conditions tarifaires.

PROFESSIONS RÉGLEMENTÉES DE L'IMMOBILIER

À COMPTER DU 1ER JANVIER 2027

PALATINE
l'Art d'Être Banquier

promesse professions réglementées de l'immobilier.

Depuis plus de 245 ans, Palatine construit avec ses clients 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 qui sont 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 des Professions Réglementées de l'Immobilier. Il n'est pas exhaustif et peut être modifié à tout moment. Les montants, y compris en pourcentage, sont indiqués en euros et hors taxes.

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

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

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

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

Vous trouverez, ci-après, les conditions tarifaires applicables à la clientèle des professions réglementées de l'immobilier à compter du 1er janvier 2027. Vous pouvez également retrouver ces informations dans votre Centre d'affaires et sur notre site www.palatine.fr.

sommaire.

ENCAISSEMENTS
6 Prélèvements
6 Prélèvements émis
7 Virement reçu
7 TIP SEPA émis
7 Initiation de paiement
7 Chèques remis à l'encaissement
7 Portefeuille commercial
8 Service d'encaissement de transaction par carte

RÈGLEMENTS
8 Vos virements
9 Virements émis
9 Prélèvements reçus
9 Chèques émis
10 Cartes bancaires

BANQUE ÉLECTRONIQUE
11 Internet
11 Télétransmission

GESTION QUOTIDIENNE DES COMPTES
12 Vie du compte
13 Incidents
14 Demande d'informations / recherche de documents

OPÉRATIONS SUR COMPTES TITRES ET VALEURS MOBILIÈRES
15 Droits de garde (frais de tenue de compte)
15 Opérations de bourse
16 Souscription / rachat d'OPC
16 Opérations sur titres
16 Mouvements de titres (valeurs mobilières et TCN)
17 Avis et états
17 Divers

OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER
18 Transferts à destination de l'étranger
18 Transferts en provenance de l'étranger
18 Chèques étrangers
19 Services aux syndicats de copropriétaires
19 Financements
19 Ingénierie sociale

DATES DE VALEUR
20 Principales dates de valeur

21 LEXIQUE

RELATION CLIENTÈLE
24 Résoudre un litige

25 VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

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

encaissements.

PRÉLÈVEMENTS

Prélèvement 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 unitaires pour une opération de débit ponctuelle.
- Ce prélèvement s'effectue entre deux comptes situés dans l'espace SEPA.

AVANTAGES

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

Prélèvement SEPA interentreprises (B2B)

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

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

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.

PRÉLÈVEMENTS ÉMIS

Internet

- Par prélèvement externe ou interne (coût du service inclus dans l'abonnement transaction ou gestion) ..... **Gratuit**
- Frais de remise ..... **Gratuit**
- Frais d'intervention par remise
  - De 1 à 50 remises ..... 5 € par remise
  - De 51 à 100 remises ..... 4 € par remise
  - 101 et plus ..... 3,50 € par remise

Télétransmission

- Par prélèvement externe ..... **Gratuit**
- Par prélèvement interne ..... **Gratuit**
- Frais de remise ..... **Gratuit**
- Frais intervention par remise
  - De 1 à 50 remises ..... 5 € par remise
  - De 51 à 100 remises ..... 4 € par remise
  - 101 et plus ..... 3,50 € par remise

Support papier

- Externe occasionnel ..... 7 € / ordre
- Révocation d'un ordre permanent ..... **Gratuit**

Service associé

- Demande d'ICS (constitution et présentation d'un dossier à la Banque de France)
  - à l'unité ..... 65 € par ICS
- Rejet de demande d'ICS ..... 33,60 €
- Recherche d'ICS ..... 20 € par ICS

VIREMENT REÇU

- Virement reçu ..... **Gratuit**

TIP SEPA ÉMIS

ePalatine Paiement

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

TIP SEPA émis

- Frais de traitement du façonnier ..... Étude personnalisée
- Par TIP SEPA encaissé ..... 0,33 €

Anomalie de traitement

- Par anomalie ..... 0,30 €

INITIATION DE PAIEMENT

HUB PISP - Solution d'initiation de paiement

Il permet d'identifier avec certitude les donneurs d'ordres et les références de paiement attendues. C'est un moyen d'acquisition qui se déboucle in-fine par une opération de virement reçu.

