

The logo for Hello bank! is located in the top left corner. It consists of a blue speech bubble shape containing the text "Hello bank!" in white. Below the speech bubble, the text "par BNP PARIBAS" is written in a smaller, white, sans-serif font.

**Hello  
bank!**

par BNP PARIBAS

# **CONDITIONS ET TARIFS**

Produits et services  
pour les particuliers

**20 JANVIER 2020**

Vous trouverez ci-après le détail des conditions et tarifs de nos produits et services. Ces tarifs sont exprimés en euros et indiqués TTC lorsqu'ils sont soumis à la TVA. Un conseiller Hello bank! se tient à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire ou pour toute opération qui ne figurerait pas dans ce document. La brochure est disponible sur notre site Internet [helloweb.hellobank.fr](http://helloweb.hellobank.fr)

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

P.4

- Ouverture, transformation, clôture
- Relevés de compte
- Tenue de compte
- Services en agence
- Produits et services n'étant plus commercialisés / Relevés de compte

## **BANQUE À DISTANCE**

P.6

## **VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT**

P.7

- Cartes
- Virements
- Prélèvements SEPA / TIP SEPA
- Chèques
- Paiement mobile
- Dates de valeur
- Produits et services n'étant plus commercialisés

## **OFFRES GROUPÉES DE SERVICES**

P.14

- Offre Hello One
- Offre Hello Prime
- Services complémentaires aux offres Hello One et Hello Prime
- Forfait de compte
- Services bancaires de base

## **IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS**

P.15

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

## **DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**

P.17

- Facilités de caisse
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers
- Produits et services n'étant plus commercialisés

## **ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS**

P.20

- Épargne bancaire
- Placements financiers
- Autres services
- Dates de valeur
- Produits et services n'étant plus commercialisés

## **ASSURANCES ET PRÉVOYANCE**

P.26

- Assurances
- Prévoyance
- Assurances liées à des produits bancaires
- Produits et services n'étant plus commercialisés

## **SUCCESSION**

P.29

## **AUTRES SERVICES**

P.29

## **GLOSSAIRE**

P.30

## **RÉSOUTRE UN LITIGE**

P.34

*« 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<sup>er</sup>, 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 D312-1-1-A du COMOFI et l'offre groupée de service 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. »*

*Hello bank! étant l'offre digitale de BNP Paribas et n'ayant pas de locaux de réception du public, le document d'information tarifaire est disponible uniquement sur le site internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr) (ou au format papier pour tout client en faisant la demande auprès d'un conseiller Hello Team).*

*Le guide tarifaire est destiné à vous informer sur les tarifs applicables aux produits et services d'Hello bank!.*

### **La tarification peut être différente selon les catégories de compte :**

- CAT. 1 : les clients ayant ouvert leur compte de dépôt individuel à compter du 20/01/2020 ou ayant signé la Convention de compte de dépôt individuel à partir du 20/01/2020;
- CAT. 2 : les clients ayant ouvert leur compte de dépôt joint à compter du 20/01/2020;
- CAT. 3 : les clients ayant ouvert leur compte de dépôt individuel et/ou leur compte de dépôt joint jusqu'au 19/01/2020.

Si la catégorie n'est pas spécifiée, alors les tarifs sont identiques pour toutes les catégories.

Les rubriques « produits non commercialisés » concernent les produits et services qui ne peuvent plus être souscrits à ce jour mais qui continuent d'être disponibles au tarif indiqué pour les clients en disposant déjà.

L'indication « sur [hellobank.fr](http://hellobank.fr) » signifie que les produits et services sont accessibles sur votre espace sécurisé. L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet.

## OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3
<b>Ouverture de compte<sup>(1)</sup></b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	non disponible
<b>Transfert de compte dans une agence BNP Paribas</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Clôture de compte</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Service d'aide à la mobilité bancaire Hello Start Plus</b> <small>(dans le cadre de la loi du 6 août 2015).</small> Ce service permet un changement automatisé de la domiciliation vers votre nouveau compte de l'ensemble des prélèvements et virements récurrents enregistrés sur un compte ouvert dans une autre banque au cours des 13 derniers mois.	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Service de changement de domiciliation bancaire Hello Start!</b> Vous choisissez les émetteurs à informer de vos nouvelles coordonnées bancaires.	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Lettre de clôture juridique</b>	<b>39€</b>	<b>39€</b>	<b>39€</b>

<sup>(1)</sup> Sans condition de revenus.

## Relevés de compte

Tous les relevés de compte sont dématérialisés et accessibles en ligne sur votre espace sécurisé Hello bank!.

### Relevé standard

- Mensuel	<b>GRATUIT</b>
- Autre périodicité: décadaire, quotidien (par relevé)	<b>1,80€</b>

### Relevé récapitulatif annuel de frais

**GRATUIT**

### Relevé Situation, cotisation par trimestre

L'évolution du tarif s'applique à la prochaine date anniversaire du contrat.

- <b>Formule 1</b> : reprend les comptes épargne (hors titres), classés selon le degré de liquidité (disponible ou à terme) et les crédits détenus.	<b>10,00€</b>
- <b>Formule Reflets</b> : composée de 5 relevés. (Patrimoine en 6 familles reprenant avoirs et dettes, Comptes d'instruments financiers reprenant Plan d'épargne en actions (PEA) et Compte d'Instruments Financiers (CIF), Revenus encaissés, Droits de garde et Coupons).	<b>13,00€</b>

## Tenue de compte

Tenue de compte	<b>GRATUIT</b>
Frais de recherche et/ou modification d'adresse manquante ou erronée	<b>18€</b>
	Via un conseiller Hello bank! sur <a href="https://www.hellobank.fr">hellobank.fr</a>
Délivrance de relevés d'identités bancaires (RIB)	<b>5€</b>
	<b>GRATUIT</b>

## Services en agence (dans le réseau d'agence de BNP Paribas SA en France métropolitaine)

	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3
--	--------	--------	--------

### Versement d'espèces

Au guichet	non disponible	non disponible	<b>GRATUIT</b>
Dans un automate de dépôt	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>

### Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (par opération)

Retrait en cas de dépannage, effectué sans carte bancaire au guichet d'une agence de BNP Paribas SA en France métropolitaine	non disponible	non disponible	<b>4,80€</b>
<b>Demande de mise à disposition de fonds au guichet d'une agence du réseau BNP Paribas (par opération)</b>	non disponible	non disponible	<b>20,50€</b>
<b>Remise de chèque</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>

### Frais de recherche de documents (à l'unité)

- Duplicata de relevé de compte	<b>12,90€</b>
- Document de moins d'un an	<b>12,90€</b>
- Document de plus d'un an	<b>27,00€</b>
- Photocopie supplémentaire	<b>1 €</b>

**Fourniture d'attestation** (à l'unité)

- Attestation simple	20,50€
- Attestation complexe (avec recherches approfondies sur plusieurs années ou sur plusieurs comptes)	41€
<b>Opérations de change manuel : achat/délivrance de billets</b> (par opération)	<b>cours acheteur/vendeur + 5€</b>

**Produits et services n'étant plus commercialisés/  
Relevés de compte**

<b>Relevé Panorama : patrimoine et revenus</b> (par trimestre) Les relevés de compte Panorama et Panorama ISF sont adressés sous format papier	17,50 €
- Autre périodicité (par relevé)	4,50 €
- Regroupement patrimonial supplémentaire (par regroupement)	8,70 €

## BANQUE À DISTANCE

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces services grâce à votre numéro client et votre code secret.

Vous pouvez ainsi, à distance, vous informer, suivre et gérer vos comptes et effectuer facilement vos opérations de banque au quotidien.

