

The logo for Hello bank! is located in the top left corner. It consists of a blue speech bubble shape with the words "Hello" and "bank!" stacked vertically in white, sans-serif font. The bubble has a small tail pointing towards the bottom left.

**Hello
bank!**

par BNP PARIBAS

CONDITIONS ET TARIFS

Produits et services
pour les particuliers

JANVIER 2016

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 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 www.hellobank.fr*

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

P.3

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

P.4

- Ouverture, transformation, clôture
- Relevés de compte
- Tenue de compte
- Services en agence
- Dates de valeur

BANQUE À DISTANCE

P.7

VOS INSTRUMENTS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

P.7

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

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

P.15

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

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

P.16

- Facilité de caisse et découvert
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

P.20

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

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

P.28

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

SUCCESSION

P.31

AUTRES SERVICES

P.32

RÉSoudre UN LITIGE

P.32

EXTRAITS STANDARD DES TARIFS

Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs. Ces tarifs sont également repris dans les thèmes correspondants.

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

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
Abonnement à des services de banque à distance sur Internet www.hellobank.fr (hors coût du fournisseur d'accès Internet)	GRATUIT
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	GRATUIT
Cotisation à une carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte Visa Classic)	GRATUIT ⁽¹⁾
Cotisation à une carte de paiement internationale à débit différé (Carte Visa Classic)	GRATUIT ⁽¹⁾
Cotisation à une carte de paiement à autorisation systématique (Carte Visa Electron)	GRATUIT ⁽¹⁾
Frais par retrait d'espèces en euros à un DAB d'une autre banque de la zone euro avec une carte de paiement internationale (Carte Visa Classic)	GRATUIT
Frais d'émission d'un virement SEPA occasionnel externe dans la zone euro : - Virement unitaire par Internet sur le site hellobank.fr ou avec les applications tablette et mobile Hello bank! ⁽²⁾	GRATUIT
Frais de prélèvement	
- Mise en place d'un mandat	GRATUIT
- Par paiement de prélèvement	GRATUIT
Commission d'intervention	GRATUIT
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (BNP Paribas Sécurité)	26,50 € par an
Frais de tenue de compte	GRATUIT

(1) Une carte gratuite par personne et par compte à hauteur maximum de deux cartes gratuites.

(2) Dans la limite de 6000 €/jour, tous types de virements unitaires tiers confondus, coût de connexion selon opérateur.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte⁽¹⁾	GRATUIT
Transfert de compte vers une agence du réseau BNP Paribas	GRATUIT
Clôture de compte	GRATUIT
Service d'aide à la mobilité bancaire:	
Hello Start!	GRATUIT
Services Bancaires de Base⁽²⁾	GRATUIT

Relevés de compte

Tous les relevés de compte à l'exception des relevés Panorama et Panorama ISF sont dématérialisés et accessibles en ligne sur [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr)*

Relevé standard	
- Mensuel	GRATUIT
- Autre périodicité: décadaire, quotidien (par relevé)	1,60 €
Relevé récapitulatif annuel de frais	GRATUIT
L'évolution du tarif est à date anniversaire du contrat pour les relevés Situation et Panorama.	
Relevés Situation, par trimestre	
- Formule 1	7,90 €
- Formule Reflets	10,90 €
Relevés Panorama	
- Relevés Panorama: patrimoine et revenus (par trimestre)	17,50 €
- Autre périodicité (par relevé)	4,50 €
- Regroupements patrimoniaux supplémentaires (par regroupement)	8,70 €

* Coût de connexion selon opérateur.

(1) Sous condition d'un revenu net minimum mensuel de 1200 euros pour un compte individuel et 2000 euros pour un compte collectif ou d'un dépôt de 5000 euros pour un compte individuel ou collectif.

(2) Fournis dans le cadre du droit au compte, conformément à l'article L312-1 du Code monétaire et financier, et pouvant être souscrits eu sein d'une agence du réseau BNP Paribas.

Relevés Panorama ISF (par an)

- Adhérent Panorama	51,50 €
- Non-adhérent Panorama	68 €

Tenue de compte

Frais de tenue de compte	GRATUIT
Retour de courrier (client inconnu à l'adresse)	18 €

Services en agence*

Versement d'espèces dans une agence du réseau BNP Paribas	GRATUIT
Retraits d'espèces dans un DAB du réseau BNP Paribas	GRATUIT
Retraits d'espèces au guichet d'une agence du réseau BNP Paribas sans émission de chèque (par opération)	4,80 €
Demande expresse du client de mise à disposition de fonds dans une agence du réseau BNP Paribas en sa faveur ou en faveur d'un tiers (par opération)	25 €
Remise de chèques	GRATUIT

Frais de recherche de documents (à l'unité)

Duplicata de relevé de compte	GRATUIT
Autres documents	
- De moins d'un an	GRATUIT
- De plus d'un an	GRATUIT
Photocopie supplémentaire	1 €

Fourniture d'attestation (à l'unité)

Attestation simple	20,50 €
Attestation complexe (avec recherches approfondies sur plusieurs années, plusieurs comptes)	41 €

* Services valables uniquement en France métropolitaine.