- Par entité ..... Étude personnalisée

CHÈQUES REMIS À L'ENCAISSEMENT

- Chèque en euro payable en France métropolitaine ..... **Gratuit**
- Chèque en euro payable dans les DOM TOM ..... **Gratuit**
- Carnet de remises de chèques personnalisées ..... **Gratuit**
- Remise de chèques non conformes ou chèque sans bordereau de remise ..... 4,50 €
- Absence de fichier TLMC ..... 9 €
- Copie d'une remise de chèque année en cours ..... 10,20 €
- Demande de copie année antérieure ..... 12,70 €
  - Copie de chèque incluse dans la remise (tarif par chèque supplémentaire) ..... 0,50 €

PORTEFEUILLE COMMERCIAL

LCR OU BOR

- Remise à l'encaissement de LCR ou BOR (support papier) ..... 10 €

LES SERVICES ASSOCIÉS

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

SERVICE D'ENCAISSEMENT DE TRANSACTION PAR CARTE

Achat ou location de TPE (Terminal de paiement électronique) ..... Nous consulter

- Maintenance téléphonique ..... 4,66 €
- Commission monétique ..... Nous consulter

Service de paiement en ligne

- Pour transformer votre site marchand et gérer les paiements en ligne de vos clients ..... Nous consulter
- Relevé annuel des frais commerçants ..... **Gratuit**
- Relevé papier de vos encaissements cartes (tarification mensuelle)
  - Relevé décadaire ..... **Gratuit**
  - Relevé hebdomadaire ..... 30 €
  - Relevé quotidien ..... 50 €
- Relevé dématérialisé (quotidien) ..... **Gratuit**

règlements.

VOS VIREMENTS

Virement SEPA

Caractéristiques

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

Avantages

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

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

Les ordres de paiement avec l'option de frais « BEN » (ensemble des frais à la charge du bénéficiaire), étant désormais interdits au sein de l'EEE, les ordres émis et reçus avec cette option seront automatiquement transformés par nos soins en option « SHARE », avec application de nos frais et de ceux des correspondants. Aux tarifs indiqués, il convient éventuellement d'ajouter la récupération des commissions et frais réclamés par nos correspondants ainsi que ceux relatifs à une intervention particulière.

(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.

Virement INTERNATIONAL

Caractéristiques

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

VIREMENTS ÉMIS

Internet

- Par virement externe ou interne (coût du service inclus dans l'abonnement transaction ou gestion) ..... **Gratuit**
- Par virement en paiement instantané ..... **Gratuit**
- Par remise ..... **Gratuit**
- Frais de retour de fonds unitaire ..... 9,40 €
- Frais intervention par remise
  - De 1 à 50 remises ..... 5 € par remise
  - De 51 à 100 remises ..... 4 € par remise
  - 101 et plus ..... 3,50 € par remise

Télétransmission

- Par virement externe ..... **Gratuit**
- Par virement interne ..... **Gratuit**
- Par virement en paiement instantané ..... **Gratuit**
- Frais de remise ..... **Gratuit**
- Frais de retour de fonds unitaire ..... 9,40€
- Frais intervention par remise
  - De 1 à 50 remises ..... 5 € par remise,
  - De 51 à 100 remises ..... 4 € par remise,
  - 101 et plus ..... 3,50 € par remise

Support papier

- Par VGM accéléré (ordre reçu avant 12h) ..... 25 €

Service associé

- Frais de retour de fonds sur fichier télétransmis ..... 2,50 € par opération

PRÉLÈVEMENTS REÇUS

- TIP SEPA payé reçu au débit ..... **Gratuit**
- Prélèvement reçu au débit ..... **Gratuit**
- Changement de domiciliation de prélèvement ..... **Gratuit**
- Révocation d'un mandat ..... 10 €
- Liste blanche / Liste noire ..... Nous consulter

Enregistrement d'un mandat B2B

- Par la banque ..... 14 €
- Par le client (à partir de la banque en ligne) ..... **Gratuit**

