

Tarification Particuliers au 1^{er} janvier 2020

Conditions générales applicables
aux principales opérations
des Particuliers



Nourrir vos ambitions

Cette brochure présente la tarification de nos principaux services dédiés aux Particuliers en euros TTC, en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2020.

Ces conditions générales annulent et remplacent les précédentes, et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment.

Les modifications n'entrant pas dans le champ d'application de la convention de compte seront portées à la connaissance de nos clients au moyen de nouvelles brochures mises à disposition en agence ou par tout autre moyen.

Sommaire

Qu'est-ce-que le « Document d'information tarifaire »		
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	5	Autres opérations internationales 14
Ouverture, transformation, clôture		Change
Relevés de compte	6	Chèques
Tenue de compte		Opérations dans le Groupe HSBC
Services en agence		Découverts et crédits 15
Banque à distance		Facilités de caisse
Abonnement à des services de banque à distance	7	Découverts
		Crédits à la consommation
Vos moyens et opérations de paiement	8	Crédits immobiliers
Cartes		Autres frais sur prêts
Virements	9	Cautions émises par la banque
Prélèvements/TIP/SEPA	10	Epargne et placements financiers 17
Chèques		Epargne bancaire
Offres groupées de services	11	Placements financiers
HSBC Hexagone		Assurances et prévoyance 20
HSBC Service Initial : offre dite spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière	12	Protection des personnes
Services bancaires de base		Protection des biens
Irrégularités et incidents	13	Produits n'étant plus commercialisés 21
Commissions d'intervention		Conventions
Opérations particulières		Crédit à la consommation
Incidents de paiement		Prévoyance
		Autres prestations
		Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement 22
		Résolution d'un litige 23



Qu'est-ce-que le « Document d'information tarifaire »

Afin d'assurer l'information de la clientèle et du public sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement, les établissements mettent à disposition sous forme électronique sur leur site internet et en libre-service dans les locaux de réception du public, sur support papier ou un support durable le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018.

Ce document harmonisé présente la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D 312-1-1 A du Code Monétaire et Financier et l'offre groupée de services la plus commercialisée ou les offres groupées de services en cours de commercialisation sous réserve que l'établissement propose des offres groupées de services liées au compte de paiement.

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

Ouverture de compte - clôture de compte	GRATUIT
HSBC Easy, service de changement de domiciliation bancaire	GRATUIT
Transfert de compte dans une autre agence HSBC France	GRATUIT
Liste des opérations automatiques et récurrentes	GRATUIT
Droit au compte - services bancaires de base (article L312-1 du Code monétaire et financier)	GRATUIT

Relevés de compte

Mensuel ou e-relevé ⁽¹⁾	GRATUIT
Bimensuel	6 € par mois
Journalier	40 € par mois

Tenue de compte



Les frais de tenue de compte actif sont gratuits pour les clients HSBC Premier et pour les clients détenant une convention (offre groupée).

Frais de tenue de compte actif	7 € par trim.
Frais de tenue de compte inactif ⁽²⁾	30 € par an

Services en agence

Retraits d'espèces en agence sans émission de chèque	GRATUIT
Retraits d'espèces avec chèque dans les agences HSBC France (450 € par semaine max.)	GRATUIT
Frais de recherche de documents (devis gratuit sur demande pour les recherches complexes ou importantes)	par document de 15 € à 30 €

Dossiers successoraux

Frais de dossier succession	0,90 % de l'actif min. 150 € / max. 950 €
Commission annuelle de gestion + récupération des frais pour un compte actif (correspondance, port)	40 €

Frais de location de coffre-fort - Cotisation annuelle

Jusqu'à 20 dm ³	151 €
De 21 à 100 dm ³	252 €
De 101 à 300 dm ³	466 €
Plus de 301 dm ³	882 €
Hors norme ⁽³⁾	3 276 €

Dépôt de garantie

Jusqu'à 100 dm ³ inclus	300 €
Plus de 100 dm ³	500 €

(1) Hors coûts de communication et d'abonnement, selon l'opérateur. **(2)** Après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier. **(3)** Coffre au format spécifique (grande hauteur ou grande profondeur).

Banque à distance

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

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

Espace sécurisé Ma banque en ligne sur hsbc.fr⁽¹⁾ **GRATUIT**

Applications mobiles pour iPhone et Android⁽¹⁾ :

- ♦ Ma banque mobile **GRATUIT**
- ♦ Personal Economy **GRATUIT**

Ma banque par téléphone⁽²⁾ **0 810 246 810** Service 0,09 € / appel + prix appel



Nos conseillers à distance sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 17h30⁽³⁾.

Gérer vos comptes HSBC avec Ma banque mobile



Piloter votre budget et paramétrer vos alertes sur Personal Economy



(1) Hors coûts de communication et d'abonnement, selon l'opérateur. (2) Composez le +33 810 246 810 depuis l'étranger (coût variable selon opérateurs). (3) Pour les jours fériés, les horaires d'ouverture sont de 9h30 à 17h30. Sauf exception, les jours fériés qui tombent en semaine (lundi à samedi) sont travaillés, mis à part le 1^{er} mai et le 25 décembre. (4) DAS : 1,36 W/kg - Le Débit d'Absorption Automatique (DAS) désigne le débit avec lequel l'énergie produite par un équipement est absorbée par unité de masse du tissu du corps. Celui-ci s'exprime en watts par kilogramme (W/kg).

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes



50 % de réduction sur la 2^e carte identique ou de catégorie inférieure détenue sur un même compte.

