



## CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT ESPRIT LIBRE DÉCOUVERTE CONDITIONS GÉNÉRALES

### SOMMAIRE

<b>TITRE I – LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION</b>	<b>P 2</b>	I – CHAMP D'APPLICATION DE LA CONVENTION	P 32
<b>TITRE II – LA TENUE DU COMPTE DE DÉPÔT</b>	<b>P 2</b>	II – OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION	P 32
I – LES CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE	P 2	III – DURÉE ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION CLÔTURE DU COMPTE	P 32
II – LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE	P 2	IV – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION	P 33
III – LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT FONCTIONNANT SUR LE COMPTE	P 3	V – RÉSOUDRE UN LITIGE	P 33
IV – L'INDISPONIBILITÉ DES ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE	P 6	VI – GARANTIE DES DÉPÔTS	P 34
V – LES SERVICES EN LIGNE	P 6	VII – DONNÉES PERSONNELLES	P 34
VI – LES ASSURANCES	P 11	VIII – SECRET BANCAIRE	P 34
VII – LE TRANSFERT DE COMPTE	P 31	IX – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE	P 34
VIII – LE SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS	P 31	X – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE	P 34
IX – LES CONDITIONS TARIFAIRES	P 32	XI – DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS DU CLIENT	P 35
<b>TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>P 32</b>	<b>ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS</b>	<b>P 36</b>

La Convention de compte Esprit Libre Découverte, établie en vertu de l'article L.312-1-1 du Code monétaire et financier (la « Convention »), est constituée des présentes conditions générales, de conditions particulières, d'une annexe « conditions de fonctionnement des cartes » (le « Contrat Carte »), d'une annexe « garantie des dépôts », ainsi que d'un Guide des conditions et tarifs pour les particuliers remis à la signature de la Convention, disponible également en agence et sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) (le « Site »), lequel s'applique à l'ensemble des frais, commissions, tarifs et autres coûts perçus au titre de la Convention. BNP Paribas est désigné dans la présente Convention sous les termes génériques de « Banque » ou « BNP Paribas ». Le terme « Client » vise le mineur qui agit dans les limites et conditions prévues par la Convention et la loi, ou son représentant légal qui le représente dans tous les autres cas. Ce terme « Représentant légal » désigne l'un des représentants légaux seul ou les deux agissant conjointement, lorsque cela est nécessaire.

La Convention, valant offre, organise la gestion du compte de dépôt à vue en euros ouvert au nom de tout Client, personne physique mineure non émancipée âgée d'au moins 16 ans, n'agissant pas pour ses besoins professionnels, sur les livres de BNP Paribas, société anonyme, dont le siège social est à PARIS (75009), 16, bd des Italiens, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449 et l'identifiant CE FR 76662042449, agréée en qualité d'établissement de crédit et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (pour des informations complémentaires, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09); la liste des prestataires de services de paiement agréés est également disponible sur le site internet du REGAFI), sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE ») et immatriculée à l'ORIAS n° 07 022735).

Lorsque la personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels est domiciliée en France ou de nationalité française résidant hors de France ou lorsque la personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels réside légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne, qu'elle est dépourvue d'un compte de dépôt individuel en France (ou si celui-ci est en cours de résiliation par l'établissement) et s'est vu refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, elle peut 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. Dans le cas où la Banque serait désignée comme établissement teneur de compte dans le cadre de cette procédure, celle-ci proposerait une autre convention adaptée aux exigences légales et réglementaires.

# TITRE I – LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION

## 1. Préambule

Tout Client peut souscrire par acte séparé chacun des produits et services figurant dans la Convention, à des conditions tarifaires spécifiques figurant dans le Guide des conditions et tarifs.

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 tout autre support durable.

La Convention peut être souscrite à la suite ou non d'une sollicitation par la Banque par voie de démarchage, en agence ou dans le cadre d'une vente à distance, utilisant exclusivement une ou plusieurs technique(s) de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Convention.

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

Si le Client est déjà titulaire d'un ou plusieurs compte(s), les accords préexistants concernant les produits et services dont le Client bénéficie déjà dans le cadre de la gestion de ses comptes sont maintenus.

> **Délai de rétractation** : Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la Convention (ou, si elle est postérieure, de la date de réception des informations précontractuelles et des conditions contractuelles par le client), sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit communiquer à la Banque sa volonté de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, sur support papier ou sur un autre support durable (ex. : par courrier postal à l'adresse indiquée sur le formulaire de rétractation joint à la Convention, ou via la Messagerie Client disponible sur le Site ou sur l'application « Mes Comptes » ...), avant expiration du délai de 14 jours. S'il le souhaite, le Client peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint à la Convention, et le renvoyer à l'adresse indiquée sur celui-ci. Coût de la rétractation : gratuit, sauf éventuels frais d'envoi postaux.

> **Commencement d'exécution** : Le Client peut demander l'exécution immédiate de la Convention pendant le délai de rétractation sans toutefois renoncer à son droit de rétractation qui reste acquis. Sauf accord du Représentant légal du Client, la Convention ne peut commencer à être exécutée qu'à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

> **Portée et incidences de la rétractation** : L'exercice du droit de rétractation sur la formule Esprit Libre ou sur la carte entraînera la résiliation de la Convention dans toutes ses composantes. L'exercice du droit de rétractation sur une ou plusieurs options souscrites dans le cadre de la Convention, conduira au maintien de la Convention sans la ou les options, objets de la rétractation. Selon les options objets de la rétractation, cette rétractation pourra le cas échéant avoir une incidence sur le montant de l'abonnement mensuel et donner lieu, éventuellement, à la conclusion d'un avenant à la Convention.

