

**Hello
bank!**

par BNP PARIBAS

GUIDE DES CONDITIONS ET TARIFS HELLO BANK PRO!

1^{ER} JANVIER 2022

Vous exercez une profession libérale, êtes artisan, commerçant, agriculteur, micro entrepreneur : vous trouverez notre offre de services, et les conditions applicables aux principales opérations bancaires initiées dans le cadre de votre activité professionnelle à compter du 1er janvier 2022. Ces conditions et tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, notamment pour répondre à des obligations réglementaires. En cas de modification des conditions et tarifs applicables, nous vous en informerons au moins deux mois au préalable conformément à la réglementation en vigueur. Certains de nos frais et commissions ne sont pas soumis à la TVA. Ceux qui le sont partiellement (cas des offres groupées de services) ou totalement, sont exprimés hors taxes (HT) ; la TVA calculée au taux en vigueur à la date de l'opération sera ajoutée à ce montant.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE PROFESSIONNEL

P.3

- Ouverture, clôture
- Tenue de compte
- Relevés de compte
- Services via la Hello Team Pro

HELLO PAY PRO

P.15

MON BUSINESS ASSISTANT START

(pour une souscription hors offre Hello Business)

P.15

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

P.5

- Offre Hello Business
- Service Bancaire de Base

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

P.16

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

BANQUE A DISTANCE

P.6

MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT ET D'ENCAISSEMENT

P.7

- Espèces avec la carte Hello Business
- Chèques
- Carte bancaire
- Virements
- Effets de commerce
- Prélèvements

FINANCEMENTS ET CRÉDITS

P.19

- Facilité de caisse automatique
- Crédit moyen terme

RÉSOUTRE UN LITIGE

P.21

- En premier recours
- En dernier recours amiable

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE PROFESSIONNEL

Ouverture, clôture

Ouverture de compte	GRATUIT
Clôture de compte	GRATUIT

Tenue de compte

Frais de gestion de compte (compte en euros)	GRATUIT
Commission de mouvement (ou de compte)	GRATUIT
Frais d'actualisation de dossier juridique, administratif et comptable	GRATUIT
Frais pour compte inactif (Au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier)	30,00€/an A concurrence du solde disponible sur le compte.

Relevés de compte

BON À SAVOIR : outre l'accès à votre banque 24h/24, 7j/7 sur l'application Hello bank!, sur le site [hellobank.fr](https://www.hellobank.fr)⁽¹⁾, nous mettons à votre disposition plusieurs périodicités de relevés.

Un relevé de compte mensuel	GRATUIT
En plus du relevé mensuel, vous pouvez choisir la périodicité de vos relevés de compte via la Hello Team Pro.	
- Périodicité bimensuelle	1,80€ / mois
- Périodicité décadaire	3,60€ / mois
- Périodicité quotidienne	36€ / mois

(1) L'accès à des services de banque à distance via Internet : l'appli ou le téléphone via la Hello Team Pro n'est pas facturé par BNP Paribas. Vous restez néanmoins redevable de la communication, de votre abonnement téléphonique ou de fourniture d'accès à Internet.

Services via la Hello Team Pro

Fourniture d'attestation, selon complexité
(à l'unité)

de 17,08€ HT à 34,17€ HT
par demande

Frais de recherche de documents ou d'informations (à l'unité)

- Document/information de moins d'un an
- Document/information de plus d'un an
- Frais de recherche et/ou modification d'adresse manquante ou erronée

15,65 € HT

(avec une photocopie incluse)

33,35 € HT

(avec une photocopie incluse)

18 €

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

Offre Hello Business

Offre Hello Business Incluant :

- **Une carte Hello Business** : Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé)
- La Carte Hello Business avec **garanties d'assurances et d'assistance** incluses (dans les conditions et limites des notices).
- **Mon Business Assistant Start**
- **Virements SEPA instantanés**

10,90€ HT /
mois ⁽¹⁾

(1) Dont 3 € par mois soumis à TVA, soit 11,50€ TTC

Service bancaire de base

Service bancaire de base : lorsque la banque de France désignera BNP Paribas comme teneur du compte, dans la 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 mabanquepro.bnpparibas.fr

BANQUE À DISTANCE

La banque met à votre disposition des services par internet ou par téléphone pour vous permettre de réaliser -tout ou partie- des opérations sur votre compte bancaire ou vos services associés. Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces services grâce à votre numéro de client et votre code d'accès confidentiel. Vous pouvez ainsi, à distance, vous informer, suivre et gérer vos comptes et effectuer facilement vos opérations de banque au quotidien.