Cotisation carte (par an)

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier :

♦ Carte Visa Infinite.....	335 €
♦ Carte Visa Premier.....	134 €
♦ Carte Gold MasterCard.....	134 €
♦ Carte Visa Classic.....	45 €

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier :

♦ Carte Visa Electron.....	35 €
----------------------------	------

Fourniture d'une carte de retrait à autorisation systématique et débit immédiat :

♦ Carte Visa Plus.....	27 €
------------------------	------

Opérations diverses

Réfection de carte.....	15 €
Rédition du code confidentiel.....	9 €
Frais d'envoi de carte de débit ou de retrait (hors frais postaux).....	GRATUIT
Opposition sur carte.....	GRATUIT

(1) Dans certains pays, vos retraits peuvent être soumis à des frais additionnels facturés par la banque étrangère (y compris s'il s'agit d'une banque HSBC) ou par à l'administrateur local du DAB.

(2) Du montant brut de la transaction.

Opérations en zone euro

Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets du Groupe HSBC⁽¹⁾ : **GRATUIT**

Retrait d'espèces (cas d'un retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) :

- ♦ toutes cartes en convention et cartes Visa Premier, Gold MasterCard, Visa Infinite..... **GRATUIT**
- ♦ cartes Visa Electron, Visa Plus et Visa Classic hors convention..... 1 € / retrait à partir du 5^e retrait / mois
- ♦ aux guichets des agences des réseaux Visa ou MasterCard..... 5 € par retrait

Paielements par carte (la carte est émise par la banque)..... **GRATUIT**

Opérations hors zone euro

Retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets :

- ♦ du Groupe HSBC⁽¹⁾..... Exonéré de frais de retrait de la part de HSBC France⁽¹⁾
- ♦ d'une banque autre que HSBC..... 3,05 € par retrait + 2,90 %⁽²⁾
- ♦ aux guichets des agences des réseaux Visa..... 5 € par retrait ou MasterCard..... + 2,90 %⁽²⁾

Paielements par carte (la carte est émise par la banque)..... 2,90 %⁽²⁾

Virements SEPA



Le compte est débité/crédité du montant d'un virement SEPA permanent ou occasionnel, libellé en euros vers/depuis un compte situé en France ou dans n'importe quel autre pays de l'espace SEPA (les Etats membres de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse, la République de San Marin, Monaco, la principauté d'Andorre et l'État de la Cité du Vatican). Seule option de frais possible : « share »⁽¹⁾.

Emission d'un virement⁽²⁾ SEPA

Cas d'un virement SEPA occasionnel. Frais par virement :

- ◆ Initié sur Internet
 - Par saisie en ligne **GRATUIT**⁽³⁾
 - Par messagerie sécurisée 4 €
- ◆ Initié sur mobile **GRATUIT**⁽³⁾
- ◆ Initié en agence ou auprès du Centre de Relations Clients 4 €

Cas d'un virement SEPA permanent. Frais par virement permanent :

- ◆ Initié sur Internet
 - Par saisie en ligne **GRATUIT**⁽³⁾
 - Par messagerie sécurisée 1,10 €
- ◆ Initié sur mobile **GRATUIT**⁽³⁾
- ◆ Initié en agence ou auprès du Centre de Relations Clients 1,10 €

Réception d'un virement SEPA

Virement SEPA occasionnel ou permanent reçu **GRATUIT**

Virements non SEPA (internationaux)



Le compte est débité/crédité du montant d'un virement occasionnel, libellé en toute devise (hors euro) vers/depuis un pays de l'Espace Economique Européen⁽⁴⁾ (option de frais « share »⁽¹⁾ obligatoire), soit vers/depuis tout autre pays (option de frais « ben »⁽¹⁾, « our »⁽¹⁾, ou « share »⁽¹⁾ possible). Le cours de change correspond au prix d'échange de la devise au moment de l'exécution de la transaction majorée d'une marge variable selon le montant de l'opération et de la devise traitée.

Emission d'un virement⁽²⁾ non SEPA

Cas d'un virement non SEPA occasionnel. Frais par virement⁽⁵⁾ :

- ◆ Initié sur Internet
 - Par saisie en ligne 12,50 €
 - Par messagerie sécurisée 0,10 % de la transaction min. 25 €
- ◆ Initié sur mobile 12,50 €⁽³⁾
- ◆ Initié en agence ou auprès du Centre de Relations Clients 0,10 % de la transaction min. 25 €
- ◆ Marge sur le taux de change Nous consulter

Autres frais

Commission de change **GRATUIT**
 Frais de correspondant(s)⁽⁶⁾ 20 €
 Frais par virement occasionnel incomplet⁽⁷⁾
 (informations nécessaires absentes ou incorrectes) min. 15 €

Réception d'un virement non SEPA

Frais par virement non SEPA reçu 25 €
 Commission de change **GRATUIT**

(1) « share » : frais partagés ; « ben » : frais à la charge du bénéficiaire ; « our » : frais à la charge du donneur d'ordre. (2) Pour des questions de sécurité vous êtes susceptible de recevoir un contre-appel sur votre numéro de téléphone préalablement communiqué à HSBC France pour finaliser l'opération (3) Hors coûts de communication et d'abonnement, selon l'opérateur. (4) Les Etats membres de l'Union européenne ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. (5) Des frais supplémentaires peuvent être facturés, par les correspondants français ou étrangers, rendus nécessaires par un service particulier ou à la suite d'une opération de change. (6) S'ajoutent aux frais d'émissions lorsque le mode « our » (tous frais payés par le donneur d'ordre) est choisi. (7) Frais de correspondants en sus. Variables selon les pays.

Prélèvements

Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.....	GRATUIT
Opposition sur prélèvement SEPA.....	GRATUIT
Frais par paiement de prélèvement SEPA.....	GRATUIT

Chèques

Commande et délivrance de chéquier.....	GRATUIT
Frais d'envoi de chéquier (hors frais postaux).....	GRATUIT
Frais d'émission d'un chèque de banque.....	11 €
Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur.....	13 €
Demande de copie de chèque.....	12 € par chèque

Dates de valeur



La date de valeur applicable aux principales opérations de débit et de crédit en compte est la date à laquelle la somme est prise en considération dans le calcul des intérêts débiteurs.

