

# CONDITIONS ET TARIFS



Produits et services  
pour les particuliers

Tarifs applicables au 15 Mars 2020



**BNP PARIBAS**

La banque  
d'un monde  
qui change

# Sommaire

Vous trouverez ci-après le détail des conditions et tarifs de nos produits et services.

Lorsqu'ils sont soumis à la TVA, ces tarifs sont exprimés TTC en tenant compte d'une TVA maximum au taux de 8,5% actuellement en vigueur. Le montant de TVA applicable pourra varier en fonction des règles de territorialité de la TVA déterminées par rapport au lieu de résidence du client.

Votre conseiller BNP Paribas se tient à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire ou pour toute opération qui ne figurerait pas dans ce document.

La brochure est également disponible sur notre site Internet [antilles-guyane.bnpparibas](http://antilles-guyane.bnpparibas)

- P. 03** **EXTRAIT STANDARD DES TARIFS**  
(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)
- P. 04 à 05** **OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE**
- Ouverture, transformation, clôture
  - Relevés de compte
  - Tenue de compte
  - Services en agence
  - Dates de valeur
- P. 05** **BANQUE À DISTANCE**
- P. 06 à 08** **VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT**
- Cartes
  - Virements
  - Prélèvements SEPA/TIP SEPA
  - Chèques
  - Dates de valeur
- P. 09 à 11** **OFFRES GROUPÉES DE SERVICES**
- Esprit Libre
  - Autres offres groupées de services
- P. 12 à 13** **IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS**
- Commission d'intervention
  - Opérations particulières
  - Incidents de paiement
  - Clientèle identifiée comme fragile financièrement
- P. 13 à 15** **DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**
- Facilités de caisse et découverts
  - Crédits à la consommation
  - Crédits immobiliers
- P. 15 à 17** **ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS**
- Épargne bancaire
  - Placements financiers
  - Autres services
  - Dates de valeur
  - Produits et services n'étant plus commercialisés
- P. 17 à 18** **ASSURANCES ET PRÉVOYANCE**
- Assurances
  - Prévoyance
  - Assurances liées à des produits bancaires
  - Produits et services n'étant plus commercialisés
- P. 18** **SUCCESSIONS**
- P. 18 à 19** **INTERMÉDIATION EN ASSURANCE**
- P. 19 à 20** **RÉSOUTRE UN LITIGE**
- P. 21 à 22** **GLOSSAIRE**

## À partir du 31/10/2018, une nouvelle réglementation impose à la Banque :

- d'indiquer en 1<sup>er</sup> rubrique du Guide des conditions et tarifs une "liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement". Cette liste de services est la même que celle indiquée dans l'Extrait Standard des Tarifs : seule la dénomination des frais y est modifiée ;
- d'utiliser une nouvelle dénomination commune des libellés de frais. Cette nouvelle dénomination des frais est d'ores et déjà utilisée dans les pages du présent Guide.

## EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

### (Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement)

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 (Internet) (gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alerte par SMS)	<b>Gratuit</b>
• Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS 2 € par mois permettant de recevoir 15 alertes SMS par mois Soit pour information 24 € par an 0,30 € par alerte SMS supplémentaire	
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit immédiat) Visa Classic	44,50 € par an
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) Visa Classic	44,50 € par an
• Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa Electron	30 € par an
• Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement international) 1 € par retrait à partir du 4 <sup>e</sup> retrait par mois	
• Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) - En agence - Par Internet	5,05 € par virement <b>Gratuit</b>
• Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
• Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
• Commission d'intervention 8 € par opération avec un plafond de 80 € par mois	
• Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement (Protécompte)	32 € par an
• Tenue de compte	9 € par trimestre

\* 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.

# OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

## ► Ouverture, transformation, clôture

• Ouverture de compte	<b>Gratuit</b>
• Transfert de compte dans une autre agence BNP Paribas	<b>Gratuit</b>
• Clôture de compte	<b>Gratuit</b>
• Service d'aide à la mobilité bancaire Facilimouv (dans le cadre de la loi du 6 août 2015) 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>
• Service de changement de domiciliation bancaire Facilidom Vous choisissez les émetteurs à informer de vos nouvelles coordonnées bancaires.	<b>Gratuit</b>
• Lettre de clôture juridique	45 €

## ► Relevés de compte

• Relevé standard - Mensuel	<b>Gratuit</b>
• Relevé récapitulatif annuel de frais	<b>Gratuit</b>
• Offre relevés Situation (par trimestre) - Formule 1 : reprend les comptes épargne (hors titres), classés selon le degré de liquidité (disponible ou à terme) et les crédits détenus	9,20 €

L'évolution du tarif est à date anniversaire du contrat, pour les relevés Situation.