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 la notification de sa rétractation à la Banque. De son côté, la Banque devra restituer au Client toutes les sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de la notification de la rétractation du Client.

## 2. Abonnement initial

La souscription à la Convention donne lieu au paiement d'une cotisation mensuelle à l'offre groupée de services, appelée également « abonnement mensuel ».

Esprit Libre Découverte est ouvert au seul nom du Client par son Représentant légal et permet au Client de disposer d'un compte destiné à servir de support à l'utilisation de ses moyens de paiement qui lui ont éventuellement été délivrés ou qui lui seraient délivrés par la suite.

Le montant de l'abonnement, qui figure dans le Guide des conditions et tarifs, est perçu à terme échu, entre le 1er et le 5e jour du mois suivant la date de commencement d'exécution de la Convention. Le montant de l'abonnement du premier mois est calculé au prorata du service fourni.

La date anniversaire initiale de la Convention correspond au dernier jour du mois de la souscription. En cas de révision du montant de l'abonnement, celle-ci interviendra à la date anniversaire, moyennant une information préalable et écrite de la Banque dans les conditions prévues au chapitre IX du Titre II des présentes.

Si le Client bénéficie, avant sa souscription à la Convention, de l'un des produits ou services qu'elle contient, leur coût sera intégré dans l'abonnement. Tout règlement effectué à l'avance au titre de ces produits ou services sera remboursé au Client au prorata de la durée restant à courir.

## 3. Modifications apportées à l'abonnement initial

Sur la demande du Représentant légal, l'abonnement peut être modifié à tout moment (souscription ou résiliation de nouveaux produits ou services optionnels). Les modifications souhaitées seront constatées par avenant et prendront effet à la date y figurant.

La date anniversaire de la Convention sera modifiée : elle correspondra au dernier jour du mois mentionné sur le dernier avenant. Le prix appliqué à ce nouvel abonnement sera celui en vigueur au jour de l'avenant. Sa prise d'effet interviendra le dernier jour du mois suivant.

# TITRE II – LA TENUE DU COMPTE DE DÉPÔT

Le compte sera ouvert et tenu conformément à (et sous réserve de) la législation monétaire fiscale ou relative aux embargos, à la lutte contre la corruption, contre le blanchiment ou le financement du terrorisme en France et dans les pays concernés par une transaction.

## CHAPITRE I – LES CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE

Afin de respecter ses obligations réglementaires, la Banque est tenue de vérifier l'identité et le domicile de tout nouveau Client conformément aux mesures prévues par les textes (justificatifs, versement initial et/ou tout autre procédé). Lorsque le Client est salarié ou boursier, il doit présenter le document justifiant sa qualité de salarié ou de boursier (attestation de l'employeur ou de l'organisme payeur de la bourse, etc.). Des justificatifs seront également demandés au Représentant légal du Client. La Banque se réserve la possibilité de demander des justificatifs complémentaires notamment si une législation étrangère régit la situation du Client.

Dans le cadre de la réglementation américaine, la Banque a signé avec le Trésor américain (IRS) un accord par lequel elle devient intermédiaire qualifié (QI) de celui-ci. Cet agrément l'oblige à s'assurer de la fiabilité des informations transmises par ses Clients en matière d'identité et de résidence fiscale, et à leur demander de produire, le cas échéant, certains documents spécifiques.

Dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale, la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act » dite FATCA et la Norme commune d'échange automatique de renseignements en matière fiscale de l'OCDE imposent à la Banque d'effectuer des diligences aux fins d'identifier les résidences fiscales de ses clients et plus spécifiquement d'identifier les US Person en application de la réglementation FATCA. à cet effet, la Banque collecte la documentation requise, notamment un formulaire d'auto-certification et tous justificatifs, informations ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.

## CHAPITRE II – LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 1. Compte individuel

Le compte de dépôt ouvert dans le cadre de la Convention est un compte individuel, permettant au Client de disposer de ses avoirs, sauf cas d'indisponibilité des actifs prévus au chapitre IV du Titre II des présentes, étant précisé que le compte doit fonctionner exclusivement en position créditrice, c'est-à-dire sans

possibilité de découvert autorisé ou de facilité de caisse. La Banque enregistre toutes les opérations de retrait et de dépôt effectuées sur le compte par le Client et/ou son Représentant légal.

Le Client peut faire fonctionner le compte sous sa seule signature s'il y est autorisé par son Représentant légal. Ce dernier est responsable des conséquences pouvant résulter du fonctionnement du compte sous la seule signature du Client.

## 2. Obligations à la charge du Client

Le Client et/ou son Représentant légal s'engage(nt) à fournir sans délai à la Banque toute information, toute modification et tout justificatif, utiles au fonctionnement et à la tenue du compte de sa (leur) propre initiative ou à la demande de la Banque, incluant le changement de coordonnées (email, téléphone ou adresse). Le Client et/ou son Représentant légal s'engage(nt) à surveiller régulièrement le compte, tout manquement pouvant être constitutif d'une négligence de sa(leur) part.