Opérations de change manuel (par opération)

Achat/délivrance de billets	cours acheteur/vendeur +5 €
-----------------------------	--

Achat de chèques de voyage (par opération)

En euros	GRATUIT
En devises	cours acheteur

Dates de valeur	
Versement ou retrait d'espèces	Jour de l'opération
Remise de chèque	Jour de comptabilisation + 1 jour ouvré⁽¹⁾ si dépôt avant 15 heures
Achat par BNP Paribas de chèques de voyage	Lendemain calendrier de l'opération

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

BANQUE À DISTANCE

Votre numéro client et votre code secret vous donnent accès, à tout moment, aux Services à distance sur Internet, sur votre mobile et par téléphone. Vous pouvez ainsi, à distance, vous informer, suivre et gérer vos comptes et effectuer facilement vos opérations de banque au quotidien.

Depuis le site hellobank.fr* et les applications mobile et tablette Hello bank!

Ouverture de compte en ligne⁽¹⁾	GRATUIT
Consultation et gestion des comptes	GRATUIT
Catégorisation des dépenses et des recettes	GRATUIT
Chat avec un conseiller Hello bank!	GRATUIT
Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	GRATUIT
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 Par téléphone au 01 43 63 15 15	GRATUIT (hors coût de communication**)

* Coût de connexion selon opérateur.

** coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine.

VOS INSTRUMENTS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Cartes

	Carte Visa Electron	Carte Visa Classic	Carte Visa Premier⁽²⁾	Carte Visa Infinite⁽²⁾
Cotisation annuelle d'une première carte bancaire	GRATUITE⁽³⁾	GRATUITE⁽³⁾	GRATUITE⁽³⁾	240 €
Cotisation annuelle d'une seconde carte bancaire ⁽⁴⁾	16 €	22,25 €	67 €	170 €

(1) Sous condition d'un revenu net minimum mensuel de 1200 euros pour un compte individuel et 2000 euros pour un compte collectif ou d'un dépôt de 5000 euros pour un compte individuel ou collectif.

(2) Sous réserve d'acceptation par la banque.

(3) Sous réserve d'utilisation et clôturée si non utilisée pendant 1 an.

(4) Une carte gratuite par personne et par compte à hauteur maximum de deux cartes gratuites.

► **Option carte Visa Classic, Visa Premier et Visa Infinite**
(hors coût des intérêts débiteurs)

Option Tercéo (paiement en 3 fois) avec cartes Visa Infinite, Visa Premier et Visa Classic - Choix en magasin : option à activer lors du paiement - Seuil : déclenchement au-delà du seuil choisi (également avec carte BNP Net) À noter : les facilités de paiement Tercéo sont des crédits d'une durée inférieure ou égale à 90 jours. Le TAEG annuel est de 4,50 % en date du 01/11/2014.	GRATUIT
Option Provisio (associé à un crédit renouvelable)	GRATUIT
Carte VISA PLUS	26 €
- Carte BNP Net	52 €

► **Gamme cartes de retrait** (cotisation annuelle)

- Carte CIRRUS (réseau MasterCard) Avec les cartes Visa Infinite et Visa Premier	26 € GRATUIT
- Carte Visa Plus	26 €
- Carte Livret Jeune, Livret A	GRATUIT

► **Gamme cartes American Express** (cotisation annuelle)

Une carte de même niveau est offerte pour le conjoint

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

► **Services complémentaires cartes** (cotisation annuelle)

Protection et assurance des achats électroniques : Formule BNP Net
Intégrée aux cartes Visa Electron, Visa Classic et Visa Premier
Avec la Carte Visa Infinite

26 €
GRATUIT

► **Retrait d'espèces par carte bancaire sur les réseaux BNP Paribas Global Network et Global Alliance**

BNP Paribas Global Network : réseau mondial des distributeurs automatiques de billets du groupe BNP Paribas dans le monde.	GRATUIT
Global Alliance : accord entre plusieurs banques mondiales sur leur réseau de distributeurs automatiques de billets à l'étranger.	GRATUIT
Plus de 50 000 distributeurs automatiques de billets dans une cinquantaine de pays. Tous les pays de destination et les banques participantes sur : - helloworldbank.fr/retraitsgratuitsaletranger * - application "Hello bank!" *	

► **Retrait d'espèces aux autres distributeurs automatiques de billets (par opération)**

Dans la zone euro	GRATUIT
Hors zone euro	2 %

► **Retrait d'espèces dans une agence bancaire sans émission de chèque (par opération)**

Dans la zone euro	
- Carte Visa Infinite	3 €
- Autre carte	5 €
Hors zone euro	
- Carte Visa Infinite	2 % + 3 €
- Autre carte	2,90 % + 5 €

► **Paieement par carte bancaire (par opération)**

Dans la zone euro	GRATUIT
Hors zone euro	2 %

* Coût de connexion selon opérateur.

► Autres prestations (par opération)

Frais d'opposition (de blocage) de la carte par la banque	GRATUIT
Réédition du code secret	5 €
Réédition du code secret et du mot de passe Carte Infinite	GRATUIT
Réfection de carte avant échéance	12,60 €
- Détenteur d'un contrat de la gamme BNP Paribas Sécurité	GRATUIT
- Cartes Visa Infinite, Visa Premier (et Cirrus rattachée à ces cartes)	GRATUIT
- Cartes Weezbee, Livret Jeune et Livret A	GRATUIT
Frais de recherche de documents, demande de facturette ou justificatif de retrait	12,90 €
Envoi de carte à domicile	GRATUIT
Mise à disposition de la carte dans une agence du réseau BNP Paribas*	8 €

* Service uniquement valable en France métropolitaine.