## ► Tenue de compte

• Tenue de compte - Compte non équipé d'une offre groupée de services "Esprit Libre"	9 € par trimestre
- Compte équipé d'une offre groupée de services "Esprit Libre"	<b>Gratuit</b>
• Pour les clients âgés de moins de 26 ans	<b>Gratuit</b>
• Tenue de compte inactif (cf. article L. 312-19 du Code monétaire et financier)	30 € par an <sup>(1)</sup>
• Frais de recherche et/ou modification d'adresse manquante ou erronée	15 €

## ► Services en agence

• Versement d'espèces	<b>Gratuit</b>
• Retrait d'espèces au guichet de votre agence sans émission de chèque (ou autre agence si service indisponible)	<b>Gratuit</b>
• Retrait d'espèces par carte de dépannage	5 €
• Retrait d'espèces au guichet d'une autre agence (par opération)	4,80 €
• Demande de mise à disposition de fonds au guichet d'une autre agence (par opération)	20,50 €

(1) À concurrence du solde disponible sur le compte.

• Remise de chèque	<b>Gratuit</b>
• Frais de recherche de documents (à l'unité)	
- Duplicata de relevé de compte	13 €
- Document de moins d'un an	13 €
- Document de plus d'un an	33 €
- Photocopie supplémentaire	1 €
• Fourniture d'attestation (à l'unité)	
- Attestation simple	20,50 €
- Attestation complexe (avec recherches approfondies, sur plusieurs années ou sur plusieurs comptes)	41 €
• Frais de location de coffre-fort : variable selon volume (par an)	à partir de 116 €
• Opération de change manuel : achat/délivrance de billets (par opération)	Cours acheteur / vendeur + 6 €
• Achat de chèques de voyage (par opération)	
- En euros	<b>Gratuit</b>
- En devises	Cours acheteur

## 🕒 Dates de valeur

Versement ou retrait d'espèces	Jour de l'opération
Remise de chèque en euros	Jour de comptabilisation + 1 jour ouvré <sup>(1)</sup>
Achat par BNP Paribas de chèques de voyage	Jour de l'opération + 1 jour ouvré <sup>(1)</sup>

# BANQUE À DISTANCE

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

 <b>Internet<sup>(2)</sup></b> Abonnement à antilles-guyane.bnpparibas	<b>Gratuit</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

 <b>Téléphone</b> <b>Contactez votre conseiller</b> Soit directement à l'agence, soit sur sa ligne directe (appel non surtaxé)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Contactez votre Centre de Relations Clients** 0 808 800 301 Service gratuit + prix appel

Accéder à un conseiller clientèle à distance  
(Guadeloupe, Martinique, Guyane : Du lundi au vendredi de 7h15 à 15h15)

**Contactez AlloSolde** 0 820 820 954 Service 0,12€/min. + prix appel

Accéder au serveur vocal (24/7)

**Réclamation/Contestation exécution contrat :**

Contactez votre conseiller, soit directement à l'agence, soit sur sa ligne directe (appel non surtaxé)

 <b>Téléphone mobile</b> Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS (par mois)	
• Forfait mensuel (jusqu'à 15 SMS)	2 €
• Au-delà du forfait, par SMS	0,30 €

Votre numéro client et votre code secret vous donnent accès, à tout moment, aux services de banque 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.

(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. (2) Hors coût fournisseur d'accès/opérateur, coût de connexion à Internet selon opérateur.

# VOUS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

Offre non cumulable avec un tarif promotionnel

**-50% 2<sup>e</sup> carte**

50 % sur 2<sup>e</sup> carte (réduction sur la cotisation la moins élevée des 2 cartes fonctionnant sur le même compte)



Carte équipée du paiement sans contact

• **BNP Paribas Global Network** : réseau mondial des distributeurs automatiques de billets du Groupe BNP Paribas dans le monde.

• **Global Alliance** : accord entre plusieurs banques mondiales sur leur réseau de distributeurs automatiques de billets à l'étranger.

