



CONDITIONS TARIFAIRES CLIENTÈLE BANQUE PRIVÉE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2024

Tarifs en euros par opération, sauf indication contraire
et exprimés toutes taxes incluses lorsqu'elles sont dues



BANQUE
PALATINE

PARTENAIRE PREMIUM





PROMESSE CLIENTÈLE BANQUE PRIVÉE

Depuis plus de 240 ans, la Banque Palatine tient ses engagements et construit une relation de confiance avec ses clients. À la Banque Palatine, vous partagez un lien privilégié avec votre banquier privé. Il est votre conseiller dédié pour comprendre, accompagner vos enjeux patrimoniaux et financiers d'aujourd'hui et de demain.

Cette relation basée sur la confiance et la performance est la fondation d'une relation durable réussie.

Sur mesure et expertises au service de votre patrimoine

Dans ce monde aux mutations économiques et réglementaires croissantes, votre banquier privé, accompagné des experts de la Banque Palatine, vous éclaire régulièrement dans les domaines de l'épargne, de la fiscalité et des financements. Proactif, il vous propose des conseils sur mesure et des stratégies personnalisées notamment pour valoriser votre patrimoine et en optimiser la transmission.

Partout en France

Si vous êtes dirigeant, dans chacune de nos agences implantées en France, votre banquier privé en synergie avec les équipes de chargés d'affaires dédiées aux entreprises concevra des solutions adaptées à votre profil et à vos attentes.

Exigence d'une relation d'excellence durable

Notre exigence d'excellence au quotidien va de pair avec nos valeurs de responsabilité sociale et environnementale. Nous créons pour vous et avec vous une expérience bancaire à la hauteur de vos demandes. Vous êtes en droit d'attendre l'excellence de notre part, nous vous devons de respecter cette exigence.

L'Art d'être Banquier

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

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

- Abonnement à des services de banque à distance (internet) / ePalatine Particuliers **Gratuit**
(hors coût fournisseur d'accès Internet)
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par notification sur mobile **Gratuit**
(hors coût opérateur téléphonique sous réserve d'un abonnement gratuit à notre service ePalatine)
- Tenue de compte 6,5 € par mois - 78 € par an
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé) / Carte Visa Classic 50 € par an
- Fourniture d'une carte de débit Visa Classic à autorisation systématique 50 € par an
- Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) **Gratuit**
- Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement Incluse dans la cotisation annuelle des cartes Visa Capitale, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite
- Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)
 - en agence (par virement) 5,90 €
 - par Internet (par virement) **Gratuit**
- Prélèvement :
 - frais par paiement d'un prélèvement SEPA **Gratuit**
 - frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA **Gratuit**
- Commission d'intervention 8 € par opération (avec plafond à 80 € par mois)

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

SOMMAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

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

BANQUE À DISTANCE

- 8 Par internet (ordinateur, mobile et tablette)
- 8 Par téléphone

MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

- 9 Cartes bancaires (cotisation annuelle)
- 9 Cotisations cartes
- 9 Paiement par carte
- 9 Retrait d'espèces
- 10 Virements
- 10 Autres opérations
- 10 Prélèvements/TIP/SEPA
- 11 Chèques
- 11 Opposition sur chèque

11 OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CLIENTÈLE EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE (OCF)

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

- 12 Commission d'intervention
- 12 Opérations particulières
- 13 Incidents de paiement
- 13 Incidents liés aux prélèvements et aux virements
- 13 Incidents liés aux cartes
- 13 Plafonnements spécifiques

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

- 14 Découverts et autorisations de découvert
- 14 Crédits à la consommation
- 14 Crédits immobiliers
- 15 Garanties et prestations diverses

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

- 16 Épargne bancaire
- 16 Autres services
- 16 Placements financiers

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

- 19 Assurer vos moyens de paiements
- 19 Contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance

AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

- 19 Frais de succession

19 OPÉRATIONS INTERNATIONALES

RELATION CLIENTÈLE

- 20 Résoudre un litige

22 INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE

- Ouverture / Clôture d'un compte de dépôt **Gratuit**
- Désolidarisation de compte joint **Gratuit**
- Service d'aide à la mobilité bancaire **Gratuit**
- Liste de vos opérations récurrentes et automatiques sur les 13 derniers mois **Gratuit**
- Transfert de compte vers une autre agence Palatine **Gratuit**

RELEVÉS DE COMPTE

- **Relevé de compte papier (facturation trimestrielle)**
 - mensuel **Gratuit**
 - décadaire **15 €**
- Relevé de compte numérisés⁽¹⁾ **Gratuit**
- Édition d'un extrait de compte à la demande au guichet **10,20 €**
- Relevé Annuel de Frais **Gratuit**

⁽¹⁾ Relevés disponibles sous réserve d'être abonné au service ePalatine (voir rubrique Banque à distance)

TENUE DE COMPTE

- **Tenue de compte de dépôt** **6,5 € par mois - 78 € par an**
- **Frais de tenue et de gestion de compte de dépôt inactif** **30 € par an dans la limite du solde créditeur du compte ⁽¹⁾**

DÉFINITION

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.