Opérations domestiques

	Date de valeur
Versement d'espèces	Jour de l'opération
Retrait d'espèces	Jour de l'opération
Remise de chèque	J+ 1 jour ouvré ⁽¹⁾⁽²⁾
Paiement d'un chèque	J - 1 jour ouvré ⁽¹⁾⁽²⁾

(1) J est la date de comptabilisation, soit J+1 jour ouvré (J étant la date de remise du chèque pour encaissement à la banque). **(2)** Un jour ouvré est un jour où la banque exécute des opérations de paiement. **(3)** Toute opération avec change nécessite deux jours ouvrés supplémentaires.

Virement (y compris SEPA)	
♦ Reçu	Jour de réception des fonds par la banque
♦ Emis	Jour de débit en compte
Paiement de prélèvement	Jour de débit en compte

Opérations de change

	Date de valeur
Au comptant	
♦ Au débit d'un compte en euros ou en devises	1 jour ouvré avant l'opération
♦ Au crédit d'un compte en euros ou en devises	2 jours ouvrés après l'opération
A terme	Nous consulter

Opérations internationales

	Date de valeur
Virement émis (toutes devises)	Date de débit en compte
Règlement d'un chèque émis en faveur de l'étranger ⁽³⁾ (tiré sur des comptes en devises)	1 jour ouvré ⁽²⁾ avant la date de débit en compte
Virement reçu (toutes devises)	Jour de réception des fonds par la banque
Encaissement de chèque, payables à l'étranger ⁽³⁾	1 jour ouvré ⁽²⁾ après la date de réception des fonds par la banque

Offres groupées de service

HSBC Hexagone



La Convention HSBC Hexagone propose un ensemble de services utiles pour faciliter votre quotidien.

Carte bancaire

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier : Carte Visa Classic, Visa Premier, Gold MasterCard ou Visa Infinite

Exonération des frais de banque au quotidien suivants :

- ◆ Frais de tenue de compte actif
- ◆ Virements SEPA occasionnels et permanents
- ◆ Retraits d'espèces illimités dans tous les distributeurs de billets en France et en zone euro
- ◆ Réfection de la carte et réédition du code confidentiel
- ◆ Frais d'opposition sur chèques

Facilité de caisse : jusqu'à 3 000 € / mois⁽¹⁾



Débit en compte autorisé au maximum 15 jours, consécutifs ou non, par période de 30 jours.

Franchise d'intérêts débiteurs (Franchise d'agios) : jusqu'à 12 € / trim.⁽²⁾

« **HSBC Volassur** »⁽³⁾ : offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement

Cotisation mensuelle à l'offre groupée de services avec :

	individuelle	jointe
◆ Carte Visa Classic.....	8,35 €	10,60 €
◆ Carte Visa Premier / Gold MasterCard.....	14,70 €	20,80 €
◆ Carte Visa Infinite.....	29,25 €	42,25 €



Pour nos clients étudiants, -50 % sur leur cotisation mensuelle avec la carte Visa Classic (jusqu'à leurs 28 ans ou jusqu'à la perte du statut étudiant avant leurs 28 ans).

(1) Sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier. Exemple : pour un découvert de 3 000 € pendant 15 jours sur un mois, cout total de 19,25 € (comprenant la commission du plus fort découvert calculée au taux de 0,05 %) avec taux d'intérêt égal au taux de base HSBC + 7 %, soit au 01/10/2019 un taux de 14,40 %. TAEG : 16,89 %, soit un TAEG pour une période unitaire d'un jour de 0,0428 %.

(2) Paiement intégral au-delà de 12 € d'intérêts débiteurs par trimestre. (3) HSBC Volassur est un contrat d'assurance collective à adhésion individuelle et facultative souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès d'AIG Europe S.A. Dans la limite des dispositions contractuelles.

HSBC Service Initial : offre dite spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière⁽¹⁾

En application du bon usage de la profession bancaire de septembre 2018 à destination des clients identifiés comme fragiles⁽¹⁾ et souscrivant à HSBC Service Initial, HSBC France veille depuis le 30 juin 2019, **à ne pas facturer à ces clients plus de 20 € par mois, dans la limite de 200 € par an**, au titre des frais concernés⁽²⁾ par le bon usage.

Ces services sont proposés gratuitement :

- ◆ L'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt
- ◆ La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique au sens de l'article D312-1-1 du code monétaire et financier) : **carte Visa Electron**
- ◆ Les dépôts et les retraits d'espèces dans une agence HSBC France
- ◆ Les virements SEPA occasionnels et permanents exécutés dans une agence HSBC France
- ◆ Les prélèvements SEPA
- ◆ L'émission de deux chèques de banque par mois
- ◆ L'accès à « **Ma banque en ligne** », abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...) limité aux seules opérations internes
- ◆ Informations sur la situation du compte par SMS
- ◆ La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- ◆ Un changement d'adresse par an

Commissions d'intervention : le client bénéficiant de cette offre est exonéré des commissions d'intervention.

Services Bancaires de Base

Ces services sont fournis dans le cadre du DROIT AU COMPTE (articles L312-1 et D312-5-1 du Code Monétaire et Financier) et ce gratuitement :

- ◆ L'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt
- ◆ Un changement d'adresse par an
- ◆ La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire
- ◆ La domiciliation de virements bancaires
- ◆ La fourniture d'un relevé mensuel des opérations effectuées sur le compte
- ◆ L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- ◆ Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé en agences ou à distance
- ◆ L'accès à « **Ma banque en ligne** », abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...) limité à la consultation des comptes
- ◆ Les dépôts et les retraits d'espèces dans une agence HSBC France
- ◆ La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat au sens de l'article D312-1-1 du code monétaire et financier) : **carte Visa Electron**
- ◆ L'émission de deux chèques de banque par mois
- ◆ La réalisation des opérations de caisse

Commissions d'intervention : le client bénéficiant de cette offre est exonéré des commissions d'intervention.