\* **Près de 52 000 distributeurs automatiques de billets dans une cinquantaine de pays.**

La liste des pays, des banques et du nombre de GAB est susceptible d'évoluer et est mise à jour et disponible sur le site [antilles-guyane.bnpparibas](http://antilles-guyane.bnpparibas)

## ► Cartes

### Gamme cartes de paiement Visa (cotisation annuelle)

- **Fourniture d'une carte de débit** (carte de paiement international à débit différé ou immédiat)
 

- Carte Visa Premier	<b>-50% 2<sup>e</sup> carte</b>	)))	134 €
- Carte Visa Classic	<b>-50% 2<sup>e</sup> carte</b>	)))	44,50 €

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

- Carte Visa Electron	<b>-50% 2<sup>e</sup> carte</b>		30 €
-----------------------	---------------------------------	--	------

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

- Carte Visa Plus	<b>-50% 2<sup>e</sup> carte</b>		26 €
- Carte Livret Jeune, Livret A			<b>Gratuit</b>

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

- **Frais par retrait d'espèces par carte bancaire sur les réseaux BNP Paribas Global Network et Global Alliance**

- <b>BNP Paribas Global Network</b> : réseau mondial des distributeurs automatiques de billets du groupe BNP Paribas dans le monde.	<b>Gratuit</b>
- <b>Global Alliance</b> : accord entre plusieurs banques mondiales sur leur réseau de distributeurs automatiques de billets à l'étranger.	<b>Gratuit</b>

- **Frais par retrait d'espèces aux autres distributeurs automatiques de billets** (par opération)

Dans la zone euro	
Nombre de retraits mensuels <b>gratuits</b>	
Carte Visa Premier	Illimité
Carte Visa Classic	3
Carte Visa Electron	3

Retrait, au-delà du nombre de retraits ci-dessus	1 €
Hors zone euro	2,90 % + 3,20 €

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

Dans la zone euro	5 €
Hors zone euro	2,90 % + 5 €

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paiement par carte bancaire</b> (par opération)            Dans la zone euro            Hors zone euro</li> </ul>	<b>Gratuit</b> 2,90 % + 0,80 €
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Autres prestations (par opération)</b>            Frais d'opposition (de blocage) de la carte par la banque            Réédition du code secret            Réfection de carte avant échéance            - Cartes Visa Premier            Frais de recherche de documents, demande de facturette ou justificatif de retrait            Envoi de carte à domicile (hors frais recommandés postaux)</li> </ul>	<b>Gratuit</b> 9 € 12,60 € <b>Gratuit</b> 17 € 7,50 €

## 🔍 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 Identifier Code).

	Agence	Internet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Virement de compte à compte</b>            Frais d'émission et de réception par virement en euros</li> </ul>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Émission d'un virement SEPA</b> (par opération)            Opération libellée en euros, à destination ou en provenance de la zone SEPA</li> </ul>		
<b>Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)</b> - Frais par virement standard - Frais par virement incomplet (coordonnées incorrectes du bénéficiaire)	5,05 € 8,20 €	<b>Gratuit</b>
<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 - Frais par virement permanent Sur Internet, les virements tiers sont limités à 3 100 € par virement permanent.	<b>Gratuit</b> 1,50 €	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réception d'un virement SEPA</b> (virement standard ou instantané)</li> </ul>	<b>Gratuit</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Émission d'un virement non SEPA</b> (par opération, frais partagés avec le bénéficiaire)            Opération libellée en devises ou en euros hors SEPA</li> </ul>		
<b>Frais d'émission par virement</b>	1 ‰ mini 19 € maxi 65 €	9,50 €
+ Commission de change sur les devises <sup>(1)</sup>	1 ‰ mini 14 € maxi 65 €	14 €
<b>Commissions additionnelles sur l'émission de virements non SEPA (par opération)</b> - Sans frais pour le bénéficiaire (prise en charge des frais facturés à réception des fonds par la banque du bénéficiaire) - Émission d'un chèque à l'international - Information nécessaire absente ou incorrecte (BIC/IBAN) - Frais swift	20 € 27 € 17 € 20 €	20 € - - 20 €
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 200 USD (frais de la banque correspondante aux États-Unis).		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réception d'un virement non SEPA</b></li> </ul>		18 €
+ Commission de change sur les devises <sup>(1)</sup> , jusqu'à 75 000 € au-delà de 75 000 € minimum par opération		1 ‰ 0,25 ‰ 18 €

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.

**La zone SEPA** est composée des 28 pays de l'Union européenne, des 4 pays de l'AELE (Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse), de Monaco et de Saint-Marin.

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

## ► Prélèvements SEPA/Titre Interbancaire de Paiement (TIP) SEPA

• Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
• Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	<b>Gratuit</b>
• Autorisation et opposition sur prélèvement	<b>Gratuit</b>

