

# CONDITIONS TARIFAIRES / CLIENTELE PRIVEE

À COMPTER  
DU 1<sup>ER</sup> MARS 2016



## VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

**La Banque Palatine a pris 4 engagements, manifestant ainsi sa volonté de vous apporter une qualité de service optimale.**

→ **Le contact direct, personnel et permanent avec votre conseiller**

Pas de plateforme téléphonique, pas de standard anonyme. Le numéro direct et le mail de votre conseiller.

→ **Un binôme commercial pour les opérations courantes**

Pas d'interruption en l'absence de votre banquier personnel. Un autre conseiller assure la continuité de la relation.

→ **La prise en charge de vos demandes en 48h**

Pas de question sans réponse. Une information sur les suites données et l'avancement de votre dossier en 48h maximum.

→ **La transparence de notre tarification**

Pas de surprise dans la facturation des services. Un accès libre à la tarification et votre conseiller pour l'expliquer.

La présente documentation répond à ce dernier engagement. Vous trouverez, ci-après, les conditions tarifaires applicables à la clientèle privée à compter du 1<sup>er</sup> mars 2016. Vous pouvez également retrouver ces informations en agence et sur notre site [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

**Nos conseillers patrimoniaux sont, bien entendu, à votre disposition pour répondre à vos questions et vous apporter services et conseils adaptés à votre situation.**

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) du 21 septembre 2010, les banques se sont engagées à renforcer la lisibilité, la transparence, la comparabilité et le suivi des tarifs bancaires. Soucieux de respecter nos engagements, nous vous communiquons dans l'extrait ci-dessous les conditions tarifaires appliquées à la Banque Palatine quant aux « 11 tarifs standards du marché » identifiés par le CCSF. Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

- Abonnement à des services de banque à distance (internet) / ePalatine Particuliers ..... **Gratuit**
- Abonnement à un produit offrant des alertes  
sur la situation du compte par SMS ..... 2 €/mois - soit pour information 24 € par an
- Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat / Carte Visa Classic ..... 39 € par an
- Cotisation carte de paiement internationale à débit différé / Carte Visa Classic ..... 47 € par an
- Cotisation carte de paiement à autorisation systématique / Carte Visa Electron ..... 30 € par an
- Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque  
(cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale) ..... **Gratuit**
- Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)
  - en agence (par virement) ..... 4,30 €
  - par l'Internet (par virement) ..... **Gratuit**
- Paiement d'un prélèvement SEPA
  - Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement ..... **Gratuit**
  - Frais par paiement d'un prélèvement ..... **Gratuit**
- Commission d'intervention ..... 8 € par opération dans la limite de 80 € par mois
- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement  
Incluse dans la cotisation annuelle des cartes Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite
- Frais de tenue de compte ..... 19 € par trimestre - soit pour information 76 € par an

Les conditions tarifaires applicables à la clientèle privée sont également disponibles sur [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr)

# SOMMAIRE

## ■ OUVERTURE, FONCTIONNEMENT

### ET SUIVI DE COMPTE

- 5 Transformation, clôture
- 5 Relevés de compte
- 5 Tenue de compte
- 6 Services en agence

## ■ BANQUE À DISTANCE

- 6 Internet
- 6 Application mobile
- 6 Services d'informations sur téléphone mobile
- 6 Audiotel

## ■ VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- 7 Cartes
- 7 Virements
- 8 Prélèvements
- 8 Chèques

## ■ OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

- 9 La Banque Palatine propose des services à la carte
- 9 Offre spécifique clients en situation de fragilité financière

## ■ IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

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

## ■ DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

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

## ■ ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

- 11 Épargne bancaire
- 12 Placements financiers

## ■ ASSURANCE ET PRÉVOYANCE

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

## ■ VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

- 14 Cartes
- 14 Chèques
- 14 Change
- 14 Virements
- 15 Virements émis
- 15 Virements reçus
- 15 Autres frais applicables à toutes ces opérations

## ■ NOS INTERVENTIONS JURIDIQUES

### ■ SUCCESSION

### ■ NOS DATES DE VALEUR

### ■ LEXIQUE

### ■ RELATION CLIENTÈLE

- 23 Résoudre un litige

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## ■ OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

Les comptes font l'objet d'un arrêté trimestriel au 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre de chaque année.

➤ Ouverture / clôture de compte ..... **Gratuit**

La **convention de compte** en vigueur est à votre disposition. Vous avez la possibilité d'en faire la demande à tout moment auprès de votre conseiller patrimonial. Vous retrouverez également l'intégralité des conditions générales de la convention sur le site internet [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

➤ Services bancaires de base

(Conditions définies par l'article L312.1 du Code monétaire et financier relatif au droit du compte)

Cf. lexique page 17 pour connaître l'ensemble des services ..... **Gratuit**

Le service bancaire de base vous permet, si vous n'avez pas ou plus de compte de dépôt et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque de France de désigner une banque où vous pourrez bénéficier gratuitement d'un compte et du service bancaire de base prévu par la réglementation dans le cadre du « droit au compte ».

N'hésitez pas à consulter votre conseiller patrimonial ou à vous reporter au « Guide du droit au compte », disponible sur le site internet [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr)

➤ Service d'aide à la mobilité

- Domilis (prise en charge des formalités administratives de changements

de domiciliation bancaire à l'ouverture de compte) ..... **Gratuit**

- Liste des opérations automatiques et récurrentes (hors frais de port) ..... **Gratuit**

Vous ouvrez un nouveau compte, nous nous chargeons de la domiciliation de tous vos virements et prélèvements. Vous déménagez, nous nous engageons à faciliter vos démarches de transfert de compte. N'hésitez pas à consulter votre conseiller patrimonial ou à vous reporter au « Guide de la mobilité », disponible sur le site internet [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

➤ Transfert de compte dans une autre agence Palatine ..... **Gratuit**

## ■ RELEVÉS DE COMPTE

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

➤ Relevé de compte (facturation trimestrielle)

- mensuel ..... **Gratuit**

- décadaire ..... 13,50 €

- journalier ..... 60,20 €

➤ Récapitulatif annuel des frais bancaires ..... **Gratuit**

Depuis janvier 2009, vous recevez une fois par an, un relevé des frais facturés sur votre compte au cours de l'année écoulée.