- **Délivrance d'attestation (facturation par acte délivré)**
 - Attestation simple 18,40 €
 - Attestation complexe (attestation nécessitant des recherches importantes sur plusieurs comptes ou années) 38,80 €
- ⁽¹⁾ Le montant des frais et commissions prélevés annuellement sur un compte de dépôt inactif est plafonné par arrêté ministériel.

SERVICES EN AGENCE

- **Recherche de document(s) (facturation par acte délivré)**
 - Simple (moins d'un an) 20 €
 - Complexe devis gratuit sur demande, minimum 20 €

AUTRES SERVICES

- Enregistrement d'un changement d'adresse **Gratuit**
- Frais de recherche d'adresse inconnue, PND (Pli Non Distribué) 25 €
- Délivrance d'un relevé d'identité bancaire (IBAN-BIC) **Gratuit**

DÉFINITION

Le BIC (Bank Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) correspondent à vos coordonnées bancaires au niveau international. L'IBAN est indispensable pour traiter correctement en mode automatique tout virement à destination ou en provenance de l'étranger. Pour les opérations nationales ou transfrontalières, vous pouvez fournir uniquement votre IBAN et celui du débiteur/bénéficiaire dans votre ordre de paiement.

- **Coffre-fort (selon disponibilité dans votre agence)**
 - Tarifs annuels
 - 10 à 15 dm³ 135 €
 - 20 à 25 dm³ 160 €
 - 35 à 45 dm³ 215 €
 - 55 à 85 dm³ 330 €
 - 95 à 145 dm³ 425 €
 - Sup à 165 dm³ 635 €
 - Frais d'ouverture forcée d'un coffre-fort (tous motifs) Frais réels

SERVICES BANCAIRES DE BASE ⁽¹⁾

- (services définis à l'article D.312-5-1 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte prévu à l'article L. 312-1 du même code) **Gratuit**
- 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,
 - Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA⁽²⁾, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,
 - L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone mobile, SMS, etc.),
 - Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte⁽³⁾,
 - La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne,
 - Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services,
 - La réalisation des opérations de caisse.
- Commission d'intervention (pour les clients 4 € par opération dans la titulaires des Services Bancaires de Base) limite d'un plafond mensuel de 20 €

⁽¹⁾ Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services

⁽²⁾ Sous réserve de disponibilité

⁽³⁾ Retrait et dépôt d'espèces non disponibles dans les agences de la Banque Palatine

PRESTATIONS DE BASE⁽¹⁾

(services définis à l'article D.312-5 du code monétaire et financier, offerts dans le cadre du droit au compte prévu à l'article L. 312-1 du même code)

- L'ouverture, la tenue et le clôture du compte,.....	Gratuit
- Un changement d'adresse par an,	Gratuit
- La délivrance à la demande de Relevés d'Identité Bancaire,	Gratuit
- La domiciliation de virements bancaires,.....	Gratuit
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,.....	Tarifs standards ⁽²⁾
- La tenue du compte,.....	Tarifs standards ⁽²⁾
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires,.....	Tarifs standards ⁽²⁾
- Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA), titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,.....	Tarifs standards ⁽²⁾
- L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone, téléphone mobile, SMS, etc...),.....	Tarifs standards ⁽²⁾
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet et aux distributeurs automatiques ⁽³⁾	Tarifs standards ⁽³⁾
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne.	Tarifs standards ⁽²⁾

⁽¹⁾ Ces prestations ne constituent pas une offre groupée de services.

⁽²⁾ Se reporter aux tarifs indiqués dans ce document indiquant les conditions et tarifs des opérations et services

⁽³⁾ Retrait et dépôt d'espèces non disponibles dans les agences de la Banque Palatine

BANQUE À DISTANCE

PAR INTERNET (ORDINATEUR, MOBILE ET TABLETTE)

- Abonnement à des services de banque à distance ePalatine **Gratuit**
(internet, téléphone mobile, SMS etc.) ⁽¹⁾

Service permettant de bénéficier, à partir d'un accès sécurisé au site de la Banque Palatine, aux services suivants : consultation de comptes et portefeuilles boursiers, réalisation de virements et passage d'ordres de bourse, accès à l'information boursière et financière