## ► Chèques

• Paiement d'un chèque	<b>Gratuit</b>
• Frais d'envoi de chéquier à domicile en recommandé (hors frais postaux, à l'unité)	3,50 €
• Frais de destruction de chéquier commandé par le client et non retiré dans un délai de 2 mois	3 €
• Émission d'un chèque de banque (à l'unité)	20 €
• Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur (par opération)	17 €
<b>• Demande de photocopie de chèque émis</b> (à l'unité)	
- De moins d'un an	12,90 €
- De plus d'un an	34 €
- Photocopie supplémentaire	1 €
<b>• Émission d'un chèque en euros payable à l'étranger</b> (par opération)	
- Chèque ≤ 150 €	10 %
- Chèque > 150 €	1 ‰ mini 27 €
<b>• Remise de chèque payable à l'étranger</b> (hors frais du correspondant, par opération)	
Chèque ≤ 150 €	10 %
Chèque > 150 €	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 ‰
au-delà de 75 000 €	0,25 ‰
minimum par opération	17,50 €
Frais de port (par opération)	16,95 €

## ► Dates de valeur

Carte bancaire	En fonction du choix du débit de la carte
Émission d'un virement SEPA	Date d'exécution de l'opération
Émission d'un virement non SEPA	
- En euros ou devises	Date d'exécution de l'opération
- Autres devises	Date d'exécution de l'opération - 1 jour ouvré
Réception d'un virement SEPA	Date de règlement de l'opération
Réception d'un virement non SEPA	
- En euros ou devises	Date de règlement de l'opération + 2 jours ouvrés
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 l'étranger	Jour de l'opération + 1 jour calendrier
Remise de chèque en devises sur l'étranger	Jour de l'opération + 2 jours ouvrés



# OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

## ► Esprit Libre

Esprit Libre est une offre composée de services «**Essentiels**» et de services «**Optionnels**». Esprit Libre vous permet de bénéficier de nombreux avantages tarifaires (non cumulables avec les offres promotionnelles ou dédiées) sur les produits détenus.

## ► Les Essentiels

Carte Principale	Visa Electron	Visa Classic	Visa Premier
<b>▪ Esprit Libre Jeunes</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	2,25 €		
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 250 €	Gratuit		
Tenue de compte	Gratuit		
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte	-		
Cascade	Gratuit		
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net	Gratuit		
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>	<b>2,25 €</b>		
<b>▪ Esprit Libre Electron Initial</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	2,25 €		
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 500 €	1,11 €		
Tenue de compte	2 €		
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte	2,68 €		
Cascade	1,23 €		
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net	Gratuit		
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>	<b>9.27 €</b>		
<b>▪ Esprit Libre Classic Initial</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé)		3,45 €	
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 800 €		2,03 €	
Tenue de compte		2 €	
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte		2,68 €	
Cascade		1,23 €	
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net		Gratuit	
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>		<b>11,39 €</b>	

(1) Fonctionnement et tarification détaillée page 13

Carte Principale	Visa Electron	Visa Classic	Visa Premier
<b>▪ Esprit Libre Classic</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé)		3,45 €	
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 1500 €		3,95 €	
Tenue de compte		2 €	
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte		2,68 €	
Cascade		1,23 €	
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net		Gratuit	
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>		<b>13,31 €</b>	
<b>▪ Esprit Libre Premium</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé)			10,05 €
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 3000 €			3,99 €
Tenue de compte			2 €
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte			2,68 €
Cascade			1,23 €
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net			Gratuit
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>			<b>19,95 €</b>
<b>▪ Esprit Libre Prestige</b>			
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé)			10,05 €
Facilité de caisse personnalisée <sup>(1)</sup> de 4000 €			3,99 €
Tenue de compte			2 €
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte			2,68 €
Cascade			1,23 €
Abonnement à un produit offrant des services de banque à distance sur internet BNP Net			Gratuit
<b>Cotisation mensuelle par formule</b>			<b>19,95 €</b>

## ► Les Optionnels

Carte Principale	Visa Electron	Visa Classic	Visa Premier
Fourniture d'une carte de retrait 2 <sup>e</sup> carte Visa Plus	1,09 €	-	-
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) 2 <sup>e</sup> carte Visa Electron	1,25 €	1,25 €	-
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) 2 <sup>e</sup> carte Visa Classic	-	1,86 €	1,86 €
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) 2 <sup>e</sup> carte Visa Premier	-	-	5,59 €
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyen de paiement Protécompte	0,80 €	-	-
Offre relevés Situation - Formule 1	1,75 €	1,75 €	1,75 €

## Autres offres groupées de services

### Forfait de compte

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

Convention de compte de dépôt réservée à toute personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels en situation de fragilité financière au sens des articles L. 312-1-3 et R.312-4-3 du Code monétaire et financier. Cette offre spécifique, de nature à limiter les frais en cas d'incident, inclut :

Gratuit

- la tenue de compte, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt,
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) Visa Electron,
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte,
- quatre virements SEPA mensuels, dont au moins un virement permanent,
- des prélèvements SEPA, TIP SEPA en nombre illimité,
- deux chèques de banque par mois,
- un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) permettant la consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement,
- un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS, (4 SMS maximum par mois)
- la fourniture de relevés d'identités bancaires (RIB),
- un changement d'adresse par an,

