



SOMMAIRE

PRÉAMBULE	P.1
ARTICLE 1. CONCLUSION DE L'OFFRE	P.2
ARTICLE 2. DÉLAI DE RÉTRACTATION	P.2
ARTICLE 3. COMMENCEMENT D'EXÉCUTION	P.2
ARTICLE 4. NATURE DES RELEVÉS EN LIGNE	P.2
ARTICLE 5. SUBSTITUTION DES RELEVÉS EN LIGNE AUX RELEVÉS SUR SUPPORT PAPIER	P.3
ARTICLE 6. COMPTES ET CONTRATS CONCERNÉS PAR LES RELEVÉS EN LIGNE	P.3
ARTICLE 7. ACCÈS AUX RELEVÉS EN LIGNE	P.3
ARTICLE 8. NOTIFICATIONS ADRESSÉES AU CLIENT	P.4
ARTICLE 9. HISTORIQUE DES RELEVÉS EN LIGNE	P.4
ARTICLE 10. FONCTIONNALITÉS COMPLÉMENTAIRES RÉSERVÉES AUX CLIENTS DÉTENTEURS D'UN CONTRAT SITUATION	P.4
ARTICLE 11. MODIFICATIONS DES CHOIX DU CLIENT	P.4
ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE	P.5
ARTICLE 13. FACTURATION	P.5
ARTICLE 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES	P.5
ARTICLE 15. DONNÉES PERSONNELLES	P.5
ARTICLE 16. RÉSILIATION	P.5
ARTICLE 17. LANGUE	P.6
ARTICLE 18. LOI APPLICABLE	P.6
ARTICLE 19. CHOIX D'UNE JURIDICTION	P.6
ARTICLE 20. RÉSOUDRE UN LITIGE	P.6
ARTICLE 21. AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION	P.7
FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION	P.8

PRÉAMBULE

L'Offre « Relevés en Ligne », ci-après dénommée l' « Offre », définit les conditions dans lesquelles :

- la Banque
- ou Cardif Assurance Vie ou Cardif Retraite (ci-après « l'assureur ») fournit ou met à la disposition du Client ses Relevés en ligne sous forme électronique via son espace personnel sécurisé accessible sur les sites internet mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas (ci-après individuellement ou ensemble le « Site ») et sur l'application mobile Mes Comptes (ci-après l' « Application »).

Dans le cadre des présentes :

- les termes « Relevés en ligne » désignent les relevés de compte, les avis d'exécution et avis d'opérations sur titres, les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie, de retraite et/ou de capitalisation de l'Assureur (ci-après les « Documents d'Assurance ») du Client.
- BNP Paribas et le Client sont respectivement désignés sous les termes génériques la « Banque » ou « BNP Paribas », et le « Client ».
- les différents comptes de dépôt ou d'épargne, comptes-titres, contrats d'assurance vie, de retraite ou de capitalisation Cardif du Client sont désignés par les termes les « comptes » ou les « comptes et/ou contrats ».

L'Offre peut être proposée à la suite ou non d'une sollicitation par la Banque par voie de démarchage :

- soit en face à face,
- soit dans le cadre d'un système de vente à distance utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Offre.

L'Offre peut être proposée par la Banque à tout Client, personne physique, majeur ou mineur émancipé, disposant d'un accès à son espace sécurisé accessible sur le Site et l'Application.



ARTICLE 1. CONCLUSION DE L'OFFRE

L'Offre peut être souscrite :

soit sur un support papier : après avoir défini avec le Client les catégories de relevés que celui-ci souhaite recevoir sous forme électronique, le Conseiller lui remet un exemplaire de l'Offre. La signature manuscrite par le Client des Conditions Particulières vaut acceptation et conclusion du contrat ;

soit par voie électronique :

a) sur le Site : après s'être identifié avec ses codes de reconnaissance (numéro Client à 10 chiffres et code secret à 6 chiffres) et après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales, le Client le valide par un premier clic. Il accède ensuite au formulaire qui lui permet de sélectionner les catégories de relevés qu'il souhaite recevoir sous forme électronique. Cette sélection faite, le Client visualise le récapitulatif de sa demande, afin d'en vérifier les caractéristiques. Sauf à revenir sur ses choix, le Client confirme son accord par un second clic et manifeste ainsi son accord à l'Offre valant conclusion de l'Offre. L'enregistrement de la souscription du Client aux Relevés en Ligne est confirmé par la Banque dans l'espace sécurisé du Site, par le biais d'un accusé de réception dans lequel figure le numéro d'enregistrement de sa souscription. Parallèlement, un message d'ouverture est mis à disposition au Client dans sa Messagerie Client du Site.