(1) La situation de fragilité financière est définie à l'article R 312-4-3 du Code Monétaire et Financier. (2) Pour information, les frais concernés par le bon usage sont les 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 pour défaut de provision ; les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ; les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ; les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Irrégularités et incidents

En application du bon usage de la profession Bancaire de décembre 2018 à destination des clients identifiés comme fragiles⁽¹⁾ et n'ayant pas souscrit à HSBC Service Initial (voir page 12), HSBC France veille depuis février 2019, à ne pas facturer à ces clients **plus de 25 € par mois** au titre des frais concernés⁽²⁾ par le bon usage.

Commission d'intervention



Somme perçue par la banque 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 (dans la limite de 80 € par mois)..... 8 €

Opérations particulières

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire.....	30 €
Frais de paiement d'un chèque pendant la période d'interdiction bancaire.....	20 €
Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques.....	30 €
Frais par saisie - attribution.....	120 €
Frais par saisie conservatoire.....	120 €
Frais par saisie administrative à tiers détenteur*.....	10 % du montant dû au Trésor Public max. 100 €

* Depuis le 1^{er} janvier 2019, les saisies de créances publiques (ce qui inclut les avis à tiers détenteur, les oppositions à tiers détenteur, les oppositions administratives et les saisies à tiers détenteur) sont fusionnées et sont dénommées « saisies administratives à tiers détenteur ».

Incidents de paiement

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé..... 20 €

Incidents sur chèques

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision⁽³⁾ :

- ◆ Pour un chèque ≤ 50 €..... 30 €
- ◆ Pour un chèque > 50 €..... 50 €

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision⁽⁴⁾..... 13 €

Chèque remis revenu impayé pour motif autre que sans provision..... 16 €

Incidents sur cartes

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque (pour utilisation abusive)..... 36 €

Incidents sur prélèvements

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

- ◆ Prélèvement d'un montant < 20 €..... montant du prélèvement
- ◆ Prélèvement d'un montant ≥ 20 €..... 20 €

(1) La situation de fragilité financière est définie à l'article R 312-4-3 du Code Monétaire et Financier.

(2) Pour information, les frais concernés par le bon usage sont les 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 pour défaut de provision ; les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques ; les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire ; les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque. (3) Le rejet de cette opération ne donnera lieu à la perception d'aucuns autres frais/commission, de quelque nature que ce soit. (4) En cas de rejet du chèque, les frais de lettre d'information préalable ne seront pas perçus.

Autres opérations internationales

Change



Le cours de change correspond au prix d'échange de la devise au moment de l'exécution de la transaction majorée d'une marge variable selon le montant de l'opération et de la devise traitée. Une commission de change, calculée par tranche, s'applique aux opérations nécessitant l'achat ou la vente de devises (hors virements non-SEPA, ex. opérations en devises étrangères : remise de chèque en devises, émission d'un chèque en devises à partir d'un compte en euros...)

Commission de change

Jusqu'à 75 000 €	0,055 %
De 75 001 € à 150 000 €	0,025 %
Au-delà de 150 000 €	0,0125 %
	min. 18 €

Le change manuel

Délivrance et rachat de billets de banque	5,40 € par opération
Versement ou retrait d'espèces sur un compte devises de même nature	1,50 % de l'opération

Chèques⁽¹⁾

Commission d'encaissement	0,12 % de la transaction
	min. 16 € / max. 100 €
Commission de règlement	0,15 % de la transaction
	min. 35 €
Frais de port ⁽²⁾	25 €
Frais de transmission	5 €
Chèque retourné impayé	31 €
Emission d'un chèque de banque en devises :	
◆ Commission de traitement	16 €
◆ Frais de transmission	18 €

Opérations dans le Groupe HSBC

Global View / Global Transfer



Global View / Global Transfer est un service exclusif de consultation de l'ensemble de vos comptes HSBC dans le monde⁽³⁾ sur un seul et même écran. Il vous permet aussi d'effectuer des virements internationaux entre ces comptes.

Consultation (Internet et mobile)	GRATUIT
Emission / réception des virements SEPA ou non SEPA, occasionnels ou permanents	GRATUIT
Commission de change	GRATUIT

Dépannage espèces

Dépannage à l'étranger d'un client HSBC France ⁽⁴⁾	15 €
---	------

Ouverture de compte au Royaume-Uni

Accompagnement dans le cadre de l'ouverture d'un compte au Royaume-Uni ⁽³⁾	140 €
---	-------



Le dépannage espèces et l'ouverture de compte au Royaume-Uni sont gratuits pour les clients HSBC Premier.