- Mise à disposition d'un Secur'Pass pour la sécurisation des opérations en ligne **Gratuit**
SECUR'PASS : dispositif d'authentification forte permettant l'accès aux comptes en ligne et la réalisation des opérations bancaires de façon sécurisée.
- Application ePalatine, application sur téléphone mobile Iphone et Android **Gratuit**
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte **Gratuit**
par notification sur mobile et par email (mise en place par ePalatine).
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation **Gratuit**
du compte par email (mise en place par ePalatine)
- E-documents (service permettant d'accéder à l'ensemble des documents relatifs aux **Gratuit**
comptes bancaires, crédits et comptes d'instruments financiers de manière sécurisée dans l'espace de banque à distance)
- MoneyPitch (outil digital de gestion patrimoniale pour une vision 360° 4,50 € par mois
et des conseils sur l'ensemble des actifs quel que soit l'établissement détenteur)

DÉFINITION

Agrégation de comptes : service d'informations consolidées concernant plusieurs comptes ouverts auprès d'une ou plusieurs autres banques, disponible sur l'espace de banque à distance du client.

PAR TÉLÉPHONE

- Serveur Vocal **08 01 01 00 49** **Gratuit**

Disponible sans abonnement, 7J/7 et 24h/24, il vous permet de connaître la position de votre compte principal Banque Palatine. ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Hors coût du fournisseur d'accès à Internet et à la téléphonie.

CARTES BANCAIRES (cotisation annuelle hors offres groupées de services)

DÉFINITION

- Fourniture d'une carte de paiement internationale à débit immédiat : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.
- Fourniture d'une carte de paiement internationale à débit différé : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.
- Fourniture d'une carte de paiement à autorisation systématique : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

COTISATIONS CARTES

Carte supplémentaire sur un compte joint (à partir de la seconde carte détenue sur un même compte, applicable sur la carte avec la cotisation la moins élevée) 50 % de réduction

• Carte Visa Infinite - carte de paiement international à débit différé ⁽¹⁾	340 €
• Carte Visa Platinum - carte de paiement international à débit différé ⁽¹⁾	215 €
• Carte Visa Premier - carte de paiement international à débit différé ⁽¹⁾	150 €
• Carte Visa Capitale - carte de paiement international à débit immédiat ou débit différé ⁽¹⁾	75 €
• Carte Visa Classic - carte de paiement à débit immédiat ou débit différé ⁽¹⁾	50 €
• Carte Visa Classic à autorisation systématique	50 €
• Carte de retrait national Visa Money	30 €

PAIEMENT PAR CARTE ⁽²⁾

- Paiement par carte bancaire en euro en France et dans l'EEE ⁽³⁾ **Gratuit**

RETRAITS D'ESPÈCES ⁽⁴⁾

- Retraits d'espèces en euros dans la zone euro **Gratuit**

Services liés à la carte bancaire

- Réédition / réactivation du code confidentiel de la carte au guichet 8 €
- Consultation du code confidentiel de la carte sur l'application mobile ⁽⁵⁾
- Modification temporaire du plafond de retrait et/ ou de paiement ⁽⁶⁾ **Gratuit**
- Refabrication de la carte avant échéance 10 €
- Activation / Désactivation des moyens de paiements à distance ⁽⁵⁾ **Gratuit**
- Activation / Désactivation des paiements et retraits à l'étranger ⁽⁵⁾ **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le porteur pour perte, fraude ou vol **Gratuit**

⁽¹⁾ Carte non commercialisée auprès des mineurs.

⁽²⁾ Pour les Paiements par carte bancaire en devises dans la zone euro ou les paiements hors zone euro, se reporter à la rubrique « Opérations internationales », page 19. (Voir détail zone EEE page 22).

⁽³⁾ Voir détail zone EEE page 22.

⁽⁴⁾ Pour les retraits d'espèces en devises dans la zone euro ou les retraits hors zone euro, se reporter à la rubrique « Opérations internationales », (Voir détail zone EEE page 22).

⁽⁵⁾ Activation et désactivation via l'application mobile sous réserve d'un abonnement ePalatine.

⁽⁶⁾ Sous réserve d'acceptation par la Banque Palatine.

VIREMENTS⁽¹⁾

- Réception d'un virement SEPA⁽²⁾ occasionnel ou permanent **Gratuit**

Émission d'un virement SEPA⁽³⁾

- Frais par virement vers un compte Banque Palatine **Gratuit**

Frais par virement vers un autre établissement bancaire	
Au guichet de l'agence	
Virement occasionnel (par opération)	5,90 €
Virement permanent	1,70 €
Via Internet et application mobile	
Virement occasionnel	Gratuit
Mise en place d'un virement permanent	Gratuit

Virement SEPA Instantané

- Émission d'un virement SEPA Instantané (Instant Payment) 0,80 €

AUTRES OPÉRATIONS

- Service Paylib entre amis **Gratuit**

Service permettant d'effectuer des virements SEPA instantanés occasionnels avec le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire dans la limite de 300 € par jour.