## 3. Retraits et versements d'espèces en euros

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas au moyen de sa carte BNP Paribas, des distributeurs de billets dans la limite du montant hebdomadaire fixé par son Représentant légal et dans les limites définies par la Banque pour les mineurs. Le Client peut également effectuer des retraits en agence comme suit : (i) si l'agence dispose d'un service de caisse : sans chéquier (uniquement en agence tenant le compte) ; ou par chèque (450 euros maximum par période de 7 jours glissants) ou (ii) si elle ne dispose pas de ce service de caisse avec une carte de dépannage temporaire (1 500 euros maximum par jour et par client) pour l'opération concernée et auprès d'un distributeur de l'agence l'ayant délivrée. La carte de dépannage n'est pas acceptée par les automates de pièces de monnaie.

Le Client peut effectuer des versements d'espèces auprès des agences BNP Paribas disposant d'un service de caisse ou avec sa carte BNP Paribas dans les agences pourvues d'un automate de dépôt en suivant les instructions précisées à l'écran. Le compte est crédité du montant de la somme remise.

En cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, le Client le signale à la Banque sans tarder et au plus tard dans les 13 mois qui suivent la date de débit ou de crédit en compte.

# CHAPITRE III – LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT FONCTIONNANT SUR LE COMPTE

Un instrument de paiement est un moyen qui permet au Client de réaliser une opération de paiement, c'est-à-dire de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

Une opération de paiement peut être initiée :

- Par le Client, qui donne un ordre de paiement à la Banque ;
- Par le Client, qui donne un ordre de paiement à la Banque par l'intermédiaire du bénéficiaire ;
- Par le bénéficiaire, qui donne un ordre de paiement à la Banque du Client, fondé sur le consentement préalable donné par le Client.

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent au fonctionnement des instruments de paiement suivants, mis à disposition du Client par la Banque sous réserve de son éligibilité :

- Chèques
- Carte
- Les autres instruments de paiement : Le virement et le prélèvement

## 1. Les chèques

La Banque ne commercialise plus de chèquiers pour les Clients mineurs non émancipés. Les Clients s'étant vus délivrer un chéquier antérieurement à l'entrée en vigueur de la présente Convention peuvent continuer à l'utiliser dans les conditions définies ci-après. En revanche, aucun renouvellement ne pourra être envisagé.

### 1.1. Délivrance et renouvellement des chèquiers

Tant que le Client est mineur, son Représentant légal est solidairement tenu des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'utilisation des formules de chèques par le mineur, et notamment du solde débiteur du compte pouvant en résulter. Il s'engage personnellement à rembourser à la Banque toutes sommes qui pourraient être dues par le mineur.

La Banque peut refuser, par décision motivée, de demander la restitution des chèquiers antérieurement délivrés. La Banque réexamine alors périodiquement la situation du Client sur la base des éléments justifiant de l'évolution de celle-ci, que le Client lui communique par écrit.

Les formules de chèques, que le Client s'interdit de modifier, sont barrées et stipulées non endossables.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions utiles pour assurer la conservation de ses chèquiers. Le Client peut demander l'émission de chèques de banque (ils sont gratuits, dans la limite de 2 chèques de banque par an, au-delà ils donnent lieu à facturation).

La durée de validité d'un chèque est d'un an à compter de sa date d'émission, augmentée du délai de présentation qui est de 8 jours pour les chèques émis et payables en France.

### 1.2. Remise de chèques

Le Client doit endosser le(s) chèque(s) à l'ordre de la Banque et le(s) remettre en agence le cas échéant via un automate de dépôt. Le montant de la remise est porté au crédit du compte du Client dans le(s) délai(s) fixé(s) dans le Guide des conditions et tarifs. La remise donne lieu à une information sur les risques de change éventuels pour un chèque libellé en devise autre que l'euro (risque d'évolution du cours de change entre la date d'inscription au crédit du compte et la date de contre-passation en cas de retour du chèque impayé).

En cas de chèque retourné impayé, la Banque débite le compte du montant du chèque, sauf si la position du compte ne le permet pas. Elle peut, dans ce cas, conserver le chèque pour exercer ses recours en vertu de celui-ci.

La Banque pourra procéder après crédit en compte à des écritures de contre-passation sur ce compte, à réception de tout impayé ou en cas de contestation concernant des chèques émis sur des établissements situés à l'étranger, quelle que soit la date ou quel que soit le motif de l'impayé ou de la contestation.

### 1.3. Délai de contestation d'un chèque

Si le Client conteste une opération liée à un chèque, il en informe la Banque sans tarder et au plus tard avant l'expiration du délai de prescription prévu à l'article L110-4 du Code de commerce.

### 1.4. Opposition en cas de perte ou de vol de chèques ou chèquiers

En cas de perte ou de vol de chèques ou de chèquiers, le Client doit faire opposition, le plus rapidement possible via les Services en Ligne mentionnés au chapitre VIII du Titre II ou auprès de toute agence de la Banque en indiquant impérativement le motif de l'opposition et, si possible, le ou les numéros des chèques en cause, en le confirmant immédiatement par écrit papier ou sur tout autre support durable (en cas d'opposition orale).

Il n'est admis légalement d'opposition qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Toute opposition pour d'autres motifs rend son auteur passible de sanctions (pénales/civiles). L'opposition au chèque donne lieu à tarification.

