quasi temps réel,
- avec un montant unitaire plafonné à 100 000 euros.

Internet

- Par virement instantané ..... 0,25 €
- Par remise validée par la Banque ..... 30 €
- Par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
- Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- Frais de retour de fonds unitaire ..... 9,40 €
- Frais intervention par fichier ..... 20 €

Télétransmission

- Par virement instantané ..... 0,25 €
- Par remise validée par la Banque ..... 30 €
- Par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
- Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- Frais de retour de fonds ..... 2,50 € par opération

(1) IBAN : « International bank account number », identifiant international d'un compte.
(2) Partagé entre le donneur d'ordre et le bénéficiaire : chacun paie respectivement à sa banque la part de frais de traitement relatifs à l'émission ou à la réception du virement facturée par celle-ci.
(3) Sous réserve que ces deux établissements soient en mesure d'exécuter et/ou de recevoir des virements instantanés.

- Frais intervention par fichier ..... 20 €

Virement de trésorerie

Caractéristiques

Transfert ou réception de fonds entre les comptes de votre entreprise ou de votre groupe, prédéterminés, en valeur compensée, échangé à J.

Internet ou télétransmission

- Par virement externe urgent y compris intra groupe (valeur jour) ..... 8 €
- Par remise validée par la Banque ..... 30 €
- Par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
- Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- Frais de retour de fonds ..... 25 €
- Amendement ..... 25 €

Support papier

- par virement externe urgent y compris intra groupe (valeur jour) ..... 25 €

Prélèvements et TIP SEPA

- Paiement d'un prélèvement ou d'un TIP SEPA ..... **Gratuit**
- Révocation d'un mandat ..... 11 €
- Opposition ..... 15 €
- Liste blanche / Liste noire ..... Nous consulter
- Enregistrement d'un mandat de prélèvement SEPA B2B
  - Par la banque ..... 14 €
  - Via la solution internet ePalatine ENTREPRISES ..... **Gratuit**

Effets domiciliés

- Convention de paiement ..... **Gratuit**
- Par effet domicilié ..... **Gratuit**

ESPÈCES

- Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets ..... **Gratuit**

CHÈQUES ET CHÉQUIERS

Chèques

- Copie recto d'un chèque ..... 11 €
- Émission d'un chèque de banque ..... 20 €
- Chèque non conforme (non signé, non daté...) ..... 24 €

Chéquiers

- Frais d'envoi de chéquier en lettre simple ..... **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier par lettre recommandée ..... frais d'affranchissement en vigueur
- Frais de destruction ..... 15 €

expertise cash management.

BANQUE À DISTANCE

Échanges de données informatisées (EDI)

ePalatine SUITE

Internet : https://suite.epalatine.fr

Application Mobile : ePalatine SUITE sur iOS et Androïd

Solution de communication multibancaire pour gérer l'ensemble de vos comptes et opérations bancaires via l'utilisation du protocole EBICS TS.

- Frais d'installation ..... 250 €
- Abonnement ..... 45 € (par mois)
  - Durée d'historique ..... 12 mois
  - Nombre de compte paramétrable ..... illimité
  - Nombre de sociétés inclus ..... illimité
  - Nombre de signataires EBICS inclus ..... illimité
  - Nombre de Suite Mobile inclus ..... illimité
- Options complémentaires :
  - banques supplémentaires au-delà de 5 ..... 10 € (par mois et par banque)
  - mise à disposition des relevés bancaires au-delà de 13 mois ..... 10 € (par mois)
  - appairage application ePalatine SUITE Mobile ..... 30 €
  - Turbo Sync ..... **Gratuit**
- Module SEPAmail DIAMOND

Service de demande de vérification des coordonnées bancaires transmises par un tiers (client ou fournisseur)

  - abonnement ..... 15 € (par mois)
  - demande de vérification ..... 1 € par IBAN
- Module ePalatine SUITE Notation

Vérification de la santé financière des clients et fournisseurs parmi les entreprises françaises via Ellisphère

  - rapport standard ..... 10 € (par rapport)
  - enquête ..... 99 € (par enquête)
- Module e-mandat

Signature éléctronique des mandats de prélèvements SEPA

  - Abonnement au service ..... 10 € (par mois)
  - Coût unitaire ..... 0,70 € par signature
- Module gestion de trésorerie avancée
  - Rapprochement automatique des écritures prévisionnelles ..... 15 € (par mois)
  - Proposition de virement d'équilibrage ..... 15 € (par mois)
- Module facturation électronique

Automatisation de la gestion des factures clients et fournisseurs

  - 50 € par mois jusqu'à 1000 factures ..... Au-delà nous consulter
- Module Connect
  - Agrégation de comptes sans EBICS TS ..... 9 €/mois

Télétransmission

- Frais de mise en place de contrat
  - minimum pour EBICS ..... 180 €
  - minimum pour SWIFT ..... 200 €