<b>Internet<sup>(1)</sup></b> Abonnement à hellobank.fr	<b>GRATUIT</b>
<b>Internet mobile<sup>(1)</sup></b> Abonnement à l'application "Hello bank!"	<b>GRATUIT</b>
<b>Téléphone<sup>(1)</sup></b> Conseillers Hello bank ! Du lundi au vendredi de 8 h à 22 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 18 h 00, hors jours fériés au 01 43 63 15 15	<b>GRATUIT</b> (hors coût de communication) <sup>(2)</sup>
<b>Téléphone mobile<sup>(1)</sup></b> Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	<b>GRATUIT</b>

Pour toute réclamation ou contestation concernant la bonne exécution d'un contrat, le client peut contacter un conseiller (appel non surtaxé<sup>(2)</sup>), ou par messagerie sécurisée sur hellobank.fr

<sup>(1)</sup> Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet.

<sup>(2)</sup> Coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine.



## VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

### Cartes

#### ► Cotisation carte

	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3
--	--------	--------	--------

#### Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

<b>- Carte Hello One</b> (1 seule carte par compte) <sup>(1)</sup> Uniquement dans le cadre de l'offre groupée de services Hello One	<b>GRATUIT</b>	non disponible	non disponible
<b>- Carte Visa Electron</b> <sup>(1)</sup> pour chaque cotitulaire :			
• Première carte	non disponible	<b>GRATUIT</b>	uniquement en renouvellement <b>GRATUIT</b>
• Seconde carte	non disponible	<b>19€/an</b>	uniquement en renouvellement <b>19€/an</b>

#### Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé)

<b>- Carte Hello Prime</b> (1 seule carte par compte) <sup>(2)</sup> :			
• Dans le cadre de l'offre groupée de service Hello Prime	<b>2,79€/mois</b> soit <b>33,48€/an</b>	non disponible	non disponible
• En dehors de l'offre groupée de service Hello Prime	<b>100€/an</b>	non disponible	<b>100€/an</b>
<b>- Carte Visa Classic</b> <sup>(3)</sup>			
• Première carte	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>GRATUIT</b>	pour chaque cotitulaire : <b>GRATUIT</b>
• Seconde carte	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>22,25€/an</b>	pour chaque cotitulaire : <b>22,25€/an</b>

<sup>(1)</sup> Souscription possible sans conditions de revenus.

<sup>(2)</sup> Souscription possible sous condition d'un revenu net mensuel de 1 000 € pour le titulaire de la carte.

<sup>(3)</sup> Souscription possible sans conditions de revenus pour une carte à débit immédiat et sous condition d'un revenu net mensuel de 1 000 € pour le titulaire de la carte à débit différé (sauf étudiant).

<b>- Carte Visa Premier<sup>(1)</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Première carte</li> <li>• Seconde carte</li> </ul>	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>GRATUIT</b>	Uniquement en renouvellement: <b>GRATUIT</b>
	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>67€/an</b>	Uniquement en renouvellement: <b>67€/an</b>
<b>- Carte Cirrus rattachée à la carte Premier</b>	non disponible	non disponible	Uniquement en renouvellement: <b>GRATUIT</b>
<b>- Carte Visa Infinite<sup>(2)</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Première carte</li> <li>• Seconde carte</li> </ul>	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>240€/an</b>	Uniquement en renouvellement: <b>240€/an</b>
	non disponible	pour chaque cotitulaire : <b>170€/an</b>	Uniquement en renouvellement: <b>170€/an</b>
<b>- Carte Cirrus rattachée à la carte Infinite</b>	non disponible	non disponible	Uniquement en renouvellement: <b>GRATUIT</b>

<sup>(1)</sup> Souscription possible sous condition d'un revenu net mensuel de 1 800 € pour le titulaire de la carte.

<sup>(2)</sup> Souscription possible après étude détaillée de la situation du titulaire de la carte.

## ► Retrait d'espèces<sup>(1)</sup>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) du réseau BNP Paribas</li> </ul>	<b>GRATUIT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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 international)</li> </ul>	

	Avec la carte Hello Prime	Avec la carte Hello One	Avec toute autre carte
<b>BNP Paribas Global Network<sup>(2)</sup></b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Global Alliance<sup>(3)</sup></b>	<b>GRATUIT</b>	<b>1€/opération</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Hors réseau Global Network et Global Alliance</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>1€/opération</b>	<b>GRATUIT</b>

Pour les frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque dans la France d'Outre-Mer, la même tarification que dans la zone euro s'applique.

<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrait d'espèces (cas de retrait hors zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) :</li> </ul>			
	Avec la carte Hello Prime	Avec la carte Hello One	Avec toute autre carte
<b>BNP Paribas Global Network<sup>(2)</sup></b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Global Alliance<sup>(3)</sup></b>	<b>GRATUIT</b>	<b>1,5% du montant du retrait</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Hors réseau Global Network et Global Alliance</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>1,5% du montant du retrait</b>	<b>2% du montant du retrait</b>

<sup>(1)</sup> Les tarifs présentés sont ceux appliqués par la banque. Les établissements tiers peuvent parfois appliquer des frais de change ou commissions

<sup>(2)</sup> BNP Paribas Global Network : réseau mondial des distributeurs automatiques de billets du Groupe BNP Paribas dans le monde : disponible sur le site [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr).

<sup>(3)</sup> Global Alliance : accord entre plusieurs banques mondiales sur leur réseau de distributeurs automatiques de billets à l'étranger.

## ► Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque

(retrait d'espèces en agence bancaire sur présentation de votre carte bancaire : cash advance)

	Avec la carte Hello Prime	Avec la carte Hello One	Avec la carte Visa Infinite	Avec toute autre carte
Dans la zone euro et la France d'Outre-mer (par opération)	GRATUIT	5€	3€	5€
Hors zone euro et France d'Outre-mer (par opération)	GRATUIT	2,90 % du montant du retrait +5€	2 % du montant du retrait +3€	2,90 % du montant du retrait +5€

## ► Paiement par carte (la carte est émise par la banque)<sup>(1)</sup>

	Avec la carte Hello Prime	Avec la carte Hello One	Avec toute autre carte
Dans la zone euro et la France d'Outre-mer (par opération)	GRATUIT	GRATUIT	GRATUIT
Hors zone euro et France d'Outre-mer (par opération)	GRATUIT	GRATUIT	2% du montant du paiement

Les paiements effectués en devises, par carte ou mobile, sont convertis en euros par le Centre International Visa à Londres le jour de la réception du débit, aux conditions de change du réseau Visa.

(1) Les tarifs présentés sont ceux appliqués par la banque. Les établissements tiers peuvent parfois appliquer des frais de change ou commissions.

## ► Autres prestations (par opération)

<b>Frais d'opposition (de blocage) de la carte par la banque</b>		<b>GRATUIT</b>
	Via un Conseiller Hello bank!	sur <a href="https://www.hellobank.fr">hellobank.fr</a>
<b>Modification plafonds retrait carte <sup>(1)</sup></b>	<b>5€</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Modification plafonds paiement carte <sup>(1)</sup></b>	<b>5€</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Réédition du code secret</b>	<b>5€</b>	non disponible
<b>Réédition du code secret et du mot de passe de la Carte Visa Infinite</b>	<b>GRATUIT</b>	non disponible

<b>Réfection de carte avant échéance<sup>(2)</sup></b>		<b>GRATUIT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détenteur d'un contrat de la gamme BNP Paribas Sécurité</li> <li>- Cartes Visa Infinite, Visa Premier (et Cirrus rattachée à ces cartes), carte Hello Prime</li> <li>- Cartes Visa Electron, Visa Classic, carte Hello One</li> </ul>		<b>GRATUIT</b>
<b>Mise à disposition de la carte réémise dans une agence du réseau BNP Paribas<sup>(3)</sup></b>		<b>15€</b>
<b>Mise à disposition de la carte réémise dans une agence du réseau BNP Paribas<sup>(3)</sup></b>		<b>8€</b>
<b>Envoi de carte à domicile (hors frais de recommandés)</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Frais de recherche de documents, demande de facturette ou de justificatif de retrait</b>		<b>12,90€</b>

<sup>(1)</sup> Modification temporaire des plafonds de retrait et de paiement dans la limite de ceux prévus pour votre carte bancaire et sous réserve d'acceptation par la Banque. Service réservé aux clients particuliers majeurs.

<sup>(2)</sup> Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause (carte abîmée, détruite, défectueuse...)