➤ Edition d'un extrait de compte à la demande au guichet ..... 10,20 €

## ■ TENUE DE COMPTE

➤ Délivrance d'IBAN (RIB) ..... **Gratuit**

➤ Frais de tenue de compte (par trimestre) ..... 19,00 €

➤ Frais pour compte sans mouvement (par trimestre, perception après 6 mois sans mouvement et jusqu'à 12 mois) ..... 50,00 €

➤ Frais de tenue de compte de dépôt inactif (compte sans mouvement depuis plus de 12 mois) ..... 30 €<sup>(1)</sup>

➤ Changement d'adresse non signalé entraînant un retour de courrier ..... 12,20 €

➤ Frais de manipulation d'un compte en devises ..... 2,5 % du montant avec un minimum de 6,10 €

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

## ■ SERVICES EN AGENCE

- > Versement d'espèces ..... **Gratuit**
- > Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque ..... **Gratuit**
- > Domiciliation de courrier à l'agence (par an) ..... 100 €
- > Frais de location de coffre-fort ..... Nous consulter
  - Volumes de 10 dm<sup>3</sup> à 1 700 dm<sup>3</sup>
    - A titre d'exemple : **138 €**/an payable d'avance pour un volume moyen de 20 dm<sup>3</sup> à 25 dm<sup>3</sup>
  - Dépôt de garantie (à la souscription) ..... 234,60 €
  - Garantie des contenus à hauteur forfaitaire de ..... 7 620 €/an
  - Assurance complémentaire ..... 16,30 € par tranche complémentaire de 7 620 €
- > Délivrance d'attestation (par demande)
  - Attestation simple ..... 18,40 €
  - Attestation complexe (attestation nécessitant des recherches importantes sur plusieurs comptes ou années) ..... 38,80 €
- > Frais de recherche de documents (pour les recherches importantes, facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande) ..... minimum de 18,60 €

## BANQUE À DISTANCE

### ■ INTERNET (hors coût du fournisseur d'accès à Internet)

- Accédez à l'ensemble de vos services en ligne via votre espace client sur [www.epalatine.fr](http://www.epalatine.fr)
- > ePalatine Particuliers : consulter et gérer vos comptes au quotidien
    - Abonnement à l'offre de consultation et gestion des comptes ..... **Gratuit**

Sur ePalatine Particuliers, vous pouvez : éditer des IBAN/BIC (RIB), télécharger vos écritures, émettre des virements de compte à compte et/ou externes (en France ou vers la zone SEPA).
  - > Palatine Bourse : consulter et gérer vos portefeuilles titres à distance
    - Abonnement à l'offre de consultation et gestion de portefeuille ..... **Gratuit**

Sur Palatine Bourse, vous pouvez à tout moment : passer des ordres, consulter des informations financières, visualiser l'historique de vos opérations, créer une liste de vos valeurs préférées...

### ■ APPLICATION MOBILE

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

- > Application mobile (iPhone et Android) et tablette (iPad et Android) ..... **Gratuit**

### ■ SERVICES D'INFORMATIONS SUR TÉLÉPHONE MOBILE

- > Alerte compte par SMS : grâce au service d'alerte SMS vous êtes informé du solde de votre compte sur votre mobile ..... 2 €/mois

### ■ AUDIOTEL

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

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

<sup>[2]</sup> Coût moyen observé susceptible de variation selon l'opérateur

# VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

## ■ CARTES

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

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

### / COTISATION ANNUELLE

> Carte supplémentaire sur un compte joint (pour la deuxième carte de catégorie identique ou inférieure) .....	50 % de réduction
> Carte Visa Infinite .....	326 €
> Carte Visa Platinum .....	195 €
> Carte Visa Premier .....	134 €
> Carte Visa Capitale	
- à débit immédiat .....	63 €
- à débit différé .....	69 €
> Carte Visa Classic	
- à débit immédiat .....	39 €
- à débit différé .....	47 €
> Carte Visa Electron .....	30 €
> Carte de retrait Money (nationale) .....	26 €

### / OPÉRATIONS DIVERSES

> Refabrication de carte .....	12,30 €
> Réédition du code confidentiel .....	10,20 €
> Commission de dépassement de plafond .....	30,60 €

### / RETRAITS / PAIEMENTS

> France (Banque Palatine et autres banques)	
- retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets .....	<b>Gratuit</b>
- paiements par carte .....	<b>Gratuit</b>
> Hors France : voir chapitre « Vos opérations avec l'étranger »	

## ■ VIREMENTS

### / VIREMENTS « FRANCE »

#### Émission d'un virement occasionnel depuis votre agence

> De compte à compte .....	<b>Gratuit</b>
> Vers un autre établissement avec BIC et IBAN complet .....	4,30 €

#### Émission d'un virement occasionnel depuis internet (ePalatine Particuliers)

> De compte à compte .....	<b>Gratuit</b>
> Vers un autre établissement en France .....	<b>Gratuit</b>
> Vers un autre établissement de la zone SEPA .....	<b>Gratuit</b>

#### Émission d'un virement permanent depuis votre agence

> Frais de mise en place .....	<b>Gratuit</b>
--------------------------------	----------------

> Frais par virement .....	1,40 €
<b>Émission d'un virement permanent depuis internet (ePalatine Particuliers)</b>	
> Frais de mise en place .....	<b>Gratuit</b>
> Frais par virement .....	<b>Gratuit</b>
/ VIREMENTS AVEC L'ÉTRANGER : VOIR CHAPITRE « VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER »	