- Frais de mise en place d'avenant (ajout/modification/suppression d'utilisateur et/ou prestation)
  - minimum pour EBICS ..... 30 €
  - minimum pour SWIFT ..... 50 €

Abonnement mensuel sens Client › Banque et Banque > Client

- Ebics T ..... 135 €
- Ebics TS ..... 90 €
- SWIFTNet FileAct ..... 200 €

Options complémentaires :

- Option SCT Jour (Intraday) ..... **Gratuit**
- Option virements internationaux ..... **Gratuit**
- Option relevé de frais bancaires CAMT.086 ..... **Gratuit**
- Option relevé intraday CAMT.052 ..... 20 €
- Option relevé intraday MT942 ..... Nous consulter
- Service d'anonymisation des salaires ..... **Gratuit**
- SWIFTNet Fin
  - Emission MT940 ..... 100€
  - Emission MT942 ..... 100 €
  - Réception MT101 ..... 100 €
  - Réception pain.001 ..... 100 €

Internet et application mobile

Abonnement mensuel

Internet : www.palatine.fr

Application mobile : **ePalatine ENTREPRISES** sur iOS et Androïd

Consultation et gestion de vos comptes en temps réel sur le web :

- Consultation et suivi des opérations
- Position intraday
- Saisie d'opérations et transfert de fichiers
- Téléchargement de fichiers et des relevés en PDF
- Gestion des délégués
- Validation des ordres par authentification forte

ePalatine ENTREPRISES

- Consultation :
  - option virements de compte à compte ..... **Gratuit**
  - option gestion des délégués ..... **Gratuit**
- Consultation et gestion ..... 50 €
- Consultation de vos portefeuilles titres ..... **Gratuit**
- eDocuments PRO ..... **Gratuit**
- Service à l'acte : Réémission de relevés CFONB ou XML ..... 15 €
- Service d'anonymisation des salaires ..... **Gratuit**
- Service de gestion de factures électroniques ..... Nous consulter

ePalatine PARAPHEUR

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

Moyens d'authentification forte

ePalatine CERTIFICATION (CERTEUROPE)

Certificat électronique pour effectuer vos télédéclarations, échanger des documents dématérialisés, vous authentifier et signer vos ordres en ligne et via EBICS TS ou SWIFTNet TS.

- Cotisation par certificat (tarification annuelle pendant 3 ans) ..... 100 €

Certificat 3SKEY (SWIFT Secure Signature Key)

- Par token USB (tarification annuelle pendant 3 ans) ..... 100 €

ePalatine SECUR'CAP

Moyen d'authentification forte pour valider vos flux sur ePalatine ENTREPRISES, ajouter vos bénéficiaires, gérer vos délégués

- Lecteur ePalatine SECUR'CAP ..... 16 €
- Carte SECUR'CAP ..... 12 € par an
- Frais de réédition du code confidentiel, de refabrication ou d'opposition sur la carte ..... 10,50 €

ePalatine paiement

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

- Frais de mise en service ..... Nous consulter
- Abonnement mensuel et accès à la plateforme de consultation des mandats signés ..... 35 €
- Tarification par opération
  - SDD ponctuel (ONE OFF) ..... 0,27 €

ePalatine docs

Internet : https://docs.palatine.fr

Envoi d'ordres avec pièces jointes via EBICS TS

- Abonnement ..... Nous consulter

CARTES BANCAIRES

Cartes de la gamme Visa business

Simplifier le règlement, le suivi de vos dépenses professionnelles et profiter d'un ensemble de services exclusifs dédiés à votre activité.

Cotisation carte annuelle (par carte)

- Carte Visa Business ..... 60 €
- Carte Visa Gold Business ..... 144 €
- Carte Visa Platinum Business ..... 250 €

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.

- En euro ..... **Gratuit**
- En devise (commission de change, transfert et traitement) ..... 2,95 %

Retrait

- En euro ..... **Gratuit**
- En devises (commission de change, transfert et traitement) :
  - Retrait à un distributeur ..... 2,95 % + 3,20 €

Services à l'acte

- Chaînage de code confidentiel ..... 10 €
- Service e-Cartes (paiement sécurisé sur internet, service depuis l'application mobile) ..... 14,15 € / an
- Personnalisation des plafonds d'utilisation (à l'ouverture du contrat) ..... **Gratuit**
- Modification exceptionnelle du plafond d'achat et/ou retrait ..... 15 €
- Refabrication carte Visa Business / Gold Business / Platinum Business ..... 15 € (saisie de 3 codes faux / toute détérioration)
- Envoi d'une carte ou code secret par le biais de Chronopost : frais d'affranchissement en vigueur.