Paiement mobile

► KIX instrument de paiement mobile sans contact (cotisation mensuelle)	2 €
Application qui permet de payer, avec un téléphone mobile compatible, chez les commerçants acceptant le paiement sans contact	
- Pour les détenteurs d'une carte bancaire Hello bank!	1 €
- Pour les moins de 18 ans	GRATUIT
► Paiement KIX (par opération)	
- Dans la zone euro	GRATUIT
- Hors zone euro	2,90 % + 0,80 €
► Autres prestations (par opération)	
- Frais d'opposition (de blocage) de KIX par la banque	GRATUIT
- Frais de recherche de documents	12,90 €

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.

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) et du BIC (Bank International Code).

La zone SEPA est composée des 28 pays de l'Union européenne, des 4 pays de l'AELE et de Monaco.

Seules les émissions de virements en euros et les virements dans la devise du pays pour les États-Unis, le Canada, le Japon, la Suisse, le Liechtenstein, la Norvège, le Royaume-Uni, la Suède et le Danemark sont disponibles sur [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr)* (dans la limite de 6 000 € par jour).

► Virement compte à compte	Conseiller Hello bank!	hellobank.fr *
Frais d'émission et de réception par virement occasionnel en euros	GRATUIT	GRATUIT

► **Virement SEPA**, (par opération) opération libellée en euros, à destination ou en provenance de la zone SEPA

Émission d'un virement occasionnel		
- Frais par virement (avec coordonnées correctes du bénéficiaire)	3,50 €	GRATUIT
- Frais par virement incomplet (coordonnées absentes ou incorrectes du bénéficiaire)	7,70 €	-
Émission d'un virement permanent (en France et à Monaco)		
- Frais de mise en place	GRATUIT	GRATUIT ⁽²⁾
- Frais par virement	1,07 € ⁽¹⁾	GRATUIT ⁽²⁾

Sur Internet, les virements tiers sont limités à 3100 € par virement permanent.

Commission additionnelle sur l'émission de virements (par opération)		
Émission de chèque en Europe	10,55 €	-
Réception d'un virement	GRATUIT	GRATUIT

*Coût de connexion selon opérateur.

(1) Par virement si dossier créé avec un conseiller Hello bank!.

(2) Par virement si dossier créé sur Internet au profit de tous vos comptes et bénéficiaires inscrits sur votre service [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr) (BNP Paribas ou autre établissement bancaire).

► **Virement non SEPA** (par opération) (frais partagés avec le bénéficiaire)
opération libellée en devises ou en euros hors SEPA

	Conseiller Hello bank!	hellobank.fr*
Frais d'émission virement	1‰ mini 19 € maxi 65 €	9,50 €
+ Commission de change sur les devises ⁽¹⁾	1‰ mini 14 € maxi 65 €	14 €
Vers filiale du groupe BNP Paribas (liste sur hellobank.fr*)	8 €	3 €

Commissions additionnelles sur l'émission d'un virement

Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire)	20,50 €	20,50 €
Information nécessaire absente ou incorrecte (BIC/IBAN)	12,90 €	-
Option urgent	6,30 €	-

Une commission additionnelle sera imputée directement sur le montant de tout virement en dollars (USD) à destination de pays autre que les États-Unis si le montant du virement est supérieur à 200 USD (frais de la banque correspondante aux États-Unis).

Réception d'un virement	19 €
Commission de change sur les devises ⁽¹⁾ , - jusqu'à 75 000 € - au-delà de 75 000 € - minimum par opération	0,50 ‰ 0,25 ‰ 14 €

Prélèvements SEPA / Titre interbancaire de paiement (TIP)

Mise en place et paiement	GRATUIT
Autorisation et opposition sur prélèvement	GRATUIT

*Coût de connexion selon opérateur.

(1) Ces commissions s'appliquent également sur l'émission ou la réception d'un virement d'un compte en devises.

Chèques

Paielement d'un chèque		GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier à domicile en lettre suivie		GRATUIT
Frais de mise à disposition du chéquier dans une agence du réseau BNP Paribas*		8 €
Frais d'envoi et d'émission de chèque de banque à domicile (à l'unité)		GRATUIT
Frais d'émission et de mise à disposition d'un chèque de banque dans une agence du réseau BNP Paribas*		15 €
Frais de destruction de chéquier commandé par le client et non retiré dans un délai de 2 mois		3 €
	Conseiller Hello bank!	Internet
Frais d'opposition sur chèque ou chéquier par l'émetteur (par opération)	16 €	GRATUIT
Demande de photocopie de chèque émis (à l'unité)		
- De moins d'un an		GRATUIT
- De plus d'un an		GRATUIT
- Photocopie supplémentaire		1 €
Émission d'un chèque en euros payable à l'étranger (par opération)		
- Chèque ≤ à 150 €		10 %
- Chèque > à 150 €		1 % minimum 27 €
Remise de chèque payable à l'étranger (hors frais du correspondant, par opération)		
- Chèque ≤ à 150 € ou équivalent		10 %
- Chèque > à 150 € ou équivalent		1 % minimum 17,50 €
• Chèque sans change		maximum 58 €
• Chèque avec change		maximum 107 €
+ Commission de change sur les devises		
Jusqu'à 75 000 €		0,50 % minimum 17,50 €
Au-delà de 75 000 €		0,25 % minimum 17,50 €
Frais de port (par opération)		16,95 €

* Service valable uniquement en France métropolitaine.