<sup>(3)</sup> Service uniquement valable en France métropolitaine et lors d'une demande de réfection. Dans les autres cas, la carte est envoyée au domicile du client.

## Virements

Les commissions d'émission reprises ci-dessous, sont basées sur la conformité des coordonnées du bénéficiaire, notamment de l'**IBAN** (International Bank Account Number), ou du **BBAN** (Basic Bank Account Number) et du **BIC** (Bank International Code).

La zone SEPA est composée des 28 pays de l'Union européenne, des 4 pays de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse), de Monaco, de Saint-Marin, de la Principauté d'Andorre et de la cité du Vatican / le Saint-Siège.

### ► Virement de compte à compte

	via un conseiller Hello bank!	via hellobank.fr <sup>(1)</sup>
<b>Virement entre deux comptes BNP Paribas ou Hello bank! détenus par un même titulaire</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>

### ► Émission d'un virement SEPA (par opération) Opération libellée en euros, à destination de la zone SEPA

<b>Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)</b>		
- Frais par virement standard	<b>5,00 €</b>	<b>GRATUIT</b>
- Frais par virement instantané vers un compte hors BNP Paribas		
• Client détenteur d'une offre Hello Prime	non disponible	<b>GRATUIT</b>
• Pour les autres clients	non disponible	<b>1 €</b>
- Frais par virement occasionnel incomplet (le compte est débité des frais perçus par la banque lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont absentes ou incorrectes)	<b>7,70 €</b>	non disponible

<b>Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) (en France et à Monaco)</b>		
- Frais de mise en place d'un virement permanent	<b>5 €</b>	<b>GRATUIT</b>
- Frais par virement permanent	<b>1,50 €</b>	<b>GRATUIT</b>

<b>Commission additionnelle sur l'émission de virements SEPA (par opération)</b>		
- Option urgent	<b>6,50 €</b>	non disponible

► **Réception d'un virement SEPA** (virement standard ou instantané)  
Opération libellée en euros, en provenance de la zone SEPA

**Réception d'un virement SEPA**  
(virement standard ou instantané)

**GRATUIT**

► **Émission d'un virement non SEPA**

Le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros) (par opération - frais partagés avec le bénéficiaire)

	Via un conseiller Hello bank!	sur hellobank.fr
Frais d'émission par virement		<b>9,50 €</b>
- Commissions d'émission (en % du montant)	<b>0,06 %</b> mini 9,50€	
- Frais additionnels de saisie (en % du montant)	<b>0,04 %</b> mini 9,50€	
- + Commission de change sur les devises <sup>(1)</sup> (en ‰ du montant)	<b>1%</b> mini 15 € maxi 65 €	<b>15 €</b>
Vers filiale BNP Paribas (liste sur hellobank.fr*)	<b>8 €</b>	<b>3 €</b>

**Commissions additionnelles sur l'émission d'un virement non SEPA** (par opération)

Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire)	<b>20,50 €</b>	<b>20,50 €</b>
Émission d'un chèque à l'international	<b>27 €</b>	-
Frais par virement occasionnel incomplet	<b>12,90 €</b>	-
Option urgent	<b>6,50 €</b>	-

Frais de correspondants : il convient éventuellement d'ajouter aux tarifs indiqués les frais facturés par les correspondants de BNP Paribas. Ces frais sont retenus sur le montant initial du paiement.

Une commission additionnelle sera imputée directement sur le montant de tout virement en dollars (USD) à destination de pays autres que les États-Unis, si le montant du virement est supérieur à 100 USD (frais de la banque correspondante aux États-Unis).

► **Réception d'un virement non SEPA** (par opération)

Frais réception d'un virement non SEPA	<b>19 €</b>
+ Commission de change sur les devises <sup>(1)</sup> , - jusqu'à 75 000 €	<b>0,50 ‰</b> mini 15€
- au-delà de 75 000 €	<b>0,25 ‰</b> mini 15€

<sup>(1)</sup> Ces frais s'appliquent également sur l'émission ou la réception d'un virement d'un compte en devises.

## Prélèvements SEPA/Titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA

<b>Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP)</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Autorisation et opposition sur prélèvement</b>		<b>GRATUIT</b>
	Via un conseiller Hello bank!	sur hellobank.fr
<b>Modification d'un prélèvement</b>	<b>5 €</b>	<b>GRATUIT</b>

## Chèques

<b>Paiement d'un chèque</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Frais d'envoi de chéquier à domicile en lettre suivie</b> (incluant les frais postaux)		<b>GRATUIT</b>
<b>Frais de mise à disposition du chéquier dans une agence du réseau BNP Paribas<sup>(1)</sup></b>		<b>8 €</b>
<b>Émission d'un chèque de banque</b>		<b>GRATUIT</b>
<b>Émission d'un chèque de banque dans une agence du réseau BNP Paribas(à l'unité)</b> - CAT. 1 - CAT. 2 - CAT. 3		non disponible non disponible <b>15 €</b>
<b>Frais de destruction de chéquier commandé par le client et non retiré dans un délai de 2 mois</b>		<b>6 €</b>
	Via un conseiller Hello bank!	sur hellobank.fr
<b>Commande de chéquier</b>	<b>5 €</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur</b> (par opération)	<b>16 €</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur</b> (par opération)	<b>16 €</b>	<b>GRATUIT</b>
<b>Demande de photocopie de chèque émis</b> (à l'unité)		
- De moins d'un an		<b>12,90 €</b>
- De plus d'un an		<b>27,00 €</b>
- Photocopie supplémentaire		<b>1 €</b>

<sup>(1)</sup>Service valable uniquement en France métropolitaine.



### Émission d'un chèque en euros payable à l'étranger (par opération)

- Chèque ≤ à 150 € (en % du montant)	10 %
- Chèque > à 150 € (en ‰ du montant)	1 ‰ mini 27 €

### Remise de chèque payable à l'étranger

(hors frais du correspondant, par opération)

- Chèque ≤ à 150 € (en % du montant)	10 %
- Chèque > à 150 € (en ‰ du montant)	1 ‰ mini 17,50 €
• Chèque sans change	maxi 58 €
• Chèque avec change	maxi 107 €
+ Commission de change sur les devises	
Jusqu'à 75 000 €	0,50 ‰ mini 17,50 €
Au-delà de 75 000 €	0,25 ‰ mini 17,50 €
<b>Frais de port</b> (par opération)	<b>16,95 €</b>

## Paie ment mobile

**Paylib** est une solution de paiement gratuite et sécurisée qui vous permet<sup>(1)</sup> :

- de réaliser des paiements à distance lors d'un achat par Internet chez un e-commerçant éligible (liste sur Paylib.fr) sans saisir les données de votre carte bancaire (fonctionnalité « Paylib en ligne ») ;
- d'effectuer des paiements sans contact avec votre smartphone chez les commerçants équipés d'un Terminal de Paiement Electronique compatible avec la technologie NFC<sup>(2)</sup> et proposant cette modalité de paiement (fonctionnalité "Paylib sans contact") ;
- et de réaliser des paiements via l'application Hello bank! au profit de tiers détenant un compte bancaire en France et à Monaco, en saisissant uniquement le numéro de téléphone mobile<sup>(3)</sup> de ce dernier (fonctionnalité "Paylib entre amis").

<sup>(1)</sup> Paylib est accessible à l'ensemble des clients majeurs, agissant pour des besoins non professionnels, détenteurs d'un compte de dépôt ainsi qu'une carte bancaire BNP Paribas compatible. La souscription de Paylib peut être effectuée depuis l'application Hello bank!, rubrique Paiements. Les conditions et modalités d'exécution des fonctionnalités de Paylib sont détaillées dans les conditions générales d'utilisation du service Paylib.

<sup>(2)</sup> Offre disponible sur Smartphone NFC (Near Field Communication), doté d'une version d'Android supérieure à 4.4.