CHÈQUES ÉMIS

- Chèque tiré ..... **Gratuit**
- Envoi de chéquier par Chronopost ou recommandé ..... Frais d'affranchissement en vigueur
- Envoi par courrier simple ..... **Gratuit**

- Lettres chèques classiques ou banalisées
  (selon format et quantité - à partir de 2 000 et par multiples de 1 000) ..... Sur devis
- Chèque de banque ..... 16,30 €
- Copie recto d'un chèque ..... 10,20 €

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 (débit immédiat / débit différé) ..... 60 €
- Carte Visa Gold Business (débit différé) ..... 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 devise (commission de change, transfert et traitement) ..... 2,95 %

Services à l'acte

- Chainage de code confidentiel ..... 10 €
- 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 de la part du client)
- Frais d'opposition carte pour vol, perte ou usage frauduleux par le titulaire ..... **Gratuit**
- Souscription ou 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)
- Envoi d'une carte ou code secret par le biais de Chronopost : frais d'affranchissement en vigueur.
- Réédition du code confidentiel de la carte en urgence ..... 50€
- Réédition de code confidentiel ..... 10,50 €
- Recherche documentaire ..... Minimum 50 €

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) ..... 10 €
- Envoi spécifique de carte (envoi hors métropole et international + AR) ..... 12 €
- Envoi spécifique code confidentiel (envoi métropole + AR) ..... 10 €
- Envoi spécifique code confidentiel (envoi hors métropole et International + AR) ..... 12 €
- Refabrication carte Visa Corporate / Gold Corporate ..... 15 €
  (saisie de 3 codes faux / toute détérioration de la part du client)
- Frais d'opposition carte pour vol, perte ou usage frauduleux par le titulaire ..... **Gratuit**
- Souscription ou refabrication de la carte en urgence ..... 50€
- Refabrication carte Visa Corporate / Gold Corporate ..... **Gratuit**
  (suite mise en opposition pour vol, perte ou utilisation frauduleuse)
- Réédition du code confidentiel de la carte en urgence ..... 50€
- Réédition du code confidentiel ..... 10,50 €
- Impayé 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)
- Clôture du contrat «Carte Corporate Entreprise» ..... 200 €
- Recherche documentaire ..... Minimum 50 €

banque électronique.

INTERNET

www.palatine.fr

ePalatine

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

- ePalatine Consultation ..... **Gratuit**
- ePalatine Consultation et gestion ..... 70 €

Option : virements internationaux ..... 12,40 € / option

Option : accès TMLC ..... **Gratuit**

- ePalatine Docs ..... **Gratuit**

TÉLÉTRANSMISSION

Envoi et retour d'ordres

- Abonnement EBICS T / EBICS TS ..... 170 € / trimestre
- Frais de mise en place ..... 160 €

- Palatine suite ..... 45 €
- Frais d'installation ePalatine Suite ..... Nous consulter

Palatine certification (CERTEUROPE)

- ePalatine Certificat
  - Cotisation (tarification annuelle) par certificat ..... 100 €

gestion quotidienne des comptes.

VIE DU COMPTE

- Ouverture de compte et de sous-compte ..... **Gratuit**
- Changement d'adresse ..... **Gratuit**
- Clôture de compte et de sous-compte ..... 85 €

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 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

- Mise à jour juridique simple
  (adresse, raison sociale, changement de gérant) < 50 copropriétés ..... 15 €
- Mise à jour juridique simple
  (adresse, raison sociale, changement de gérant) > 50 copropriétés ..... 175 €
- Mise à jour complexe
  (TUP, cession de parts, rachat de portefeuille) ..... facturation sur devis nous consulter
- Cessation de garantie administrateur de biens
  - Jusqu'à 49 comptes ..... 700 €
  - au-delà ..... 1200 €
- Frais d'étude et de renouvellement des dossiers de crédit, court, moyen, long terme ..... à partir de 125 €

(1) Non disponible à la Banque Palatine.