La provision du chèque étant transférée au porteur dès l'émission, la Banque peut être tenue d'immobiliser la provision du chèque faisant l'objet d'une opposition en faveur du porteur légitime.

## 1.5. Chèque sans provision

Le Client est tenu de s'assurer, au moment de l'émission du chèque, de l'existence préalable de la provision et de sa disponibilité, et de veiller à son maintien jusqu'à présentation du chèque au paiement. Le retrait de la provision postérieurement à l'émission du chèque dans l'intention de nuire à autrui est pénalement sanctionné.

La Banque peut refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après avoir informé le Client par tous moyens utiles des conséquences du défaut de provision. Si la Banque décide du rejet de ce chèque, elle en avise la Banque de France et enjoint au Client par écrit de restituer à tous les banquiers en France les formules de chèques en sa possession et lui interdit également d'émettre des chèques autres que de retrait, jusqu'à régularisation ou, à défaut, pendant cinq années.

Pour régulariser l'incident de paiement, le Client doit avoir réglé le montant du chèque impayé ou constitué une provision suffisante et disponible destinée à son règlement par la Banque. Lorsque tous les incidents survenus sur le compte sont régularisés, le Client ne recouvre la faculté d'émettre des chèques que pour autant qu'il ne soit pas sous le coup d'une interdiction judiciaire d'émettre des chèques ou d'une interdiction bancaire à la suite d'un incident constaté sur un autre compte.

La Banque de France peut annuler la déclaration d'incident à la demande de la Banque lorsque la déclaration résulte d'une erreur de cette dernière. Les frais qu'occasionne le rejet d'un chèque sans provision payable en France sont à la charge du Client.

## 2. La carte bancaire

La souscription à la Convention comprend la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ou d'une carte de retrait. Les conditions de fonctionnement et les cotisations/ commissions qui sont attachées à la carte sont décrites respectivement par le Contrat Carte et par le Guide des conditions et tarifs.

Tant que le Client est mineur, son Représentant légal est solidairement tenu des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'utilisation des cartes par le mineur et il s'engage personnellement à rembourser à la Banque toutes sommes qui pourraient être dues par le mineur.

La carte est, selon les modalités de souscription, envoyée directement au Client par voie postale ou mise à sa disposition en agence. Les montants d'autorisation de retraits d'espèces et de paiement pouvant être effectués respectivement par période de 7 jours glissants et de 30 jours glissants sont mentionnés dans les conditions particulières du Contrat Carte et rappelés dans l'information de mise à disposition de sa carte.

Sauf instructions contraires du titulaire de la carte, celle-ci est adressée directement à son domicile lors du renouvellement.

## 3. Les autres instruments de paiement : le virement et le prélèvement

### 3.1. Le virement

Le virement est une opération de paiement qui, sur instruction du payeur, permet de débiter son compte pour créditer le compte d'un bénéficiaire.

Le virement émis est l'opération par laquelle le Client donne l'ordre à la Banque de transférer une somme d'argent de son compte vers un autre de ses comptes ou vers le compte d'un tiers.

Le virement reçu est l'opération par laquelle la Banque crédite le compte du Client d'une somme d'argent émanant d'un ordre de virement donné par un tiers à son profit ou le Client lui-même à son profit.

#### 3.1.1. Le virement SEPA

Le virement SEPA est le virement exécuté en euros dans la zone SEPA.

##### 3.1.1.1. Emission d'un virement SEPA Standard (cas d'un virement SEPA occasionnel ou permanent)

###### a) Forme du virement SEPA Standard émis

Le virement peut être :

- Occasionnel pour une opération ponctuelle. Le virement pourra être exécuté immédiatement ou de façon différée à la date indiquée par le Client (jusqu'à deux mois maximum) ;
- Permanent, pour des virements automatiques et réguliers. Le Client en détermine la durée, la périodicité et le montant.

###### b) Remise de l'ordre de virement SEPA Standard émis

L'ordre de virement peut être donné en agence, par le biais du Site ou de l'application mobile « Mes Comptes », par téléphone ou encore via les distributeurs de billets ou guichets automatiques de la Banque.

Pour la bonne exécution du virement, le Client devra fournir :

- pour les virements SEPA exécutés vers un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) : l'IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire et du compte à partir duquel le Client souhaite émettre un virement, son montant, sa date d'exécution en cas de virement différé et le nom du bénéficiaire.
- pour les virements SEPA exécutés vers un pays ne faisant pas partie de l'EEE : le BIC (Business Identifier Code) et l'IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire et du compte à partir duquel le Client souhaite émettre un virement, son montant, sa date d'exécution en cas de virement différé et le nom du bénéficiaire.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le Client nonobstant toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire.

###### c) Moment de réception et heure limite de réception de l'ordre de virement SEPA Standard émis

Le moment de réception de l'ordre transmis par les canaux visés au b) est le Jour ouvrable où l'ordre est reçu par la Banque (ordre à exécution immédiate) ou le jour convenu (ordre à exécution différée). Si le moment de réception n'est pas un Jour ouvrable, le moment de réception est réputé être le premier Jour ouvrable suivant.

Quel que soit le canal utilisé par le Client pour donner son ordre de virement, le Client sera informé de l'heure limite de réception au-delà de laquelle son ordre est réputé être reçu par la Banque le Jour ouvrable suivant.