<sup>(3)</sup> Service de Virement SEPA occasionnel ou instantané (opération libellée en euros, à destination ou en provenance de la zone SEPA) par SMS entre particuliers. Les virements peuvent être adressés à tous les titulaires d'un numéro de téléphone mobile français ou étranger et détenteurs d'au moins un compte bancaire en France Métropolitaine ou Monaco.

## Dates de valeur

### Versement ou retrait d'espèces

Jour de l'opération

#### Carte bancaire

Retrait	Date de règlement de l'opération
Paiement avec carte à débit immédiat	Date de règlement de l'opération
Paiement avec carte à débit différé	Date de règlement du différé

#### Émission d'un virement SEPA

Date d'exécution de l'opération

#### Émission d'un virement non SEPA

En euros ou en devises Date d'exécution de l'opération

#### Réception d'un virement non SEPA

En euros ou en devises Date de règlement de l'opération

#### Réception d'un virement SEPA

Date de règlement de l'opération

#### Paiement d'un prélèvement SEPA / TIP SEPA

Date d'exécution de l'opération

#### Paiement d'un chèque en France

Date d'exécution de l'opération

#### Paiement d'un chèque à l'étranger

Date d'exécution de l'opération - 1 jour calendrier

#### Remise de chèque en euros sur la France

Jour de comptabilisation + 1 jour ouvré <sup>(1)</sup>

#### Remise de chèque en euros sur l'étranger

Jour de l'opération + 1 jour calendrier

#### Remise de chèque en devises sur l'étranger

Jour de l'opération + 2 jours ouvrés

<sup>(1)</sup>Le jour de comptabilisation peut être égal au jour de votre dépôt avant 15h si vous réalisez l'opération dans un automate ou le lendemain ouvré dans les autres cas.

Jour ouvré : selon les critères de la Banque de France, du lundi au vendredi même si l'agence BNP Paribas est ouverte le samedi.

## Produits et services n'étant plus commercialisés / Vos moyens et opérations de paiement

Si vous détenez l'une de ces cartes, votre carte sera bien renouvelée à l'échéance et, au besoin, pourra faire l'objet de réfection (avec ou sans opposition).

### ► Cartes de retrait (cotisation annuelle)

- Carte Visa Plus	26 €
- Carte Livret Jeune, Livret A, Weezbee	GRATUIT
- Carte Cirrus (réseau Mastercard) Gratuite avec les cartes Visa Infinite et Visa Premier	26 €

### ► Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé)

cartes American Express (cotisation annuelle)

Une carte de même niveau est offerte pour le conjoint

- Carte Platinum	590 €
- Carte Gold	185 €
- Carte Green	95 €

### ► Autres cartes et services (cotisation annuelle)

<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) :</b> carte BNP Net (pour chaque cotitulaire)	
• Première carte	52 €
• Seconde carte	52 €
<b>Formule BNP Net :</b> protection et assurance des achats électroniques intégrées aux cartes Visa Electron, Visa Classic et Visa Premier (Gratuit avec la carte Visa Infinite)	26 €
<b>Carte Provisio</b> MasterCard	30 €
<b>Option Tercéo</b> (paiement en 3 fois) avec Cartes Visa Infinite, Premier et Classic. Choix en magasin : option à activer lors du paiement. Seuil : déclenchement au-delà du seuil choisi (également avec carte BNP Net)	GRATUIT

À noter : les facilités de paiement Tercéo sont des crédits d'une durée inférieure ou égale à 90 jours. Le TAEG annuel est de 0,80 % en date du 01/11/2018.

## OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

### Offre Hello One

L'offre Hello One nécessite la signature de la Convention de compte de dépôt individuel disponible à compter du 20/01/2020.

CAT. 1

Incluant :

- Compte de dépôt individuel
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) :  
**Carte Hello One**

**GRATUIT**

**GRATUIT**

Soit :

**Cotisation à une offre groupée de services :**

- mensuelle
- annuelle

**GRATUIT**

**GRATUIT**

## Offre Hello Prime

L'offre Hello Prime nécessite la signature de la Convention de compte de dépôt individuel disponible à compter du 20/01/2020.

	CAT. 1
Incluant : • Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) : <b>Carte Hello Prime</b>	2,79 €
• Facilité de caisse (montant défini contractuellement) <sup>(1)</sup>	2,21 €
• Virement SEPA (cas d'un virement SEPA occasionnel) instantané : nombre illimité	GRATUIT
Soit : <b>Cotisation à une offre groupée de services :</b> • mensuelle par formule :	5 €
• annuelle :	60 €

<sup>(1)</sup> Facilité de caisse dans l'offre Hello Prime :

La facilité de caisse vous permet d'être débiteur pour une durée maximale de 15 jours par mois, dans la limite du montant et aux conditions d'intérêts stipulés dans votre contrat. En cas de dépassement de montant ou de durée, le taux d'intérêt appliqué est majoré <sup>(2)</sup> conformément à l'article Facilité de Caisse ci-après.

<sup>(2)</sup> Dans la limite des taux d'usure en vigueur, publiés chaque trimestre par la Banque de France, et disponibles sur le site Internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) (coût de connexion selon votre opérateur) pour la catégorie "crédits de trésorerie".

À titre d'information, le taux nominal annuel fixe des intérêts débiteurs en vigueur au 01/10/2019 pour une facilité de caisse de 300 euros est de 9,90 %. En cas de dépassement de la facilité de caisse, le taux nominal annuel fixe des intérêts débiteurs est majoré de 2,50 points dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France. Exemple : si cette facilité de caisse est utilisée dans sa totalité pendant 15 jours au taux de 9,90%, le TAEG ressort à 11,20 %. Pour un dépassement de cette facilité de caisse de 30 euros pendant 10 jours au taux de 12,40 % incorporant la majoration ci-dessus, le TAEG ressort à 11,31 %.

## Services complémentaires aux offres Hello One et Hello Prime

Premier changement d'offre (de Hello One à Hello Prime, ou de Hello Prime à Hello One)

**GRATUIT**

Pour tout changement d'offre supplémentaire, frais unitaires par changement d'offre

**5,90 €**

## Forfait de compte (offre à destination de la clientèle en situation de fragilité financière)

Les personnes en situation de fragilité financière (personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels) peuvent bénéficier d'une convention de compte de dépôt spécifique. Cette convention n'est pas disponible chez Hello bank!, mais peut être souscrite auprès d'une agence du réseau BNP Paribas en France Métropolitaine. Les conditions tarifaires de cette offre sont disponibles en agence BNP Paribas ou sur le site [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas).

La situation de fragilité financière est appréciée sur la base de critères définis par la réglementation (articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du Code monétaire et financier) à partir d'événements dont BNP Paribas a connaissance. Pour en savoir plus consulter le site Hello bank! rubrique Notre offre / Comptes et cartes / Fragilité financière.

## Services bancaires de base

Lorsque la Banque de France désignera BNP Paribas comme teneur de compte, dans le cadre d'une procédure de droit au compte, le compte sera ouvert dans une agence du réseau BNP Paribas en France Métropolitaine. Les conditions tarifaires de ces services sont disponibles en agence BNP Paribas ou sur le site [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas).

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

### Commission d'intervention

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...).

Les opérations entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte sont comptabilisées du 26 du mois précédent au 25 du mois facturé.

Commission d'intervention	<b>GRATUIT</b>
---------------------------	----------------

### Opérations particulières

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Frais par opposition à tiers détenteur</li><li>- Frais par saisie-attribution</li><li>- Frais par saisie conservatoire</li></ul> | <b>100 €<br/>par saisie</b> |
|--|-----------------------------|

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Frais par saisie administrative à tiers détenteur :</li></ul> |  |
|---|--|

**10% du montant dû au Trésor Public dans la limite d'un plafond de 100 €**

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	<b>20 €</b>
---	-------------

Frais de lettre pour préavis de clôture juridique	<b>20 €</b>
---	-------------

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	<b>33,50 €</b>
--	----------------

### Incidents de paiement

#### ► Sur chèque (par opération)

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	<b>14 €</b>
--	-------------

## Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

- Chèque ≤ 50 €	30 €
- Chèque > 50 €	50 €

Le forfait comprend : les frais d'impayés, la lettre d'injonction, la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné, le blocage de la provision, l'établissement du certificat de non-paiement, la commission d'intervention et les frais d'envoi en recommandé.