b) sur l'Application : après s'être identifié avec ses codes de reconnaissance (numéro Client à 10 chiffres et code secret à 6 chiffres), il accède depuis l'onglet Paramètres, aux « Relevés en Ligne ». Le Client choisit ensuite les catégories de relevés qu'il souhaite recevoir sous forme électronique puis accède au récapitulatif. Après lecture et acceptation des présentes Conditions Générales, le Client confirme son choix par un clic. Il manifeste ainsi son accord valant conclusion de l'Offre. L'enregistrement de la souscription aux Relevés en Ligne est confirmé par la Banque par le biais d'un message confirmant la souscription, mis à disposition dans sa Messagerie Client accessible sur le Site.

soit par l'intermédiaire du Centre de Relations Clients : lors de son entretien téléphonique avec le Conseiller Clientèle à Distance, le Client choisit les catégories de relevés de compte qu'il souhaite recevoir sous forme électronique. Le Contrat est réputé conclu à compter de la confirmation de l'accord du Client qui, en confirmant oralement ses choix, manifeste son acceptation à l'Offre. Le récapitulatif de ses choix et les Conditions Générales de l'Offre seront envoyés par courrier au Client.

ARTICLE 2. DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la réception des informations et conditions contractuelles de l'Offre dans le cadre d'une souscription par téléphone, et à compter de la date de conclusion du Contrat dans les autres cas, sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit en aviser la Banque par écrit, notamment il peut renvoyer par lettre recommandée avec avis de réception à son agence BNP Paribas, le formulaire de rétractation joint à l'Offre, après l'avoir rempli, daté et signé.

Coût de la rétractation : frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur).

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

ARTICLE 3. COMMENCEMENT D'EXÉCUTION

Avec l'accord du Client, le contrat commence à être exécuté immédiatement, sans que le Client ne puisse renoncer à son droit de rétractation.

ARTICLE 4. NATURE DES RELÈVES EN LIGNE

Les Relevés en Ligne sont regroupés dans quatre catégories :

1. Relevés des comptes de dépôt/Relevés des comptes d'épargne/Synthèses :

Les relevés des comptes de dépôt comprennent :

- a) d'une part, les relevés de compte du Client titulaire d'une convention de compte de dépôt. Sont substitués à ces relevés « standard », le relevé de compte de dépôt et le relevé d'évolution du compte de dépôt lorsque le Client détient Situation,
- b) d'autre part, le récapitulatif annuel des frais bancaires.

Les relevés des comptes d'épargne regroupent les relevés de compte du Client titulaire d'un Plan Épargne Logement (PEL), d'un Compte Épargne Logement (CEL), d'un Livret d'Épargne Populaire (LEP), d'un Compte Épargne, d'un Plan d'Épargne Populaire (PEP), d'un Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), d'un Livret Jeune, d'un Compte WEEZBEE et/ou d'un Livret A. Est substitué à l'ensemble de ces relevés «standard», le relevé des comptes d'épargne lorsque le Client détient Situation.

Les Synthèses regroupent les relevés de synthèse du contrat Situation : synthèse de l'épargne et du crédit (= Situation Formule 1 ou sans l'option Reflets), relevé patrimonial et relevé des revenus encaissés et des produits d'opérations sur instruments financiers (= Situation option Reflets).

2. Relevés des Comptes Titres : cette catégorie comprend les relevés fournis au Client titulaire d'un Compte d'Instruments Financiers et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions PME ETI, ou ceux du contrat Situation option Reflets qui leur sont substitués.