- Frais de tenue de compte de dépôt inactif (compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) ..... 25 €/an dans la limite du solde créditeur du compte[1]
- Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif (compte sans mouvement depuis plus de 5 ans) ..... Application des droits de garde[2]
- Frais d'actualisation de dossier administratif, juridique et comptable (annuels)
  - Chiffre d'affaires < 15 M€ ..... de 500€ à 600€
  - Chiffre d'affaires compris entre 15 et 50 M€ ..... de 600€ à 800 €
  - Chiffre d'affaires compris entre 50 et 500 M€ ..... de 800€ à 1200€
  - Chiffre d'affaires > à 500 M€ ..... de 1200 € à 1500€

Conditions de comptes

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

Frais de tenue et d'arrêtés de comptes

- Frais de tenue de compte ..... 25 € / trimestre
- Extraits de compte papier
  - Extraits de compte mensuels papier ..... **Gratuit**
  - Extraits de compte décadaires papier ..... 20 € / trimestre et par compte
  - Extraits de compte quotidiens papier ..... 105 € / trimestre et par compte
  - Extraits de compte supplémentaires à la demande ..... 8,60 € / extrait

INCIDENTS

Recouvrement des créances

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ..... **Gratuit**
- Frais par procédure de saisie administrative à tiers détenteur (avis et oppositions à tiers détenteur, oppositions administratives et saisies assimilées) ..... 10 % du montant dû, dans la limite de 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 entrainant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier / coordonnées bancaires erronées, remise de chèque erronée, absence de signature, absence de provision) **dans la limite de 570 € / mois** ..... **9,5 € /opération**

Rejet 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
  - supérieur ou égal à 20 € ..... 14,40 €

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

  Les frais de rejet 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 seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

Rejet autres opérations

- Rejet d'un virement émis non conforme ou sans provision (ordre non traité) ..... 10,80 €

(1) Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.
(2) Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

- Forfait[1] par chèque rejeté pour défaut de provision[2][3]
  - chèque inférieur ou égal à 50 € ..... 15,50 €
  - chèque supérieur à 50 € ..... 32,16 €
- Lettre d'information préalable pour chèque sans provision ..... **Gratuit**
- Frais pour chèque présenté suite à une interdiction bancaire (interne ou externe)
  - par chèque ..... 25,50 €

Impayés sur encaissement

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

DEMANDE D'INFORMATIONS / RECHERCHE DE DOCUMENTS

Demande d'informations

- Fourniture de renseignements aux experts-comptables et commissaires aux comptes ..... minimum 210 €

Demande d'attestations

- Attestation existence de comptes séparés
  - 1 compte ..... 20 € / attestation
  - < à 10 comptes ..... 62,50 € / attestation
  - > à 10 comptes ..... 130 € / attestation
- Attestation de non fusion de comptes (Gérance et gestion)
  - 1 compte ..... 20 € / attestation
  - < à 10 comptes ..... 62,50 € / attestation
  - > à 10 comptes ..... 130 € / attestation
- Attestation complexe (solde de compte, signatures habilitées) ..... 130 € / attestation
- Attestations diverses (placement DAT, etc) ..... 20 € / attestation

Demande de recherche spécifique d'un document

- Document < à 1 an[4] ..... 20 €
- Document > à 1 an[1] ..... 32 €
- Recherche complexe[1] dont frais de recherche de nouveaux mandataires ..... 94 €
- Autres cas ..... Nous consulter

(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, de délivrance du certificat de non-paiement.
(2) Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent le premier rejet constitue un incident de paiement unique.
(3) Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention, elle sera facturée séparément.
(4) À la demande du client ou de toute administration habilitée

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**

(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.

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 €
  - à l'étranger ..... 100 €

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 €

opérations avec l'étranger.

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.

TRANSFERTS À DESTINATION DE L'ÉTRANGER

Virement international

- Virement libellé en euro ou une devise d'un état membre de l'UE et émis vers des pays hors zone SEPA
- Virement émis en devise vers tous pays
- Internet ou télétransmission (tarif dégressif)
  - facturation minimum ..... 14 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 % (maximum 180 €)
  - par remise validée par la Banque ..... 25 €
  - par remise signée électroniquement ..... **Gratuit**
  - Frais de gestion de doublon de remises fichiers clients ..... 15 €
- Support papier (tarif dégressif)
  - 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 €
- Commission de change : cette commission s'applique à toute opération d'achat ou de vente de devises
  - facturation minimum ..... 25 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 1/2 ‰
  - au-delà de 75 000 € ..... 1/4 ‰