(1) Les chèques tirés sur l'étranger peuvent être soumis à des frais supplémentaires (frais de correspondants, de change). (2) En cas de remise chèque en crédit après encaissement. Si le crédit est sauf bonne fin, exonération des frais de port. (3) Nous vous rappelons que selon la réglementation en vigueur, les personnes physiques, associations, et sociétés n'ayant pas la forme commerciale, domiciliées ou établies fiscalement en France, sont tenues de déclarer, lors de leur déclaration de revenus ou de résultats, les comptes ouverts, détenus, utilisés ou clos à l'étranger ainsi que les revenus afférents. En outre, concernant les personnes physiques, dès la perception de revenus mobiliers par l'intermédiaire de ces comptes, ces derniers doivent s'acquitter des prélèvements sociaux et, le cas échéant, d'un acompte d'impôt sur le revenu. Enfin, sous certaines conditions, la fraction de la valeur représentative d'actifs immobiliers de parts ou actions de sociétés ou organismes détenus sur ces comptes doit être déclarée à l'impôt sur la fortune immobilière si les titulaires concernés en sont redevables. Par ailleurs, selon la réglementation en vigueur, les personnes physiques domiciliées fiscalement en France sont tenues de déclarer, lors de leur déclaration de revenus, certaines informations relatives aux contrats de capitalisation et placements de même nature, et notamment aux contrats d'assurance-vie, souscrits auprès d'organismes établis hors de France et, le cas échéant, les produits générés sur ces contrats lors d'un rachat total ou partiel. En outre, ces derniers doivent également s'acquitter des prélèvements sociaux exigibles au titre de leur contrat. Enfin, la valeur de rachat des contrats d'assurance rachetables et des bons ou contrats de capitalisation à hauteur de la fraction de leur valeur représentative des unités de compte composées d'actifs immobiliers imposables doit être déclarée à l'impôt sur la fortune immobilière si les titulaires concernés en sont redevables. En cas de non-respect de ces obligations, les personnes concernées s'exposent à des rappels d'impôts et à l'application de sanctions. Pour plus de précisions concernant les obligations déclaratives et fiscales vous incombant, nous vous recommandons de vous rapprocher d'un conseil indépendant. (4) Sous réserve de l'obtention d'une autorisation préalable de HSBC France. Dépannage espèces jusqu'à un montant maximum de 2 000 USD ou sa contre-valeur en devise locale.

Découverts et crédits

Facilités de caisse



Une facilité de caisse vous autorise un découvert sur 15 jours maximum, consécutifs ou non, par période de 30 jours.

Facilité de caisse⁽¹⁾ associée à une convention

Taux débiteur annuel révisable..... TB⁽²⁾ + 7 à 9,50 %

Facilité de caisse⁽¹⁾ non associée à une convention

Frais de mise en place 20 €

Taux débiteur annuel révisable..... TB⁽²⁾ + 7 à 9,50 %

Découverts



Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est indiqué sur l'offre de contrat d'ouverture de crédit sous forme de découvert en compte ou précisé sur le relevé de compte.

Découverts autorisés⁽¹⁾

Taux débiteur annuel révisable⁽³⁾⁽⁴⁾ Nous consulter

Frais de dossier par offre :

- ♦ Jusqu'à 6 000 € 30 €
- ♦ Supérieur à 6 000 € 60 €

Découverts non autorisés

Taux débiteur annuel révisable⁽³⁾⁽⁴⁾ TB⁽²⁾ + 9,50 %

Autres frais sur facilité de caisse et découvert

Commission sur le plus fort découvert⁽³⁾ 0,05 % par mois

Commission minimum forfaitaire d'utilisation (si les utilisations débitrices des découverts sont < 400 €, en moyenne journalière,

entre deux arrêts d'agios débiteurs)⁽⁵⁾ 5 € par mois
ou 10 € par trim.

Crédits à la consommation



Le TAEG est indiqué sur l'offre de contrat de crédit. Les taux débiteurs sont fixés en fonction des conditions de marché.

Les prêts personnels⁽¹⁾⁽⁴⁾⁽⁶⁾ et prêts étudiants⁽¹⁾

Frais de dossier prêts personnels ≤ 75 000 € 1 %
min. 55 € / max. 120 €

Frais de dossier prêts personnels > 75 000 € 300 €

Frais de dossier prêts étudiants 43 €

Demande de modulation d'échéance 15 €

(1) Sous réserve d'acceptation de votre dossier. (2) TB : taux de base HSBC : 7,40 % au 01/10/2019. Le TB est déterminé par chaque banque et sert de base pour calculer le taux conventionnel de certains crédits. (3) Les frais et commissions sont intégrés au TAEG (Taux Annuel Effectif Global). (4) Le taux dépend notamment du montant du prêt, de sa durée, des garanties dans la limite du taux d'usage. (5) Hors TAEG. (6) Les informations figurant dans cette rubrique ne constituent pas une offre de prêt.

Crédits immobiliers



Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est indiqué sur l'offre de prêt immobilier. Les taux débiteurs sont fixés en fonction des conditions de marché.

Frais de dossier sur capital emprunté ⁽¹⁾	1 %
	min. 300 € / max. 1 200 €
Majoration en cas de déblocage en plusieurs fois ⁽¹⁾	185 €

Frais liés à la gestion des prêts immobiliers

Emission d'une offre modificative sous forme d'avenant ⁽²⁾	1 % du capital restant dû
	min. 500 € / max. 1 200 €
Demande de modulation d'échéance.....	25 €
Rédition d'un tableau d'amortissement.....	33 €
Attestation de mainlevée de garantie hypothécaire.....	25 €

Autres frais sur prêts immobiliers et personnels

Lettre d'information annuelle aux cautions.....28 € par dossier

Cautions émises par la banque



Cautions fiscales, loyers...

Frais de rédaction de l'acte.....	de 60 € à 125 €
Avenant.....	60 €
Commission de risque annuelle (calculée en fonction du montant de la caution et perçue trimestriellement d'avance).....	de 1,20 % à 2 % min. 30 €

(1) Excepté pour les Prêts d'Épargne Logement. (2) Hors avenants de substitution d'assurance émis par application des dispositions de l'article L313-31 du Code de la consommation.

Epargne et placements financiers

Epargne bancaire

Les services

Frais de transfert d'un PEL ou d'un CEL vers un autre établissement.....75 €

Les relevés Elysées Patrimoine



Document de synthèse des placements, comptes bancaires et des crédits.