Cette catégorie comprend également :

- le relevé de droits de garde et le relevé de coupons lorsque le Client détient Situation option Reflets.
- Le compte rendu de gestion lorsque le Client détient une gestion financière titres au sein d'une convention Banque Privée.



3. Avis d'Exécution (ou Avis d'Opéré) et Avis d'Opérations sur Titres : cette catégorie comprend les avis d'exécution fournis par la Banque au Client après chaque opération exécutée sur les instruments financiers et, les avis d'Opérations sur Titres (OST) regroupant les avis d'annonces limitativement décrits ci-après.

Les avis d'annonces correspondent aux avis transmis par la Banque au Client pour l'informer de la présence d'une OST conditionnelle sur son compte titres (exceptés les comptes en gestion sous mandat), et pour laquelle une réponse de sa part est attendue, sous réserve que la Banque ait été informée de l'OST dans les délais lui permettant d'en aviser le Client.

Sont concernés les avis d'annonces suivants de la Bourse Euronext (Paris, Amsterdam, Bruxelles) : réinvestissement de dividendes, bons de souscription, conversion, émission, offre publique de rachat et augmentation de capital (si aucune option n'est à remplir de façon manuelle).

4. Documents d'Assurance : Cette catégorie comprend les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie, de retraite et de capitalisation de l'Assureur qui regroupent notamment l'attestation d'adhésion, l'information annuelle, l'Information Fiscale Unique (IFU) de Cardif Assurance Vie et/ou de Cardif Retraite, l'attestation de versements Loi Madelin, la convocation UFEP, les avenants aux conditions générales, les documents et informations liées aux opérations de rachats partiels ou totaux, de sorties en capital, de déblocages anticipés, de versements réguliers ou complémentaires, de renonciation, de modifications de bénéficiaires, d'avances, d'arbitrages, de changement de formule ou de produit. Cette catégorie comprend également le compte rendu de gestion lorsque le Client détient une gestion financière assurance-vie au sein d'une convention Banque Privée.

ARTICLE 5. SUBSTITUTION DES RELÈVES EN LIGNE AUX RELÈVES SUR SUPPORT PAPIER

Le Client définit les catégories de Relevés en Ligne (avis d'exécution et avis d'opérations sur titres, relevés des comptes de dépôt/relevés des comptes d'épargne/synthèses, et/ou relevés des Comptes Titres et Documents d'Assurance) qu'il souhaite recevoir sous forme électronique.

Ces Relevés en Ligne seront établis sous format PDF.

Ces Relevés en Ligne se substitueront aux relevés qui lui étaient adressés sur support papier, selon la même périodicité que celle prévue dans le cadre :

- des relevés sur support papier qui lui sont adressés gratuitement par la Banque, ou
- des documents et informations sur support papier liés aux contrats d'assurance vie, de retraite et/ou de capitalisation envoyés par l'Assureur.

La première mise à disposition des Relevés en Ligne s'effectuera à la date habituelle d'envoi du prochain relevé, à condition que la souscription de l'Offre soit intervenue deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du compte concerné ou la date d'envoi d'un Document d'Assurance concerné. Dans le cas contraire, la première mise à disposition des Relevés en Ligne sera décalée à la date d'arrêt de compte suivante ou à la date d'envoi du Document d'Assurance l'Assureur suivant.

Les premiers avis d'exécution sous forme électronique seront ceux correspondant aux ordres de bourse exécutés deux (2) jours ouvrés à compter de la souscription de l'Offre.

Les premiers avis d'opérations sur titres sous forme électronique seront ceux correspondant aux avis d'annonces et aux avis de résultats transmis par la Banque deux (2) jours ouvrés à compter de la souscription de l'Offre.

Toutefois, si le Client le souhaite, un ou plusieurs relevés sur support papier pourra(pourront) lui être adressé(s) sur simple demande de sa part, moyennant une tarification figurant dans le Guide des Conditions et tarifs de BNP Paribas disponible en agence et sur le site mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas.