- Frais d'opposition à un virement avant exécution (révocation d'une échéance de virement)
 - dans les délais légaux de révocation **Gratuit**
 - hors des délais légaux de révocation **Gratuit**
- Demande de retour de fonds sur virement unitaire émis à tort (recall) 9,15 €
- Révocation définitive d'un virement permanent (retrait du consentement) **Gratuit**
- Récupération de fonds mal aiguillés (BIC ou IBAN du bénéficiaire communiqué de façon erronée par le client) 3 €
- Confirmation de l'exécution d'un virement émis (par SMS ou email) **Gratuit**

PRÉLÈVEMENTS / TIP / SEPA⁽⁴⁾

- Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA **Gratuit**
- Frais par paiement d'un prélèvement SEPA **Gratuit**
- Opposition à une ou plusieurs échéance(s) de prélèvement **Gratuit**
- Frais de révocation d'un mandat de prélèvement SEPA **Gratuit**
- Retrait de consentement / Ajout d'un émetteur sur sa liste noire (créanciers non autorisés) **Gratuit**
- Ajout d'un émetteur à sa liste de limitation du montant ou de la périodicité de prélèvements (par couple ICS / RUM ou ICS : liste blanche) **Gratuit**
- Ajout d'un émetteur à sa liste blanche (créanciers autorisés) **Gratuit**
- Paiement d'un TIP SEPA **Gratuit**

⁽¹⁾ Pour les virements en devises hors euros ou impliquant un pays hors de l'EEE, se reporter à la rubrique « Opérations internationales », page 19. Voir détail zone EEE page 22.

⁽²⁾ Virement en euros, reçu en provenance d'un compte situé en France ou dans un autre pays de la zone SEPA. Voir détail de la zone SEPA page 22.

⁽³⁾ Virement en euros, émis vers la France ou un pays de la zone SEPA. Voir détail de la zone SEPA page 22.

⁽⁴⁾ Prélèvement SEPA en euros dans la zone SEPA. Voir détail de la zone SEPA page 22.

DÉFINITION

- ICS (Identifiant Créancier SEPA) : il remplace le Numéro National Emetteur (NNE). Il est obligatoire pour un créancier lors de l'émission des ordres de prélèvement SEPA. Il est délivré par la Banque de France via la demande de la banque du créancier.
- RUM (Référence Unique de Mandat) : à chaque mandat est attribuée une RUM par le créancier. Cette donnée est obligatoire.

CHÈQUES

- Remise de chèque(s) **Gratuit**
- Remise de chèque(s) compensable en France :
date de valeur = J + 1 ouvré ⁽¹⁾ (J : date de comptabilisation). Soumis à délai d'encaissement ou d'indisponibilité (voir conditions générales de la convention de compte de dépôt)
- Paiement d'un chèque..... **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier à domicile
- Envoi par courrier simple **Gratuit**
- Envoi par lettre recommandée..... Frais d'affranchissement en vigueur
- Frais d'émission d'un chèque de banque en agence..... 19 €
- Accès à l'image des chèques remis sur l'année en cours 12,20 €
- Accès à l'image des chèques remis sur l'année antérieure 15,20 €

⁽¹⁾ Jour ouvré selon les critères de la Banque de France : du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

DÉFINITION

- **La date de valeur** : c'est la date de référence qui sert au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (agios).
- **Délai d'encaissement** : la banque du tireur du chèque bénéficie d'un délai pendant lequel elle peut en refuser le paiement. Lorsque vous remettez un chèque à l'encaissement, la Banque Palatine vous consent en général une avance en créditant votre compte de la somme correspondant au montant du chèque. Cette somme est alors disponible dès que l'écriture de crédit apparait sur votre compte. Toutefois, la Banque Palatine peut refuser de consentir une telle avance sur un chèque remis à l'encaissement, conformément aux conditions générales de la convention de compte de dépôt. La provision est alors indisponible.

OPPOSITIONS SUR CHÈQUE

- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur 15 €
- Avis de sort sur chèque à l'encaissement (par chèque)..... 15,90 €

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

- L'OCF est une offre groupée de services réservée 3 €/ trimestre soit 12 €/an à la clientèle en situation de fragilité financière comprenant :
 - La tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,

- Fourniture d'une carte de paiement à autorisation systématique :
 Visa Classic à autorisation systématique,
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte, ⁽¹⁾
- Quatre émissions de virements mensuels SEPA dont au moins un virement permanent ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité,
- Deux chèques de banque par mois,
- Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS sur le niveau du solde du compte,
- La fourniture de relevés d'identités bancaires,
- Un changement d'adresse une fois par an,
- Le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités ⁽²⁾ 16,50 €/mois de fonctionnement de compte
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article 4 € par opération R.312-4-2 du Code monétaire et financier ⁽³⁾ dans la limite d'un plafond mensuel de 16,50 €

⁽¹⁾ Non disponible dans les agences de la Banque Palatine.