## ■ PRÉLÈVEMENTS

> Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement .....	<b>Gratuit</b>
> Paiement d'un prélèvement .....	<b>Gratuit</b>
> Révocation d'un mandat de prélèvement :	
- opposition sur un ICS .....	<b>Gratuit</b>
- opposition sur un mandat .....	<b>Gratuit</b>
> Mise en place de Liste blanche/Liste noire .....	<b>Gratuit</b>
> Refus global de payer tout prélèvement .....	<b>Gratuit</b>

## ■ CHÈQUES

En cas de perte ou vol de votre chéquier, contactez le centre d'opposition national de la Banque de France au : 0 892 68 32 08\*. Dans les 48 heures qui suivent, vous devez confirmer votre opposition par écrit auprès de votre agence, en précisant les numéros des chèques perdus ou volés. Cette confirmation peut être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception ou en passant à votre agence. En cas de vol, vous devez faire une déclaration au commissariat de police ou à la gendarmerie la plus proche du lieu de vol et faire parvenir à votre agence un double de cette déclaration.

> Mise à disposition de chèquiers et de bordereaux de remises de chèques personnalisés .....	<b>Gratuit</b>
> Remise de chèque(s) .....	<b>Gratuit</b>
> Paiement d'un chèque .....	<b>Gratuit</b>
> Chèque remis à l'encaissement et retourné impayé pour absence de provision .....	<b>Gratuit</b>
> Chèque remis à l'encaissement et retourné impayé pour un motif autre que sans provision .....	19,55 €
> Frais d'envoi de chéquier en recommandé.....	Frais d'affranchissement en vigueur
> Frais de conservation ou de destruction de chéquier(s) .....	<b>Gratuit</b>
> Photocopie de remise de chèque + 0,60 € par copie de chèque supplémentaire inclus dans la remise .....	12,20 €
> Avis de sort sur chèque à l'encaissement (par chèque) .....	15,90 €
> Frais d'émission d'un chèque de banque (par chèque) .....	16 €

# OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

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

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

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

## ■ OFFRE SPÉCIFIQUE CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

- Offre pour clients sans chéquier (abonnement trimestriel) ..... 9 €

L'offre inclut les produits et services suivants : tenue de compte et relevé de compte; mise en place de mandat(s) de prélèvement, paiement de prélèvement ou TIP; virements européens occasionnels par internet ; consultation et gestion du compte par internet ; alertes sur solde du compte ; carte à autorisation systématique Visa Electron; plafonnement frais d'incident de paiement.

# IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

## ■ COMMISSION D'INTERVENTION

- Commission d'intervention (par opération dans la limite de 80 € par mois) ..... 8 €

## ■ OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non-autorisé ..... 16 €
- Frais par avis à tiers détenteur ou par saisie attribution  
ou par saisie conservatoire ..... 107,10 €
- Frais pour opposition administrative ..... 10 % du montant de l'acte  
maxi 107,10 €

## ■ INCIDENTS DE PAIEMENT

### / CARTES

- Frais d'opposition (ou blocage) carte par le porteur  
pour perte ou vol CB ..... **Gratuit**
- Frais d'opposition (ou blocage) carte par la banque pour usage abusif ..... 39 €
- Commission de capture de carte ..... 48,80 €

### / PRÉLÈVEMENTS

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

Ce montant forfaitaire comprend : les frais de rejet, la notification du refus d'exécution de l'ordre de paiement et les frais de représentation.

### / CHÈQUES

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

> Frais d'opposition sur un ou plusieurs chèques par l'émetteur .....	15 €
> Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision .....	16 €
> Frais pour chèque présenté suite à une interdiction bancaire (interne ou externe - par chèque) .....	30,60 €
> Forfaits <sup>(3)</sup> de frais par chèque rejeté pour défaut de provision <sup>(4)</sup>	
- chèque inférieur ou égal à 50 € .....	30 €
- chèque supérieur à 50 € .....	50 €

<sup>(3)</sup> Ces forfaits comprennent les frais dossier, frais chèque impayé, lettre d'information préalable à rejet, lettre d'injonction au titulaire et au co-titulaire, frais d'envoi en recommandé, déclaration BDF, certification de non-paiement, blocage de provision, frais de gestion du compte pendant la période d'interdiction, frais de mainlevée de l'interdiction bancaire.

<sup>(4)</sup> Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent le premier rejet constitue un incident de paiement unique.

## DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

### ■ DÉCOUVERTS ET FACILITÉS DE DÉCOUVERT

Le solde de votre compte doit être maintenu créditeur. Une certaine souplesse de gestion peut toutefois vous être accordée par la mise en place d'une autorisation de découvert. Le coût total de votre découvert dépendra alors de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur.

La commission sur le plus fort découvert est calculée sur le plus fort découvert, en valeur, enregistré chaque mois. Son taux est de 1/10 % par mois.

#### / LA FACILITÉ DE DÉCOUVERT

- > Intérêts débiteurs au taux de ..... TBBP + 4 % à 6 %  
Le Taux de Base de la Banque Palatine (TBBP) est fixé à 6,90 % au 01.08.2007.
- > Frais de mise en place d'une facilité de découvert ..... **Gratuit**

#### / LE DÉCOUVERT AUTORISÉ

- > Intérêts débiteurs au taux de ..... Nous consulter
- > Frais de dossier pour mise en place de découvert autorisé ..... 1 % du montant de l'autorisation, avec un minimum de 31 €

#### / LE DÉCOUVERT NON AUTORISÉ

- > Intérêts débiteurs au taux de ..... Plafond<sup>(5)</sup> du taux réglementaire
- > Montant minimal d'intérêts débiteurs entraînant une perception ..... 3 €

<sup>(5)</sup> Taux plafond réglementaire calculé par la Banque de France et publié à la fin de chaque trimestre civil au Journal Officiel