ARTICLE 6. COMPTES ET CONTRATS CONCERNÉS PAR LES RELÈVES EN LIGNE

1. Les Relevés en Ligne concernent tant le/les compte(s) ouvert(s) et/ou le/les contrat(s) souscrit(s) au jour de la souscription de l'Offre, que celui(ceux) qui sera(seront) ouvert(s) et/ou souscrit(s) ultérieurement, dès lors que les comptes et/ou contrats considérés entrent dans une des catégories pour laquelle le Client a choisi de recevoir des Relevés en Ligne.

2. Les contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation de l'Assureur en co-adhésion ne sont pas concernés.

3. Compte(s) joint(s) ouvert(s) aux noms de deux titulaires : la souscription de l'Offre par l'un des co-titulaires d'un compte joint entraînera la substitution du relevé sur support papier par le relevé sous forme électronique pour l'ensemble des co-titulaires de ce compte joint. Il est donc conseillé aux co-titulaires de s'accorder sur le type de relevé qu'ils souhaitent recevoir avant toute souscription de l'Offre.

4. Compte(s) des mineurs : les comptes ou contrats des mineurs non émancipés pourront faire l'objet de Relevés en Ligne (en lieu et place des relevés sur support papier) à la demande des représentants légaux.

Les représentants légaux conserveront uniquement l'accès aux Relevés en Ligne adressés par la Banque et/ou de l'Assureur avant la date de passage à la majorité du titulaire du compte.



ARTICLE 7. ACCÈS AUX RELÈVES EN LIGNE

Les Relevés en Ligne sont accessibles sur l'espace personnel sécurisé du Client du Site ou de l'Application.

Le Client peut consulter ses différents Relevés en Ligne par catégorie de relevés, par type de comptes ou contrats, par numéro de comptes ou encore par date de relevés. Il peut télécharger et/ou procéder à l'impression d'un ou de plusieurs Relevés en Ligne.

ARTICLE 8. NOTIFICATIONS ADRESSÉES AU CLIENT

Le Client sera informé par email ou à défaut, par SMS de la mise à disposition d'un ou de plusieurs Relevés en Ligne dans son espace personnel sécurisé sur le Site ou de l'Application.

Concernant les Documents d'Assurance, le Client sera informé par l'Assureur par email, ou à défaut par courrier papier, de la disponibilité d'un nouveau document ou information dans son espace personnel sécurisé sur le Site ou sur l'Application. En cas de changement d'adresse électronique ou de numéro de téléphone mobile, le Client s'engage à en informer au plus tôt la Banque pour lui permettre de l'informer de la mise à disposition des Relevés en ligne.

Une adresse électronique ou un numéro de téléphone est obligatoire pour permettre à la Banque de satisfaire à ses obligations d'information. À défaut, le contrat sera résilié dans les conditions énoncées à l'article 16 « Résiliation » des présentes Conditions générales.

ARTICLE 9. HISTORIQUE DES RELÈVES EN LIGNE

Chaque Relevé en Ligne sera accessible dans l'espace sécurisé et personnel sur le Site ou sur l'Application pendant dix (10) ans à compter de la date de leur mise à disposition sur cet espace, même dans l'hypothèse où le Client décide de revenir aux relevés sur support papier. Durant cette période de dix (10) ans, le Client sera libre de consulter, d'imprimer et/ou de télécharger ses Relevés en Ligne, sauf dans l'hypothèse où les Services en Ligne seraient inaccessibles ou auraient été résiliés.

À l'issue des dix (10) ans, la Banque procédera à la suppression des Relevés en Ligne.

Préalablement à cette suppression, il appartient au Client de procéder à la sauvegarde des Relevés en Ligne.

Dans le cas où le Client n'aurait plus d'accès à son espace sécurisé et personnel en ligne, notamment en cas de résiliation de cet accès, avant l'expiration de cette période de 10 ans, lorsqu'il en fait la demande expresse, la Banque lui adressera ou remettra un exemplaire d'un ou de plusieurs relevés (dans la limite d'un relevé papier par période d'arrêté du compte afférent) à l'exception des Documents et informations de l'Assureur.