- Refabrication de la carte en urgence ..... 50 €
- Refabrication carte Visa Business / Gold Business / Platinum Business ..... **Gratuit**
  (suite mise en opposition pour vol, perte ou utilisation frauduleuse)
- Frais d'opposition carte pour vol, perte ou usage frauduleux par le titulaire ..... **Gratuit**
- Réédition de code confidentiel ..... 10,50 €
- Réédition du code confidentiel de la carte en urgence ..... 50 €
- Opposition pour usage abusif ..... 50 €
- Recherche documentaire ..... Minimum 50 €
- Solution de paiement en ligne Click to Pay ..... **Gratuit**

Cartes de la gamme Corporate

La solution personnalisable pour simplifier la gestion des dépenses de vos collaborateurs.

Abonnement mensuel

- Solution Carte Corporate ..... 25 €

Cotisation carte mensuelle (par carte)

- Carte Visa Corporate ..... 5 €
- Carte Visa Gold Corporate ..... 12 €
- Services optionnels
  - imputation des opérations en sur différé (30 + 15 jours) ..... 1,00 € / mois / carte
  - imputation des opérations en sur différé (30 + 30 jours) ..... 1,60 € / mois / carte
  - imputation des opérations en sur différé (30 + 45 jours) ..... 2,20 € / mois / carte
  - imputation des opérations en sur différé (30 + 55 jours) ..... 2,80 € / mois / carte

Paiement

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

- En euro ..... **Gratuit**
- En devise (commission de change, transfert et traitement) ..... 2,80 %

Retrait

- En euro ..... **Gratuit**
- En devise (commission de change, transfert et traitement) ..... 2,80 %

Services à l'acte

- Envoi spécifique de carte (envoi métropole + AR) ..... 7,6 €
- Envoi spécifique de carte (envoi hors métropole et international + AR) ..... 9 €
- Envoi spécifique code confidentiel (envoi métropole + AR) ..... 7,6 €
- Envoi spécifique code confidentiel (envoi hors métropole et International + AR) ..... 9 €
- Refabrication carte Visa Corporate / Gold Corporate ..... 15 €
  (saisie de 3 codes faux / toute détérioration de la part du client)
- Refabrication du code confidentiel de la carte en urgence ..... 50 €
- Refabrication carte Visa Corporate / Gold Corporate ..... **Gratuit**
  (suite mise en opposition pour vol, perte ou utilisation frauduleuse)
- Frais d'opposition carte pour vol, perte ou usage frauduleux par le titulaire ..... **Gratuit**
- Réédition du code confidentiel ..... 10,50 €
- Réédition du code confidentiel de la carte en urgence ..... 50 €
- mpayé de prélèvement sur le compte du porteur ..... 15 €
  (2ème rejet de prélèvement reçu par la Banque)
- Modification de la date d'arrêté des opérations (au-delà de 2 fois / an) ..... 60 €
- Modification des plafonds cartes (paiement et retrait) ..... 60 €
  (en cours de vie de la carte, au-delà de 2 fois par an)
- Recherche documentaire ..... Minimum 50 €

SOLUTIONS D'ENCAISSEMENT

Encaissement par carte bancaire

Solutions d'acceptation sur les différents canaux : proximité, internet, automates, paiement pour la location de biens et services...

- Commissions monétiques (par transaction) ..... Étude personnalisée
  - acceptation réseaux Visa / MasterCard / CB
  - acceptation carte CUP (China Union Pay)
- Maintenance téléphonique (par trimestre / par contrat) ..... 4,66 €
- Impayé commerçant sur carte bancaire (par opération)
  - France ..... 28 €
  - Hors France ..... 55 €
- Contrat inactif ..... 35 € / mois

Service de reporting

- Récapitulatif annuel des frais d'encaissements cartes ..... **Gratuit**
- Relevé papier de vos encaissements cartes (tarification mensuelle)
  - relevé décadaire ..... **Gratuit**
  - relevé hebdomadaire ..... 30 €
  - relevé quotidien ..... 50 €
- Relevé dématérialisé (quotidien) ..... **Gratuit**

Encaissement de proximité

- Location de TPE standard ou Androïd (Terminal de Paiement Électronique) ..... Nous consulter
- Envoi spécifique de la carte de domiciliation ..... 50 €

Encaissement fractionne avec ONEY

- · Solution d'encaissement fractionné en 3-4X ..... Nous consulter

Tap To Pay

Solution d'encaissement de proximité via smartphone Apple ou Android

- Abonnement : ..... 4,90 € / mois
- Frais par encaissement :
  - Cartes particuliers ..... 1,25 % + 0,15 €
  - Cartes professionnelles / entreprises ou hors zone euro ..... 2,5 % + 0,15 €

Change dynamique de devises (dcc)

La solution permettant à la clientèle étrangère de payer dans sa propre devise via sa carte bancaire.

- Mise en place et abonnement ..... Nous consulter

Encaissement à distance sécurisé

P@YBY

Transformer votre site web en site marchand et gérer les paiements en ligne de vos clients.