Relevé Personnel ou Familial, frais par relevé :

- ◆ Mensuel 5 €
- ◆ Trimestriel 9 €
- ◆ Semestriel 13 €
- ◆ Annuel 22 €

Placements financiers

Conseil en Investissement et Transmission d'Ordres

Conformément à la réglementation applicable et au titre de la fourniture des services de conseil en investissement non-indépendant et de réception et transmission d'ordres pour compte de tiers, la Banque se réserve la possibilité de percevoir des rétrocessions de frais de gestion perçus par la société de gestion d'un OPC commercialisé par la Banque. Cette rétrocession sera calculée sur la base de l'actif net de l'OPC concerné conformément aux conventions de placement conclues entre la Banque et les sociétés de gestion des OPC distribués par cette-dernière. Le détail du taux et du montant applicable à l'opération réalisée par l'investisseur lui sera présenté préalablement à sa souscription, puis annuellement, après la fourniture du service.

Les opérations réalisées sur des OPC commercialisés par la Banque pourront également entraîner la perception par cette-dernière de droits d'entrée, dont le montant maximal, pouvant varier selon les OPC, sera indiqué dans les documents réglementaires de l'OPC concerné (notamment Document d'Information Clé pour l'Investisseur (DIC) ou Document d'Informations Clés (DIC)). L'investisseur sera informé par la Banque, préalablement à sa souscription, du montant de ces droits d'entrée.

Ordres de Bourse

Les présents tarifs sont affichés Hors Taxe sur les Acquisitions de Titres, au taux en vigueur à la date de parution de la brochure de 0,3 % du montant des transactions (taux susceptible d'évolution)⁽¹⁾.

Sur les marchés Euronext (Paris, Amsterdam, Bruxelles)		% du montant de l'ordre	Mini.
Internet ou téléphone ⁽²⁾	Forfait Invest Expert	Si vous passez des ordres généralement > à 3 000 €	0,21 % 15,90 €
	Forfait Invest	Si vous passez des ordres généralement < à 3 000 €	0,53 % 7,90 €
Agence		1,40 %	17,50 €

Sur les autres marchés ⁽³⁾ (Frais de brokers étrangers exclus) ⁽⁴⁾		% du montant de l'ordre	Mini.
Internet ou téléphone ⁽²⁾	Marchés actions sur New York (NYSE & Nasdaq), Londres, Francfort (Xetra), Madrid	0,57 %	35 €
Agence ou téléphone ⁽²⁾	Principales Bourses internationales	1,50 %	49 €

(1) La Taxe sur les Acquisitions de Titres (TAT) est applicable à toute acquisition, à titre onéreux, d'un titre de capital ou assimilé (admis aux négociations sur un marché réglementé français ou étranger) d'une entreprise française dont la capitalisation boursière excède un milliard d'euros au 1^{er} décembre de l'année précédant celle d'imposition. La liste des titres concernés est disponible sur le site de l'administration fiscale (<http://bofip.impots.gouv.fr/bofip/9789-PGP>). Cette taxe est mise à votre charge pour les acquisitions de titres susvisées, qu'elles aient été réalisées par vous directement ou effectuées dans le cadre d'un mandat de gestion. (2) Via la cellule Titres de Ma banque par téléphone. (3) Hors éventuelle commission de change et taxes locales. (4) Frais d'intermédiaire de marché (brokers) pour les principales places : New York (NYSE & Nasdaq) 0,06 % du montant de l'ordre avec un minimum de 26,4 USD par ordre ; Londres 0,06 % du montant de l'ordre avec un minimum de 18 GBP par ordre ; Francfort 0,06 % du montant de l'ordre avec un minimum de 18 EUR par ordre ; Zurich 0,06 % du montant de l'ordre avec un minimum de 42 CHF par ordre ; Madrid 0,06 % du montant de l'ordre avec un minimum de 30 EUR par ordre. Le cours de change correspond au prix d'échange de la devise au moment de l'exécution de la transaction majorée d'une marge variable selon le montant de l'opération et de la devise traitée. Autres places : nous consulter.

Droits de garde



Les droits de garde du compte sont prélevés semestriellement, et sont calculés sur la base des valeurs détenues en portefeuille au 30 juin et au 31 décembre.

Droits de garde sur :

- ♦ Les titres et OPC (Organismes de Placement Collectif) du Groupe HSBC **GRATUIT**
- ♦ Les titres, or et autres valeurs, selon le nombre d'ordres exécutés sur les Marchés Euronext sur le semestre considéré :

	Moins de 15 ordres		15 ordres et +
Montant du portefeuille déterminé sur la valeur totale des seules lignes facturables	Commission proportionnelle par tranche	Commission fixe par ligne	Mini. GRATUIT
Jusqu'à 100 000 €	0,12 %	2,50 € ⁽¹⁾	15 €
Au-delà de 100 000 €	0,08 %		

Autres frais

Tenue de compte-titres / PEA / PEA-PME⁽²⁾ 7 € par semestre

Service de règlement différé (SRD) en option⁽³⁾ :

- ♦ Tarif appliqué au prorata temporis (calcul au jour de portage) 0,022 %
- ♦ Opération de prorogation 0,299 % min. 10 €

Paiement des coupons :

- ♦ Valeurs Euronext⁽⁴⁾ **GRATUIT**
- ♦ Valeurs étrangères, code ISIN dépôt euroclear **GRATUIT**
- ♦ Valeurs étrangères, code ISIN dépôt étranger 3 %

Souscription d'OPC du Groupe HSBC⁽⁵⁾ **GRATUIT**

Souscription d'OPC hors Groupe HSBC⁽⁵⁾ 30 € par opération

Transfert de titres vers un autre établissement :

- ♦ Dépôt France, Belgique, Pays-Bas 5 € par ligne min. 40 €
- ♦ Dépôt étranger 50 € par ligne