- les commissions d'intervention :

Par opération	4 €
Plafonnées à 5 opérations par mois	soit un plafond de 20 €

- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision<sup>(1)</sup> :

Par opération	10€
Limités à 2 rejets par mois	soit un plafond de 20 €

### Plafonnement global d'un ensemble de frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte, applicable aux titulaires de l'offre Forfait de Compte\*, pour les frais suivants :

- les commissions d'intervention,
- les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision,
- les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé,
- le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, 20 € par mois
- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, et
- les frais de non-exécution de virement permanent, maxi 200 € par an
- les frais suite à notification signalée par la BDF d'une interdiction d'émettre des chèques,
- les frais pour déclaration à la BDF d'une décision de retrait de carte bancaire,
- les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

\* Applicable depuis le 1er janvier 2019. cf. Bon usage professionnel publié par la Fédération Bancaire Française (FBF) le 03/09/18.

### Services Bancaires de Base

Fournis dans le cadre du droit au compte, articles L. 312-1 et D. 312-5-1 du Code monétaire et financier, inclut :

Gratuit

- l'ouverture, la clôture et la tenue du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB),
- la domiciliation de virements bancaires,

(1) La commission d'intervention est prélevée séparément des autres frais inclus dans les forfaits de frais de rejets pour défaut de provision (chèque, virement permanent, prélèvement). Par exemple : pour un rejet de prélèvement pour défaut de provision, le forfait de frais de 10 euros sera prélevé : à hauteur de 4 euros pour la commission d'intervention et de 6 euros au titre des autres frais inclus dans ce forfait.

- la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte,	
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,	
- les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA (TIP SEPA) ou par virement bancaire (SEPA) ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance,	
- des moyens de consultation à distance du solde du compte,	
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte,	
- la fourniture d'une carte de débit (SEPA, titre interbancaire à autorisation systématique) Visa Electron*,	
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services,	
- la réalisation des opérations de caisse,	
- les commissions d'intervention :	
Par opération	4 €
Plafonnées à 5 opérations par mois	soit un plafond de 20 €
- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision <sup>(1)</sup> :	
Par opération	10 €
Limités à 3 rejets par mois	soit un plafond de 30 €

## IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

La commission d'intervention est prélevée séparément des autres frais inclus dans les forfaits de frais de rejets pour défaut de provision (chèque, virement permanent, prélèvement).

### ◉ 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...)

Par opération, avec un plafond de 10 opérations par mois	8 €
Par opération, pour les détenteurs des offres Forfait de compte ou Services Bancaires de Base	4 € avec plafond de 20 € par mois

### ◉ Opérations particulières

• Frais par avis à tiers détenteur	}	140 €
• Frais par opposition à tiers détenteur		
• Frais par saisie-attribution		
• Frais par saisie administrative à tiers détenteur : 10 % du montant dû au Trésor Public dans la limite d'un plafond qui sera fixé par décret <sup>(2)</sup>		
• Frais par opposition administrative	10 % maxi 160 €	
• Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé		
- 1ère lettre		20 €
- 2ème lettre et 3ème lettre		26 €
- 4ème lettre		45 €

\*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. (notamment le paiement d'opération sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne).

(1) La commission d'intervention est prélevée séparément des autres frais inclus dans les forfaits de frais de rejets pour défaut de provision (chèque, virement permanent, prélèvement). Par exemple : pour un rejet de prélèvement pour défaut de provision, le forfait de frais de 10 euros sera prélevé : à hauteur de 4 euros pour la commission d'intervention et de 6 euros au titre des autres frais inclus dans ce forfait.

(2) Nouvel article L. 262, 5° du Livre des Procédures Fiscales. La nouvelle procédure de saisie administrative à tiers détenteur entrera en vigueur le 1er janvier 2019 et remplacera les procédures existantes suivantes : l'avis à tiers détenteur, l'opposition à tiers détenteur, la saisie à tiers détenteur, l'opposition administrative, la saisie de créance simplifiée et l'avis de saisie en matière de contributions indirectes.

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

## 🔴 Incidents de paiement

La commission d'intervention incluse dans les forfaits des frais de rejet pour défaut de provision (chèque, virement, prélèvement) est prélevée séparément des autres frais inclus dans ces forfaits.

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 8 euros pour la commission d'intervention et de 42 euros au titre des autres frais inclus dans ce forfait.