### ■ CRÉDITS À LA CONSOMMATION

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

### ■ CRÉDITS IMMOBILIERS

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

#### / FRAIS DE DOSSIER

- > Prêt Epargne Logement ..... Sans frais
- > Autres prêts ..... 1,20 % du montant prêté minimum de 600 €

#### / FRAIS DE GESTION

- > Frais de recueil de garantie d'organisme de caution (+ frais engagés) ..... 188 €
- > Frais d'acte de nantissement ou de délégation (+ frais engagés) ..... 255 €
- > Frais d'établissement de décompte de remboursement anticipé ..... 50 €
- > Avenant ou offre modificative ..... 1,20 % du montant prêté  
minimum de 378 €
- > Réédition d'un tableau d'amortissement ..... 25,50 €
- > Frais de conversion d'un prêt à taux variable en prêt à taux fixe ..... 188 €
- > Frais de mise en place de modularité des échéances ..... 38 €

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

### ■ ÉPARGNE BANCAIRE

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

#### / LA RÉMUNÉRATION DES COMPTES D'ÉPARGNE

Taux annuels en vigueur au 01.01.2016 susceptibles de variation.

- > Livret A ..... 0,75 %
- > Plan d'Épargne Logement <sup>(6)</sup> (hors prime d'Etat, subordonnée à l'obtention d'un prêt) ..... 2 %
- > Compte d'Épargne Logement <sup>(7)</sup> (hors prime d'Etat) ..... 0,50 %
- > Compte Sur Livret <sup>(7)</sup> ..... 0,40 %
- > Livret de Développement Durable ..... 0,75 %
- > Livret d'Épargne Populaire ..... 1,25 %
- > Livret Jeune ..... 1,75 %

<sup>(6)</sup> Soumis aux prélèvements sociaux. Pour les PEL de plus de 12 ans, la fiscalité est spécifique. Consultez votre agence.

<sup>(7)</sup> Soumis aux prélèvements sociaux.

Ces solutions de placement vous permettent de faire fructifier votre épargne tout en plaçant et en retirant votre argent, à tout moment, lorsque vous le souhaitez <sup>(8)</sup>. Vos intérêts sont servis annuellement. Une prime d'État est accordée lors de l'utilisation du PEL ou du CEL dans le financement de votre projet immobilier.

<sup>(8)</sup> Voir conditions spécifiques liées au PEL

#### / AUTRES SERVICES

- > Ouverture / Clôture d'un compte d'épargne ..... **Gratuit**
- > Frais de transfert d'un PEL, CEL vers un autre établissement (par transfert) ..... 70 €
- > Palatine Epargne Plus, service de gestion d'optimisation de trésorerie ..... **Gratuit**

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

## ■ PLACEMENTS FINANCIERS

### / TENUE DE COMPTE

- > Frais de tenue et de gestion de compte titres inactif ou de PEA (compte sans mouvement depuis plus de 5 ans) ..... Application des droits de garde<sup>(9)</sup>

<sup>(9)</sup> Les frais et commissions prélevés annuellement ne peuvent être supérieurs aux droits de garde prélevés si le compte n'avait pas été considéré comme inactif.

### / DROITS DE GARDE

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

Les droits de garde sont gratuits pour :

- les titres de notre gamme Palatine Asset Management
  - l'action Natixis
  - les SOFICA distribuées par notre établissement
  - les EMTN émis par notre établissement
  - les produits de défiscalisation émis par notre établissement.
- > Commission proportionnelle ..... 0,2327 %
  - > Minimum de facturation par compte ..... 30,60 €
  - > Droit fixe par ligne pour les dépôts
    - en France ..... 5,60 €
    - à l'étranger ..... 13,25 €

### / OPÉRATIONS DE BOURSE

- > Ordre de bourse Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam
- > Courtage et négociation inclus
  - ordre exécuté en agence 1,32 % du montant brut - Minimum par opération de ..... 15,30 €
  - ordre non exécuté ..... **Gratuit**
  - ordre exécuté via internet ..... 0,34 % du montant brut - Minimum par opération de 6 €
- > Ordre de bourse hors Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam ..... 0,696 % + frais de broker

### / SOUSCRIPTIONS / RACHATS D'OPC

- > OPC (droits d'entrée ou de sortie) ..... Nous consulter
- > Commission de règlement livraison ..... 30 €

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

	FRANCE	ETRANGER
Encaissement de coupons	Sans frais	<b>8,40 %</b> ad valorem minimum de <b>10,20 €</b>
Remboursement	Sans frais	Sans frais
Souscription marché primaire	Sans frais	<b>0,696 %</b> ad valorem minimum de <b>40,80 €</b> par opération
Souscription, réinvestissement, exercice	<b>2,40 %</b> ad valorem minimum de <b>9,30 €</b> maximum de <b>93 €</b>	<b>4,80 %</b> ad valorem minimum de <b>9,30 €</b> maximum de <b>93 €</b>

### / AUTRES OPÉRATIONS SUR TITRES

- > Attribution, échange, répartition (par opération) ..... Forfait de 18,30 €
- > OPA/OPE, autres opérations sur titres ..... Minimum de 25,50 € (par opération et/ou notice d'émission)