Dates de valeur

Carte bancaire

En fonction du choix du débit de la carte

Émission d'un virement SEPA (avec ou sans change) Date d'exécution de l'opération

Émission d'un virement non SEPA

- En euros ou devises de l'Espace

économique européen

Date d'exécution de l'opération

- Autres devises

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

Réception d'un virement SEPA (avec ou sans change)

Jour de l'opération

Réception d'un virement non SEPA

Jour de l'opération + 2 jours ouvrés

Païement d'un prélèvement SEPA / TIP

Jour de l'opération

Païement d'un chèque en France

Jour de l'opération

Païement d'un chèque à l'étranger

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

**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

Produits et services n'étant plus commercialisés / vos instruments et opérations de paiement

Cotisation à une carte Provisio MasterCard (par an)

30 €

Cotisation à une carte Weezbee

GRATUIT

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires erronées, absence ou insuffisance de provision...).

Commission d'intervention	GRATUIT
---------------------------	----------------

Opérations particulières

Frais par saisie attribution, frais par avis ou opposition à tiers détenteur (par opération)	107 €
Frais par opposition administrative (commission proportionnelle appliquée au montant dû au Trésor, si ≥ 50 €)	10 % maximum 160 €
Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	15 €
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques	33,50 €
Mise en place d'un plan d'amortissement	
- < 3 000 €	32 €
- $\geq 3 000$ €	64 €
Lettre de clôture juridique	39 €

Incidents de paiement

► Sur chèque (par opération)

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	13,60 €
Forfaits de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
- Chèque émis sans provision d'un montant inférieur ou égal à 50 €	30 €
- Chèque émis sans provision d'un montant supérieur à 50 €	50 €

Les forfaits comprennent : les frais d'impayés, la lettre d'injonction, la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné, le blocage de provision, l'établissement du certificat de non-paiement et la déclaration Banque de France, la commission d'intervention et les frais d'envoi en recommandé.

Chèque remis revenu impayé pour motif autre que sans provision (plus frais de protêt éventuels)	17,50 €
Demande de certificat de non-paiement	20 €
► Sur carte (par opération)	
Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	25 €
► Sur prélèvement SEPA (par opération)	
Frais de rejet pour défaut de provision (montant ≥ 5 €)	Montant du prélèvement limité à 20 €
► Sur virement permanent (par opération)	
Frais de non-exécution de virement pour défaut de provision (montant ≥ 20 €)	20 €

DÉCOUVERTS & CRÉDITS

Facilités de caisse et découverts

Le solde de votre compte doit être créditeur. Néanmoins, les conseillers Hello bank! restent à votre disposition pour étudier, avec vous, des solutions de souplesse de trésorerie.

Le coût total de votre crédit dépend de son montant et de la durée pendant laquelle votre compte sera débiteur.

► **Facilité de caisse automatique** (non proposée dans les conventions Services Bancaires de Base et Forfait de compte)

La facilité de caisse automatique vous autorise un débit de 250 € pour une durée maximale de 15 jours par période de 30 jours aux conditions stipulées ci-dessous :

Taux nominal annuel au 01/11/2014	8 %
Majoration appliquée au taux débiteur annuel de votre contrat (dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France)	+10,40 %
Minimum forfaitaire d'agios par trimestre (non compris dans le TAEG)	4,50 €
Frais de dossier annuels	GRATUIT

Exemple de calcul d'agios :

Compte débiteur de 350 € pendant 15 jours tous les mois pendant un trimestre.

Dans l'autorisation de 250 €:

$$250 \text{ €} \times 8 \% \times 15 \text{ jours} / 365 \text{ jours} = 0,82 \text{ €} / \text{mois}$$

En dépassement de l'autorisation de facilité de caisse:

$$100 \text{ €} \times (8 \% + 10,40 \%) \times 15 \text{ jours} / 365 \text{ jours} = 0,76 \text{ €} / \text{mois}$$

Soit un total de 1,58 € / mois.

TAEg exemple: si vous 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-dessous, le TAEg ressort à 9,05 %.

► Facilité de caisse personnalisée

La **facilité de caisse personnalisée** vous permet d'être débiteur dans la limite d'un montant personnalisé et pour une durée maximale de 15 jours par mois, aux conditions d'intérêts stipulées dans les conditions de votre contrat. Vous bénéficiez par ailleurs d'une exonération des 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	personnalisé
Majoration appliquée au taux débiteur annuel de votre contrat (dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France)	+10,40 %
Frais de dossier annuels	28 €

► Découvert

Taux nominal annuel	personnalisé
Majoration appliquée au taux débiteur annuel de votre contrat (dans la limite du taux de l'usure calculé et publié par la Banque de France)	+10,40 %
Frais de dossier découvert < à 1500 euros	45 €
Frais de dossier découvert ≥ à 1500 euros	60 €

Crédits à la consommation

Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) ⁽¹⁾ est déterminé en fonction des caractéristiques de votre projet et sous réserve d'acceptation de votre dossier par la banque.