⁽²⁾ Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

⁽³⁾ Plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte.

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

COMMISSION D'INTERVENTION

- Par opération avec un plafond de 80 € par mois 8 €

DÉFINITION

Somme perçue par l'établissement pour l'intervention 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...).

À SAVOIR

La réglementation prévoit, pour les clients détenteurs de l'Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité financière (OCF) et les clients identifiés comme fragiles financièrement, un plafonnement mensuel des frais d'incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de comptes. Les bénéficiaires des Services Bancaires de Bases bénéficient d'un plafonnement mensuel spécifique des commissions d'intervention.

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

- Frais par saisie administrative à tiers détenteur 10 % du montant de la créance dans la limite d'un plafond de 100 €
- Frais par Saisie-attribution / Frais par Saisie conservatoire 120 €
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé 10 €
- Frais de lettre de relance pour compte débiteur non autorisé 5 €

INCIDENTS DE PAIEMENT

INCIDENTS LIÉS AUX CHÈQUES

Rejet de chèque

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision⁽¹⁾
 - Chèque inférieur ou égal à 50 € 22 € / rejet
 - Chèque supérieur à 50 € 42 € / rejet

DÉFINITION

Rejet de chèque : le forfait de frais de rejet d'un chèque comprend les frais de lettre d'information préalable pour chèque émis sans provision, 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 régularisation et la demande de mainlevée d'interdiction bancaire.

- Frais pour chèque émis en période d'interdiction bancaire 35 €
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (maximum 1 par jour)..... **Gratuit**
- Frais pour chèque remis et retourné pour motif autre que sans provision..... **Gratuit**

⁽¹⁾ Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

INCIDENTS LIÉS AUX PRÉLÈVEMENTS ET VIREMENTS

Rejet de prélèvement

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision⁽²⁾ ⁽³⁾

- Prélèvement inférieur à 20 € Montant de l'opération
- Prélèvement supérieur ou égal à 20 €⁽¹⁾ 12 € / rejet
- Frais dans la limite d'un plafond de⁽¹⁾ 80 € / mois

Rejet de virement

- Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision⁽²⁾ **Gratuit**
- Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision⁽²⁾ **Gratuit**

INCIDENTS LIÉS AUX CARTES

- Frais d'opposition (blocage) de la carte par le titulaire **Gratuit**
pour perte, vol ou usage frauduleux ou par la banque pour usage abusif
- Frais d'ouverture de dossier de surveillance suite à incident de paiement par carte **Gratuit**
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire **Gratuit**
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque **Gratuit**

PLAFONNEMENTS SPÉCIFIQUES

- Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement Plafonnement à du compte⁽⁴⁾ pour les clients détenteurs de l'OCF 16,50 € / mois
- Frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement⁽⁴⁾ Plafonnement à du compte pour les clients identifiés comme fragiles financièrement et/ou éligibles 25 € / mois à l'OCF au titre des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du code monétaire et financier

⁽¹⁾ Ces frais n'intègrent pas la commission d'intervention. Elle sera facturée séparément.

⁽²⁾ Quelle que soit la devise, la provenance et la destination de l'opération.

⁽³⁾ Les frais de rejet ainsi que la commission d'intervention liée à cet incident ne sont pas facturés si la banque est en mesure d'identifier qu'il s'agit d'une représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision.

À défaut, ces frais (incluant frais de rejet et commission d'intervention) seront remboursés par la banque sur demande du client apportant la preuve de cette représentation par tout moyen.

⁽⁴⁾ Frais concernés : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques, les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

DÉCOUVERTS ET AUTORISATIONS DE DÉCOUVERT

AUTORISATION DE DÉCOUVERT⁽¹⁾

- Autorisation de découvert permanente
 - Intérêts débiteurs au taux de TBBP + 4 % à 6 % dans la limite du taux d'usure *Nous consulter pour connaître le Taux de Base de la Banque Palatine (TBBP) fixé chaque trimestre*
 - Frais de mise en place **Gratuit**
- Autorisation de découvert ponctuelle
 - Intérêts débiteurs au taux de X % par an dans la limite du taux d'usure *Nous consulter*
 - Frais de mise en place *1 % du montant de l'autorisation avec un minimum de 35 €*

DÉCOUVERT NON AUTORISÉ⁽¹⁾

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

Le coût total de votre découvert dépend de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur. Ce coût intégrera également les frais de dossier. Une commission mensuelle, appelée commission sur le plus fort découvert, s'ajoute au calcul des intérêts débiteurs. Son taux est de 1/10 % par mois.