- Solution de paiement mobile et digitale ..... 5 € / mois

Pack e-commerce

- frais d'inscription et d'assistance à l'installation ..... 250 €
- forfait mensuel d'exploitation ..... 22 € / mois
- prix unitaire par transaction ..... 0,15 €

INCLUS DANS LE PACK E-COMMERCE

- accès à l'outil d'administration Gestion Caisse
- fichier de reporting des opérations encaissées
- débit / annulation de débit / remboursement via factures crédits

- création manuelle des paiements
- personnalisation de la page de paiement
- e-mail de confirmation de paiement

SERVICES OPTIONNELS (FRAIS FIXE À L'INSTALLATION)

- gestion des droits administrateurs ..... **Gratuit**
- contrôle des risques de niveau 2 ..... **Gratuit**
- rapprochement bancaire et impayés visuels ..... **Gratuit**
- rapprochement bancaire, impayés visuel, fichiers ..... **Gratuit**
- transmission des opérations par batch ..... **Gratuit**
- paiement par e-mail ..... 50 €
- paiement par formulaire hébergé ..... 10 €
- paiement par identifiant ..... 50 €
- mode Web Service ..... 600 €
- Service Wero e-commerce ..... **Gratuit**
  (service permettant d'accepter des virements SEPA instantanés occasionnels avec un numéro de téléphone mobile, une adresse email ou un QR code Wero)
- Solution de paiement mobile et digitale (Apple Pay et Google Pay) ..... 5 € / mois

P@yby Mail

Proposer le paiement par e-mail pour un encaissement à distance simple et sécurisé.

PACK PAIEMENT PAR E-MAIL

- frais d'inscription et d'assistance à l'installation ..... 50 €
- forfait mensuel d'exploitation ..... 5 € / mois
- prix unitaire par transaction ..... 0,15 €

SERVICE OPTIONNEL (FRAIS FIXE À L'INSTALLATION)

- Formulaire de collecte de données ..... 10 €

Payplug

La solution d'encaissement à distance par carte bancaire.

- Mise en place et abonnement ..... Étude personnalisée

Mon portail monétique

L'outil de pilotage et de suivi des encaissements monétiques ..... Nous consulter

GESTION DE TRÉSORERIE

- Fusion de comptes (une entité - par arrêté) ..... 90 €
- Cash pooling notionnel (plusieurs entités) ..... Étude personnalisée

Treseo

Solution d'optimisation de trésorerie

- Placement Automatisé de Trésorerie ..... Étude personnalisée
- Cash Pooling physique ..... Étude personnalisée

TRANSMISSION DE LIGNES MAGNÉTIQUES CHÈQUES

- TLMC ..... 10 € par mois jusqu'à 600 chèques, au-delà nous consulter
- Ramassage/envoi de fonds et dépôts permanents (+ frais) ..... 23,45 €
- Accréditif simple ..... 17,35 €

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 contrevaleur de leur montant dans la devise du pays bénéficiaire

OPÉRATIONS DE CHANGE

Commission de change

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

Tarification dégressive

- Facturation minimum ..... 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

Caractéristiques

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

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 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 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 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 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.

Frais de correspondant

Pays destinataire	Frais correspondants perçus en EUR
Royaume-Uni / USA	20 €
Suisse / Canada	10 €
Japon	1/°° mini 50 € maxi 150 €
Chine	17 €
Autres Pays	Nous consulter

- Internet ou télétransmission
  - facturation minimum ..... 14 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 % maximum 180 €
  - par remise validée par la Banque ..... 30 €
  - par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
  - frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 20 €
- support papier
  - facturation minimum ..... 25 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 %
- Frais acquis SWIFT ..... 20 €
- Frais acquis SWIFT depuis ePalatine ENTREPRISES ..... 2 €
- Frais de recherche ou demande d'intervention sur ordre non conforme ..... 50 €
- Avis de sort ..... 25 €
- Amendement ..... 25 €
- Retour de fonds sur virement international émis ..... 25 €

OPÉRATIONS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER (EXPORT)

Rapatriement (virement international)

- Virement international
  - facturation minimum ..... 24 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 %
  - facturation maximum ..... 180 €
  - rejet sur virement international reçu ..... 25 €
  - retour de fonds sur virement reçu (à la charge du donneur d'ordre) ..... 25 €

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 € ..... 1/8 ‰

PORTEFEUILLE INTERNATIONAL

Effet libre et documentaire import

Effet libre import (en euro ou devises)

- Commission de présentation à l'acceptation ..... 67 €
- Commission de paiement ..... 0,15 %
  - minimum ..... 57 €
  - maximum ..... 520 €

S'ajoutera la commission de transfert et de change le cas échéant.

Effet documentaire import (en euro ou devises)

- Commission d'encaissement ..... 0,20 %
  - minimum ..... 85 €
  - maximum ..... 1 200 €

S'ajoutera la commission de transfert et de change le cas échéant.