> Commission de règlement livraison .....	30 €
/ MOUVEMENTS SUR TITRES - VALEURS MOBILIÈRES ET TITRES DE CRÉANCES NÉGOCIABLES	
> Réception franco .....	Sans frais
> Commission d'entrée sur titres non-côtés dont PEA .....	204 €
> Transfert interne de titres .....	<b>Gratuit</b>
> Transfert compte titres vers un autre établissement :	
- frais par ligne	
• titres déposés en France .....	10,20 €
• titres déposés à l'étranger .....	40,80 €
- minimum par compte titres .....	51 €
> Transfert PEA vers un autre établissement :	
- commission fixe .....	65 €
- frais par ligne	
• titres au porteur .....	7,65 €
• titres au nominatif .....	5 €
> Autres opérations sur PEA .....	Nous consulter
/ AVIS ET ÉTATS	
> Avis d'opéré titres .....	<b>Gratuit</b>
> Imprimé Fiscal Unique annuel .....	<b>Gratuit</b>
> Relevé titres mensuel (par an) .....	56,15 €
> Relevé titres trimestriel (par an) .....	20,40 €
> Relevé titres semestriel au 30/06 et 31/12 .....	<b>Gratuit</b>
/ DIVERS	
> Frais de recherche de documents (pour les recherches importantes, facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande) .....	Minimum de 40,80 €
> Etude patrimoniale personnalisée : tarif forfaitaire .....	900 €
> Récupération d'impôt dans le cadre des conventions internationales .....	8,4 % ad valorem Minimum de 40,80 €
> Autres opérations .....	Nous consulter

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

### ▲ ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT

- > Assurance moyens de paiement incluse dans la cotisation annuelle des cartes Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite.

L'Assurance moyens de paiement est automatiquement incluse avec les cartes bancaires Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite. Elle vous donne accès aux 10 avantages exclusifs Banque Palatine. Renseignez-vous auprès de votre conseiller patrimonial ou sur [www.palatine.fr](http://www.palatine.fr).

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

- > Contrats d'assurance vie et de capitalisation multi-supports .....
  - > Contrats de prévoyance .....
  - > Contrat Palatine Epargne Obsèques .....
- Nous consulter

# VOS OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

## ■ CARTES

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

- Zone euro
  - retraits dans tous les distributeurs automatiques de billets ..... **Gratuit**
  - paiements ..... **Gratuit**
- Hors zone euro (opérations en devises ou en euros)
  - retraits dans tous les distributeurs automatiques ..... 2,90 % du montant de billets (par retrait) ..... + 3,10 €
  - retraits d'espèces aux guichets des banques ..... 3 % du montant + 5,10 €
  - paiements ..... 2,95 % du montant

## ■ CHÈQUES

- Emission d'un chèque à l'étranger en euros ou en devise ..... Cumul des commissions de transfert et de change le cas échéant
- Encaissement d'un chèque libellé sur l'étranger en euros ou en devises
  - commission proportionnelle ..... 1,20 ‰ du montant
  - minimum de perception ..... 18,30 €
  - maximum de perception ..... 130,55 €
  - frais de port ..... 9,30 €
- Chèque remis à l'encaissement et retourné impayé ..... 88,60 €

## ■ CHANGE

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

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

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

## ■ VIREMENTS

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

La zone SEPA (Single Euro Payments Area) correspond à un espace unique de paiements en euro. Elle regroupe 33 pays : les 31 pays de l'Espace économique européen (28 états membres de l'Union européenne et l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), ainsi que la Suisse et Monaco.

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

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

Le virement international correspond à un virement :

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

## ■ VIREMENTS ÉMIS

### / ÉMISSION D'UN VIREMENT SEPA

#### **Frais par virement occasionnel avec BIC et IBAN**

- > Émission d'un virement occasionnel depuis votre agence ..... 4,30 €
- > Émission d'un virement occasionnel par Internet (ePalatine Particuliers) ..... **Gratuit**

#### **Frais par virement permanent avec BIC et IBAN**

- > Frais de mise en place d'un virement permanent ..... **Gratuit**  
depuis votre agence ou par Internet (ePalatine Particuliers)
- > Frais par virement permanent depuis votre agence ..... 1,40 €
- > Frais par virement permanent par Internet (ePalatine Particuliers) ..... **Gratuit**

### / ÉMISSION D'UN VIREMENT EUROPÉEN AVEC BIC ET IBAN ..... 4,30 €

### / ÉMISSION D'UN VIREMENT INTERNATIONAL

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

## ■ VIREMENTS REÇUS

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

### / RÉCEPTION D'UN VIREMENT EUROPÉEN AVEC BIC ET IBAN ..... **Gratuit**

### / RÉCEPTION D'UN VIREMENT INTERNATIONAL

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

## ■ AUTRES FRAIS APPLICABLES À TOUTES CES OPÉRATIONS

- > Frais de Swift ..... 8,15 €

## NOS INTERVENTIONS JURIDIQUES

- > Émission caution simple (loyer)
  - frais d'acte ..... 65,90 €
  - commission d'engagement perçue trimestriellement ..... 2 % par an du montant de la caution
  - minimum de perception ..... 51,30 €
- > Autres cautions émises (fiscales...)
  - frais d'acte ..... 121,40 €
  - commission d'engagement perçue trimestriellement ..... 2 % par an du montant de la caution
  - minimum ..... 101,50 €
- > Frais d'acte de nantissement ou de délégation (+ frais engagés) ..... 255 €
- > Frais d'envoi annuel de lettres pour les cautions (par an/par caution) ..... 69,55 €
- > Commission de frais de mainlevée d'acte authentique  
ou sous seing privé ..... 290 €

# SUCCESSION

- > Frais de succession
  - **0,5 %** des actifs successoraux à l'ouverture du dossier
  - minimum par dossier ..... 200 €
  - maximum par dossier ..... 680 €
- > Recueil de garanties ..... Nous consulter

## NOS DATES DE VALEUR

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

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

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

**J** = jour de l'opération

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

# LEXIQUE

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

## > **ABONNEMENT**

Convention passée avec une banque à un prix déterminé et périodique pour la mise à disposition régulière de produits ou pour l'usage habituel de services.

## > **AMORTISSEMENT**

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

## > **AUTORISATION DE DÉCOUVERT**

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

## > **AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT**

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

## > **AVIS À TIERS DÉTENTEUR (ATD)**

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

## > **CARTE BANCAIRE**

Moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par un établissement de crédit et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec sa banque, d'effectuer des paiements et/ou des retraits. Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance...).