► Assurance emprunteur facultative sur les prêts personnels

Par an sur le capital emprunté	de 0,30 % à 1,44 %
--------------------------------	---------------------------

► Souscription en ligne d'un prêt personnel

(voir les prêts proposés sur hellobank.fr*)

Frais de dossier	GRATUIT
------------------	----------------

► Autres services (par opération)

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

► Provisio Crédit : d'un an renouvelable

Frais de dossier	GRATUIT
------------------	----------------

► Assurance facultative Provisio

Par mois, sur le montant utilisé du crédit	de 0,50 % à 0,65 %
--	---------------------------

*Coût de connexion selon opérateur.

(1) Dans la limite du taux de l'usure.

Crédits immobiliers

Hello bank! vous propose une large gamme de crédits : prêts à l'habitat (taux fixe ou variable), prêts réglementés (Prêts à Taux Zéro+, prêts liés au PEL ou CEL...). Demandez votre 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 selon votre projet.

Vous disposez d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de la réception de l'offre. Votre acquisition est subordonnée à l'obtention de votre crédit immobilier. Si vous avez versé des fonds au vendeur, celui-ci doit vous rembourser ces sommes en cas de non-obtention de votre crédit immobilier.

► Assurance des emprunteurs : BNP Paribas Atout emprunteur

Par an sur le capital emprunté (Prêts amortissables)	de 0,03 % à 1,62 %
--	--------------------

► Frais de dossiers sur les prêts en euros

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

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

Prêts immobiliers	minimum 630 € maximum 2100 €
Prêts à l'accession sociale	maximum 500 €

► Autres prestations

Modification contractuelle des mensualités	GRATUIT
Modification de la date de prélèvement (proportionnel au capital restant dû)	0,25 %
Réédition d'un tableau d'amortissement	33 €
Radiation d'hypothèque	55,50 €
Demande de décompte	30 €
Convention de rechargement	50 €
Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	47 €

*Coût de connexion selon opérateur.

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 de parts de SCPI, peuvent être étudiés avec votre conseiller, pour répondre au mieux à vos besoins.

► Comptes épargne et livrets

Livret Hello! ⁽¹⁾	1,40 %
Livret Hello+	
- jusqu'à 9 999 €	1,40 %
- de 10 000 € à 49 999 €	1,60 %
- à partir de 50 000 €	1,80 %
Livret A	0,75 %
Livret de Développement Durable	0,75 %
Livret d'Épargne Populaire	1,25 %
Livret Jeune	2,25 %

► Épargne logement

Compte Épargne Logement	0,75 %
Plan Épargne Logement (date d'ouverture)	
- du 1 ^{er} août 2003 au 31 janvier 2015	2,50 %
- depuis le 1 ^{er} février 2015	2,00 %

Une prime d'état complète la rémunération du PEL et du CEL en cas de réalisation d'un prêt épargne logement.

Transfert vers une autre banque	62 €
---------------------------------	-------------

Les taux de l'épargne bancaire réglementée (livret A, LDD, LEP, CEL, Pel) sont révisables au minimum chaque semestre (1^{er} février ou le 1^{er} août de chaque année) par le Ministère de l'Économie et des Finances d'évolution au cours de l'année. Ces modifications s'imposent à Hello bank! et aux clients. Les taux du Livret Hello!, du Livret Hello+ et du Livret Jeune sont décidés par Hello bank! et susceptibles de modification à tout moment, moyennant information du client. Retrouvez tous les taux à jour sur hellobank.fr* ou consultez un conseiller Hello bank! pour les connaître.

(1) Taux en vigueur au 01/07/2015. Les sommes versées portent intérêt à partir du premier jour de la quinzaine qui suit le versement ou le virement (le 16 du même mois ou le 1^{er} du mois suivant). Les sommes retirées cessent de porter intérêt à partir du premier jour de la quinzaine au cours de laquelle intervient le retrait (soit le 1^{er} ou le 16). Ainsi pour un placement optimal de votre épargne, il vous est conseillé d'effectuer vos versements avant le 16 ou le 1^{er} du mois et vos retraits après le 15 ou le 30 et de ne pas déposer ou retirer durant une même quinzaine la même somme. Les taux d'épargne bancaire sont susceptibles d'évolution au cours de l'année. Ils sont disponibles sur hellobank.fr.*

* Coût de connexion selon opérateur.

► Cascade

(service d'épargne automatique), cotisation par an

GRATUIT

► Assurance vie

Les frais d'entrée et sur versements sont dégressifs en fonction du montant (maximum 4,75 %).

Venez découvrir l'offre assurance vie sur hellobank.fr* espace Épargne Assurance.

Placements financiers - Bourse et OPC

Pour répondre au mieux à votre utilisation du service Bourse, Hello bank! vous propose deux offres distinctes en fonction de votre appétence : l'offre START et l'offre ACTIVE.

► Offre START

Une offre adaptée pour les ordres jusqu'à 3 000 €.

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.

Via Internet, accédez aux principales places financières.

Le montant maximum d'un ordre passé sur Internet est de 50 000 €.