<b>Chèque remis revenu impayé pour motif autre que sans provision</b> (plus frais de protêt éventuels)	17,50 €
---	---------

<b>Demande de certificat de non-paiement</b>	20 €
--	------

### ► Sur carte (par opération)

<b>Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire</b>	25 €
---	------

### ► Sur prélèvement SEPA (par opération)

<b>Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision</b>	
Montant < 20 €	GRATUIT
Montant ≥ 20 €	20 €

### ► Sur virement permanent (forfait par opération)

<b>Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision</b>	
Montant < 20 €	GRATUIT
Montant ≥ 20 €	20 €

<b>Lettre d'information préalable à la non-exécution d'un virement permanent</b>	GRATUIT
--	---------

### ► Clientèle identifiée comme fragile financièrement

Plafonnement global d'un ensemble de frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, applicable aux clients identifiés comme fragiles financièrement\*, pour les frais suivants :

<ul style="list-style-type: none"> <li>- les commissions d'intervention ;</li> <li>- les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision ;</li> <li>- les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ;</li> <li>- le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision ;</li> <li>- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;</li> <li>- les frais de non-exécution de virement permanent ;</li> <li>- les frais suite à notification signalée par la BDF d'une interdiction d'émettre des chèques ;</li> <li>- les frais pour déclaration à la BDF d'une décision de retrait de carte bancaire ;</li> <li>- les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.</li> </ul>	25 € par mois
--	------------------

\* Applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. cf. Bon usage professionnel publié par la Fédération Bancaire Française (FBF) le 11/12/18.



## DÉCOUVERTS & CRÉDITS

### Facilités de caisse

Le solde de votre compte doit être créditeur. Néanmoins, les conseillers Hello bank! restent à votre disposition pour étudier, avec vous, une souplesse de trésorerie personnalisée. Le coût total de votre facilité de caisse ou découvert dépend de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur. Ce coût intègre également les frais de dossier, le cas échéant.

► **La facilité de caisse automatique** est indiquée dans votre convention de compte et vous autorise un débit de 250 € pour une durée maximale de 15 jours par période de 30 jours consécutifs aux conditions stipulées ci-dessous :

	Cat. 1	Cat. 2	Cat. 3
Taux nominal annuel des intérêts débiteurs au 01/10/2019	non disponible	8 %	8 %
Majoration appliquée au taux nominal annuel des intérêts débiteurs de votre contrat (dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France) en cas de dépassement ou découvert non autorisé.	non disponible	+10,40 %	+10,40 %
Minimum forfaitaire d'agios par trimestre	non disponible	4,50 €	4,50 €
Frais de dossier annuels	non disponible	GRATUIT	GRATUIT

► **Facilité de caisse personnalisée** vous permet d'être débiteur pour une durée maximale de 15 jours par période de 30 jours consécutifs, dans la limite d'un montant personnalisé et aux conditions d'intérêts stipulés dans votre contrat. Vous bénéficiez par ailleurs d'une exonération d'agios dans la limite d'un seuil qui dépend du montant de votre facilité de caisse personnalisée (montant d'exonération indiqué dans les conditions de votre contrat).

Taux nominal annuel des intérêts débiteurs	selon les conditions du contrat <sup>(1)</sup>
--	--

<sup>(1)</sup> Dans la limite des taux d'usure en vigueur, publiés chaque trimestre par la Banque de France, et disponibles sur le site Internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) (coût de connexion selon votre opérateur) pour la catégorie "crédits de trésorerie".

Majoration appliquée au taux nominal annuel des intérêts débiteurs de votre contrat (dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France), en cas de dépassement ou de découvert non autorisé	<b>+2,50%</b>
Frais de dossier annuels (hors offre groupée Hello Prime)	<b>28 €</b>

### Exemples :

#### Facilité de caisse automatique :

Exemple : Si vous relevez de la CAT. 2, et utilisez votre facilité de caisse automatique pendant 15 jours, au taux de 8 % stipulé ci-dessus, le TAEG ressort à 8,31 %. Si vous dépassez votre autorisation de 10 % pendant 10 jours, au taux de 18,40 % incorporant la majoration ci-dessus, le TAEG ressort à 9,05 %.

#### Facilité de caisse personnalisée :

Exemple : Si vous relevez de la CAT. 1, et utilisez votre facilité de caisse personnalisée de 300 € pendant 15 jours, au taux de 9,90 % stipulé ci-dessus, le TAEG ressort à 11,26 %. Si vous dépassez votre autorisation de 10 % pendant 10 jours, au taux de 12,40 % incorporant la majoration ci-dessus, le TAEG ressort à 11,37%.

## Crédits à la consommation

### ► Assurance emprunteur facultative sur les prêts personnels

Par an, sur le capital emprunté	<b>de 0,384 % à 1,584 %</b>
---------------------------------	-----------------------------

### ► Souscription en ligne d'un prêt personnel

(voir les prêts proposés sur [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr))

Frais de dossier	<b>GRATUIT</b>
------------------	----------------

### ► Autres services (par opération)

Modification du quantième de remboursement (selon type de prêt)	<b>41 € ou 0,25 % du capital restant dû</b>
Réédition du plan de remboursement	<b>GRATUIT</b>
Réaménagement de dossier	<b>36,50 €</b>
Lettre de situation	<b>16,10 €</b>
Lettre de confirmation de solde	<b>GRATUIT</b>
Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt > 200 000 €)	<b>47 €</b>

## Crédits immobiliers

Hello bank! vous propose une large gamme de prêts immobiliers. Initiez votre demande de prêt immobilier sur [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr) et faites-vous rappeler par un spécialiste crédit immobilier qui réalisera avec vous une étude personnalisée de votre projet.

### ► BNP Paribas Atout emprunteur

<b>Par an sur le capital emprunté</b> (Prêts amortissables)	<b>de 0,03 % à 1,11 %</b>
---	---------------------------

### ► Frais de dossiers sur les prêts en euros

Frais de dossier pour le rachat de soult et le financement de SCPI	<b>350 €</b>
Frais de dossier standard pour les autres financements	<b>250 €</b>
Exonération pour les Prêts d'épargne logement et le Prêt à Taux Zéro+	

### ► Réaménagements de prêt (proportionnel au capital restant dû) **2 %**

Prêts immobiliers	mini <b>630 €</b> maxi <b>2100 €</b>
Prêts à l'Accession Sociale	maxi <b>500 €</b>

### ► Autres prestations

Modification ou suspension contractuelle des mensualités	<b>GRATUIT</b>
Modification de la date de prélèvement (proportionnel au capital restant dû)	<b>0,25 %</b>
Rédition d'un tableau d'amortissement	<b>33 €</b>
Radiation d'hypothèque	<b>56 €</b>
Demande de décompte (pour les prêts mis en place avant le 1 <sup>er</sup> juillet 2016)	<b>30 €</b>
Demande de décompte (pour les prêts mis en place à partir du 1 <sup>er</sup> juillet 2016)	<b>GRATUIT</b>
Convention de rechargement	<b>50 €</b>
Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	<b>47 €</b>

## Produits et services n'étant plus commercialisés / Découverts et Crédits

<b>Provisio</b> (crédit d'un an renouvelable) frais de dossier	<b>GRATUIT</b>
--	----------------

## ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

Pour répondre à chacun de vos projets, telle la constitution ou l'optimisation de votre patrimoine, la préparation de votre retraite, Hello bank! vous propose un ensemble de solutions personnalisées.

### Épargne bancaire

En complément de votre épargne disponible, des placements à terme, à l'exemple des dépôts à terme ou à long terme à l'exemple des parts de Société Civile de Placement immobilier (SCPI), peuvent être étudiés avec un conseiller Hello bank!, pour répondre au mieux à vos besoins.