Internet, internet⁽¹⁾ mobile Via le site hellobank.fr Via l'application "Hello bank!"	GRATUIT GRATUIT
Téléphone⁽¹⁾ Conseillers Hello Team Pro : Du lundi au vendredi de 8 h à 22 h 00 et le samedi de 9 h 00 à 17 h 30, hors jours fériés au 01 34 34 00 00	GRATUIT

(1) L'accès à des services de banque à distance via Internet, l'appli ou le téléphone via la Hello Team Pro n'est pas facturé par BNP Paribas. Vous restez néanmoins redevable de la communication, de votre abonnement téléphonique ou de fourniture d'accès à Internet.

Espèces avec la carte Hello Business

Retrait d'espèces :

- **Dans les automates et aux guichets automatiques des agences du réseau BNP Paribas**
- **Dans les automates de pièces de monnaie des agences du réseau BNP Paribas**
- **Dans un distributeur automatique d'un autre établissement**

(hors taux de change et frais d'établissements tiers pour les retraits hors zone euro)

Date de valeur appliquée : le jour même du retrait

GRATUIT

Dépôt d'espèces dans les guichets automatiques du réseau BNP Paribas

Date de valeur appliquée : le jour même du dépôt

GRATUIT

Chèques

Frais d'envoi de chéquier à domicile en pli simple	GRATUIT (incluant les frais postaux)
Frais de mise à disposition du chéquier dans une agence du réseau BNP Paribas	8€ / Chéquier
Frais de destruction de chéquier commandé par le client, mis à disposition dans une agence du réseau BNP Paribas et non retiré dans un délai de 2 mois	6€ / Chéquier
Paiement par chèque Date de valeur appliquée : veille ouvrée de la date de comptabilisation	GRATUIT
Émission d'un chèque de banque	9,90€ / chèque de banque
Opposition sur chèque à ordre, via l'application Hello bank!	10,50€ / opération
Opposition sur une formule de chèque ou un chéquier Via l'application ou le site Via la Hello Team	GRATUIT 16,00€
Remise de chèque en euros sur la France métropolitaine (jour de comptabilisation + 1 jour ouvré dès réception du chèque) Jour ouvré : selon les critères de la Banque de France, du lundi au vendredi, même si l'agence BNP Paribas est ouverte le samedi. Le jour de comptabilisation peut être égal au jour de votre dépôt avant 15 h si vous réalisez l'opération dans un automate ou le lendemain ouvré dans les autres cas.	GRATUIT

► Vous effectuez un règlement par chèque en faveur d'un bénéficiaire dont la banque est située à l'étranger

	Taux de commission	Commission minimum	Commission maximum
Sans change (en euros)	1‰	27,50€	260€
Sans change (en devise)	de 0,5‰ à 1‰	27,50€	260€
Avec change (en euros ou en devise)	1,50‰	52€	260€

Date de valeur pour les opérations sans change :
date d'exécution de l'opération (J-1)

Date de valeur pour les opérations avec change :
date d'exécution de l'opération (J-1)

► Vous remettez à l'encaissement un chèque payable à l'étranger

	Taux de commission	Commission minimum	Commission maximum
Chèque émis dans la monnaie du pays sur lequel il est tiré*	1‰	17,50€	60€
Chèque émis dans une autre monnaie que celle du pays sur lequel il est tiré*	1‰	17,50€	110€

*Date de valeur pour les opérations sans change :
date de règlement interbancaire
(J+1 calendaire hors éventuelle commission de change)

*Date de valeur pour les opérations avec change :
date de règlement interbancaire + délai de change
(2 jours ouvrés hors éventuelle commission de change)

Carte bancaire

La Carte Hello Business est une carte VISA internationale à débit immédiat ou à débit différé, qui permet d'effectuer des paiements et des retraits en France et à l'étranger, par l'intermédiaire des réseaux CB et VISA. Elle inclut des garanties d'assistance et d'assurances adaptées à votre vie professionnelle.