	NET Bourse	hellobank.fr**
Valeurs cotées en Bourse NYSE Euronext Paris – Amsterdam – Bruxelles et places de la meilleure sélection Ordre transmis par courrier ou par téléphone	11,90 €	GRATUIT
+ Frais de courtage par ordre exécuté :		
- jusqu'à 500 €	1,75 €	1,75 €**
- de plus de 500 € à 1200 €	3,50 €	3,50 €**
- de plus de 1200 € à 3000 €	8 €	8 €**
- au-delà de 3000 €	0,48 %	0,48 %**
+ Frais fixes pour les places de :		
- NYSE Euronext Paris, Amsterdam, Bruxelles et place de la meilleure sélection	GRATUIT 25 €	GRATUIT 25 €
- Francfort, Milan, Londres, Zurich et Madrid	15 €	15 €
- NYSE et NASDAQ		
- Autres marchés, commission proportionnelle	0,55 % Mini: 100 €	0,55 % Mini: 100 €
Valeurs non cotées		
- Commission proportionnelle	0,10 %	-
- Minimum par opération	150 €	-

* Coût de connexion selon opérateur.

** Sur Internet les ordres doivent être saisis par le titulaire du compte sous son identifiant personnel, coût de connexion selon opérateur.

► Droits de garde offre START

Les **droits de garde** sont perçus d'avance (en février) au titre de l'année en cours et sont calculés sur la base du portefeuille de l'année précédente, référence au 31 décembre. Ils sont acquis à BNP Paribas pour toute année commencée.

Les droits de garde se décomposent en :

- frais fixes, calculés en fonction du nombre de lignes facturables présentes dans votre portefeuille titres à cette date ;
- commission proportionnelle, déterminée à partir de la moyenne arithmétique des commissions proportionnelles établie à la fin de chaque trimestre civil.

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.

Pour les autres valeurs GRATUIT , si au moins un ordre de Bourse est exécuté chaque mois de l'année civile précédente.	
Commission proportionnelle autres valeurs, proratisée au nombre de mois de l'année civile précédente, sans exécution d'ordre de Bourse* : - jusqu'à 150 000 € - de plus 150 000 €	0,288 % GRATUIT
+ Droit fixe par ligne de portefeuille - Au porteur - Nominative - Nominative pure sur PEA ou PEA PME-ETI - En dépôt à l'étranger	GRATUIT 12 € 31,50 € 7,32 €
Minimum de facturation par compte	28,80 €
Maximum de facturation par compte	500 €

► Frais de gestion annuels offre START

Compte d'instruments financiers (CIF) ou Plan Épargne en Actions ou Plan Epargne en Actions PME-ETI	GRATUIT
---	----------------

* Pour chaque mois ou un ordre a été exécuté, une réduction est appliquée. Cette réduction est égale à un douzième du total du calcul des droits de garde.

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

Frais fixes par ligne de titres déposés en France ou à l'étranger vers une banque Située en France	25 €
Frais fixes par ligne de titres déposés en France vers une banque située à l'étranger	25 €
Frais fixes par ligne de titres déposés à l'étranger vers une banque située à l'étranger	50 €

► Offre ACTIVE

Une offre adaptée pour les ordres à partir de 3000 €.

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.

Via Internet, accédez aux principales places financières.

Le montant maximum d'un ordre passé sur Internet est de 50 000 €.

Valeurs cotées en Bourse	NET Bourse	hellobank.fr*
NYSE Euronext Paris – Amsterdam – Bruxelles et places de la meilleure sélection Ordre transmis par courrier ou par téléphone	11,90 €	GRATUIT
+ Frais de courtage par ordre exécuté :		
- jusqu'à 8 000 €	13 €	13 €*
- au-delà de 8 000 € commission proportionnelle	0,20 %	0,20 %*
+ Frais fixes pour les places de :		
- NYSE Euronext Paris, Amsterdam, Bruxelles et place de la meilleure sélection	GRATUIT 25 € 15 €	GRATUIT 25 € 15 €
- Francfort, Milan, Londres, Zurich et Madrid		
- NYSE et NASDAQ	0,55 %	0,55 %
- autres marchés, commission proportionnelle	Mini: 100 €	Mini: 100 €
Valeurs non cotées		
- Commission proportionnelle	0,10 %	-
- Minimum par opération	150 €	-

* Sur Internet les ordres doivent être saisis par le titulaire du compte sous son identifiant personnel, coût de connexion selon opérateur.

► Commission mensuelle offre ACTIVE

Compte d'instruments financiers (CIF) ou Plan Épargne en Actions ou Plan Épargne en Actions PME-ETI	8 € GRATUIT si au moins un ordre de bourse est exécuté dans le mois précédent
---	---

► Frais de gestion annuels offre ACTIVE

Compte d'instruments financiers (CIF) ou Plan Épargne en Actions ou Plan Épargne en Actions PME-ETI	GRATUIT
---	----------------

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

Frais fixes par ligne de titres déposés en France ou à l'étranger vers une banque située en France	25 €
Frais fixes par ligne de titres déposés en France vers une banque située à l'étranger	25 €
Frais fixes par ligne de titres déposés à l'étranger vers une banque située à l'étranger	50 €

► Autres services

Changement d'offre de Bourse	120 € GRATUIT pour le premier changement annuel
Service Plus-Values Comprend un relevé mensuel et une attestation annuelle des cessions et plus-values - Adhérent Panorama - Non-adhérent Panorama, cotisation par an	GRATUIT 75 €
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 €

► Date de valeur

Ordre de Bourse	Jour d'exécution de l'ordre + 2 jours ouvrés
Ordre sur OPC	Jour d'exécution de l'ordre

► OPC du groupe BNP Paribas : SICAV et FCP

Hors Banque Privée France et offre retraite

	Droits d'entrée maxi	Frais de gestion directs TTC	Frais de gestion indirects maxi TTC
OPC-Actions	0,50% à 2,40% (dégressif)	0,30% à 2%	0% à 1,50%
OPC-Obligations et autres titres de créances	0,25% à 2% (dégressif)	0,96% à 1,20%	0%
OPC-Monétaires	0%	0,50%	0%
OPC-Profiléa	1% à 2% (dégressif)	1,20% à 1,60%	0,80% à 1%
OPC-Diversifiés	0,50% à 2% (dégressif)	1,20% à 1,60%	0% à 1,60%

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. Sur demande de votre part, vous pouvez recevoir des précisions sur ces rémunérations.