- Commission de transfert :
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 % mini 25 €
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 % maximum 180 €
- Autres événements
  - commission d'acceptation ..... 85 €
  - modifications, prorogations, impayés, avis de sort, bon de cession, paiement tardif ..... 85 €
  - forfait de Paiement (à la charge du tireur) ..... 45 €
  - Swift ..... 30 €

Effet libre et documentaire export

Effet libre export (en euro ou devises)

- Commission d'encaissement par effet (+ commission de change le cas échéant) ..... 0,15 % flat
  - minimum ..... 57 €
  - maximum ..... 520 €

Effet documentaire export (en euro ou devises)

- Commission d'encaissement par effet (+ commission de change le cas échéant) ..... 0,20 % flat
  - minimum ..... 85 €
  - maximum ..... 1 200 €
- Autres événements
  - Commission d'acceptation ..... 85 €
  - modifications, prorogations, impayés, avis de sort, bon de cession, paiement tardif ..... 85 €
  - SWIFT ..... 30 €

Mobilisation de créance née sur l'étranger

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

CRÉDITS DOCUMENTAIRES

ePalatine TRADE

Consultation et gestion des opérations de trade : crédits documentaires, remises documentaires et garanties :

- Abonnement mensuel (hors commissions de traitement des opérations)
  - premier service souscrit ..... 15 €
  - par service supplémentaire ..... 10 €

Crédits documentaires import

- Ouverture : crédit irrévocable
  - par trimestre indivisible ..... à partir de 0,25 %
  - minimum avec ePalatine Trade ..... à partir de 140 €
  - minimum sur support papier ..... à partir de 190 €
  - commission d'annulation ..... 100 €
- Modification
  Augmentation de montant ou prorogation de la validité :
  - commission d'engagement par trimestre indivisible ..... à partir de 0,25 %
  - minimum avec ePalatine Trade ..... 140 €
  - autres cas avec ePalatine Trade ..... 130 €
  - minimum sur support papier ..... 150 €

Pour les crédits documentaires dont le montant est stipulé « environ », la commission d'ouverture sera perçue sur le montant majoré de la tolérance.

- Acceptation / commission d'engagement : calculée de la date de délivrance jusqu'à l'échéance - minimum 2 mois
  - par mois indivisible ..... 0,10 %
  - minimum ..... 140 €
- Utilisation
  - coût ..... 0,13 %
  - minimum ..... 140 €

Les commissions d'utilisation et d'acceptation se cumulent.

- Remise de documents irréguliers ..... 160 €
- Commission de dossier complexe, projet, traduction, intervention, assistance technique ..... minimum 110 €
- Bon de cession ..... 100 €
- Swift ouverture / modification / utilisation ..... 40 €
- Frais d'envoi de documents
  - selon zone géographique et poids des documents ..... minimum 35 €
- Activation clause UPAS (par activation) ..... minimum 90 €
- Règlement de commission d'agent (à la charge de l'agent) ..... 40 €
- Commission de transfert de fonds :
  - 0,05 % du montant / facturation min de ..... 40 €
  - maximum ..... 180 €

Crédits documentaires export

- Commission de transmission ..... à partir de 135 €
- Commission de notification ..... 0,10 %
  - minimum si notification avec ePalatine Trade ..... 140 €
  - minimum autre mode de transmission ..... 165 €

- Commission de confirmation
  - Taux de confirmation déterminé selon risque Pays (interrogation systématique)..... Nous consulter
    Pour les crédits documentaires dont le montant est stipulé « environ », la commission de confirmation sera perçue sur le montant indiqué, majoré du pourcentage indiqué.
- Commission d'utilisation
  - coût..... 0,15 % flat
  - facturation minimum..... 145 €
- Commission documents irréguliers..... 120 €
- Pré-vérification ou mise en conformité des documents..... à partir de 130€
- Commission de paiement différé ou d'acceptation sur crédit documentaire confirmé, pourcentage déterminé selon le risque pays perception par mois indivisible, minimum 2 mois et facturation minimum..... à partir de 250 €
- Commission de paiement différé ou acceptation sur crédit documentaire notifié
  - tarification mensuelle minimum 2 mois..... 0,125 %
  - facturation minimum..... 200 €
- Commission de transfert de la lettre de crédit ou de blocage..... 0,15 % minimum 260 €
- Commission de modification..... 125 €
- Frais de courrier selon nature
  - selon zone géographique et poids des documents..... minimum 40 €
- Swift ouverture / modification / utilisation..... 40 €
- Frais d'intervention, d'assistance technique..... 110 €
- Escompte sans recours sur crédoc réalisable par négociation..... Nous consulter

AVALS-GARANTIES ET CAUTIONS SUR OPÉRATIONS INTERNATIONALES

Aval

- Aval de la signature du tiré sur effet accepté dans le cadre de remise documentaire import
  - minimum par an..... 2 %
  - avec 1 mois de perception minimum et perçu d'avance..... 100 €