Par dérogation aux stipulations qui précèdent dans le présent article, l'ensemble des Documents d'Assurance sera disponible pendant toute la durée de vie du ou des contrats du Client, et jusqu'à cinq (5) ans après leur clôture. Cardif est responsable de la conservation de ces documents. Durant cette période, le Client sera libre de consulter, d'imprimer et/ou de télécharger ses Relevés en Ligne, sauf dans l'hypothèse où les Services en Ligne auraient été résiliés. À l'issue des cinq (5) ans après la clôture du ou des contrats du Client, ces Documents ne seront plus mis à disposition dans l'espace personnel sécurisé du Client sur le Site ou sur l'Application.

Préalablement, il appartiendra au Client de procéder à la sauvegarde des Documents d'Assurance.

ARTICLE 10. FONCTIONNALITÉS COMPLÉMENTAIRES RÉSERVÉES AUX CLIENTS DÉTENTEURS D'UN CONTRAT SITUATION

Sur son compte de dépôt ou, en cas de pluralité de comptes, sur le compte de dépôt de son choix, le Client accède directement à l'historique de ses opérations réalisées sur les trente-cinq (35) derniers jours par défaut.

Le Client dispose de fonctionnalités spécifiques sur ce compte, qui sont les suivantes :

- Possibilité d'effectuer un tri des opérations visualisées sur l'écran (tri par date, par nature d'opération...).
- Possibilité de pointer et/ou d'ajouter un commentaire (30 caractères maximum) pour chaque opération visualisée sur l'écran. Le Client note que les commentaires qu'il fera figurer, ne doivent pas contenir de données sensibles ou des propos susceptibles de gêner la Banque. Dans le cas contraire, la Banque se réserve la possibilité de les effacer, ce que le Client accepte.
- Mise à disposition d'un moteur de recherche multicritères permettant d'effectuer une sélection des opérations réalisées sur le compte durant les douze (12) derniers mois, étant précisé qu'il ne pourra s'agir que des opérations ayant été préalablement récapitulées sur les Relevés en Ligne.

En cas de résiliation de Situation, le Client ne pourra plus bénéficier de ces fonctionnalités complémentaires.

ARTICLE 11. MODIFICATIONS DES CHOIX DU CLIENT

Le Client peut à tout moment modifier le choix des catégories de Relevés en Ligne faisant l'objet de l'Offre.

Cette modification peut être effectuée soit en agence, soit sur l'espace sécurisé du Site ou de l'Application, soit par l'intermédiaire du Centre de Relations Client.

Un nouveau récapitulatif des comptes ou des catégories de relevés faisant l'objet de l'Offre sera remis au Client (en cas de modification en agence ou par l'intermédiaire du Centre de Relations Client) ou pourra être imprimé par ses soins sur le Site (en cas de modification en ligne).

Les modifications seront prises en considération pour le(s) prochain(s) relevé(s) concerné(s) à condition que la modification soit intervenue deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêté du(des) compte(s) concerné(s) ou la date d'envoi du Document de l'Assureur concerné. Dans le cas contraire, la modification sera prise en considération à la date d'arrêté de compte suivante ou à la date d'envoi du Document d'Assurance suivante.



Lorsque la modification concerne les avis d'exécution, elle sera prise en considération pour les avis d'exécution correspondant aux ordres de bourse passés deux (2) jours ouvrés à compter de la date de la modification.

Lorsque les modifications concernent les avis d'exécution et/ou les avis d'opérations sur titres, elles seront prises en considération pour les prochains avis d'exécution et/ou d'opérations sur titres deux (2) jours ouvrés à compter de la date de la modification.

Il est précisé que sauf à résilier le contrat, le Client devra conserver au moins une catégorie de relevés qu'il souhaite recevoir sous forme électronique.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer, dans les meilleures conditions possibles, l'accès aux Relevés en Ligne, ainsi que la bonne exécution des modifications du Client quant au choix des catégories de Relevés en Ligne.

La Banque n'est pas responsable d'un défaut ou d'un mauvais accès aux Relevés en Ligne par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence, ou bien de dysfonctionnements dont elle n'a pas la maîtrise, tel qu'une défaillance du réseau de télécommunications.