Commission complémentaire sur souscription d'OPC confrère, par ordre	24,50 €
--	----------------

► Droits de garde OPC

Les **droits de garde** sont perçus d'avance (en février) au titre de l'année en cours et sont calculés sur la base du portefeuille de l'année précédente, référence au 31 décembre. Ils sont acquis à BNP Paribas pour toute année commencée.

Les droits de garde se décomposent en :

- frais fixes, calculés en fonction du nombre de lignes facturables présentes dans votre portefeuille titres à cette date.
- commission proportionnelle, déterminée à partir de la moyenne arithmétique des commissions proportionnelles établie à la fin de chaque trimestre civil.

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 €	0,28 %
De plus de 50 000 € à 100 000 €	0,23 %
De plus de 100 000 € à 150 000 €	0,17 %
Plus de 150 000 €	0,09 %

+ Droit fixe par ligne de portefeuille :

Valeurs au porteur	4,80 €
Valeurs nominatives	12 €
Valeurs nominatives pures sur un PEA ou PEA PME-ETI	31,50 €
Valeurs en dépôt à l'étranger (hors Paris - Amsterdam - Bruxelles)	14,10 €

Minimum de facturation par compte	29,90 €
--	----------------

► Frais de gestion annuels OPC

Compte d'instruments financiers (CIF) Gratuit si au moins un ordre d'achat en Bourse ou une souscription d'OPC exécuté dans l'année civile.	7 €
Plan Épargne en Actions (PEA) ou Plan Épargne en Actions PME-ETI	17 €

► Service Plus-Values

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

Adhérents à Panorama	GRATUIT
Non-adhérents à Panorama, par an	75 €

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

Frais fixes par ligne de titres en dépôt en France	6,10 €
Frais fixes par ligne de titres en dépôt à l'étranger	41 €
Minimum de perception sur PEA ou PEA PME-ETI	61 €

Dates de valeur

Ordre de bourse	Jour d'exécution de l'ordre + 2 jours ouvrés
Ordre sur OPC	Jour d'exécution de l'ordre

Produits et services n'étant plus commercialisés / épargne et placements financiers

Compte Weezbee, taux bruts en vigueur au 01/11/2014

- 0 à 11 ans, jusqu'à 1600 €
- 12 à 17 ans, jusqu'à 500 €
- Au-delà des plafonds ci-dessus

1 %

1 %

0,75 %

Vision Retraite (cotisation par an)

20 €

► Offre Bourse Essentiel

NYSE Euronext Paris - Amsterdam - Bruxelles
(tarif en vigueur jusqu'au 14 septembre 2015)

Conseiller
Hello Team!

Ordre via
hellobank.fr*

Frais fixes

4,15 €

GRATUIT

+ Commission proportionnelle

- Jusqu'à 8000 €
- De plus de 8000 € à 50000 €
- De plus de 50000 € à 150000 €
- De plus de 150000 € à 300000 €
- Plus de 300000 €

1,36 %

-

1,10 %

-

0,90 %

-

0,68 %

-

0,45 %

-

ou + Commission proportionnelle dégressive en
fonction du nombre d'ordres exécutés
sur un trimestre civil et saisi par le titulaire du
compte sous son identifiant

- De 1 à 5 ordres
- De 6 à 15 ordres
- Plus de 15 ordres

-

0,55 %

-

0,495 %

-

0,44 %

Minimum par ordre (frais fixes + commission)

12,45 €

7,30 €

Autres marchés étrangers

Conseiller
Hello Team!

Ordre via
hellobank.fr*

Frais fixes

17 €

16 €

+ Commission proportionnelle

- Europe
- Autre place internationale

1,50 %

0,48 %

1,70 %

0,48 %

Minimum par ordre (frais fixes + commission)

40,90 €

-

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

*Coût de connexion selon opérateur.

ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Assurances

► Assurance auto	Nous consulter
► Assurance Habitation	Nous consulter
► Assurance Chiens Chats	Nous consulter
► Protection Habitat ⁽¹⁾ Système d'alarme et de télésurveillance	
Abonnement mensuel (à partir de):	
• Formule Essentielle	32,60 €
• Formule Confort	38,60 €
• Formule Confort+	44,60 €
Frais d'installation	145 €
► Protection investissement locatif (assurance loyers impayés)	
Cotisation annuelle proportionnelle au montant des loyers, charges et taxes annuels.	2,50 %
► Assurance scolaire (cotisation par an)	
Avec responsabilité civile	28,40 €
Sans responsabilité civile	13,40 €
► Assurance appareils nomades de la famille, Mobileo (cotisation par mois)	9,90 €

Prévoyance

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

► Protection Accidents de la vie (cotisation par mois)	
Offre Solo	9,90 €
Offre Couple	17,80 €
Option famille (supplément par enfant, gratuit à partir du 3 ^e)	1 €

(1) Titulaire de l'autorisation administrative n°03-2416 délivrée le 4 juillet 2003 par le Préfet de Police du Loir-et-Cher. « L'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics ». Station Centrale de Télésurveillance certifiée APSAD type P3 sous le n° 162.00.31. Protection 24 exerce son activité en France Métropolitaine, hors Corse, DOM-COM et Monaco.