	Carte Hello Business (hors Offre Hello Business)
Cotisation mensuelle	11€
Soit un total annuel de	132€
Plafond de paiement sur 30 jours consécutifs ⁽¹⁾	jusqu'à 3000€
Paielements en France et à l'étranger ⁽²⁾	SANS FRAIS
Plafond de retrait sur 7 jours consécutifs ⁽¹⁾	jusqu'à 500€
Retraits en France et à l'étranger ⁽²⁾	SANS FRAIS

Les informations relatives aux frais de change appliqués en cas de retraits ou de paiements par carte, au sein de l'UE, dans une devise de l'UE autre que l'euro, seront communiquées au Client par message électronique à l'occasion de la première opération de retrait ou de paiement par carte.

(1) Plafond lors de l'entrée en relation qui peut être modifié sous réserve d'acceptation par la banque et dans les limites des conditions de fonctionnement de la carte

(2) BNP Paribas ne facture aucuns frais, les établissements tiers peuvent parfois appliquer des frais de change ou commissions éventuelles.

Autres prestations liées à votre Carte Hello Business

	Via un Conseiller Hello bank!	via application Hello bank! ou le site hellobank.fr
Réédition du code secret	7,50 €HT/ opération	Non disponible
Mise en opposition	GRATUIT	GRATUIT
Réfection de carte avant échéance ⁽¹⁾	6€ HT	Non disponible
Modification du plafond permanent de paiement ou de retrait ⁽²⁾	GRATUIT	Non disponible
Modification du plafond temporaire de paiement ou de retrait ⁽²⁾	GRATUIT	GRATUIT

(1) Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause (carte abîmée, détruite, défectueuse...)

(2) Dans la limite de ceux prévus pour votre carte bancaire et sous réserve d'acceptation par la Banque

Virements

BON À SAVOIR : un virement SEPA est un virement émis ou reçu, libellé en euros, effectué dans la zone SEPA⁽¹⁾. 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).

► Vous émettez un virement SEPA⁽¹⁾

Date de valeur appliquée (compte en euros) : date d'exécution de l'opération

	Via un Conseiller Hello bank!	via application Hello bank! ou le site hellobank.fr
Frais par virement unitaire standard	5€	GRATUIT
Frais par virement instantané (vers compte hors BNP Paribas) <ul style="list-style-type: none"> • Clients détenteurs d'une offre Hello Business • Pour les autres clients 	Non disponible Non disponible	GRATUIT 1€ par virement
Frais pour virement Urgent*	6,50€ HT	Non disponible
Virement permanent (2) <ul style="list-style-type: none"> • Frais de Mise en place • En supplément : Frais d'échéance par virement • Modification de dossier 	5,10€ 1,50€ 4,30€	GRATUIT Uniquement sur le site Non disponible

*Le virement urgent est réalisé par la Hello Team d'un montant illimité et réalisé dans les 10 secondes

► Vous recevez un virement SEPA⁽¹⁾

- Date de valeur appliquée : - Date de règlement de l'opération
- En valeur compensée pour une opération de compte à compte Hello bank! ; BNP Paribas

Commissions d'encaissement de la banque, hors éventuelle commission de change cf ci-après <ul style="list-style-type: none"> • Virement SEPA ordinaire (standard ou instantané) 	GRATUIT
---	----------------

(1) La Zone SEPA correspond à l'espace unique de paiement en euros. Elle est composée de 27 pays de l'Union européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède), plus 4 pays de l'AELE (l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse), Royaume uni, Monaco Andorre, Vatican, et Saint-Marin