Pour les virements permanents, le moment de réception est réputé être le jour précédant la date périodique désignée par le Client.

###### d) Consentement du Client à l'exécution de l'ordre de virement SEPA Standard émis

Lorsque l'ordre de virement est donné :

- en agence, le consentement du Client résulte de la signature de l'ordre de virement ;
- par le biais du Site, de l'application mobile « Mes Comptes » ou par téléphone, le consentement du Client résulte de la saisie par ses soins de ses Codes de reconnaissance ou de l'utilisation par ses soins d'un ou plusieurs Dispositifs de sécurité personnalisés tels que définis à l'article 1.2 du chapitre VIII du titre II relatif aux Services en Ligne ;
- via les distributeurs de billets ou guichets automatiques de la Banque, le consentement du Client résulte de l'utilisation de sa carte bancaire et de son code confidentiel.

###### e) Retrait par le Client de son consentement à l'exécution de l'ordre de virement SEPA Standard émis

L'ordre de virement SEPA est en principe irrévocable dès sa réception par la Banque. Toutefois, le Client peut retirer son consentement à l'exécution du virement (en cas de virement unitaire à exécution différée ou de virement permanent) ou de la série de virements (virement permanent) au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant la date à laquelle le virement aurait dû être exécuté.

#### **f) Délais d'exécution du virement SEPA Standard émis**

La Banque exécute l'ordre de virement en euros au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de réception de cet ordre. Ce délai sera prolongé d'un Jour ouvrable supplémentaire pour l'ordre de virement ordonné sur support papier.

#### **g) Refus par la Banque d'exécuter l'ordre de virement SEPA Standard émis**

La Banque notifie par tout moyen au Client, et au plus tard dans le délai d'exécution prévu au paragraphe ci-dessus, son impossibilité d'effectuer le virement et communique dans la mesure du possible le motif du refus. Pour les ordres donnés via le Site ou l'application mobile « Mes Comptes », la Banque met à disposition la notification dans l'historique des virements de l'espace personnel sécurisé du Client.

#### **h) Délai de contestation d'un virement SEPA Standard émis**

Le Client signale à la Banque, sans tarder et au plus tard dans les 13 mois qui suivent la date de débit, un virement qu'il n'aurait pas autorisé ou qui aurait été mal exécuté.

Les modalités de contestations des Virements SEPA émis sont définies à l'article 3.3 du présent chapitre.

### **3.1.1.2. Réception d'un virement SEPA Standard**

La Banque crédite le compte du Client immédiatement après avoir reçu les fonds à moins d'une interdiction en vertu d'une disposition nationale ou européenne ou de toute circonstance nécessitant une intervention spécifique de la Banque.

### **3.1.2. Le virement non-SEPA**

Les virements non-SEPA sont :

- les virements occasionnels exécutés dans la zone SEPA, dans une devise autre que l'euro ; et
- les virements occasionnels exécutés hors de la zone SEPA,

Lorsque le prestataire de services de paiement de l'émetteur ou du bénéficiaire est situé hors de la zone SEPA, les dispositions prévues au paragraphe 3.1.1.1, b), c), d), g) et 3.3 s'appliquent également au présent paragraphe.

#### **a) Emission d'un virement non-SEPA**

Pour toute émission d'un virement non-SEPA, le délai d'exécution est de 2 jours ouvrables à compter de la conversion.

#### **b) Réception d'un virement non-SEPA**

Pour toute réception d'un virement non-SEPA, la Banque crédite le compte immédiatement y compris en cas de conversion.

#### **c) Information fournie a posteriori**

Lorsque l'autre prestataire de services de paiement impliqué dans l'opération est situé dans un Etat qui n'est pas partie à l'accord sur l'EEE, les informations relatives au montant total de l'opération, au détail et au montant total des frais appliqués à l'opération et au montant transmis au bénéficiaire seront indiquées dans les relevés de compte.

### **3.2. Le Prélèvement SEPA**

Le Prélèvement SEPA est une opération de paiement en euro initiée par le bénéficiaire, qui donne un ordre de paiement à la Banque du Client, fondé sur le consentement donné par le Client au créancier.

Sont soumises au régime du prélèvement SEPA les opérations de paiement suivantes :

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA : la signature, par le Client, du TIP SEPA adressé par son créancier, suivi du renvoi de ce document à l'adresse indiquée par le créancier, vaut mandat du prélèvement et accord de paiement du Client pour le montant indiqué par le TIP SEPA.

Prélèvement autorisé unitairement/Télèrèglement SEPA : le Client adhère préalablement à ce mode de paiement. Après s'être connecté sur le site du créancier, le Client donne son accord à distance au créancier pour chaque opération de Télèrèglement.

#### **a) Consentement du Client à l'exécution d'un prélèvement SEPA**

Ce prélèvement en euros repose sur un double mandat donné sur un formulaire unique par le Client à son créancier, qu'il complète notamment avec ses coordonnées bancaires, date et signe, et par lequel il autorise le créancier à émettre un (des) prélèvement(s) payable(s) sur son compte et la Banque à débiter son compte du montant du (des) prélèvement(s).

Le mandat est identifié par une « référence unique du mandat – RUM » fournie par le créancier.

En cas de changement de ses coordonnées bancaires, le Client s'engage à les fournir au créancier, le mandat existant restant valide.