## > **CARTE À DÉBIT DIFFÉRÉ**

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

## > **CARTE À DÉBIT IMMÉDIAT**

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

## > **CARTE DE RETRAIT**

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

## > **CHANGE MANUEL**

Opération qui consiste à convertir des billets de banque d'une monnaie dans une autre monnaie. Cette opération donne généralement lieu à la perception d'une commission de change.

## > **CHÈQUE**

Moyen de paiement normalisé avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci. La provision doit être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation.

## > **CHÈQUE DE BANQUE**

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

## > **CHÈQUE DE VOYAGE OU « TRAVELLER'S CHEQUE »**

Moyen de paiement acheté à la banque, libellé en euros ou en devises étrangères, payable à tous les guichets de la banque ou de ses correspondants à l'étranger et accepté par certains commerçants pour régler des achats.

- **CHÈQUE SANS PROVISION**  
 Chèque émis sur un compte de dépôt dont le solde disponible ou le découvert autorisé est insuffisant pour régler le montant du chèque. L'émetteur se voit interdit d'émettre des chèques jusqu'à ce qu'il régularise sa situation. L'émission d'un chèque sans provision entraîne des frais bancaires et éventuellement des pénalités à payer au Trésor Public (si la régularisation n'a pas lieu dans un délai de 2 mois après l'interdiction). La provision doit être disponible dès l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation.
- **CHÉQUIER**  
 Carnet comportant généralement 25 à 30 formules de chèques (ou « vignettes »). Certaines banques donnent le choix du format du carnet.
- **CODE BIC (BANK IDENTIFIER CODE)**  
 Code permettant d'identifier une banque au niveau international. Il se trouve sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des opérations de virements et de prélèvements en France et à l'étranger.
- **CODE IBAN (INTERNATIONAL BANK ACCOUNT NUMBER)**  
 Code permettant d'identifier un compte bancaire au niveau international. Il se trouve sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des opérations de virements et de prélèvements en France et à l'étranger.
- **CODE RIB (RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE)**  
 Code permettant en France d'identifier les coordonnées bancaires d'un client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Désormais, y figurent également le code IBAN et le BIC. Il peut être communiqué par le client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement automatique des opérations (virements, prélèvements, TIP) sur son compte.
- **COMMISSION**  
 Somme perçue par une banque en rémunération d'un service fourni à son client.
- **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 inexactes, absence ou insuffisance de provision).
- **COTISATION CARTE**  
 Frais perçus, en général annuellement, sur le compte du client pour la mise à disposition ou le renouvellement d'une carte bancaire et des services correspondants.
- **COUPON**  
 Revenu perçu par le détenteur d'une obligation (intérêt) ou d'une action (dividende). Par extension, il désigne les revenus distribués aux actionnaires d'une SICAV ou aux porteurs de parts de FCP.
- **CRÉDIT (ÉCRITURE DE CRÉDIT)**  
 Opération comptable qui augmente le solde du compte, par exemple à la suite d'un virement reçu, d'un dépôt d'espèces, ou d'une remise de chèque.
- **DAB (DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS)**  
 Automate permettant à un client de retirer des billets de banque au moyen d'une carte et de son code confidentiel.
- **DATE D'OPÉRATION**  
 Date à laquelle l'opération est effectuée par le client.
- **DATE COMPTABLE**  
 Date à laquelle la banque enregistre comptablement l'opération sur le compte du client.
- **DATE DE VALEUR**  
 Date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs.

- **DÉBIT (ÉCRITURE DE DÉBIT)**  
Opération comptable qui diminue le solde du compte, par exemple à la suite de l'émission d'un chèque, d'un prélèvement ou d'un retrait d'espèces à un DAB.
- **DÉBITEUR (NOM)**  
Personne physique ou morale tenue de remplir une obligation. Le plus souvent, il s'agit de payer une somme d'argent à un créancier.
- **DÉBITEUR (ADJECTIF)**  
Position d'un compte de dépôt dont le solde est négatif, ou adjectif qualifiant des intérêts (intérêts débiteurs).
- **DÉCOUVERT DU COMPTE**  
Position d'un compte de dépôt lorsque son solde est négatif. Cette situation peut avoir été contractualisée (autorisation de découvert) préalablement ou non avec le banquier.
- **DÉPASSEMENT**  
Fait d'excéder le montant d'un seuil (plafond autorisé) par exemple découvert du compte ou seuil de retrait d'espèces autorisé par carte bancaire.
- **DROIT AU COMPTE**  
Droit qui vous permet, si vous n'avez pas ou plus de compte de dépôt et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque de France de désigner une banque où vous pourrez bénéficier d'un compte et des services bancaires gratuits associés au droit au compte.
- **DROITS DE GARDE**  
Frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières (actions, obligations...).
- **ÉMISSION DE CHÈQUE**  
Signature du chèque par son titulaire et remise ou envoi à son bénéficiaire.
- **ENVOI DE CHÉQUIER**  
Envoi postal auquel procède la banque pour vous adresser votre (vos) chéquier(s). Cet envoi est payant.
- **FORFAIT DE FRAIS PAR CHÈQUE REJETÉ POUR DÉFAUT DE PROVISION**  
Frais perçus forfaitairement par la banque pour un rejet de chèque lorsque le chèque a été rejeté pour défaut ou insuffisance de provision. Il comprend : la lettre d'information préalable au rejet (lettre Murcef), la commission d'intervention, les frais de rejet, l'envoi de la lettre d'injonction, la déclaration à la Banque de France, la délivrance d'un certificat de non paiement, le blocage de la provision pour la régularisation, les frais de représentation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.
- **FRAIS**  
Montant prélevé par l'établissement de crédit au titre de la réalisation d'une opération ou de la fourniture d'un service.
- **FRAIS DE CONSERVATION OU DE DESTRUCTION DE CHÉQUIER**  
Frais perçus par la banque lorsque le titulaire du compte n'a pas retiré son chéquier dans le délai contractuellement fixé.
- **FRAIS DE LETTRE D'INFORMATION POUR COMPTE DÉBITEUR NON AUTORISÉ**  
Frais perçus par la banque qui envoie au client une lettre l'informant qu'il a dépassé le découvert autorisé que lui a octroyé la banque.
- **FRAIS DE LETTRE D'INFORMATION PRÉALABLE POUR CHÈQUE SANS PROVISION**  
Frais perçus par la banque quand elle informe le titulaire du compte, par lettre, de l'émission d'un chèque sans provision, préalablement au rejet du chèque. Elle vous informe des délais pour constituer la provision et régulariser votre situation, ainsi que des conséquences, notamment financières, d'un éventuel rejet.
- **FRAIS DE SUCCESSION**  
Frais perçus par la banque pour le traitement et la gestion du dossier de succession lors du décès du titulaire du compte (envoi du relevé de compte au notaire, relation avec les ayants droit...).