► Comptes épargne et livrets, taux nominal annuel en vigueur depuis le 01/11/2019	disponibles sur hellobank.fr
Livret Hello+	
- jusqu'à 9 999,99 €	<b>0,10 % brut</b>
- de 10 000 € à 49 999,99 €	<b>0,10 % brut</b>
- de 50 000 € à 99 999,99 €	<b>0,15 % brut</b>
- à partir de 100 000 €	<b>0,20 % brut</b>

Livret A	<b>0,75 % net<sup>(1)</sup></b>
Livret de Développement Durable et Solidaire	<b>0,75 % net<sup>(1)</sup></b>
Livret d'Épargne Populaire	<b>1,25 % net<sup>(1)</sup></b>
Livret Jeune	<b>1,25 % net<sup>(1)</sup></b>

### ► Épargne logement, taux nominal annuel brut

Compte d'Épargne Logement (taux en vigueur depuis le 01/02/2018)	<b>0,50 %</b>
Plan d'Épargne Logement (taux en vigueur depuis le 01/08/2016)	<b>1 %</b>
Transfert vers une autre banque	<b>65 €</b>

Les taux d'épargne bancaire sont susceptibles d'évolution au cours de l'année. Ils sont disponibles sur [hellobank.fr](https://hellobank.fr).

<sup>(1)</sup> Taux nominal annuel net d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux.

## Placements financiers

### ► OPC BNP Paribas (gérés par BNP Paribas Asset Management) :

**SICAV et FCP** hors Banque Privée France et offre retraite

	<b>Droits d'entrée maxi</b>	<b>Frais de gestion directs maxi TTC</b>	<b>Frais de gestion indirects maxi TTC</b>
OPC-Actions	<b>0,50 % à 2,40 %</b> (dégressif)	<b>0,30 % à 2 %</b>	<b>0 % à 1,50 %</b>
OPC-Obligations et autres titres de créances	<b>0,25 % à 2 %</b> (dégressif)	<b>0,96 % à 1,20 %</b>	<b>0 %</b>
OPC-Monétaires	<b>0 %</b>	<b>0,50 %</b>	<b>0 %</b>
Autres OPC	<b>0,50 % à 2 %</b> (dégressif)	<b>1,20 % à 1,60 %</b>	<b>0 % à 1,60 %</b>

Hello Bank! vous informe qu'une partie des frais de fonctionnement et de gestion peut lui être versée au titre de son activité de conseil et de placement.

Commission complémentaire sur souscription d'OPC confrère, par ordre

**25 €**

### ► Assurance vie - Hello!

- 0% de frais<sup>(1)</sup> d'entrée sur versement
- 0% de frais<sup>(1)</sup> d'arbitrage

Venez découvrir l'offre assurance vie sur [hellobank.fr](https://hellobank.fr)<sup>(2)</sup> espace Épargne Assurance.

<sup>(1)</sup> Des frais complémentaires peuvent être prélevés en cas de versement sur des supports en unités de compte prévoyant des frais de transaction ou des frais acquis à l'OPC/l'OPCI. Voir les modalités pratiques sur le site [hellobank.fr](https://hellobank.fr).

## ► Offres Bourse

Hello bank ! vous donne la possibilité de choisir pour chacun de vos comptes, un tarif adapté à votre activité en Bourse : Start, Active.

### Les offres « Start » et « Active » pour les clients actifs en Bourse.

La facturation de votre ordre de Bourse dépend notamment de la place sur laquelle les titres sont négociés, du montant de votre ordre et de son mode de transmission. Le montant maximum d'un ordre passé sur Internet est de 50 000 € (sous réserve de provision disponible).

	hellobank.fr <sup>(1)</sup>	
	OFFRE START	OFFRE ACTIVE
	Si vous effectuez plus de 4 ordres par an et des ordres d'un montant ≤ 3 000 €	Si vous effectuez plus de 8 ordres par an et pour des ordres d'un montant > 3 000 €
<b>Frais de courtage</b> <b>Euronext Paris,</b> <b>Amsterdam et Bruxelles</b>	1,75 € / ordre jusqu'à 500 € 3,50 € / ordre jusqu'à 1 200 € 8 € / ordre jusqu'à 3 000 € 0,48 % au-delà	13 € / ordre jusqu'à 8 000 € 0,20 % au-delà
<b>Autres places :</b> <b>commission additionnelle</b> NYSE et NASDAQ Francfort, Milan, Londres, Zurich et Madrid	+ 15,00 € + 25,00 €	
<b>Autres marchés</b>	+ 0,55 % avec un minimum de 100 €	
	<b>Sur titres vifs:</b> Une commission proportionnelle : 0,288 % par an jusqu'à 150 000 € (gratuits au-delà) proratisé au nombre de mois sans ordre exécuté + Frais fixes par ligne de portefeuille : gratuit pour les lignes au porteur, 7,32 € par ligne de dépôt à l'étranger, 31,50 € par ligne pour les valeurs au nominatif pur ; minimum de facturation de 28,80 € avec un maximum de 500 €	<b>Sur titres vifs:</b>  <b>GRATUIT</b>
<b>Droits de garde</b> (Gratuits pour les valeurs du Groupe BNP Paribas et les actions de sociétés privatisées acquises durant l'offre de titres et ouvrant droit à attribution gratuite).	<b>Sur OPC:</b> Commission proportionnelle par an : < 50 K€ : ..... 0,28 % 50 K€ - 100 K€ : ..... 0,23 % 100 K€ - 150 K€ : ..... 0,17 % > 150 K€ : ..... 0,09 % Frais fixes par ligne de portefeuille : Au porteur : ..... 4,80 € min par compte : ..... 29,90 €	
<b>Abonnement mensuel</b>	<b>GRATUIT</b>	8 €/mois sauf si 1 ordre sur titre vif exécuté le mois précédent
<b>Frais de gestion annuels</b>	<b>GRATUIT</b>	<b>GRATUIT</b>

Les taxes locales étrangères sont calculées lors de la transmission de l'ordre et à rajouter aux frais et commissions repris ci-dessus.

(1) Sur Internet ou avec les applications tablette et mobile Hello bank!

Les ordres doivent être saisis par le titulaire du compte sous son identifiant personnel.

## ► Tarification spécifique

Commission additionnelle pour les ordres transmis par téléphone (plateforme Net Bourse)	<b>+ 11,90 € / ordre</b>
Frais pour souscription et cession sur valeurs non cotées	<b>0,10 % min 150 €</b>

## ► Transferts

Transfert de titres français ou étrangers vers un autre établissement en France (par ligne)	<b>25 €</b>
Transfert de titres français vers un autre établissement hors de France (par ligne)	<b>25 €</b>
Transfert de titres étrangers vers un autre établissement hors de France (par ligne)	<b>50 €</b>

## Autres services

### ► Changement d'offre de Bourse

Gratuit pour le premier changement annuel **120 €**

### ► Mise de valeur au nominatif

Frais fixes par ligne de titres **50 €**

### ► Dématérialisation de titres étrangers

Frais fixes par ligne de titres **150 €**

### ► Récupération de la retenue à la source ou de prélèvement de titres étrangers

Frais fixes par ligne de titres **25 €**

### ► Service Plus-Values

Comprend un relevé mensuel et une attestation annuelle des cessions et plus-values, une aide à la déclaration d'impôts n° 2074

- Adhérent Panorama **GRATUIT**  
- Non-adhérent Panorama, par an **75 €**

### ► Convention de conseil en investissement

**GRATUIT**

## Dates de valeur

Ordre de bourse	<b>Jour d'exécution de l'ordre + 2 jours ouvrés</b>
Ordre sur OPC	<b>Jour d'exécution de l'ordre</b>

## Produits et services n'étant plus commercialisés / Épargne et placements financiers

### ► Comptes épargne et livrets, taux nominal annuel en vigueur depuis le 01/11/2019

Livret Hello!