Transfert d'un PEA / PEA-PME vers un autre établissement⁽⁶⁾ 60 €

Opération sur titres non cotés dans le PEA / PEA-PME 200 €

Accès illimité aux cotations temps réel sur les marchés Euronext

Opération sur titres (OST) 12,80 €

OST disponible en ligne **GRATUIT**

(1) Pour les valeurs ISIN cotées sur les marchés Euronext (Paris, Bruxelles, Amsterdam). Pour les autres valeurs : commission fixe de 5 euros par ligne. (2) Pas de frais en cas de détention d'un Plan d'Investissement Automatique ouvert. (3) Disponible uniquement pour les valeurs éligibles au SRD et telles que publiées par Euronext Paris. Ces tarifs s'entendent en sus des frais de courtage habituels. (4) France, Belgique et Pays-Bas. (5) Hors OPC proposés dans le cadre d'un parcours de conseil en investissement. Le client pourra s'acquitter de frais d'entrée et de frais de sortie variables selon les OPC de droit français ou étranger dont le montant maximum est renseigné dans les documents suivants : Document d'Information Clé pour l'Investisseur (DICI) et son prospectus ; documents réglementaires disponibles auprès des agences HSBC France ou sur hsbc.fr/selecteur-opc. Avant toute décision d'investissement, il vous appartient de vous assurer, avec l'aide de vos conseils habituels, que le ou les OPC considérés correspondent à la législation locale à laquelle vous seriez éventuellement assujéti. **Les investissements, soumis aux fluctuations de marché, peuvent varier tant à la baisse qu'à la hausse, et présentent un risque de perte en capital.** (6) En plus des frais par ligne.

Plan d'Investissement Automatique (PIA)

Frais liés au fonctionnement du PIA : souscription, abonnement, modification, suspension, clôture **GRATUIT**

Frais liés aux OPC éligibles au PIA :

- ◆ Droits de garde **GRATUIT**
- ◆ Commission de rachat **GRATUIT**
- ◆ Frais de gestion se reporter au prospectus ou DIC1 de chaque OPC
- ◆ Droits d'entrée tarification unique quelle que soit la classe d'actifs

Montant de l'ordre	Tarifification
Entre 75 et 150 €	1,50%
À partir de 151 €	0,50%

Relevés de portefeuille frais par relevé

Relevé trimestriel **GRATUIT**

Relevé mensuel 10 €

Relevé à la demande 30 €

Opérations sur Or⁽¹⁾

Commission sur opération (achat, vente⁽²⁾) 2 % du montant de l'opération
min. 25 €

Commission de courtage 0,65 % min. du montant de la transaction

Frais divers (transfert, expertise...) nous consulter

Droits de garde voir p.18, rubrique Droits de garde,
en matière de placements financiers

Gestion Déléguée nous consulter



Déleguez la gestion de vos avoirs financiers à nos experts à travers un mandat de gestion correspondant à votre situation, à vos objectifs d'investissement, à votre profil de risque et à votre sensibilité aux marchés financiers.

(1) Réalisées sur la base des cours de référence publiés par CPROR, sur le site www.cpordevises.com/or/cours (2) Pour les résidents fiscaux en France : La vente est soumise à la taxe spécifique sur les ventes d'or et à la CRDS (Contribution pour le Remboursement de la Dette Sociale) aux taux en vigueur, ou sur option au régime des plus-values de cession des biens meubles.

Assurances et prévoyance

Protection des personnes

HSBC Solution Famille⁽¹⁾

Assurance décès toutes causes / Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA⁽²⁾) toutes causes nous consulter

HSBC Protection Avenir⁽³⁾

Assurance décès accidentel / Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA⁽²⁾) accidentelle nous consulter



HSBC Protection Avenir : devis et souscription sur hsbc.fr

Protection des biens

HSBC Volassur⁽⁴⁾

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement 24 € par an

HSBC Garantie Habitation⁽⁵⁾

Assurance habitation nous consulter



HSBC Garantie Habitation : étude de vos besoins et souscription sur hsbc.fr

(1) HSBC Solution Famille est un contrat d'assurance collective à adhésion individuelle et facultative en cas de décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès de HSBC Assurances Vie (France), entreprise régie par le Code des Assurances. Dans la limite des dispositions contractuelles. **(2)** Le souscripteur est considéré en état de PTIA lorsqu'il est reconnu, par un médecin expert désigné par HSBC Assurances Vie (France), totalement et définitivement incapable de se livrer à aucune occupation ou aucun travail lui donnant gain ou profit et devant avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour l'accomplissement d'au moins 3 des 4 actes ordinaires de la vie (se lever, s'habiller, se déplacer, se nourrir). **(3)** HSBC Protection Avenir est un contrat d'assurance individuel en cas de décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) consécutifs à un accident, souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès d'AIG Europe S.A. Dans la limite des dispositions prévues par les Conditions Générales du contrat. **(4)** HSBC Volassur est un contrat d'assurance collective à adhésion individuelle et facultative souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès d'AIG Europe S.A. Dans la limite des dispositions contractuelles. **(5)** HSBC Garantie Habitation est un contrat d'assurance dommages souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès d'Allianz IARD et de Protexia France, entreprises régies par le Code des Assurances. Dans la limite des dispositions contractuelles.



Produits n'étant plus commercialisés

Conventions

Cotisation mensuelle à une offre groupée de services

HSBC Patrimoine

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier :

	individuelle	jointe
♦ Carte Visa Infinite.....	32,25 €	44,25 €
♦ Carte Visa Premier / Gold MasterCard.....	17,60 €	24,55 €

HSBC Dynamique

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier :

	individuelle	jointe
♦ Carte Visa Premier / Gold MasterCard.....	15,35 €	21,40 €
♦ Carte Visa Classic.....	8,65 €	11,75 €

HSBC Avenir.....4,05 €



La carte Visa Infinite est exclusivement une carte à débit différé.