- **Sur chèque** (par opération)
 

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision	15 €
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 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)	25 €
Demande de certificat de non-paiement	20,50 €
- **Sur carte** (par opération)
 

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	52 €
------------------------------------------------------------------------------------------	------
- **Sur prélèvement SEPA** (forfait par opération)
 

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	
- Montant < 20 €	Gratuit
- Montant ≥ 20 €	20 €
- **Sur virement permanent** (forfait par opération)
 

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	
- Montant ≥ 20 €	20 €

## 🔴 Clientèle identifiée comme fragile financièrement <sup>(1)</sup>

- **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 :

- les commissions d'intervention
- les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision,
- les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé,
- le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision,
- les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision,
- les frais de non-exécution de virement permanent, 25 € par mois
- les frais suite à notification signalée par la BDF d'une interdiction d'émettre des chèques,
- les frais pour déclaration à la BDF d'une décision de retrait de carte bancaire,
- les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

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

(1) 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 [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) rubrique Ma banque s'engage (coût de connexion selon votre opérateur).

# DÉCOUVERTS ET CRÉDIT

Le solde de votre compte doit être créditeur. Néanmoins, votre conseiller BNP Paribas reste 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.

Le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) est déterminé en fonction des caractéristiques de votre projet et sous réserve d'acceptation de votre dossier par BNP Paribas. Consultez votre conseiller.

## ► Facilités de caisse et découverts

### • 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 100 € pour une durée maximale de 15 jours par période de 30 jours aux conditions stipulées ci-dessous :

- Taux nominal annuel des intérêts débiteurs au 01/12/2017	15,90 %
- Minimum forfaitaire d'agios par trimestre (non compris dans le TAEG)	5 €
- Frais de dossier annuels	<b>Gratuit</b>

**Exemple** : si vous utilisez votre facilité de caisse automatique pendant 15 jours, au taux de 15,90 % stipulé ci-dessus, le TAEG ressort à 17,13 %. Si vous dépassez votre autorisation de 10 % pendant 10 jours, au taux de 18,40 % incorporant la majoration ci-dessous, le TAEG ressort à 17,31 %.

### • Facilité de caisse personnalisée

Taux nominal annuel des intérêts débiteurs	Personnalisé <sup>(1)</sup>
Frais de dossier annuel < 1 500 €	27 €
≥ 1 500 €	54,50 €

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 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).

### • Découvert

Taux nominal annuel des intérêts débiteurs	Personnalisé <sup>(1)</sup>
Frais de dossier montant < 1 500 €	27 €
≥ 1 500 €	54,50 €

### • Facilité de caisse (automatique ou personnalisée) et découvert non autorisé ou en dépassement

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) + 2,50 %

Mise en place d'un découvert amortissable < 3 000 €	40 €
≥ 3 000 €	75 €

## ► Crédits à la consommation

### • Assurance emprunteur facultative sur les prêts personnels

Par an, sur le capital emprunté de 0,15 % à 1,60 %

### • Prêts personnels

Frais de dossier proportionnels au montant emprunté 1,5 %  
mini 70 € maxi 300 €

### • Prêts étudiants

Frais de dossier **Gratuit**

(1) 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".

• <b>Autres services</b> (par opération)	
Réédition du plan de remboursement	32 €
Réaménagement de dossier	36,50 €
Lettre de confirmation de solde	18,50 €
Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	55 €

## 📌 Crédits immobiliers

**BNP Paribas vous propose une large gamme de prêts immobiliers. Votre conseiller est à votre disposition pour une étude personnalisée de votre projet.**

• <b>BNP Paribas Atout emprunteur</b> par an sur le capital emprunté	
Prêts amortissables	de 0,03 % à 1,11 %
• <b>Commission d'ouverture</b> (proportionnelle au montant emprunté)	1,10 %
Prêts immobiliers	mini 400 € maxi 1 500 €
Prêts Épargne Logement et Taux Zéro+	<b>Gratuit</b>
• <b>Réaménagement de prêt</b> (proportionnel au capital restant dû)	2 %
Prêts immobiliers	mini 630 € maxi 2 100 €
• <b>Autres prestations</b>	
Modification de la date de prélèvement (proportionnel au capital restant dû)	0,25 %
Réédition d'un tableau d'amortissement	33 €
Radiation d'hypothèque	60 €
Demande de décompte	30 €
Information annuelle des cautions (par an, par caution et par prêt)	55 €

# 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, BNP Paribas vous propose un ensemble de solutions personnalisées.**

## 📌 Épargne bancaire

• <b>Comptes épargne et livrets, taux nominal annuel en vigueur depuis le 01/02/2020</b>	
Livret A	0,50 % net <sup>(1)</sup>
Livret de Développement Durable et Solidaire	0,50 % net <sup>(1)</sup>
Livret d'Épargne Populaire	1,00 % net <sup>(1)</sup>
Compte Épargne (taux en vigueur à partir du 01/01/2017)	0,10 % brut
Livret Jeune	2,00 % net <sup>(1)</sup>
• <b>Épargne logement, taux nominal annuel brut</b>	
Compte Épargne Logement (taux en vigueur depuis le 01/02/2020)	0,25 % <sup>(2)</sup>
Plan Épargne Logement (taux en vigueur depuis le 01/08/2016)	1,00 %
Transfert vers une autre banque	68 €
• <b>Cascade</b> (service d'épargne automatique), cotisation par an	9,50 €

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.