Garanties, Stand By Letter of Credit et Cautions émises

Garanties à 1ère demande cautionnements

Garanties documentaires ou Stand by letter of credit..... à partir de 1,5 % l'an
minimum par mois 24 € (facturé trimestriellement d'avance)

- Frais d'acte
  - sur modèle Palatine..... 195 €
  - modèle imposé..... minimum 255 €
  - acte complexe ou garantie de paiement..... à partir de 0,2 % minimum 300 €
    + refacturation des frais engagés
  - demande urgente..... majoration de 100 €
  - étude de texte (y compris pour une demande sans suite)..... minimum 200 €
  - signature électronique (par acte)..... 40 €
  - modification (durée / montant)..... à partir de 1,5 % l'an avec un minimum de 130 €
  - modification (autres)..... 130 €

Frais de traitement de main levée

  - acte simple..... 25 €
  - acte complexe..... à partir de 60 €

Mise en jeu ou utilisation SBLC ..... 0,15 % avec un minimum de 220 €

- Swift ..... 40 €
- Frais de port et demande de courrier rapide ..... minimum 40 €
  (selon zone géographique et poids des documents)

Garanties internationales reçues

- Commission de notification ..... 0,10 % minimum 150 €
- Mise en jeu ..... 0,15 %
  - minimum ..... 150 €
- Modification (durée / montant) ..... 0,10 % Mini 150 €
- Modification (autres) ..... 150 €

AUTRES SERVICES

Compte centralisateur

- Gestion du compte et de l'encaissement pour des sociétés non-résidentes ..... Nous consulter
- Opérations nécessitant la constitution d'un dossier (tarif minimum) ..... 61 €
- Intervention auprès des autorités compétentes (tarif minimum) ..... 107 €
- Commission de traduction (tarif minimum) ..... 107 €
- Frais de télex/Swift (maximum) ..... 47 €
- Frais de port et courrier rapide ..... 30 €
- Commission de réémission ..... minimum 112 €

financement.

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

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

GESTION DU POSTE CLIENT

- Cession escompte Dailly ..... Nous consulter

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 mainlevée de notification ..... 20,40 €
- · Marché public ou privé
  - commission d'enregistrement de marché public ou privé ..... 25,50 €
  - commission de modification de marché public ou privé ..... 51 €
  - commission d'annulation de marché public ou privé ..... 51 €
- BPCE 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
- Frais de recueil d'un gage sur véhicule ou main levée ..... 25 € / véhicule
- Commission de mainlevée d'acte authentique ou sous-seing privé ..... 241,65 €

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 ..... 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.

DROITS DE GARDE (FRAIS DE TENUE DE COMPTE)

Les droits de garde sont prélevés en début de trimestre au titre du trimestre précédent et sont calculés sur la valeur du portefeuille comptabilisée au dernier jour du trimestre précédent.

Les droits de garde sont gratuits pour :

- Les EMTN émis et/ou distribués par notre établissement
- Les produits de défiscalisation émis et/ou distribués par notre établissement

Les droits de garde se calculent comme suit :

(Valorisation x Commission proportionnelle) + (Nombre de lignes soumises x Droit Fixe)

Droit de garde autres titres	CTO
Commission proportionnelle	0,2083 % / an
Droit fixe pour les valeurs EURONEXT	4,60 € / an
Droit fixe pour les valeurs hors EURONEXT	20 € / an
Minimum de facturation	25 € / an

- Frais de tenue et de gestion de comptes titres inactif[1] : Application des droits de garde[2]

OPÉRATIONS DE BOURSE

Ordre de bourse (Euronext)

Ordre de bourse Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam- courtage et négociation inclus	CTO
Commission proportionnelle (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	**Par tranche du montant brut : < ou = 50 K€ : 1,083 % >50 K€ : 0,75 %**
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	**0,292 % du montant brut**
Minimum de facturation (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	**16,67 €**
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	5 €

- Ordre reçu non exécuté ..... **Gratuit**

Ordre de bourse (hors Euronext)

Ordre de bourse Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam - courtage et négociation inclus	CTO
Commission proportionnelle (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	**1,25 % du montant brut**
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	**0,417 % du montant brut**
Minimum de facturation (Ordres transmis en agence ou par téléphone)	**66,67 €**
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	10 €

- Ordre reçu non exécuté ..... **Gratuit**

SOUSCRIPTION / RACHAT D'OPC

- Droits d'entrée ou de sortie ..... Nous consulter
- Commission de règlement livraison
  - en France ..... 35 €
  - l'étranger ..... 100 €

(1) Compte inactif au sens de l'article L312-19 du code Monétaire et Financier.
(2) Les frais et commissions prélevés trimestriellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

OPÉRATIONS SUR TITRES

Opérations sur titres (en fonction du code ISIN)	FRANCE	ÉTRANGER
Encaissement de coupons	**Gratuit**	7 % ad valorem 12,50 € minimum
Remboursement	**Gratuit**	**Gratuit**
Attribution, échange, répartition	**18 €**	**66,67 €**
OPA/OPE, autres opérations sur titres	En fonction de l'avis d'information de l'opération (nous consulter)	En fonction de l'avis d'information de l'opération (nous consulter)

Si l'OST est éligible via ePalatine (espace Titres et bourse) et la réponse effectuée par ce canal, il sera appliqué 50 % de réduction sur les ordres par rapport aux tarifs des opérations transmises en agence ou par téléphone.

