



FORFAIT DE COMPTE NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

INFORMATIONS COMMERCIALES VALABLES AU 1^{ER} AVRIL 2021

1. L'Essentiel

> La Convention « Forfait de Compte » ci-après « La Convention », établie conformément à l'article L.312-1-3 et R.312-4-3 du Code monétaire et financier.

2. Conditions de Souscription

Éligibilité

La Convention est 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.

> La Convention ne s'applique pas aux personnes physiques, domiciliées en France ou résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne ou de nationalité française résidant hors de France, dépourvues d'un compte de dépôt, qui se sont vues refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi. Celles-ci peuvent demander à la Banque de France de désigner un établissement qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. En pareille situation, la Banque propose une autre convention adaptée aux exigences légales et réglementaires.

> Le mineur non émancipé de moins de 16 ans n'a pas accès à la Convention.

Modalités de souscription de la Convention

Situation des Clients déjà titulaires d'un compte de dépôt sur les livres de BNP Paribas :

> Pour pouvoir bénéficier de la Convention, le Client qui détenait un compte régi par une convention Esprit Libre, devra procéder à sa résiliation, qui prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation, le paiement de l'abonnement mensuel restant dû. Si le Client détenait un compte régi par la convention Bienvenue, la signature de la Convention a pour effet de résilier avec effet immédiat la convention Bienvenue, le compte ouvert sur les livres de la Banque étant maintenu.

> La résiliation de l'ancienne convention de compte, qui est un préalable obligatoire pour pouvoir bénéficier de la présente Convention, ne donne lieu à aucune perception de frais.

Situation des nouveaux Clients :

> Conformément à la réglementation, les personnes remplissant l'un des critères de la situation de fragilité financière au sens de l'article L.312-1-3, du Code monétaire et financier se voient proposer par écrit dès l'entrée en relation avec la Banque l'offre spécifique « Forfait de Compte ».

> Toute nouvelle entrée en relation prendra effet à compter de la signature de la Convention par la Banque et le Client à l'agence qui tient le compte.

Dispositions générales :

> La Banque fournit au Client le texte de la Convention préalablement à sa souscription et, à tout moment de la relation contractuelle, sur simple demande du Client, sur support papier ou sur support durable.

> La Convention peut être souscrite en agence à la suite ou non d'un démarchage, ou dans le cadre d'une vente à distance, utilisant exclu-

sivement une ou plusieurs technique(s) de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Convention. Le canal de vente à distance est accessible uniquement aux Clients déjà titulaires d'un compte de dépôt sur les livres de BNP Paribas.

> L'acceptation de la Convention est formalisée par la signature du Client.

Droit de rétractation

> Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de signature de la Convention sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer par lettre recommandée avec avis de réception (« LRAR »), avant expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation joint à la Convention, à l'adresse indiquée sur ce formulaire après l'avoir rempli, daté et signé. Coût de la rétractation : frais d'envoi de la LRAR (tarif postal en vigueur).

Commencement d'exécution

La Convention prendra effet dès sa conclusion, sans toutefois que le Client renonce pour autant à son droit de rétractation qui reste acquis. En tout état de cause, toute opération effectuée sur le Compte à l'initiative du Client vaudra accord de sa part sur le commencement d'exécution de la Convention.

Portée et incidences de la rétractation

> L'exercice du droit de rétractation sur la Convention emportera résiliation de cette Convention dans toutes ses composantes.

> En cas de rétractation, le Client doit restituer s'il y a lieu à la Banque toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de sa notification de rétractation. La Banque devra procéder de même au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de cette notification.

3. Caractéristiques et fonctionnement

3.1 Les produits et services du Forfait de compte :

- > Le « Forfait de compte » comporte les services suivants :
 - 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 la Banque qui tient le compte ;
 - quatre virements unitaires SEPA par mois, dont au moins un virement permanent, émis avec Relevé d'Identité Bancaire (« RIB ») depuis l'agence de la Banque qui tient le Compte (communication du BIC et de l'IBAN) ;
 - les paiements par prélèvement SEPA et par titre interbancaire de paiement SEPA en nombre illimité ;
 - deux formules de chèques de banque par mois (le nombre de chèques non demandé dans le mois ne peut être reporté sur les mois suivants) ;
 - un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) permettant : la consultation du compte à distance via le site Internet « mabanque.bnpparibas » ou l'application mobile « Mes Comptes » ou uniquement de son



FORFAIT DE COMPTE

NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

INFORMATIONS COMMERCIALES VALABLES AU 1^{ER} AVRIL 2021

solde par le biais de la Carte Visa Electron sur un GAB du Réseau BNP Paribas ; ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;

- la possibilité d'effectuer à distance des virements SEPA, via le Site Internet « mabanque.bnpparibas » ou l'application mobile « Mes Comptes » ;
- un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : la Banque adressera gratuitement une alerte SMS sur le téléphone mobile du Client lorsqu'elle constatera que le solde du compte du Client risque de rendre le compte débiteur (un SMS par 7 jours glissants avec un maximum de 4 SMS par mois) ;
- la délivrance à la demande de RIB ;
- la possibilité d'effectuer un changement d'adresse par an ;
- un plafonnement spécifique des commissions d'intervention, tel que prévu par la réglementation et indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers ;
- un plafonnement spécifique des commissions de rejets de prélèvements, tel qu'indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers.

Aucuns frais ou commission ne seront perçus en cas de rejet d'un avis de prélèvement postérieur à la notification de la recevabilité du dossier de surendettement du Client.

> L'Offre « Forfait de compte » ne permet pas au Client de bénéficier de la délivrance de chéquier par la Banque.