Les taux d'épargne bancaire sont susceptibles d'évolution au cours de l'année. Ils sont disponibles en agence ou sur le site [antilles-guyane.bnpparibas](http://antilles-guyane.bnpparibas)

(1) Taux nominal annuel net d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux (2) fiscalité en fonction de la date d'ouverture et hors prime d'Etat (pour les CEL ouverts avant le 01/01/2018).

## ► Placements financiers

- **OPC BNP Paribas (gérés par BNP Paribas Asset Management) : SICAV et FCP** hors Banque Privée France et offre retraite

	Droits d'entrée maxi	Frais de gestion directs maxi 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 %
Autres OPC	0,50 % à 2 % (dégressif)	1,20 % à 1,60 %	0 % à 1,60 %

BNP Paribas 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**

Les frais d'entrée sont déterminés en fonction du montant des versements et sont de 4,75 % maximum. D'autres frais peuvent être prélevés, ils sont détaillés dans la notice du contrat. Venez découvrir l'offre assurance vie de BNP Paribas auprès de votre conseiller.

- **Offres Bourse**

BNP Paribas vous donne la possibilité de choisir pour chacun de vos comptes, un tarif en fonction de votre activité en Bourse :

### L'offre Bourse pour les clients peu actifs en Bourse

#### Valeurs cotées en Bourse

##### Euronext Paris – Amsterdam – Bruxelles

Frais fixes	4,15 €
+ Commission proportionnelle	
jusqu'à 8 000 €	1,36 %
de plus de 8 000 € à 50 000 €	1,10 %
de plus de 50 000 € à 150 000 €	0,90 %
de plus de 150 000 € à 300 000 €	0,68 %
plus de 300 000 €	0,45 %

Le montant maximum d'un ordre passé par Internet est de 50 000 € sous réserve de provision disponible.

- **Droits de garde**

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.

Les droits de garde se décomposent en :

- **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.

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	
Au porteur	4,80 €
Nominative	12 €
Nominative pure sur PEA ou PEA PME-ETI	31,50 €
En dépôt à l'étranger	14,10 €
Minimum de facturation par compte	27,04 €

#### • Frais de gestion annuels

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

#### • Transfert de titres hors BNP Paribas (CIF et PEA ou PEA PME)

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 un PEA ou PEA PME	61 €

### ► Autres services

#### • 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	75 €
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

### ► 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 nominal annuel en vigueur au 01/12/2017

0 à 12 ans, jusqu'à 1 600 €	0,75 % brut
12 à 18 ans, jusqu'à 500 €	0,75 % brut
Au-delà des plafonds ci-dessus	0,50 % brut

## ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

### ► Assurances

• Assurance auto	Nous consulter
• Assurance habitation	Nous consulter
• Assurance scolaire	Nous consulter

### ► Prévoyance

• BNP Paribas Protection Familiale	
Tarifs variables en fonction du capital choisi et de votre âge	Nous consulter

Réalisez un Diagnostic Prévoyance personnalisé avec votre Conseiller BNP Paribas. C'est gratuit et sans engagement.

## ► Assurances liées à des produits bancaires

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

Assurance des instruments de paiements et des effets personnels :  
Protécompte (cotisation par an) 32 €

### • Assurance de compte (cotisation par contrat et par mois)

Protection Placements (Multiplacements 2), Plan Épargne Actions ou Compte  
d'Instruments Financiers 5 €

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

### Protection Accidents de la Vie (souscription jusqu'au 05/11/2017) (cotisation par mois)

Offre Solo 9,90 €

Offre Couple 17,80 €

Option famille (supplément par enfant, gratuit à partir du 3<sup>e</sup>) 1 €

## SUCCESSIONS

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 € **Gratuit**

De 201 € à 3 000 € 90 €

Au-delà de 3 000 € 90 € + 0,50% (maxi 750 €)

### • Succession internationale

Frais de traitement d'un dossier 250 € + 0,50 % (maxi 3 500 €)

### • Autres frais

Frais de gestion au-delà d'un an (cotisation par an) 60 €

Frais d'expertise Selon frais engagés

## INTERMÉDIATION EN ASSURANCE

### BNP Paribas distribue des contrats d'assurance en qualité de courtier ou de mandataire.

• En tant que société de courtage d'assurances, BNP Paribas propose les contrats d'assurance de plusieurs entreprises d'assurance, et notamment de :

- **Assurance vie et/ou de capitalisation** : Axa France Vie, Axa Life Europe Limited, Cardif Assurance Vie, Cardif Lux Vie, Generali Luxembourg, Generali Patrimoine, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance, Sogelife.