- Autres opérations sur titres France ou étranger ..... Nous consulter

MOUVEMENTS DE TITRES (VALEURS MOBILIÈRES ET TCN)

Mouvements sur titres - valeurs mobilières et titres de créances négociables

- Réception « franco » ..... **Gratuit**
- Transfert interne de titres ..... **Gratuit**
- Transfert compte-titres vers un autre établissement :

Frais mouvement sur titres	CTO
Frais par ligne transfert entrant	Sans frais
Frais par ligne transfert sortant	12,50 € si titres déposés en France 66,67€ si titres déposés à l'étranger (majorés des frais éventuels facturés par les dépositaires étrangers)

- Minimum par comptes-titres
  - en France ..... 66,67 €
  - à l'étranger ..... 125 €
- Domiciliation billets de trésorerie (par billet) ..... 33 €

Gestion sous mandat

- Tarification du mandat de gestion ..... Nous consulter

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 ..... **Gratuit**

SWIFT

- Relevé titres mensuel ..... 50 € / an

DIVERS

- Frais de recherche (minimum) ..... 50 €
  (facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande)
- Récupération d'impôt dans le cadre de conventions internationales
  - coût ..... 7 % ad valorem
  - minimum ..... 125 €
- Autres opérations ..... Nous consulter
- Délégation reporting Emir ..... 350 €

expertises.

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

CASH MANAGEMENT

Le Cash Management a un rôle majeur dans la vie de votre entreprise.
Dès l'entrée en relation, votre Chargé(e) d'Affaires Flux est à votre écoute et vous apporte des solutions sécurisées pour gérer vos comptes via des outils performants et intuitifs de banque à distance (logiciel de communication multibancaire ePalatine SUITE, offre de gestion des ordres en EDI avec pièces jointes ePalatine DOCS, site ePalatine ENTREPRISES, outil de gestion de vos prélèvements en ligne via ePalatine PAIEMENT...) sur l'ensemble des protocoles de la place.
Il vous accompagne dans la mise en place des moyens de paiement (virements, cartes bancaires...) et d'encaissement (prélèvements, location de Terminaux de Paiement Electronique, e-commerce avec P@yBy, vente à distance via P@yByMail...) adaptés à votre activité.
Grâce à ses conseils, votre Chargé(e) d'Affaires Flux intervient en tant que facilitateur dans la gestion au quotidien de l'ensemble de vos flux et l'optimisation de votre trésorerie.

INGÉNIERIE SOCIALE

Épargne salariale, en partenariat avec Natixis Interepargne

- 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

- Dispositif des articles 39 et 83 du Code, général des impôts.

Assurances et protection sociale

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

INGÉNIERIE IMMOBILIÈRE

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

INGÉNIERIE FINANCIÈRE

- Nos interventions en termes d'opérations de marché, de montage de financement structuré et dans le domaine des fusions/acquisitions font l'objet de conditions spécifiques,
- Opérations de marché (émission de titres, retrait ou introduction en bourse, OBSAR,...),
- Montage de financement structuré (LBO, OBO, acquisition,...),
- Fusions/acquisitions de sociétés cotées ou non cotées,
- Transmission d'entreprises.

DESK CLIENTÈLE

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

lexique.

- **Bénéficiaire**
  Personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.
- **Client**
  Personne morale qui est titulaire d'un compte ouvert dans les livres de la banque ayant la nature d'un compte de paiement et qui autorise une opération de paiement à partir de ce compte.
- **Compte inactif au sens de l'Article l.312-19 du Code Monétaire et Financier**
  Un compte est considéré comme inactif :
  1° Soit à l'issue d'une période de douze mois au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :
  a) Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance ;
  b) Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de cet établissement ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