En l'absence d'information de la part du Client, la Banque ne saurait être tenue responsable d'un accès aux Relevés en Ligne par un tiers, suite à une usurpation des codes de reconnaissance du Client. Dans cette hypothèse, en cas de demande de blocage par le Client des Services en Ligne et jusqu'à délivrance par la Banque de nouveaux codes de reconnaissance au Client, l'accès aux Relevés en Ligne sera provisoirement suspendu.

ARTICLE 13. FACTURATION

L'accès aux Relevés en Ligne de la Banque est gratuit.

Toutefois, le Client sera directement facturé du coût de la connexion à internet, dans les conditions appliquées par son fournisseur d'accès, suivant les tarifs en vigueur à la date de la connexion.

ARTICLE 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les services proposés dans le cadre de l'Offre, notamment par l'ajout de nouveaux services, alertes, de nouveaux comptes éligibles, ou en lui substituant un service équivalent.

Dans ce cas et pour toute modification liée à la durée ou aux caractéristiques du service, objet de l'Offre, sera portée à la connaissance du Client un (1) mois avant la date d'application de la modification sur support papier ou tout autre support durable (notamment par le biais de son relevé de compte ou par un message mis à sa disposition dans sa Messagerie Client du Site, les nouvelles Conditions générales seront alors mises à disposition sur le Site). L'absence de contestation du Client avant la date d'application de la modification vaut acceptation de sa part. Le Client a la possibilité de refuser la modification proposée en résiliant la présente Offre sans frais avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

Les autres modifications, et en particulier, celles liées aux conditions tarifaires, sont communiquées par écrit au Client deux (2) mois avant la date d'application de la modification sur support papier ou tout autre support durable. L'absence de contestation du Client avant la date d'application de la modification vaut acceptation de sa part. Le Client a la possibilité de refuser la modification proposée en résiliant le contrat sans frais avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

Nonobstant l'ensemble de ce qui précède, toute mesure législative, réglementaire ou administrative qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des présentes Conditions Générales sera applicable, sans préavis, dès son entrée en vigueur.

ARTICLE 15. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont traitées par la Banque, responsable de traitement, sur le fondement principal de l'exécution du contrat aux fins de souscription et d'exécution de l'Offre « Relevés en ligne », de gestion interne de la Banque et aux fins de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires. Ces données sont obligatoires. À défaut, l'Offre ne pourra pas être souscrite et/ou exécutée correctement. Afin d'accomplir les finalités précitées, ces données personnelles peuvent être communiquées aux prestataires de services et sous-traitants pour l'exécution de travaux effectués pour le compte de la Banque dans le cadre de la présente Offre.

Le cas échéant, elles pourront être communiquées à l'Assureur pour lui permettre, en tant que responsable de traitement, de respecter son obligation légale de notification de la remise de certains documents au Client ou de l'informer de la disponibilité de documents relatifs aux contrats que ce dernier aurait conclus avec ce partenaire. Les informations relatives aux traitements de ces données personnelles par l'Assureur et l'exercice des droits du client sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles de BNP Paribas Cardif disponible à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>.

Pour des informations complémentaires sur les traitements de données par la Banque et sur l'exercice des droits du Client sur ces données, ce dernier peut se référer à la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est disponible en Agence et sur le site internet mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas.



ARTICLE 16. RÉSILIATION

L'Offre acceptée, le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut procéder à sa résiliation à tout moment, moyennant un préavis de trente (30) jours par notification écrite adressée à l'autre partie. La notification devra être adressée pour ce qui concerne le Client à son agence BNP Paribas. Le Client pourra continuer à accéder à l'historique de ses Relevés en Ligne, conservés par la Banque pendant une période de dix (10) ans à compter de leur mise à disposition, étant précisé que l'ensemble des Documents d'Assurance sera conservé et disponible pendant toute la durée de vie du ou des contrats d'assurance vie, de retraite ou de capitalisation du Client et pendant cinq (5) ans après leur clôture, même en cas de résiliation de la présente Offre.

La résiliation de son accès à son espace sécurisé en ligne entraînera de plein droit celle de la présente Offre.