**0,05 % brut**

### ► Cascade

Service d'épargne automatique, cotisation par an

**GRATUIT**

**Vision Retraite** (cotisation par an)

**20 €**

**Compte Weezbee**, taux nominal annuel en vigueur au 01/12/2017

- 0 à 11 ans, jusqu'à 1600 €

- 12 à 17 ans, jusqu'à 500 €

Au-delà des plafonds ci-dessus

**0,75 % brut**

**0,75 % brut**

**0,50 % brut**

### ► L'offre Bourse "Essentiel" pour les clients peu actifs en Bourse

	Via un conseiller Hello bank!	sur hellobank.fr
<b>Valeurs cotées en Bourse / Frais de courtage Euronext Paris - Amsterdam - Bruxelles</b>		
Frais fixes	<b>4,15 €</b>	<b>GRATUIT</b>
+ Commission proportionnelle		
- Jusqu'à 8000 €	<b>1,36 %</b>	-
- De plus de 8000 € à 50000 €	<b>1,10 %</b>	-
- De plus de 50000 € à 150000 €	<b>0,90 %</b>	-
- De plus de 150000 € à 300000 €	<b>0,68 %</b>	-
- Plus de 300000 €	<b>0,45 %</b>	-
<b>ou</b> + Commission proportionnelle dégressive en fonction du nombre d'ordres exécutés sur un trimestre civil et saisi par le titulaire du compte sous son identifiant personnel		
- De 1 à 5 ordres	-	<b>0,55 %</b>
- De 6 à 15 ordres	-	<b>0,495 %</b>
- Plus de 15 ordres	-	<b>0,44 %</b>
Minimum par ordre (frais fixes + commission)	<b>12,45 €</b>	<b>7,30 €</b>

### Autres marchés étrangers

Frais fixes	<b>17 €</b>	<b>16 €</b>
+ Commission proportionnelle		
- Europe	<b>1,50 %</b>	<b>0,48 %</b>
- Autre place internationale	<b>1,70 %</b>	<b>0,48 %</b>
Minimum par ordre (frais fixes + commission)	<b>40,90 €</b>	-

Les frais de courtage facturés par les courtiers étrangers ainsi que les taxes locales étrangères sont calculés lors de la transmission de l'ordre et à rajouter aux frais et commissions repris ci-dessus.

(1) Sur Internet ou avec les applications tablette et mobile Hello bank!

Les ordres doivent être saisis par le titulaire du compte sous son identifiant personnel.

Hors coût fournisseur d'accès à Internet



## ► Droits de garde pour l'offre Bourse «Essentiel»

Les **droits de garde** sont prélevés en février au titre de l'année en cours et sont calculés sur la valeur du portefeuille comptabilisée au 31 décembre de l'année précédente. Ils sont acquis à BNP Paribas pour toute année commencée.

- Frais fixes, définis à partir du nombre de lignes présentes dans votre portefeuille à cette date (seules les lignes non exonérées, non débitrices et non enregistrées au nominatif pur sont retenues pour le calcul de la commission proportionnelle et des frais fixes.
- Commission proportionnelle, déterminée à partir de la moyenne arithmétique des commissions établies à chaque fin de trimestre civil de l'année précédente (en excluant de la moyenne les trimestres avec une commission nulle résultant de l'absence de titres), y compris si au 31 décembre de l'année précédente le portefeuille est vide ou n'est composé que de lignes exonérées.

**Ces droits sont gratuits pour toutes les valeurs émises par le groupe BNP Paribas (dont SICAV, FCP, obligations) ainsi que pour les actions de sociétés privatisées acquises durant l'offre de titres et ouvrant droit à attribution gratuite.**

### Commission proportionnelle, autres valeurs :

Jusqu'à 50 000 €	<b>0,28 %</b>
De plus de 50 000 € à 100 000 €	<b>0,23 %</b>
De plus de 100 000 € à 150 000 €	<b>0,17 %</b>
Plus de 150 000 €	<b>0,09 %</b>

### + Droit fixe par ligne de portefeuille :

Au porteur	<b>4,80 €</b>
Nominatives	<b>12 €</b>
Nominatives pures sur un PEA ou PEA PME-ETI	<b>31,50 €</b>
En dépôt à l'étranger	<b>14,10 €</b>

### Minimum de facturation par compte

**29,90 €**

## ► Frais de gestion annuels

Compte d'instruments financiers (CIF) **15 €**  
**Gratuit** si au moins un ordre d'achat en Bourse ou une souscription d'OPC exécuté dans l'année civile.

Plan Épargne en Actions (PEA) ou Plan Épargne en Actions PME-ETI (PEA PME) **15 €**

## ► Transfert de titres hors BNP Paribas (CIF et PEA ou PEA PME-ETI)

Frais fixes par ligne de titres en dépôt en France	<b>12 €</b>
Frais fixes par ligne de titres en dépôt à l'étranger	<b>41 €</b>
Minimum de perception sur un PEA ou PEA PME	<b>61 €</b>

## ► Assurance vie multiplacement 2

Les frais d'entrée et sur versement sont dégressifs en fonction du montant du contrat	<b>maxi 4,75 %</b>
---	--------------------

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

### Assurances

► Assurance auto	<a href="#">Nous consulter</a>
► Assurance Habitation	<a href="#">Nous consulter</a>
► Assurance appareils nomades de la famille, Mobileo	9,90 € par mois

### Prévoyance

Réalisez un Diagnostic Prévoyance personnalisé avec un Conseiller Hello bank!, c'est gratuit et sans engagement.

► <b>Protection Accidents de la vie</b> (cotisation par mois)	
Offre Solo	9,90 €
Offre Couple	14,85 €
Option famille (supplément par enfant, gratuit à partir du 3 <sup>e</sup> )	1 €

### Assurances liées à des produits bancaires

► <b>Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement</b>	
Assurance des instruments de paiements et des effets personnels :	
BNP Paribas Sécurité	26,50 € par an
BNP Paribas Sécurité Plus	36,50 € par an

### ► Assistance Crystal Studies

Tarifs variables en fonction de la zone, de la durée du séjour et de l'option choisie	<a href="#">Nous consulter</a>
---	--------------------------------

BNP Paribas, en tant que courtier, propose les contrats d'assurances de plusieurs entreprises d'assurance et notamment de : Cardif Assurance Vie, AXA France Vie, Generali Patrimoine, Cardif Lux vie, La Mondiale Partenaire, Axa Life Europe Limited, Avanssur, Natio Assurance, Cardif-Assurances Risque Divers, l'ÉQUITÉ assurances, Allianz IARD, AXA Assistance France, AXA Assistance France assurance, Fragonard Assurances, Mondial Assistance France, Filassistance International, Europ Assistance France et Europ Assistance, AXA France, AXA Assistance France JURIDICA SA, Chubb Insurance Company of Europ SE, SPB.

## Produits et services n'étant plus commercialisés/ assurances et prévoyance

### BNP Paribas Protection Accidents de la vie (souscription avant le 06/11/2017)

Offre solo	9,90 € par mois
Offre Couple	17,80 € par mois
Option famille (supplément par enfant, gratuit à partir du 3 <sup>e</sup> )	1 € par mois

### BNP Paribas Protection Accidents 2

Offre solo	8,50 € par mois
Offre Couple	16 € par mois
Option famille (supplément pour les enfants)	1 € par mois

### Assurance appareils nomades du foyer, Mobileo 2

7 € par mois

### BNP Prévoyance et BNP Prévoyance Plus (tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge)

Nous consulter

### Téléassistance Aveilla

35,12 € par mois

### Protection juridique BNP Paribas (cotisation par an, selon les options choisies)

Nous consulter

### BNP Paribas Sécurité option Famille

40 € par an

### BNP Paribas Sécurité Plus option Famille

54 € par an

### BNP Protection Accidents (cotisation par mois, selon formule choisie et nombre d'assurés)

De 8,50 € à  
49,50 €

### Relais Obsèques (cotisation par mois, selon formule et option choisies et votre âge)

Nous consulter

### Option Prévoyance

Nous consulter

### Assurbudget (cotisation par an)

Option 1	24,39 €
Option 2	48,78 €
Option 3	73,18 €

### Assurfutur (cotisation par semestre)

Option 1	15,24 €
Option 2	19,82 €
Option 3	24,39 €

### Assurevenus (cotisation par an)

18,29 €

### Assurpel (cotisation par an)

18,29 €

### Assurpep (cotisation par an)

18,29 €

### ► Protection Épargne (cotisation par contrat et par mois)

Protection PEL, CEL, Livret de Développement Durable et Solidaire, Compte Épargne, LEP ou Livret A	3 €
Protection Placements (Multiplacements 2) Plan Épargne Actions ou Compte d'Instruments Financiers	5 €