  La période de douze mois est portée à cinq ans pour les comptes sur lesquels sont inscrits des titres financiers, les comptes sur livret, les comptes à terme et les comptes sur lesquels sont inscrits des avoirs et dépôts au titre des produits d'épargne mentionnés au titre II du livre II, au titre des produits de l'épargne salariale mentionnés aux chapitres III et IV du titre III du livre III de la troisième partie du code du travail ainsi qu'au titre des produits de la participation affectés à un compte courant bloqué en vertu du 2° de l'article L. 3323-2 du même code. Lorsque les sommes déposées sur un compte ou les titres inscrits en compte sont indisponibles pendant une certaine période en vertu de dispositions légales, de stipulations contractuelles ou de l'existence d'une sûreté conventionnelle, la période de cinq ans commence à courir au terme de la période d'indisponibilité ;
  2° Soit, si son titulaire est décédé, à l'issue d'une période de douze mois suivant le décès au cours de laquelle aucun de ses ayants droit n'a informé l'établissement tenant le compte de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.
  Un compte qui remplit les conditions prévues au 1° en raison de l'application de dispositions légales ou réglementaires ou d'une décision de justice n'est pas un compte inactif au sens du présent article.
- **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 du Centre d'Affaires 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 du Centre d'Affaires 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 en cas d'opération autorisée ou non autorisée 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.
  - SERVICES BANCAIRES DE BASE
    - l'ouverture, la tenue et la clôture du compte,
    - un changement d'adresse par an,
    - la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire,
    - la domiciliation de virements bancaires,
    - l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,

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

- **Service d'émission d'instruments de paiement**
  Service de paiement fourni par un prestataire de services de paiement tiers convenant par contrat de fournir au client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du Client.
- **Service d'information sur les comptes**
  Service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du Client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banque(s).
- **Service de paiement**
  Service consistant à initier un ordre de paiement (virement) par un prestataire de services de paiement tiers, à la demande du Client, concernant son compte ouvert dans les livres de la Banque.
- **Service de paiement**
  Ils sont définis à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier. Ils permettent d'effectuer les opérations de paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier. Ce sont tous les services offerts par la Banque au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement dans la limite des services offerts par la Banque.
- **Information complémentaire**
  - Zone EEE (Espace Économique Européen), composée des pays de l'Union Européenne cités ci-dessous ainsi que de l'Islande, du Liechtenstein et de la Norvège : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, République tchèque,
  - Espace SEPA (Single Euro Payments Area) : Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, l'Etat de la Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Ile de Man, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Andorre, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque,
  - Zone EURO : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Espagne, Estonie, Lituanie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

relation clientèle.

RÉSOUDRE UN LITIGE

La qualité de service est une des priorités de 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, Palatine met à votre disposition un service relation clientèle (Direction Satisfaction Client) qui s'engage à apporter une réponse à votre réclamation sous dix jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation. Toutefois, si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraine un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de l'envoi de votre réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), Palatine vous répondra dans les quinze jours ouvrables à compter de la date de réception de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai.

Elle offre également la possibilité d'accès à un service de médiation bancaire.
Celui-ci s'engage à vous apporter une réponse quand un accord n'a pas été trouvé avec votre Centre d'affaires ou avec la Direction Satisfaction Client.

- **Votre premier interlocuteur : votre Centre d'affaires**

Vous pouvez également écrire à la Direction Satisfaction Client, y compris si la réponse ou solution qui vous a été apportée par votre interlocuteur privilégié ne vous convient pas :

src@palatine.fr

Direction Satisfaction Client - 198-200, RUE CARNOT - 94120 FONTENAY-SOUS-BOIS

- **Votre dernier recours en cas de litige**

Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre Centre d'affaires ou de la Direction Satisfaction Client, vous pouvez saisir gratuitement un médiateur compétent. Il a pour mission de rechercher, en toute impartialité, une solution amiable pour les litiges entrant dans sont champ d'action tel que défini dans la Charte de médiation disponible sur le site Internet de chacun des médiateurs concernés et pour les personnes physiques (particuliers) n'agissant par pour des besoins professionnels.
Le médiateur du crédit aux entreprises (entreprises, créateurs, chefs d'entreprise, commerçants, artisants ou en profession libérale, associations soumises aux impôts commerciaux, SCI professionnelles...) pour les difficultés de financement bancaire, d'assurance crédit ou relative aux fonds propres.

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

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

Par internet	Par courrier
https://www.amf-france.org/	Médiateur de l'AMF Autorité des Marchés Financiers 17 place de la bourse - 75082 Paris Cedex 02

votre satisfaction au cœur de nos priorités.

POUR TOUTE QUESTION:

rendez-vous sur www.palatine.fr**, rubrique « Nous Contacter »**

PALATINE
l'Art d'Être Banquier

PLUS D'INFORMATIONS : WWW.PALATINE.FR

SA AU CAPITAL DE 688 802 680 EUROS - UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE BPCE - SIÈGE SOCIAL : 86, RUE DE COURCELLES - 75008 PARIS - TÉL : 01 55 27 97 00 – 542 104 245 RCS PARIS - 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 – 59, AVENUE PIERRE MENDÈS FRANCE - 75013 PARIS – TITULAIRE DE L'IDENTIFIANT UNIQUE REP EMBALLAGES MÉNAGERS ET PAPIERS N° FR231799_01MGUQ - WWW.PALATINE.FR

• **MKG 10100** - 01/2027 - Edep.01269 - Document non contractuel.