En cas de paiements récurrents, ce mandat unique vaut consentement à l'exécution des prélèvements présentés ultérieurement par le créancier. Le Client peut également donner à la Banque instruction :

- de limiter le paiement des prélèvements à un certain montant, ou une certaine périodicité ou les deux ;
- de bloquer tout prélèvement sur son compte ;
- de bloquer ou d'autoriser seulement les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires désignés.

Préalablement à l'exécution du prélèvement, le créancier est tenu d'informer le Client, par le biais d'une notification au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement, afin que le Client en vérifie la conformité au regard de l'accord qu'il a conclu avec son créancier.

#### **b) Retrait par le Client de son consentement à l'exécution du prélèvement**

En cas de désaccord concernant un prélèvement, le Client est invité à intervenir immédiatement auprès du créancier afin que celui-ci sursoie à l'exécution du prélèvement.

Le Client a la possibilité de révoquer son ordre de paiement en notifiant par écrit à la Banque son opposition au prélèvement concerné, au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds.

Si le Client souhaite mettre fin à l'émission de prélèvements par le créancier, il doit lui notifier la révocation de son mandat de prélèvement. Il est recommandé au Client d'en informer également la Banque.

#### **c) Refus par la Banque d'exécuter l'ordre de prélèvement**

La Banque notifie par tout moyen au Client son impossibilité d'effectuer un prélèvement, et lui communique, dans la mesure du possible, le motif du refus d'exécution.

#### **d) Caducité du mandat**

Un mandat pour lequel aucun ordre de prélèvement n'a été présenté pendant une période de 36 mois, devient caduc et ne doit donc plus être utilisé.

#### **e) Délai de contestation d'un prélèvement**

Après l'exécution du prélèvement, le Client peut :

- dans un délai de 8 semaines à compter de la date du débit en compte, contester le prélèvement et en demander le remboursement, quel que soit le motif de sa contestation ;
- après 8 semaines et dans un délai de 13 mois suivant la date de débit, le Client ne peut contester que des prélèvements non autorisés.

Les modalités de contestations des prélèvements SEPA émis sont définies à l'article 3.3 du présent chapitre.

### 3.3. Règles communes aux autres instruments de paiements

#### 3.3.1. Définitions

« Jour ouvrable » : désigne un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

« EEE » : désigne l'Espace Économique Européen à savoir les pays de l'Union Européenne ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

#### 3.3.2. Modalités de Contestations des opérations de paiement et remboursements

##### En cas de paiement non autorisé

Conformément aux dispositions légales, lorsque l'opération de paiement n'a pas été autorisée :

- le Client est remboursé du montant de celle-ci immédiatement et, au plus tard, le premier Jour ouvrable suivant la réception du signalement de cette opération. Le cas échéant, la Banque rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.
- toutefois, la Banque sera en droit de ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de la part du Client. Dans ce cas, la Banque en informe la Banque de France.

La Banque pourra contre-passer le montant du remboursement effectué à tort, par débit du compte du Client, et en informant ce dernier, dans l'hypothèse où elle serait en mesure, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée, soit en démontrant la négligence grave commise par le Client.

##### En cas de paiement mal exécuté ou non exécuté.

Lorsque l'opération de paiement a été mal exécutée ou non exécutée :

- le Client est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de celle-ci ;
- le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

Par ailleurs, conformément à la réglementation, en cas d'opération mal exécutée ou non exécutée, la banque du bénéficiaire de cette opération a l'obligation de communiquer à la banque du payeur, qui s'efforce de récupérer les fonds, toutes les informations utiles à cet effet concernant l'opération de paiement.

Si la banque du payeur ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, celle-ci met à disposition du payeur, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

#### 3.3.3. Délais applicables aux opérations de paiement

Pour le virement et le prélèvement émis vers ou reçus d'un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EEE, les délais visés ne concernent que la partie de l'opération effectuée dans l'EEE.

### 4. Les dates de valeur

Les dates de valeur, précisées dans le Guide des conditions et tarifs, déterminent les dates de référence qui servent au calcul des intérêts débiteurs sur le compte.

### 5. Consultation du Compte et relevés de compte

**5.1** Sauf lorsque la loi en dispose autrement, seul le Client peut consulter le solde de son compte et obtenir des informations sur les opérations comptabilisées via les Services en Ligne. Le Représentant légal peut disposer également de ces informations en demandant l'ajout du(des) compte(s) du mineur sur son accès télématique, s'il dispose déjà des Services en Ligne pour ses propres comptes.

Des relevés de compte gratuits sont fournis mensuellement, sous format électronique dans les conditions prévues au Chapitre V – Les Services en ligne. Le Représentant légal pourra, par tous moyens, demander sans frais à ce que ses relevés de compte lui soient communiqués au format papier. Par ailleurs, aucun relevé de compte ne sera édité si le compte n'a pas enregistré d'opérations au cours du mois de référence.

**5.2** Le Représentant légal recevra, au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des sommes perçues par la Banque au titre de l'année civile précédente, dans le cadre de la gestion de son compte ; et ce, sur support papier ou sous forme électronique lorsque le Client bénéficie des Documents en ligne.