► 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 des options choisies	De 9,50 € à 37 €
---	-------------------------

► Assistance Rapatriement de Corps (cotisation par an)

Formule Adulte	48,90 €
Formule Famille	120,40 €
Par enfant mineur supplémentaire (à partir du 4 ^e enfant)	12,40 €

Santé

► BNP Paribas Protection Santé

Tarifs variables en fonction du niveau de couverture choisi et de l'âge	Nous consulter
---	--------------------------------

Assurances liées à des produits bancaires

► Assurance des instruments de paiement (cotisation par an)

BNP Paribas Sécurité	26,50 €
BNP Paribas Sécurité PLUS	36,50 €

► Assurance de compte (cotisation par an)

Assurcompte	12 €
Assurcompte PLUS	30,70 €
► Protection Compte (cotisation par mois)	2,80 €

► Assistance Global Student

Tarifs variables en fonction de la zone, de la durée du séjour et de l'option choisie	Nous consulter
---	-----------------------

► Protection Épargne (cotisation par contrat et par mois)

Protection PEL, CEL, Livret de Développement Durable, Compte Épargne, LEP ou Livret A	3 €
Protection Placements (Multiplacements 2) Plan d'Épargne en Actions ou Compte d'Instruments Financiers	5 €
► BNP Paribas Protection Budget (proportionnel au capital garanti, par an)	0,80 %

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 / assurance et prévoyance

BNP Paribas Protection Accidents 2 (cotisation par mois)

Offre solo	8,50 €
Offre Couple	16 €
Option famille (supplément pour les enfants)	1 €
Assurance appareils nomades du foyer, Mobileo 2 (cotisation par mois)	7 €
BNP Prévoyance et BNP Prévoyance Plus Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	Nous consulter
Téléassistance Aveilla (cotisation par mois)	35,12 €
Protection Juridique BNP Paribas (par an, selon les options choisies)	Nous consulter
BNP Paribas Sécurité option Famille (cotisation par an)	40 €
BNP Paribas Sécurité Plus option Famille (cotisation par an)	54 €

BNP Paribas 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 âge de l'assuré)	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 €

SUCCESSION

Les frais de traitement sont calculés en fonction du montant des avoirs à la date du décès :

Succession nationale

Montant des avoirs jusqu'à 200 €	GRATUIT
De 201 € à 3000 €	80 €
Au-delà de 3000 €	80 € + 0,50 % maximum 750 €

Succession internationale

Frais de traitement d'un dossier	250 € + 0,50 % maximum 3500 €
Frais d'expertise	Selon frais engagés
Frais de gestion au-delà d'un an (par an)	55 €

AUTRES SERVICES

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

81,60 €

RÉSOUTRE UN LITIGE

► La Hello team

Contactez tout d'abord un conseiller Hello bank!, pour lui faire part de vos interrogations ou de votre mécontentement par chat, mail, téléphone ou par courrier à l'adresse suivante: Hello bank! TSA 80 011, 75318 PARIS CEDEX 09

► Le Service Relations Clients à votre écoute

Si aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez contacter par écrit le Responsable Relations Clients à l'adresse suivante: **Service Relations Clients - Hello bank! - TSA 80 011 - 75318 PARIS CEDEX 09.**

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par la banque, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge.

Si des recherches sont nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum.

► En dernier recours : le Médiateur

Lorsque les recours internes sont épuisés (en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation ou si aucune réponse à la réclamation ne vous a été apportée dans un délai de 2 mois), le Médiateur auprès de BNP Paribas peut alors être saisi de tout différend ou litige portant sur les services ou produits bancaires, financiers, et d'assurance commercialisés par la banque.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de BNP Paribas (par exemple: la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception de produit...) et ceux concernant les performances de produits liés aux évolutions des marchés.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement, en langue française :

- en ligne, sur le site [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr)*, menu "Votre banque" puis rubrique "Contactez-nous".
- par voie postale à l'adresse suivante: Médiateur auprès de **BNP PARIBAS - Clientèle des Particuliers - ACI CIHRCC1 - 75450 Paris Cedex 09**

Le Médiateur est tenu de statuer dans un délai de 2 mois à compter de la réception de votre courrier. À l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige en langue française. La médiation est gratuite.

* Coût de connexion selon opérateur.

Les constatations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure que celle de la médiation sans l'accord des parties.

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

La Charte de la Médiation est consultable sur le site Internet mabanque.bnpparibas* et peut être obtenue sur simple demande.

En cas de litige relatif à un placement financier, vous pouvez également saisir le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers : **AMF La médiation**
17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02.

Trois glossaires des principaux termes utilisés dans les secteurs de la banque et de l'assurance ont été établis par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ces documents sont consultables sur le site Internet **hellobank.fr***

*Coût de connexion selon opérateur.

Notes

Une question ? **La Hello team vous répond !**



Contactez un conseiller par chat



Échangez par mail



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

Tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2016
modifiables à tout moment. Ils sont exprimés TTC.