(2) Exclusivement entre comptes en euros, détenus en France et à Monaco

► Vous émettez un virement non SEPA

Date de valeur appliquée (compte en euros) : date d'exécution de l'opération

	Via un Conseiller Hello bank!	via hellobank.fr ⁽¹⁾
<p>Commissions d'émission</p> <ul style="list-style-type: none"> Opération libellée dans la devise du pays du bénéficiaire Opération libellée en euros ou dans une devise différente de la devise du pays du bénéficiaire vers filiale BNP Paribas ⁽²⁾ Autres <p>- Commission</p> <p>- Frais additionnels de saisie</p> <p>- Commission de change</p>	<p>Pour tout type d'opération :</p> <p>0,06 % mini 9,50€ maxi 36€</p> <p>0,04 % mini 9,50€ maxi 29€</p> <p>1% mini 15€ maxi 65€</p>	<p>GRATUIT⁽¹⁾</p> <p>3€ / virement</p> <p>15€ / virement</p>
<p>Commissions additionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> IBAN, BBAN ou code BIC⁽²⁾ absent ou erroné Option virements urgents Option « sans frais pour le bénéficiaire » 	<p>12,90€</p> <p>6,50€ 20,50€</p>	<p>12,90€</p> <p>-</p> <p>-</p>

(1) Hors commission de change : Taux de change affiché au moment de l'opération

(2) Virement en euros, à destination de BNP Paribas EL Djazair en Algérie, BICIAB au Burkina Faso, Bank of Nanjing en Chine, Bank of the West aux États-Unis, BICI en Guinée, BMCI au Maroc, BICI au Sénégal, BICICI en Côte d'Ivoire, Fortis Bank Turkey et TEB en Turquie, Urksibbank en Ukraine.

► Vous recevez un virement non SEPA

- Date de valeur appliquée : Opération en euros ou en devises date de règlement de l'opération

Commission d'encaissement (hors commission de change)	19€
Commission de change, à la charge du bénéficiaire, à ajouter (s'il y a lieu) : <ul style="list-style-type: none">• Jusqu'à contre-valeur de 75000€• Au-delà de 75000€• Commission de change minimum	0,5‰ du montant 0,25‰ du montant 15€/opération

Prélèvements SEPA, Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA

► Les prélèvements SEPA, TIP SEPA au débit de votre compte

	Via un Conseiller Hello bank!	via hellobank.fr ⁽¹⁾
Avis de prélèvement ou TIP reçu Date de valeur appliquée : date d'exécution de l'opération	NC	GRATUIT
Opposition sur prélèvement	14 €/opération	12 €/opération
Rejet de prélèvement	14 €/opération	Non disponible

Effets de commerce

► Vous réglez vos fournisseurs par effets de commerce

- Date de valeur appliquée : veille calendaire du règlement

Frais par échéance <ul style="list-style-type: none">• si nous avons reçu vos instructions de paiement (avec ou sans convention de paiement sauf désaccord)• si nous n'avons pas reçu vos instructions de paiement (et sans convention de paiement sauf désaccord).	GRATUIT 25,80€
Fourniture de relevés LCR⁽¹⁾ /BOR⁽²⁾ à payer <ul style="list-style-type: none">• avec convention de paiement sauf désaccord• sans convention de paiement sauf désaccord	1,95€/ relevé 7,60€/ relevé

(1) Lettre de change relevé

(2) Billet à ordre relevé

► Règlement d'effets payables à l'étranger

- Date de valeur pour les opérations sans change : date de règlement interbancaire

- Date de valeur pour les opérations avec change : date de règlement interbancaire + délai de change (2 jours ouvrés)

• Paiement ⁽³⁾ d'un effet	1‰ / effet
• Minimum	21,50€ / effet
• Maximum	650€ / effet
• Envoi à l'acceptation	40€ / effet

(3) Hors éventuelle commission de change

Hello Pay Pro

Vous souhaitez encaisser les paiements par carte bancaire de vos clients où que vous soyez.

Hello Pay Pro est la solution d'encaissement de paiement par carte bancaire sur smartphone ou tablette connectée à un terminal de paiement léger.

LES + :

- **Économique** : vous n'avez aucuns frais fixes récurrents et n'êtes facturé qu'à l'utilisation.
- **Léger** : vous emportez partout le lecteur de cartes connecté à votre smartphone ou tablette et l'utilisez à chaque fois que vous en avez besoin.
- **Intuitif** : vous maîtrisez en quelques minutes une application smartphone très riche.