## CHAPITRE IV – L'INDISPONIBILITÉ DES ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE

Tous les fonds figurant au crédit du compte sont susceptibles d'être bloqués à la requête des créanciers non payés, par voie de saisie conservatoire de créances, de saisie attribution, ou de saisie administrative à tiers détenteur. Ces mesures peuvent porter sur l'ensemble des actifs en espèces, disponibles ou non, détenus au nom du Client sur les livres de la Banque au jour de la saisie. Toute saisie donne lieu à des frais, dont le montant est précisé dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers en vigueur au jour de la saisie.

La Banque laisse automatiquement à disposition du Client faisant l'objet d'une saisie conservatoire de créances, d'une saisie attribution ou d'une saisie administrative à tiers détenteur, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du revenu de solidarité active pour un allocataire seul, dans la limite du solde créditeur du compte au jour de la saisie (en priorité sur le compte ou les autres comptes ordinaires à vue).

D'autres procédures d'exécution ou de blocage soumises à des régimes légaux spécifiques peuvent entraîner une indisponibilité des fonds figurant au crédit du compte.

## CHAPITRE V – LES SERVICES EN LIGNE

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 services d'alertes par SMS. Certaines opérations peuvent être facturées à l'acte, ce dont le Client est informé avant la transaction.

### 1. Présentation des Services en Ligne

#### 1.1. Objet

- La Banque met gratuitement à la disposition du Client un service de banque en ligne dénommé les «Services en ligne».
- Les Services en ligne ont pour objet de permettre au Client de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur ses comptes.

#### 1.2. Définitions

**Clé digitale** : Désigne le Dispositif de sécurité personnalisé « Clé digitale » mis à la disposition du Client par la Banque pour renforcer la sécurité de certaines opérations réalisées en ligne par le Client, via les Services en ligne. Les modalités de fonctionnement de la Clé digitale sont détaillées au point 2.1 du présent chapitre.

**Codes de reconnaissance** : Désigne le Numéro Client communiqué au Client par la Banque ainsi que de son Mot de passe personnel et confidentiel associé.

**Code de sécurité** : Désigne le Dispositif de sécurité personnalisé « Code de sécurité » consistant en la réception par le Client d'un code par sms sur le numéro de téléphone déclaré à la Banque et la saisie de ce code par le Client lors de l'utilisation des Services en ligne. L'utilisation de ce Code de sécurité requiert la validation préalable par la Banque du numéro de téléphone du Client.



**Dispositif de sécurité personnalisé** : Désigne tout moyen technique I) mis à la disposition du Client par la Banque ou II) accessible via le terminal mobile ou tout appareil du Client et dont l'usage par le Client a été préalablement autorisé par la Banque, pour permettre au Client de s'authentifier lors de la réalisation d'une Opération. Le Code de sécurité et la Clé digitale sont des Dispositifs de sécurité personnalisés au sens de la Convention.

**Numéro Client** : Désigne l'identifiant d'accès personnel communiqué au Client par la Banque.

**Mot de passe** : Désigne le mot de passe choisi par le client pour sécuriser l'accès aux Services en ligne et valider la Clé digitale. Ce Mot de passe est personnel et confidentiel.

**Opération(s)** : Désigne les opérations pouvant être proposées au Client dans le cadre des Services en ligne. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de la situation du Client et des canaux de communication accessibles.

**Services en ligne** : Désigne l'ensemble des services mis à la disposition du Client par la Banque, pour réaliser l'une des opérations définies à l'article 1.3 du présent chapitre, via un ou plusieurs des canaux de communication définis à l'article 1.4 du présent chapitre. Les Services en ligne pourront également être mis à la disposition du Client par la Banque pour finaliser une opération initiée en agence.

**Terminal mobile** : Désigne tout smartphone ou tablette utilisés par le Client pour accéder et utiliser les Services en ligne, sous réserve de son éligibilité.

### 1.3. Opérations réalisables

Le Client peut accéder aux Services en Ligne pour :

- consulter ses comptes et certains de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance le cas échéant ;
- faire opposition en cas de perte ou vol de sa carte bancaire ;
- consulter les plafonds de sa carte ;
- pour les cartes émises à compter du 1er avril 2022 et disposant de cette fonctionnalité, activer/désactiver la fonctionnalité sans contact ;
- obtenir des informations sur les produits et services de la Banque ;
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé.

En complément des actions décrites ci-dessus, le Représentant légal peut accéder de son propre espace client au compte du Client mineur non émancipé pour gérer la carte du Client mineur.

Le Client mineur ne pourra faire aucune autre opération sur ses comptes et ses contrats et ce, sur l'ensemble des canaux de communication décrits dans le paragraphe 1.4 ci-dessous.

### 1.4. Canaux de communication

Pour la réalisation d'une même opération, la Banque pourra proposer au Client d'utiliser un ou plusieurs des canaux de communication suivants :

- les plateformes téléphoniques de la Banque ou les serveurs vocaux interactifs ;
- le Site [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas) ;
- les applications mobiles de la Banque, sur le terminal mobile (Smartphones ou tablettes) du Client.

Le Client est informé que pour utiliser les Services en ligne via les applications mobiles de la Banque celui-ci devra préalablement accepter, le cas échéant, les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de téléchargement de l'application mobile concernée.

Disponibilité des canaux :

- Les serveurs vocaux interactifs, les applications mobiles et le Site sont réputés disponibles 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance technique et de mise à jour des bases informatiques ;
- La mise en relation avec un Conseiller en Ligne est possible selon les horaires indiqués sur le site.