Commission d'intervention pour ordre non conforme

- Frais de recherche ..... 17 €

TRANSFERTS EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER

Virements euros dans la zone SEPA avec BIC et IBAN corrects

- Virement reçu d'un pays zone SEPA y compris en devise d'un Etat membre de l'UE sauf opération de change éventuelle sur la devise reçue ..... **Gratuit**
- Virement international reçu
  - facturation minimum ..... 24 €
  - jusqu'à 75 000 € ..... 0,10 %
  - au-delà de 75 000 € ..... 0,05 %, maximum 180 €

CHÈQUES ÉTRANGERS

Paiement de remises de l'étranger import (frais à la charge du tiré)

Chèques euro ou devises

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

SERVICES AUX SYNDICATS DE COPROPRIÉTAIRES

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

- une convention de compte séparé pour gérer les recettes et dépenses courantes du syndicat,
- un compte épargne-copropriété travaux, formule d'épargne sur livret, permettant de répondre à l'obligation de constituer un fond d'épargne de prévoyance pour financer les travaux de copropriété[1],
- une tarification claire et adaptée.

FINANCEMENTS

Palatine a développé des expertises et vous accompagne dans vos projets d'évolution à travers :

- une large gamme de crédits à moyen/long terme,
- une offre de crédit bail en partenariat avec BPCE Lease.

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

INGÉNIERIE SOCIALE

Épargne salariale

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

Nos offres Palatine Essentiel et Palatine Carte Blanche sont de vrais leviers de motivation et de fidélisation des collaborateurs. L'ensemble des offres d'épargne salariale bénéficie d'avantages sociaux et fiscaux pour les employeurs et les salariés.

- Titres de service, Chèque de Table®, CESU préfinancés et chèques cadeaux

Nos offres de titres de services facilitent la vie des collaborateurs tout en bénéficiant d'avantages sociaux et fiscaux.

Épargne retraite

- 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

(1) Selon les conditions du décret 2020/93 du 5 février 2020.

dates de valeur.

PRINCIPALES DATES DE VALEUR

- Remise de chèques en euro compensables en France métropolitaine + DOM (réception des vignettes avant 14h par notre prestataire agréé) ..... **J+1 ouvré**
- Remise de chèques en euro compensables sur les TOM ..... Crédit après encaissement
- Paiement par chèque en euro ..... **J**
- Émission de chèque de banque ..... **J**
- Remise d'effets, LCR ou BOR à l'escompte ..... 1 jour calendaire après la date de la remise réception service portefeuille
- Effet échu ou remis à l'encaissement moins de 12 jours calendaires avant l'échéance ..... 12 jours calendaires après la date de remise réception service portefeuille
- Prélèvement reçu ..... **J**
- Remise de prélèvement
  - 2 jours ouvrés avant l'échéance ..... **J**
- Virement reçu en euro ..... **J**
- Virement reçu en devise
  - sans opération de change ou en devise d'un pays de l'UE ..... **J**
  - avec opération de change ..... J+2 (jour de livraison des devises)
- Virement émis en euro ..... **J**
- Virement émis en devise
  - sans opération de change ou en devise d'un pays de l'UE ..... **J**
  - avec opération de change **J-1**
- Virement externe émis sur support papier ..... **J**
- Virement externe VGM accéléré ..... **J (ordre reçu avant 12h)**
- Virement interne émis ..... **J**
- Virement permanent ..... **J**
- TIP SEPA reçu ..... **J**
- TIP SEPA encaissé émis par la clientèle ..... **J**

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 d'initiation de paiement**
  Service consistant à initier un ordre de paiement (virement) par un prestataire de services de paiement tiers, à la demande du Client, concernant son compte ouvert dans les livres de la Banque.
- **Service de paiement**
  Ils sont définis à l'article L. 314-1 II du Code monétaire et financier. Ils permettent d'effectuer les opérations de paiement visées à l'article L. 133-1 du Code monétaire et financier. Ce sont tous les services offerts par la Banque au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement dans la limite des services offerts par la Banque.
- **Information complémentaire**
  - 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, Croatie, 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 entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de 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 10117** - 01/2027 - Edep01269 - Document non contractuel.