Dans cette hypothèse, la Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne pourra plus consulter ses Relevés en Ligne sur le Site ou sur l'Application. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ses Relevés en Ligne avant la résiliation effective de son accès à son espace sécurisé en ligne.

Toutefois, lorsque le Client en fait la demande expresse pendant la durée de disponibilité visée à l'article « Historique des relevés en ligne », la Banque ou l'Assureur lui adresse ou remet un exemplaire d'un ou de plusieurs relevés (dans la limite d'un relevé papier par période d'arrêt du compte afférent).

À défaut d'adresse électronique ou de numéro de téléphone mobile, permettant à la Banque de satisfaire à ses obligations énoncées à l'article « Notifications adressées au Client », le contrat sera résilié de plein droit et le Client recevra à nouveau ses Relevés au format papier selon les modalités décrites ci-après. Le Client en sera préalablement informé par tout moyen, par exemple, par une information dans sa Messagerie Client.

En outre, la désactivation par le Client des Relevés en Ligne, via le Site ou l'Application, a pour effet de résilier sans préavis le contrat à l'initiative du Client.

À compter de la résiliation du contrat, le Client recevra de nouveau ses relevés sur support papier. Le premier envoi de relevé sur support papier s'effectuera à la date habituelle d'envoi du prochain relevé, ou à la date habituelle d'envoi du prochain Document d'Assurance, à la condition que la résiliation de l'Offre soit intervenue deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du compte concerné. Dans le cas contraire, la première mise à disposition du relevé sur support papier sera décalée à la date d'arrêt de compte suivante, ou à la date d'envoi du Document d'Assurance suivante.

ARTICLE 17. LANGUE

La langue utilisée durant la relation précontractuelle ainsi que la langue du contrat est le français.

D'un commun accord avec la Banque, le Client choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

ARTICLE 18. LOI APPLICABLE

La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française.

ARTICLE 19. CHOIX D'UNE JURIDICTION

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux français et conformément aux dispositions des articles 42 et suivants du Nouveau Code de procédure civile.

ARTICLE 20. 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 ou au 3273 pour les clients en Banque Privée (appels non surtaxés), par courrier, via le formulaire en ligne accessible sur le site internet mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.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 contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence, sur le site internet mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas⁽¹⁾, ou sur l'application mobile « Mes Comptes ».

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, la réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

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 en désaccord 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.

(1) Coût de fourniture d'accès à internet.



- **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 : <http://lemediateur.fbf.fr/>⁽¹⁾.

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/>⁽¹⁾ et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

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

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

– soit par voie postale :

Le Médiateur
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

– soit par voie électronique : <https://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/>⁽¹⁾

- **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/>⁽¹⁾

Pour tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne, le Client peut aussi déposer une réclamation par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>⁽¹⁾

ARTICLE 21. AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

La Banque est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, pour des informations complémentaires sur le sujet, le Client peut s'adresser à :

ACPR
4 place de Budapest
CS 92459
75436 Paris Cedex 09

(1) Coût de fourniture d'accès à internet.

(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.



FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION
(prévu par l'article L. 341-16 du Code monétaire et financier)

Formulaire à renvoyer au plus tard 14 jours à compter de la conclusion de l'Offre (en agence) / de la réception des conditions contractuelles de l'Offre (à distance), par lettre recommandée avec avis de réception, à BNP Paribas :

.....
(Préciser l'adresse de l'agence gestionnaire de vos comptes)

Offre « Relevés en Ligne »

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée, lisiblement et parfaitement remplie, avant l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article L.341-16 du Code Monétaire et Financier et par l'article L.121-29 du Code de la Consommation rappelé au paragraphe « Délai de rétractation » des Conditions Générales de l'Offre.

Je soussigné ⁽¹⁾

déclare renoncer à l'Offre « Relevés en Ligne » que j'avais conclu le avec BNP Paribas, dont le siège social est 16 boulevard des Italiens, Paris 9^e.

Fait à Le

Signature du client :

(1) Nom et prénom du titulaire de l'Offre « Relevés en Ligne », objet de la rétractation.