CRÉDITS À LA CONSOMMATION⁽²⁾

- Prêt personnel *Nous consulter*
 - Frais de dossier (en % du montant emprunté) *1,20 % du montant prêté, minimum de 100 €*
- Crédit Étudiant, prêt étudiant *Nous consulter*
 - Frais de dossier **Gratuit**
- Autres prêts *1,20 % du montant prêté, avec un minimum de 600 €*

CRÉDITS IMMOBILIERS⁽³⁾

- Prêt immobilier *Nous consulter*
 - Frais de dossier *1,20 % du montant prêté, avec un minimum de 600 €*
- Prêt Épargne Logement
 - Frais de dossier **Sans frais**

⁽¹⁾ Taux débiteur plafonné au taux de l'usure fixé par les pouvoirs publics. Taux d'usure disponibles en agence. Autorisation de découvert utilisable pendant une ou plusieurs périodes n'excédant pas 30 jours consécutifs.

⁽²⁾ À partir de 18 ans, sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Banque Palatine, prêteur et après expiration du délai légal de rétractation.

⁽³⁾ Sous réserve d'acceptation de votre dossier par la Banque Palatine, prêteur. Pour le financement d'une opération relevant des articles L.313-1 et suivants du Code de la consommation (crédit immobilier), l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de dix jours avant d'accepter l'offre de crédit. La réalisation de la vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser les sommes versées.

GARANTIES ET PRESTATIONS DIVERSES ⁽¹⁾

FRAIS DE GARANTIES

• Frais de prise de garantie

- Caution Compagnie Européenne de Garanties et Cautions ⁽²⁾ 195 €
- Frais d'acte de nantissement ou de délégation (+ frais engagés) 255 €

• Frais de levée de garantie

- Mainlevée hypothécaire (hors frais d'enregistrement de greffe de notaire) 290 €
- Mainlevée autres garanties 290 €

AUTRES OPÉRATIONS / PRESTATIONS LIÉES AUX CRÉDITS

- Demande de décompte de remboursement anticipé non suivi d'un remboursement effectif
 - Pour les offres souscrites avant le 01/07/2016 60 €
 - Pour les offres souscrites à compter du 01/07/2016 **Gratuit**
- Réédition de tableau d'amortissement (hors demande de remboursement anticipé effectif) 30 €
- Attestations diverses sur crédit en cours *Nous consulter*
- Réaménagement / renégociation de prêt (hors substitution assurance) 1,50% du capital restant dû minimum de 630 €
- Rédaction d'un avenant de contrat de prêt (hors réaménagement / 300 €
renégociation de prêt et hors substitution assurance)
- Rédaction d'un avenant de contrat de prêt pour changement de taux débiteur 50 €
- Frais de modification du compte de prélèvement vers un autre compte Banque Palatine **Gratuit via ePalatine**
- Frais de modification du compte de prélèvement vers un autre compte externe *Nous consulter à la Banque*
- Frais de modification de la date de prélèvement des échéances ... **Gratuit via ePalatine sinon 10 €**
- Frais de conversion d'un prêt à taux variable en prêt à taux fixe 195 €
- Frais de mise en place de modularité des échéances 38 €
- **Émission de caution simple (loyer)**
 - Frais d'acte 70 €
 - Commission d'engagement perçue trimestriellement 2 % par an du montant de la caution
 - Minimum de perception 55 €
- **Autres cautions émises (fiscales...)**
 - Frais d'acte 125 €
 - Commission d'engagement perçue trimestriellement 2 % par an du montant de la caution
 - Minimum de perception 105 €

ASSURANCE

- Assurance Emprunteur *Nous consulter*
- L'assurance Emprunteur est liée au crédit. Le coût de l'assurance emprunteur dépend principalement de l'âge de l'assuré, de son état de santé et de la durée du crédit ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Hors cas de défaillance de l'emprunteur.

⁽²⁾ Entreprise régie par le Code des assurances. La banque peut en faire une condition d'octroi du crédit.

⁽³⁾ Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur.

ÉPARGNE BANCAIRE

LA RÉMUNÉRATION DES COMPTES D'ÉPARGNE

Taux annuels en vigueur au 01/08/2023 susceptibles de variation.

• Livret A	3 %
• Plan d'Épargne Logement (hors prime d'État, subordonnée à l'obtention d'un prêt)	3,2 % depuis le 1 ^{er} janvier 2023
• Compte d'Épargne Logement (hors prime d'État)	2 % depuis le 1 ^{er} février 2023
• Compte Sur Livret	0,5 % depuis le 1 ^{er} janvier 2023
• Livret de Développement Durable et Solidaire	3 % depuis le 1 ^{er} février 2023
• Livret d'Épargne Populaire	6 %
• Livret Jeune	3 % depuis le 1 ^{er} février 2023

Vos intérêts sont servis annuellement.