- **Assurance des biens** : Allianz IARD, Avanssur, Axa Assistance, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA France IARD, AXA Caraïbes Cardif Assurances Risques Divers, CGAIM Assurances, Generali IARD, ICARE assurance, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP (Mutuelle d'Assurance des Pharmaciens), Natio Assurance.

- **Assurance des personnes** : ACE Europe Inter Partners Assistance, ACE EUROPE, APRIL International Assistance, APRIL International Expat, Axa Assistance France, Axa France Vie, Axa France, Cardif Assurance Vie, Cardif-Assurances Risques Divers, Euler Hermes Crédit France, Euler Hermes Recouvrement France, Europ Assistance France et Europ Assistance, Filassistance International, Fragonard Assurances, Groupama Gan Vie, Malakoff Médéric Prévoyance, MGARD (Mutuelle Générale d'Assurances de Risques Divers), Mondial Assistance France, Natio

Assurance, Solucia PJ, SPB, GFA Caraïbes.

- **Assurances contre les accidents de la vie quotidienne** : Axa Assistance France Juridica, Axa France Vie, Cardif Assurance Risques Divers, Chubb Insurance Compagny of Europ, Inter Partners Assistance, Natio Assurance.

- La Banque, en qualité de mandataire d'assurance, est liée par un contrat d'exclusivité avec les entreprises d'assurance Natio Assurance et Avanssur pour les contrats d'assurance automobile, assurance moto, assurance scolaire et multirisque habitation.
- En cas de réclamation relative à la distribution du produit d'assurance, le Client peut recourir à la procédure "Résoudre un litige" définie ci-après. Si cette réclamation concerne spécifiquement le contrat d'assurance, le Client peut s'adresser au gestionnaire du contrat d'assurance s'il existe ou à l'assureur dont les coordonnées et les modalités de réclamation et de recours sont mentionnées dans les conditions générales d'assurances ou dans les notices d'information remises lors de l'adhésion ou de la souscription.

## RÉSOUTRE UN LITIGE

### 🕒 En premier recours

#### L'agence

Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site Internet [antilles-guyane.bnpparibas](http://antilles-guyane.bnpparibas)<sup>(1)</sup>

#### Le Responsable Réclamations Clients

Si le Client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet [antilles-guyane.bnpparibas](http://antilles-guyane.bnpparibas)<sup>(1)</sup>

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui 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>, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa 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. Le Client peut 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 son agence et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(3)</sup> ;
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation 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><sup>(1)</sup>

Le Client peut retrouver la Charte de la médiation sur le site du Médiateur :

<https://mediateur.bnpparibas.net><sup>(1)</sup>. Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite.

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)** doit être saisi exclusivement<sup>(5)</sup> pour les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission 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, le Client autorise BNP Paribas à lui communiquer toutes informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

**Le Médiateur de l'Assurance** doit être saisi 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>

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/>

(1) Coût de fourniture d'accès à Internet. (2) Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire. (3) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (4) 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. (5) 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.

# GLOSSAIRE

## 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 international 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 international 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 international) :

Le client retire des espèces à partir de son compte, en euros avec une carte de paiement international 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.

### 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...).

## 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'Etat notamment au titre d'amendes ou de condamnations pécuniaires de caractère pénal.

**Frais par saisie administrative à tiers détenteur :**

Le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure diligentée par un comptable public pour l'obtention d'une somme qui lui est due.

**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/>).



**Pour toute information,  
BNP Paribas est à votre disposition :**



**vosre conseiller sur sa ligne directe**  
(numéro non surtaxé)



**Votre Centre de Relations Clients**

**0 808 800 301**

Service gratuit  
+ prix appel



**le site antilles-guyane.bnpparibas**

(coût selon fournisseur d'accès à internet)

Tarifs en vigueur au 1er Février 2020,  
modifiables à tout moment, sous réserve du respect d'un  
délai de préavis de deux mois (article L.312-1-1-II du  
Code monétaire et financier).



**BNP PARIBAS**

**La banque  
d'un monde  
qui change**