- › **FRAIS DE TENUE DE COMPTE**  
Frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte.
- › **FRAIS D'ENVOI ANNUEL DE LETTRES POUR LES CAUTIONS**  
Frais perçus par la banque auprès de la personne cautionnée lors de l'envoi obligatoire et annuel d'une lettre d'information, en cas de prêt à la personne qui s'est portée caution, précisant le montant du capital restant dû.
- › **FRAIS POUR COMPTE SANS MOUVEMENT**  
Frais prélevé par la banque ou l'établissement de paiement lorsque le compte n'a pas enregistré d'opérations pendant une certaine période (6 mois).
- › **GAMME DE MOYENS DE PAIEMENT ALTERNATIFS (GPA)**  
Ensemble de moyens de paiements proposés par une banque à un client à qui elle ne fournit pas de chéquier pour un tarif forfaitaire mensuel modique. Cette gamme varie d'une banque à l'autre. Elle comprend des opérations effectuées par virement, prélèvement, TIP et une carte de paiement à autorisation systématique.
- › **INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE**  
Fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement de découvert autorisé).
- › **INTÉRÊTS CRÉDITEURS**  
Somme due au client au titre de ses comptes rémunérés ou de ses placements. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur.
- › **INTÉRÊTS DÉBITEURS**  
Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un solde négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur.
- › **LETTRE D'INJONCTION**  
Lettre adressée par la banque à un débiteur en lui demandant de régulariser sa situation, de ne plus émettre de chèque et de restituer les formules de chèque en sa possession. L'envoi de cette lettre est obligatoire lors de l'émission d'un chèque sans provision.
- › **LIBELLÉ**  
Ensemble de mots et abréviations utilisés sur les relevés de compte et précisant la nature et l'origine des opérations.
- › **LOCATION DE COFFRE-FORT**  
Location d'un compartiment sécurisé par la banque dans ses locaux à un client, pour que celui-ci y dépose des valeurs personnelles.
- › **MÉDIATEUR**  
Désigné par la banque, le médiateur est une personne indépendante, impartiale et tenue à la confidentialité, qui est chargée de recommander une solution amiable aux litiges rencontrés entre un particulier et sa banque. Après avoir épuisé les autres démarches (recours) auprès de l'agence et du service clientèle de l'établissement, le particulier peut saisir gratuitement le médiateur de son établissement pour les opérations liées au fonctionnement de son compte, les opérations de crédit ou d'épargne.
- › **MISE EN PLACE D'UNE AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT**  
Enregistrement par la banque de l'autorisation de prélèvement donnée par le client. Elle est nécessaire et préalable au paiement des prélèvements.
- › **OPC PALATINE**  
Organismes de Placements Collectifs en Valeurs Mobilières inscrites au Guide des OPC Palatine.
- › **OPPOSITION ADMINISTRATIVE**  
Procédure administrative (forme de saisie-attribution) permettant au Trésor Public d'obtenir le blocage, puis le règlement, dans un délai de 15 jours, des sommes qui lui sont dues au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires.

- › **OPPOSITION (OU BLOCAGE) CARTE PAR LA BANQUE OU LE PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT**  
Opération par laquelle la banque ou l'établissement de paiement refuse toute transaction par carte, notamment, en cas d'utilisation abusive d'une carte par le titulaire.
- › **OPPOSITION (OU BLOCAGE) CARTE À L'INITIATIVE DU CLIENT**  
Opération par laquelle le titulaire de la carte demande son blocage à sa banque ou l'établissement de paiement en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte (utilisation frauduleuse du numéro de carte). Le titulaire de la carte doit formuler sa demande par tout moyen mis à disposition par la banque et la confirmer par courrier. Aucun autre motif ne peut être retenu pour demander une opposition.
- › **OPPOSITION CHÈQUE/CHÉQUIER PAR LE CLIENT**  
Opération destinée à empêcher le paiement d'un chèque lors de sa présentation en cas de perte ou de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque/chéquier ou lorsque le bénéficiaire du chèque est en situation de redressement ou de liquidation judiciaire.  
L'émetteur d'un chèque, ou le titulaire d'un chéquier, doit faire opposition auprès de sa banque, par courrier, Internet ou téléphone puis confirmer son opposition par courrier. Aucun autre motif ne peut être retenu par la banque.
- › **OPPOSITION (OU BLOCAGE) SUR PRÉLÈVEMENT**  
Ordre du client de ne pas débiter le prélèvement sur son compte avant l'exécution de celui-ci. On parle également de révocation du prélèvement. L'opposition doit être formulée au plus tard le jour précédent le débit prévu du montant du prélèvement sur le compte.
- › **PRÉLÈVEMENT**  
Opération qui permet à la banque, conformément à l'autorisation de prélèvement donnée par le client, de payer un créancier en débitant son compte de dépôt.
- › **PRÉLÈVEMENT IMPAYÉ**  
Rejet d'un prélèvement par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour le régler.
- › **PRÊT**  
Opération par laquelle la banque met à la disposition d'un client une somme d'argent. En contrepartie, celui-ci verse à la banque des intérêts et divers frais et lui rembourse le capital selon des modalités déterminées dans un contrat. Les prêts sont de diverses formes, selon leur objet : prêt immobilier, prêt à la consommation (prêt personnel, prêt affecté...).
- › **RÉCAPITULATIF ANNUEL DES FRAIS BANCAIRES**  
Document adressé aux clients, récapitulant le total des frais perçus par la banque au cours de l'année passée au titre de la facturation des produits et services liés à leur compte.
- › **RECHERCHE DE DOCUMENTS**  
Prestation généralement payante de recherche et d'édition par la banque, à la demande du client, de documents concernant son compte (historique du compte, duplicata de relevés de compte, documents juridiques...).
- › **REJET DE CHÈQUE**  
Refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.
- › **REJET DE PRÉLÈVEMENT**  
Refus du paiement d'un prélèvement du fait d'une insuffisance de provision ou d'une opposition demandée par le client.
- › **RELEVÉ DE COMPTE**  
Document récapitulant les opérations enregistrées sur le compte d'un client pendant une période déterminée, généralement mensuelle. Il est conseillé de le conserver pendant 10 ans.
- › **REMBOURSEMENT PÉRIODIQUE DE PRÊT**  
Paiement à la banque, à l'échéance contractuelle convenue, d'une partie du capital et des intérêts auxquels s'ajoutent des frais d'assurance éventuels.