> Le Client bénéficie d'un compte de dépôt dans le cadre de la Convention Forfait de compte. La Banque enregistre les opérations de dépôts et de retraits effectuées sur le compte par le Client ou ses mandataires.

> La Convention Forfait de compte définit également les règles applicables aux dépôts et retraits d'espèces en euros, aux virements émis ou reçus par la Banque, aux prélèvements SEPA en euros, ainsi que les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait de la carte de paiement à autorisation systématique Visa Electron.

3.2 La tarification

> Les commissions, frais, tarifs ou principes de tarification standard applicables à la Convention sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ce Guide est également disponible en agence et sur le Site.

> Information sur certains frais liés aux irrégularités et incidents : Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (y compris avec délai de préavis) : des frais sont perçus chaque fois que la Banque notifie au Client, au moyen d'une lettre d'information que son compte présente un solde débiteur sans autorisation préalable. Dans ce cas, plusieurs lettres pourront être envoyées successivement par la Banque jusqu'à complète régularisation laquelle pourra intervenir à tout moment pour éviter l'envoi d'une nouvelle lettre.

> Commission d'intervention : c'est la somme perçue par l'établissement (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 inexacts, absence ou insuffisance de provision...), dont le montant et le nombre sont plafonnés conformément à la loi et indiqués dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers.

> Information préalable : le Client ou son représentant légal est

informé gratuitement chaque mois par le biais de son relevé de compte ou par document séparé, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à d'éventuels irrégularités et incidents que la Banque entend débiter sur son compte. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

> Toute modification, y compris tarifaire, de la Convention sera fournie sur support papier ou sur tout autre support durable. Le Client en sera informé deux mois avant la date d'application. L'absence de contestation du Client avant la date d'application vaudra acceptation desdites modifications par le Client. Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il pourra résilier sans frais, avant cette date, la Convention.

> Le Client sera tenu de supporter les frais ne dépendant pas de la Banque, liés aux formalités particulières occasionnées par l'ouverture, le fonctionnement ou la clôture du compte applicable, lorsque le Client relève d'un régime de capacité reçu par une législation étrangère.

3.3 Risques particuliers

> La Convention ne présente aucun risque particulier.

4. Durée et conditions de résiliation de la Convention

> La Convention est conclue pour une durée indéterminée, le Client pouvant demander à tout moment sa résiliation, laquelle prendra effet immédiatement. La clôture du Compte entraîne la résiliation de la Convention.

> Le Client (majeur ou mineur émancipé) peut demander, sans frais et à tout moment, par écrit adressé à la Banque la clôture de son compte. S'agissant du compte joint, tous les cotitulaires doivent manifester leur volonté écrite de procéder à sa clôture. Le compte d'un mineur non émancipé âgé de plus de 16 ans est clôturé sur demande du (des) représentant(s) légal(aux) du mineur selon le régime juridique qui lui est applicable. Le compte d'un majeur sous sauvegarde de justice, mandat de protection future, curatelle ou tutelle ou à l'égard de qui une habilitation familiale a été délivrée peut être clôturé, selon les conditions posées par le régime juridique qui lui est applicable.

> La Banque peut, à tout moment, clôturer le compte en fournissant au Client une notification par courrier, au format papier (à l'adresse figurant sur les relevés de compte) ou électronique, ou tout autre moyen similaire si envoi à l'étranger. Sauf comportement gravement répréhensible ou décès du Client, la Banque accorde au Client un délai de préavis de deux mois à compter de la date de fourniture de la lettre notification, que le solde de son compte soit débiteur ou crédeur, et ce afin de permettre au Client de prendre toute disposition utile. L'ouverture d'une procédure de surendettement ne constitue pas un motif de clôture du compte.

> Sauf cas de comportement gravement répréhensible, la Banque assure pendant un délai de 30 jours à compter de la clôture du compte un service de caisse consistant à régler les TIPSEPA et les Téléversements SEPA en circulation ou domiciliations en cours, sous la condition expresse de la constitution par le Client au caisses de la Banque d'une provision suffisante, préalable, disponible et individualisée par opération



FORFAIT DE COMPTE NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

INFORMATIONS COMMERCIALES VALABLES AU 1^{ER} AVRIL 2021

5. Résoudre un litige

> En Premier Recours

> **L'agence.** Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur leur ligne directe ou auprès d'un conseiller en ligne au 3477 (appels non surtaxés), par courrier ou, via le formulaire en ligne accessible sur le site Internet mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou sur l'application mobile « Mes Comptes ».

> **Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas 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 mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou l'application mobile « Mes Comptes ».

> 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, 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. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- soit d'être ne pas avoir obtenu avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients⁽²⁾ ;
- 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.

> **Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF),** doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas⁽³⁾

- soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers - CS151 - 75422 PARIS Cedex 09
- soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr>⁽⁴⁾

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://lemediateur.fbf.fr>⁽⁴⁾ et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

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

- soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02
- soit par voie électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>⁽⁴⁾

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

- soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- soit par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org>⁽⁴⁾

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/>⁽⁴⁾.

6. Langue

La langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français.

7. Loi applicable

La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est la loi française.

8. Choix d'une juridiction

En cas de litige et à défaut de règlement amiable, le tribunal compétent est déterminé selon les règles prévues par les articles 42 et suivants du Code de procédure civile.

9. Garantie des dépôts

En application du Code monétaire et financier, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution.

10. Informations utiles

La Banque est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlée par :

- l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Pour des informations complémentaires sur le sujet, le Client peut s'adresser à : 4 place de Budapest, CS 9245975436, Paris Cedex 09
- La Banque Centrale Européenne (BCE), Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne

Nom, prénom, adresse professionnelle du démarcheur (à compléter le cas échéant).

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS. (2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (3) 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. (4) Coût de connexion selon opérateur.