### ► Protection Habitat (anciennes formules)

Frais d'installation	145 €
Abonnement mensuel (à partir de):	
- Formule Essentielle	32,60 €
- Formule Confort	38,60 €
- Formule Confort +	44,60 €

### ► Protection Habitat Télésurveillance

Frais d'installation	145 €
Abonnement mensuel (à partir de):	32,70 €

### ► Assurance scolaire

avec responsabilité civile	28,80 €
sans responsabilité civile	13,80 €

### ► Protection compte

2,80 € par mois

### ► BNP Paribas Protection Familiale

Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	Nous consulter
--	----------------

### ► BNP Paribas Obsèques

Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	Nous consulter
--	----------------

### ► BNP Paribas Protection Vie Active (cotisation par mois)

Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	De 9,50 € à 37 €
--	------------------

### ► BNP Paribas Protection Santé

Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	Nous consulter
--	----------------

### ► Assurance de compte

Assurcompte	12 € par an
Assurcompte Plus	30,70 € par an

► **Protection investissement locatif** (assurance loyers impayés)

Cotisation annuelle proportionnelle au montant des loyers, charges et taxes annuels.

**2,70 %**

## SUCCESSION

Les frais de traitement sont calculés en fonction du montant des avoirs à date du décès, à hauteur de 100 % des comptes individuels et 50 % des comptes joints :

### Succession nationale

Montant des avoirs jusqu'à 200 €	<b>GRATUIT</b>
De 201 € à 3 000 €	<b>90 €</b>
Au-delà de 3 000 €	<b>90 € + 1 % maxi 750 €</b>

### Succession internationale

Frais de traitement d'un dossier	<b>250 € + 0,50 % maxi 3 500 €</b>
----------------------------------	--

### Autres frais

Frais de gestion au-delà d'un an (cotisation par an)	<b>60 €</b>
Frais d'expertise	<b>selon frais engagés</b>

## AUTRES SERVICES

### Produits et services n'étant plus commercialisés / autres services

► **Les Servissimes** (services à la personne, cotisation par an)

**81,60 €**

## Liste nationale des Services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement.

**Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) :**

Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (Internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS :**

Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Tenue de compte :**

L'établissement tient le compte du client.

**Fourniture d'une carte de débit (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 débit (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 débit (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.

**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) :**

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euros avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement :**

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) :**

L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) :**

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou

aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

#### **Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA):**

Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

### **Autres services bancaires**

#### **Opérations au crédit du compte**

##### **Versement d'espèces:**

Le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.

##### **Réception d'un virement:**

Le compte est crédité du montant d'un virement.

##### **Remise de chèque(s):**

Le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques(s).

#### **Opérations au débit du compte**

##### **Émission d'un virement non SEPA:**

Le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).

##### **Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent):**

Le compte est débité du montant d'un

virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

##### **Émission d'un chèque de banque:**

Le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.

##### **Paiement d'un chèque:**

Le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement.

##### **Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP):**

Le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.

##### **Paiement par carte (la carte est émise par la banque):**

Le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.

##### **Remboursement périodique de prêt:**

Le compte est débité, à l'échéance convenue dans le contrat de prêt, du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.

##### **Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque:**

Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence.

##### **Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque):**

Le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.

#### **Frais bancaires et cotisations**

##### **Cotisation à une offre groupée de services:**

Le compte est débité des frais perçus

par la banque au titre de la cotisation d'une offre groupée de services.

#### **Cotisation carte:**

Le compte est débité du montant de la cotisation de la carte.

#### **Droits de garde:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la conservation d'un portefeuille de valeurs mobilières.

#### **Frais d'utilisation des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.):**

Le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance.

#### **Frais de location de coffre-fort:**

Le compte est débité des frais de location d'un coffre-fort.

#### **Frais de mise en place d'un virement permanent:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent.

#### **Frais d'émission d'un chèque de banque:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque.

#### **Frais d'envoi de chéquier:**

Le compte est débité des frais d'envoi d'un ou plusieurs chèquiers.

#### **Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire.

#### **Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèques.

#### **Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèquiers.

#### **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision.

#### **Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé.

#### **Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision:**

Le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision.

#### **Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision:**

Le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et que l'opération est rejetée.

#### **Frais par avis à tiers détenteur:**

Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure de l'administration fiscale pour l'obtention d'une somme qui lui est due.

#### **Frais par opposition à tiers détenteur:**

Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure des collectivités territoriales, établissements publics locaux et d'autres catégories d'organismes pour l'obtention de sommes qui leur sont dues.



**Frais par saisie-attribution :**

Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due.

**Frais par opposition administrative :**

Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure du Trésor public pour le recouvrement de sommes dues à l'État notamment au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires de caractère pénal.

**Frais par virement occasionnel incomplet :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque lors de l'émission d'un virement pour lequel les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont absentes ou incorrectes.

**Frais par virement permanent :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent.

**Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque quand l'ordre de virement

permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant.

**Frais de recherche de documents :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte.

**Intérêts débiteurs :**

Le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.

**Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque pour mettre en œuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France.

**Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire :**

Le compte est débité des frais perçus par la banque qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet.

Pour toutes définitions complémentaires, vous pouvez vous référer aux glossaires des principaux termes utilisés dans le secteur financier sur le site du Comité Consultatif du Secteur Financier (<https://www.ccsfin.fr/>).

### En premier recours

- ▶ **La Hello Team.** Vous pouvez contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone (appel non surtaxé) ou par le formulaire de contact en ligne intégré à votre espace personnel sur le site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)<sup>(1)</sup>.
- ▶ **Le Service de Relation Clientèle.** Si vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez aussi contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamations Clients Hello bank!  
TSA 80 011  
75318 PARIS Cedex 09

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par Hello bank!, vous recevez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive vous est communiquée dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement<sup>(2)</sup>, Hello bank! vous communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

### En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. **Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous**, selon son domaine de compétence, **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller Hello bank! et par le Service Réclamations Clients<sup>(3)</sup> ;
- soit en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement<sup>(2)</sup>.

- ▶ **Le Médiateur auprès de BNP Paribas** doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance<sup>(4)</sup> :
- soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas  
Clientèle des Particuliers  
TSA 62000  
92308 Levallois-Perret Cedex

- soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net>. Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://mediateur.bnpparibas.net><sup>(1)</sup>. Elle peut être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

► La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

► **Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)**, exclusivement<sup>(5)</sup> pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et exécution des ordres de Bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX :

- soit par voie postale :

Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers  
17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02

- soit par voie électronique : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF)<sup>(1)</sup>.

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, vous autorisez BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

► **Le Médiateur de l'Assurance**, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation :

- soit par voie postale :

Le Médiateur de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

- soit par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(1)</sup>.

► Pour la clientèle des Particuliers exclusivement, tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr><sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS.

<sup>(2)</sup> Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

<sup>(3)</sup> En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

<sup>(4)</sup> Sont exclus les litiges qui relèvent de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le juge et/ou la commission de surendettement.

<sup>(5)</sup> Si une convention de coopération est signée entre le Médiateur de l'AMF et le Médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF - pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

## Une question ? **La Hello Team vous répond !**



Contactez un conseiller par chat  
ou via la messagerie sécurisée  
[hellobank.fr](https://hellobank.fr)\*



Échangez par e-mail



Appelez-nous au 01 43 63 15 15  
(coût d'un appel local depuis un poste fixe en France  
métropolitaine)

\* Hors coût fournisseur d'accès/opérateur.

Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> novembre 2019,  
modifiables à tout moment sous réserve du respect  
des dispositions contractuelles et de la réglementation  
en vigueur. Ils sont exprimés TTC.