> Application mobile*	GRATUIT
> Lecteur de carte	39€ HT**
> Commission monétique sur les paiements encaissés	1,60%

Mon Business Assistant Start

(pour une souscription hors offre Hello Business)

Abonnement Mon Business Assistant Start	5€ HT/mois ⁽¹⁾
--	----------------------------------

(1) Soit 6 € TTC

*Disponible sur IOS (Version 10.3 et ultérieure) et Android (version 6 et ultérieure). L'accès à l'application n'est pas facturé par BNP Paribas. Vous restez néanmoins redevable de la communication, de votre abonnement téléphonique ou de fourniture d'accès à Internet.

**Prélèvement de 79€ HT sur votre compte professionnel pour l'achat du terminal puis remise de 40€ HT créditée par Hello bank! sur ce même compte le 10 du mois suivant le prélèvement.

IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

Commission d'intervention

Frais pour traitement des opérations ne pouvant être comptabilisées automatiquement au compte du client : remise de chèques erronée, position débitrice irrégulière, absence de signature sur ordre émis, écriture présentée sur un compte faisant l'objet d'une saisie conservatoire, saisie attribution ou d'un avis à tiers détenteur.

Commission d'intervention

**9,50€ / opération,
plafonné à 95€ / mois**

Opérations particulières

Traitement des incidents

- | | |
|---|--------------|
| • Frais par opposition à tiers détenteur | 100 € |
| • Frais par saisie-attribution | 100 € |
| • Frais par saisie conservatoire | 100 € |
| • Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé | 34 € |

-
- **Frais par saisie administrative à tiers détenteur :**
10% du montant dû au Trésor Public
dans la limite d'un plafond de 100 € ⁽¹⁾

Frais suite à notification d'interdiction bancaire signalée par la Banque de France

33,50 €

(1) l'article L.262, 5° du Livre des Procédures Fiscales

Incidents de paiement

► Sur chèque émis

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	14 €
---	-------------

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

Chèque ≤ 50 €

30€ / chèque émis sans provision (Soit 9,50€ au titre de la commission d'intervention et 20,50€ au titre des autres frais inclus dans ce forfait)

Chèque > 50 €

50€ / chèque émis sans provision (Soit 9,50€ au titre de la commission d'intervention et 40,50€ au titre des autres frais inclus dans ce forfait)

Par exemple, pour un rejet d'un chèque pour défaut de provision d'un montant > 50 euros, le forfait de frais de 50 euros sera prélevé : à hauteur de 9,50 euros pour la commission d'intervention et de 40,50 euros au titre des autres frais inclus dans ce forfait. Ces forfaits comprennent les frais d'impayés, la lettre d'injonction, la lettre d'information préalable pour chèque non provisionné, le blocage de provision sur chèque impayé, l'établissement d'un certificat de non-paiement et la déclaration à la Banque de France pour chèque payé pendant la période d'interdiction bancaire, la commission d'intervention (prélevée séparément), ainsi que les frais d'envoi en recommandé.

► Sur carte Hello Business

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

► Sur prélèvement SEPA (forfait par opération)

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision

Montant < 20 €

GRATUIT

Montant ≥ 20 €

20€ (Soit 9,50€ au titre de la commission d'intervention et 10,50€ au titre des autres frais inclus dans ce forfait)

► Sur virement

Rejet de virement pour coordonnées bancaires erronées ou compte clos	6,50€ / virement
---	-------------------------

► Sur virement permanent (forfait par opération)

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

Montant < 20 €

GRATUIT

Montant ≥ 20 €

20€ (Soit 9,50€ au titre de la commission d'intervention et 10,50€ au titre des autres frais inclus dans ce forfait)

► Sur effet de commerce domicilié (par opération)

Frais de rejet d'un effet de commerce pour défaut de provision

• Montant < 20 €	montant de l'effet
• Montant ≥ 20 €	20 €

► Sur comptes de prêts irréguliers

Annulation d'amortissement	50 €
Relance échéance impayée	34 €

Incidents d'encaissement

► Sur chèque remis revenu impayé

- Pour le motif « sans provision »
- Pour les autres motifs
- Demande de certificat de non-paiement auprès d'un autre établissement

Date de valeur appliquée : veille de la date de compensation initiale

GRATUIT
17,50€ / impayé
20€

Facilités de caisse automatique

La facilité de caisse est une autorisation de débit en compte à durée indéterminée dans la limite du montant maximum autorisé. Votre compte bancaire doit repasser créditeur au moins 15 jours dans le mois civil.