### ➤ **REMISE DE CHÈQUE(S)**

Dépôt de chèque(s) par le client auprès de sa banque pour encaissement. Elle nécessite la signature du bénéficiaire au dos du chèque (endos), ainsi que l'indication du numéro de compte à créditer.

### ➤ **RETRAIT**

Opération par laquelle un client retire de son compte, au distributeur de billets ou au guichet, une certaine somme en espèces dont le montant est porté au débit de son compte. Les conditions de facturation ne sont pas les mêmes suivant que le retrait est fait ou non auprès d'une autre banque que la sienne, et à l'intérieur ou hors de l'Union européenne.

### ➤ **SAISIE-ATTRIBUTION**

Procédure juridique permettant à un créancier de se faire payer le montant de sa créance. Le créancier doit nécessairement disposer d'un titre exécutoire (jugement). Il existe une somme insaisissable sur le compte (solde bancaire insaisissable) dans la mesure où ce compte est créditeur.

### ➤ **SERVICE BANCAIRE DE BASE**

Le Service bancaire de base se compose 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 ; l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; la réalisation des opérations de caisse ; l'encaissement de chèques et de virements bancaires ; les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ; les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ; des moyens de consultation à distance du solde du compte ; une carte de paiement à autorisation systématique ou, à défaut, une carte autorisant des retraits d'espèces hebdomadaires sur les distributeurs de billets de la banque ; deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant le même service. Le service bancaire de base ne comprend pas la délivrance d'un chéquier ni l'autorisation de découvert.

### ➤ **SOLDE DU COMPTE**

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

### ➤ **TAUX D'INTÉRÊT**

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

### ➤ **TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT (TIP)**

Moyen de paiement envoyé par un créancier à l'appui d'une facture afin de la régler à une date précise. Le débit du TIP sur le compte du client peut intervenir dès réception du TIP du créancier.

### ➤ **TITRES AU PORTEUR**

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

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

En contrepartie de cette inscription dans ses livres, l'intermédiaire financier vous facture des droits de garde plus ou moins élevés.

### ➤ **TITRES AU NOMINATIF**

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

### ➤ **VIREMENT**

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

# RELATION CLIENTÈLE

## ▲ RÉSOUDRE UN LITIGE

### **La qualité de service est une des priorités de la Banque Palatine**

Vous pouvez être confronté à des dysfonctionnements dans l'utilisation de votre compte ou dans les services bancaires qui lui sont attachés. C'est pourquoi, la Banque Palatine met à votre disposition un service relation clientèle (direction de la qualité) qui s'engage à apporter une réponse à votre réclamation<sup>(10)</sup> dans un délai global inférieur à 2 mois [Recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 2011-R-05 du 15 décembre 2011].

Elle offre également la possibilité d'accès à un service de médiation bancaire. Celui-ci s'engage à vous apporter une réponse quand un accord n'a pas été trouvé avec votre agence ou avec le service relation clientèle.

→ **Votre premier interlocuteur : votre agence**

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

→ **En dernier recours : La médiation**

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

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

▲ Sur son site internet : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

▲ Par mail : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)

▲ Par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur - CS151 - 75422 Paris Cedex 09

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

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

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

## VOTRE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

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

Les conditions indiquées sont applicables au 1<sup>er</sup> mars 2016.

Les conditions indiquées sont stipulées en euros, toutes taxes comprises lorsque celles ci sont dues. A titre informatif, le taux de TVA est de 20 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Outre les principaux services indiqués dans ce document, d'autres prestations peuvent être proposées. Le présent tarif peut être modifié à tout moment.

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

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

*palatine.fr*

*Twitter : @banquepalatine*

---

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

Société Anonyme au capital de 538 802 680  
Euros - Une Société du Groupe BPCE -  
Siège social: 42, rue d'Anjou - 75382 Paris  
Cedex 08 - Tél: 01 55 27 94 94 - Siège  
administratif: Le Péripole - 10, avenue  
Val de Fontenay - 94131 Fontenay-sous-Bois  
Cedex - Tél: 01 43 94 47 47 - Immatriculation:  
542 104 245 RCS Paris - CCP Paris 2071  
- Télélex 651 322 BSPPA - BIC BSPFFR-  
PPXXX - 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 garantie par la CEGC - 128 rue de la  
Boétie - 75378 Paris cedex 08 - www.palatine.fr