AUTRES SERVICES

• Ouverture / Clôture d'un compte d'Épargne	Gratuit
• Frais de transfert d'un PEL, CEL vers un autre établissement (par transfert)	100 €

PLACEMENTS FINANCIERS

• Frais d'ouverture de compte (CTO, PEA et PEA-PME)	Gratuit
---	----------------

DROITS DE GARDE (FRAIS DE TENUE DE COMPTE)

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 SOFICA distribuées par notre établissement
 - 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	PEA PEA - PME
Commission proportionnelle	0,25 %	0,25 %
Droit fixe pour les valeurs EURONEXT	5,52 €	4,98 €
Droit fixe pour les valeurs hors EURONEXT	24 €	4,98 €
Droit fixe pour les titres non circulant/non coté	NON CONCERNÉ	25 €
Minimum de facturation	30 €	0

- Frais de tenue et de gestion de compte titres, PEA ou PEA-PME inactif⁽¹⁾ : Application des droits de garde⁽²⁾

⁽¹⁾ Compte inactif au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier

⁽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.

OPÉRATIONS DE BOURSE EURONEXT

Ordre de bourse Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam Courtage et négociation inclus	CTO	PEA PEA - PME
Commission proportionnelle (Ordres passés via notre service de prise d'ordres de bourse par téléphone)	par tranche du montant brut ≤ 50 K€ 1,30 % > 50 K€ 0,90 %	par tranche du montant brut ≤ 50 K€ 1,20 % > 50 K€ 0,90 %
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	0,35 % du montant brut	0,35 % du montant brut
Minimum de facturation (Ordres passés via notre service de prise d'ordres de bourse par téléphone)	20 €	Pas de minimum
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	6 €	Pas de minimum

• Ordre reçu et non exécuté **Gratuit**

OPÉRATIONS DE BOURSE HORS EURONEXT

Ordre de bourse hors Euronext Paris - Bruxelles - Amsterdam Courtage et négociation inclus	CTO	PEA PEA - PME
Commission proportionnelle (Ordres passés via notre service de prise d'ordres de bourse par téléphone)	1,50 % du montant brut	1,20 % du montant brut
Commission proportionnelle (Ordres dématérialisés via ePalatine, espace Titres et Bourse)	0,50 % du montant brut	0,40 % du montant brut
Minimum de facturation (Ordres passés via notre service de prise d'ordres de bourse par téléphone)	80 €	Pas de minimum
Minimum de facturation (Ordres dématérialisés via ePalatine espace Titres et Bourse)	12 €	Pas de minimum

• Ordre reçu et non exécuté **Gratuit**

OPÉRATIONS SUR TITRES NON COTES NON CIRCULANT

éligibles uniquement aux PEA/PEA-PME (Achat / Cession / Apport)

• Frais de transaction commission proportionnelle 1,20 % du montant brut

SOUSCRIPTIONS / RACHATS D'OPC

• OPC (droits d'entrée ou de sortie) *Nous consulter*

• Commission de règlement sur CTO

- livraison en France 42 €

- livraison à l'étranger 120 €

• Commission de règlement PEA/PEA PME

- livraison en France **Gratuit**

- livraison à l'étranger **Gratuit**

OPÉRATIONS SUR TITRES

Opérations sur titres (en fonction du code ISIN)	FRANCE	ÉTRANGER
Encaissement de coupons	Gratuit	8,40 % ad valorem minimum de 10,04 €
Remboursement	Gratuit	Gratuit
Attribution, échange, répartition	21,60 €	80 €
OPA/OPE, autres opérations sur titres	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 une réduction de 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 SUR TITRES - VALEURS MOBILIÈRES ET TITRES DE CRÉANCES NÉGOCIABLES

- Réception franco **Sans frais**
- Transfert interne de titres **Sans frais**
- Transfert compte titres vers un autre établissement :

FRAIS MOUVEMENT SUR TITRES	TITRES CÔTÉS CIRCULANT	
	CTO	PEA PEA-PME
Frais par ligne transfert entrant	Sans frais	15 € dans la limite d'un plafond de 150 €
Frais par ligne transfert sortant	15 € si titres déposés en France 80 € si titres déposés à l'étranger	15 € dans la limite d'un plafond de 150 €

- minimum par compte titres
 - en France 80 €
 - à l'étranger 150 €
- Autres opérations sur PEA *Nous consulter*

GESTION SOUS MANDAT

- Tarification du mandat de gestion *Nous consulter*

AVIS ET RELEVÉS

- Avis d'opéré titres **Gratuit**
- Imprimé Fiscal Unique annuel **Gratuit**
- Relevé titres mensuel (par an) 60 €
- Relevé titres trimestriel (par an) **Gratuit**
- Relevé titres semestriel au 30/06 et 31/12 **Gratuit**

DIVERS

- Frais de recherche de documents minimum de 60€
(pour les recherches importantes, facturation en fonction des démarches à accomplir, devis sur demande)
- Étude patrimoniale personnalisée : tarif forfaitaire 900 €
- Récupération d'impôt dans le cadre des conventions internationales 8,4 % ad valorem
Minimum de 98 €
- Autres opérations *Nous consulter*

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Les offres d'assurance, détaillées ci-après, sont soumises à des conditions et exclusions (vous retrouverez toutes les dispositions contractuelles en vigueur, dans la notice d'information ou les conditions générales du contrat).