HSBC Passeport

♦ Détention unitaire.....	18,50 €
♦ En option avec HSBC Hexagone.....	13,85 €

Prévoyance

HSBC Assurance santé⁽¹⁾.....nous consulter

HSBC Capital Prévoyance⁽²⁾..... nous consulter

HSBC Famille Prévoyance⁽³⁾ (assurance décès accidentel / Perte Totale et Irréversible d'Autonomie accidentelle)..... 26 € par an

HSBC Garantie des Accidents de la Vie⁽³⁾, selon formule :

♦ Individuelle.....	105 € ou 128 € par an
♦ Famille.....	190 € ou 236 € par an

Autres prestations

Elysées Rémunération (service d'épargne automatique)..... 10 € par an

(1) Contrat d'assurance collective à adhésion individuelle et facultative souscrit par l'Association APRINSS auprès de Swisslife Prévoyance et Santé, entreprise régie par le Code des Assurances. Dans la limite des dispositions contractuelles. (2) HSBC Capital Prévoyance est un contrat d'assurance individuel en cas de décès ou de Perte Totale et Irréversible d'Autonomie (PTIA) souscrit par l'intermédiaire de HSBC France auprès de HSBC Assurances Vie (France), entreprise régie par le Code des Assurances. Dans la limite des dispositions contractuelles. (3) Contrat d'assurance collective à adhésion individuelle et facultative souscrit par l'intermédiaire de HSBC France, auprès d'AIG Europe S.A. Dans la limite des dispositions contractuelles.

Glossaire des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement*

- ◆ **Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, 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 un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS**
Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service d'alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.
- ◆ **Tenue de compte**
L'établissement tient le compte du client.
- ◆ **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)**
L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.
- ◆ **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)**
L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.
- ◆ **Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)**
L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.
- ◆ **Retrait d'espèces (cas d'un retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)**
Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

- ◆ **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des 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...).

*Conformément à la réglementation applicable (arrêté du 5 septembre 2018 portant application des articles L 312-1-1 et L 314-13 du Code Monétaire et Financier), les établissements de paiement doivent mettre ce glossaire à la disposition des clients et du public.

Résolution d'un litige

Vos interlocuteurs

D'abord et en priorité, rapprochez-vous de votre agence HSBC France

Particulièrement attentifs à vous apporter un service de qualité, votre conseiller HSBC France ainsi que le Directeur de votre agence sont les plus à même pour répondre à votre réclamation :



directement en **rendez-vous**,



par **courrier**,



par **téléphone**,



par **messagerie sécurisée**, rubrique : « insatisfaction/désaccord »,



par **Internet** sur hsbc.fr rubrique « Contactez-nous »,
« motif du contact : réclamation »

Si le désaccord persiste, adressez-vous alors à la Direction Relations Clients de HSBC France qui procédera à une nouvelle analyse de votre réclamation.



par **courrier** : HSBC France Direction Relations Clients
103, avenue des Champs- Elysées - 75419 Paris Cedex 08



par **Internet** : hsbc.fr, rubrique « Contactez-nous »,
« motif du contact : réclamation »



par **téléphone** : **0 800 215 915** Service & appel gratuits ⁽¹⁾

(1) Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine. (2) Ou 35 jours maximum (lorsque, pour des raisons échappant à son contrôle, la Banque ne peut répondre dans le délai de 15 jours) (3) Pour les Personnes Physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. (4) Dès lors que le client a saisi l'un des deux médiateurs, il ne peut plus saisir, en application de l'article L.612- 2 du code de la consommation, l'autre médiateur.

Le suivi de votre réclamation :

- ◆ un accusé de réception sous 10 jours,
- ◆ une réponse envoyée dans un délai de 15 jours pour les réclamations relatives aux services de paiements⁽²⁾,
- ◆ et 2 mois dans tous les autres cas,
- ◆ une lettre d'attente vous est adressée si la situation le nécessite.

Si la réponse apportée par la banque ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse dans les délais, vous pouvez saisir⁽³⁾ gratuitement la médiation de la consommation :



par **courrier** :

Médiateur de la consommation auprès de HSBC France
103, avenue des Champs-Elysées - 75419 Paris Cedex 08



par **Internet** : mediateur.hsbc.fr

Dans le cas d'un différend relatif à un instrument financier, vous disposez du choix, à votre seule convenance, de vous adresser, pour tout ou partie du litige, soit au médiateur de la consommation auprès de HSBC, soit au médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)⁽⁴⁾ :



par **courrier** :

Le Médiateur - Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02



par **Internet** : amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html

Dans le cadre d'un contrat d'assurance

Les réclamations relatives à la gestion de contrats d'assurance relèvent de la compétence du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - Internet : mediation-assurance.org)

Vous avez la possibilité d'engager une action judiciaire à tout moment.

Comment souscrire ou en savoir plus ?

Contactez votre conseiller personnel

Appelez Ma banque par téléphone au **0 810 246 810** Service 0,09 € / appel
+ prix appel

Composez le **+33 810 246 810** depuis l'étranger (coût variable selon opérateurs)

Du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 9h à 17h30.

Pour les jours fériés, les horaires d'ouverture sont de 9h30 à 17h30. Sauf exception, les jours fériés qui tombent en semaine (lundi à samedi) sont travaillés, mis à part le 1^{er} mai et le 25 décembre.

Connectez-vous sur www.hsbc.fr

Une question sur l'un de nos produits ou services ?

 [@HSBC_FR](#) |  [HSBC France](#) |  [HSBC](#) |  [SBC France](#)

Publié par HSBC France

10/2020

HSBC France

Société Anonyme au capital de 491 155 980 euros - SIREN 775 670 284 RCS Paris

103, avenue des Champs-Élysées - 75008 Paris

Banque et intermédiaire en assurance immatriculé auprès de l'ORIAS

(Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance www.orias.fr) sous le n° 07 005 894.

HSBC Assurances Vie (France)

Société Anonyme au capital de 115 000 000 euros - SIREN 338 075 062 RCS Paris

Adresse postale : 75419 Paris Cedex 08 - Siège social : 15, rue Vernet - 75008 Paris

Entreprise régie par le Code des Assurances.

Réf. : 19.100.04 - Crédit photo : Getty Images