Vous bénéficiez d'une facilité de caisse automatique rattachée au compte professionnel, d'un montant de : 1550€.

Au titre de l'utilisation de votre facilité de caisse ou de votre découvert autorisé, vous serez également facturé, à chaque arrêté du compte des intérêts débiteurs, calculés en fonction du montant débiteur par jour d'utilisation en appliquant un taux d'intérêt sur la base du Taux de base BNP Paribas auquel s'ajoute une marge indiquée dans les conditions particulières de la convention de compte professionnel.

Le taux d'intérêt peut être majoré en cas de dépassement de l'autorisation conformément aux dispositions figurant dans les conditions particulières de la convention de compte professionnel.

Crédits moyen terme

Vous pouvez financer vos investissements (investissements d'équipement, véhicules professionnels, matériel) par un financement moyen terme.

Principales caractéristiques du crédit :

Montant du crédit : en fonction de l'objet financé et de vos capacités de remboursement et jusqu'à 25 000€

Taux **Fixe**

Crédit amortissable avec une périodicité **mensuelle**

Durée de remboursement : **De 2 ans à 7 ans**

Frais de dossier **0€ / dossier**

Souscription à l'assurance groupe **possible**

Possibilité pour l'Emprunteur de modifier le montant de ses amortissements moyennant un coût minimum de 135 euros

Gestion des dossiers de financement

Les diverses prestations liées à la gestion administrative de vos dossiers de financement

Réédition d'un plan de remboursement **27,50€ HT / dossier**

Demande de décompte **33€**

Indemnités minimums pour remboursement anticipé du crédit **404€ / prêt**

Indemnité en cas d'exigibilité de votre crédit : les sommes dues sont productives d'intérêt au taux du prêt avec une majoration figurant à votre contrat de Prêt

Frais de réaménagement **1% du capital restant dû**

Perception minimum **350€ / dossier**

RÉSOUTRE UN LITIGE

En premier recours

La Hello Team Pro : Vous pouvez contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation par téléphone au 01 34 34 00 00 (appel non surtaxé), ou via le formulaire en ligne sur le site Internet www.hellobank.fr ⁽¹⁾ ou sur l'application mobile « Hello bank! ».

Le Service Réclamations Clients : Si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez contacter le Service Réclamations Clients par voie postale à l'adresse suivante :

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

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa 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, 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

La saisie d'un Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Cette faculté est ouverte pour certaines natures de litige décrites ci-après. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

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 ⁽²⁾,

Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois.

Le Médiateur du crédit aux entreprises peut être saisi, exclusivement, pour les litiges relatifs aux difficultés de financement des entreprises : dénonciation de découvert ou autre ligne de crédit, refus de rééchelonnement d'une dette, refus de crédit (trésorerie, équipement, crédit-bail...), refus de caution ou de garantie, sur le site Internet : <https://mediateur-credit.banque-france.fr/>⁽¹⁾

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), doit être saisi exclusivement pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'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 : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur> ⁽¹⁾

Le Médiateur de l'Assurance, doit être saisi exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de leur commercialisation (sous réserve que le contrat d'assurance prévoit la possibilité de recourir à la médiation),

Soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Soit par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org/> ⁽¹⁾

(1) Coût de connexion selon opérateur

(2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

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



Contactez un conseiller par votre messagerie sécurisée depuis l'application Hello bank!*



Appelez-nous au 01 34 34 00 00**

* Disponible sur iOS (Version 10.3 et ultérieure) et Android (version 4.4 et ultérieure). 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.

** Coût d'un appel local (depuis la France Métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

Tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2022, modifiables à tout moment sous réserve du respect des dispositions contractuelles et de la réglementation en vigueur.