N'hésitez pas à contacter votre conseiller pour toute information complémentaire.

ASSURER VOS MOYENS DE PAIEMENTS

- 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.

CONTRATS D'ASSURANCE VIE, DE CAPITALISATION ET DE PRÉVOYANCE

- Contrats d'assurance vie et de capitalisation multi-supports *Nous consulter*
- Contrats de prévoyance *Nous consulter*

AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES

FRAIS DE SUCCESSION

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

OPÉRATIONS INTERNATIONALES ⁽¹⁾

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

- Achat et vente de devises ⁽²⁾

Une commission de change ⁽³⁾, 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 €.

La commission de change est prélevée en sus des frais indiqués ci-dessous selon le cours en vigueur.

- 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 %

OPÉRATIONS PAR CARTE BANCAIRE ⁽¹⁾

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

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

⁽¹⁾ Opérations en devises hors Euro ou impliquant un pays hors EEE (voir le détail de la zone EEE page 22).

⁽²⁾ Sous réserve de disponibilité des fonds.

⁽³⁾ Sous réserve de disponibilité de la devise concernée. Le cours de change appliqué est celui en vigueur le jour de la transaction.

VIREMENTS NON SEPA

ÉMISSION D'UN VIREMENT NON SEPA

Virement en € hors zone SEPA ou en devises (quel que soit le pays)

Virement occasionnel

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

RÉCEPTION D'UN VIREMENT NON SEPA

Virement en devises ou en provenance d'un pays hors zone SEPA

- 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 %

La commission de change est perçue à chaque opération de virement (émis ou reçu) en devises nécessitant l'achat ou la vente des devises. La commission de change s'applique proportionnellement au montant de la transaction.

VIREMENT PERMANENT

- Frais d'opposition à un virement avant exécution **Gratuit**
- Révocation définitive d'un virement permanent - hors zone EEE **Gratuit**

Autres frais applicables

- Frais de Swift 8,15 €

RELATION CLIENTÈLE

RÉSOUTRE UN LITIGE

La qualité de service est une des priorités de la Banque Palatine.

Vous pouvez être confronté(e) 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 qui s'engage à apporter une réponse à votre réclamation sous dix jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation⁽¹⁾. 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 réception de votre réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement (CB, virement, prélèvement...), la Banque Palatine vous répondra dans les quinze jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour vous répondre, nous vous adresserons une réponse d'attente motivant ce délai.

• **Votre interlocuteur privilégié : Votre agence**

Vous pouvez également écrire au service relation clientèle, 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 - TSA 20190 - 93732 Bobigny Cedex 9

- Lorsqu'aucune solution n'a été trouvée auprès de votre agence ou du service relation clientèle, ou en l'absence de réponse vous pouvez saisir un médiateur compétent.

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
- par mail : 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.

⁴³ 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, rubrique « Nous Contacter »

Les conditions indiquées sont applicables au 1^{er} janvier 2024.

Les conditions indiquées sont stipulées en euros, toutes taxes comprises lorsque celles-ci sont dues. À titre informatif, le taux de TVA est de 20 % au 1^{er} janvier 2023. 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

Suite au Brexit, le Royaume-Uni ne fait plus partie de la Zone EEE

- **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.
- **Zone SEPA (Single Euro Payments Area)** : Espace unique de paiements en euros, composé des pays suivants : Allemagne, Autriche, Andorre, Belgique, Bulgarie, Cité du Vatican, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.
- **Zone EURO** : composée des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.



BANQUE
PALATINE

PARTENAIRE PREMIUM



Plus d'informations :

www.palatine.fr

Société Anonyme au capital de 688.802.680 Euros - Une Société du Groupe BPCE - Siège social : 86, rue de Courcelles - 75008 Paris - Tél : 01 55 27 94 94 - Siège administratif : Banque Palatine - TSA 30083 - 93736 Bobigny cedex 9 - Tél : 01 43 94 47 47 - Immatriculation : 542 104 245 RCS Paris - BIC BSPFFRPPXX - Swift BSPF FR PP - N° TVA intracommunautaire FR77542104245 - Membre de la Fédération Bancaire Française et couverte par le fonds de garantie des dépôts et de résolution - Intermédiaire en assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07 025 988 - Titulaire de la carte professionnelle « Transaction sur immeubles et fonds de commerce sans détention de fonds » n° CPI 7501 2015 000 001 258 délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile de France - garantie financière délivrée par la CEGC - 16 rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense cedex - Titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR231799_03DWAQ délivré par l'ADEME - www.palatine.fr.