La Banque pourra également communiquer avec le Client, par Messagerie Client, par courrier électronique par notifications et par chat vocal ou visio, dans le cadre de la gestion de la relation bancaire et l'assister, en particulier, en répondant à ses demandes, selon les modalités prévues à l'article 4 du présent chapitre. La Banque pourra également utiliser, le cas échéant, ces coordonnées pour lui adresser des offres commerciales de BNP Paribas, s'il a donné son consentement.

### 1.5. Périmètre des Services en ligne

Les Services en Ligne permettent au Client d'accéder à tous ses comptes, contrats d'assurance vie et de capitalisation, ainsi que certains contrats de prévoyance, sauf avis contraire du Client (à l'exception des contrats de prévoyance qui ne peuvent en être exclus).

### 1.6. Valeur des présentes dispositions

L'accès à certains canaux de communication ou à certaines Opérations, nécessite de souscrire au produit ou au service concerné par l'Opération, ou d'accepter des Conditions Générales d'Utilisation propres au canal concerné ou au produit ou au service concerné.

Les présentes dispositions s'appliquent donc aux Services en ligne sans préjudice d'éventuelles dispositions spécifiques à l'un des canaux de communication visées aux présentes ou à l'une des Opérations.

En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, ils prévaudront selon l'ordre hiérarchique suivant :

- les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou au service concerné par l'Opération ;
- les dispositions contractuelles spécifiques ou conditions générales d'utilisation spécifique au canal concerné ;
- les présentes conditions générales ;
- le cas échéant, l'avenant Services en ligne.

### 1.7. Tarification

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 services d'alertes par SMS.

Certaines Opérations peuvent être facturées, ce dont le Client est spécifiquement informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires énoncées dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers en vigueur.

## 2. Modalités d'accès et d'utilisation des Services en ligne

Le Client accède aux Services en ligne :

- en saisissant ses Codes de reconnaissance, ou
- en utilisant un Dispositif de sécurité personnalisé.

Pour accéder aux Services en ligne, le Client devra utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé supplémentaire (notamment un Code de sécurité ou la Clé digitale) tous les 90 jours calendaires. A défaut, comme le prévoit la réglementation, le Client ne pourra pas accéder aux Services en ligne.

La saisie par le Client de ses Codes de reconnaissance et/ou l'utilisation par ses soins d'un Dispositif de sécurité personnalisé vaut authentification du Client, et permet à la Banque de s'assurer de son identité.

Il pourra également être demandé au Client, pour certaines Opérations particulières :

- de retourner signé manuscritement à la Banque le document qui lui aura été fourni. Ce n'est qu'à réception par la Banque de ce document signé que l'Opération pourra être exécutée ou que le contrat pourra prendre effet ;

- de saisir ses Codes de reconnaissance et d'utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé supplémentaire, notamment saisir un Code de sécurité ou la Clé digitale.

Toute Opération réalisée par le Client via les Services en ligne avec saisie de ses Codes de reconnaissance ou utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé qui lui est propre, sera présumée réalisée par celui-ci, sauf preuve contraire qu'il aura apportée par tout moyen recevable en justice.

Le Client est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de ses Codes d'activation ou de sa Clé Digitale dans les mêmes conditions que celles relatives à ses Codes de reconnaissance.

Toute Opération effectuée par le Client sur le Site ou depuis l'application mobile de la Banque, en utilisant notamment un Code de sécurité ou la Clé digitale, est réputée faite sous sa responsabilité. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du Code de sécurité ou de la Clé digitale par un tiers non habilité.

Les Codes de reconnaissance ainsi que tous les Dispositifs de sécurité personnalisés propres au Client, sont strictement confidentiels et sont utilisés et conservés sous la responsabilité du Client. Celui-ci ne peut les communiquer, sous quelle que forme que ce soit, à aucun tiers (y compris à un proche), à la seule exception toutefois du ou des Prestataires de Services de Paiement dûment agréés ou autorisés par l'autorité compétente de l'Union européenne (l'ACPR pour un établissement français) pour fournir des services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes et pour les seuls besoins de la fourniture de ces services au client et à sa demande. En dehors de ces hypothèses, le Client est responsable de la conservation et de l'utilisation de ses Codes de reconnaissance et de tous les Dispositifs de sécurité personnalisés qui lui sont propres et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient au Client de s'assurer que les spécificités techniques de ses équipements lui permettent l'utilisation des canaux d'accès. La composition de Codes de reconnaissance erronés entraîne, après plusieurs tentatives, le blocage de l'accès. La Banque peut suspendre l'accès aux Services en Ligne si elle relève des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces Services, ce dont le Client serait immédiatement informé.

En cas de perte ou de vol de ses Codes de reconnaissance, ou de tout Dispositif de sécurité qui lui est propre, le Client doit en avvertir immédiatement la Banque par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. Sauf négligence de la part du Client, celui-ci ne sera pas tenu responsable de toute opération frauduleuse faite avec son ancien code, après son appel.

### 2.1 Utilisation du Dispositif de sécurité personnalisé Clé digitale :

L'activation de la Clé digitale se réalise gratuitement sur le Terminal mobile du Client via l'application mobile de la Banque, sous réserve de son éligibilité et de la validation par la Banque du numéro de téléphone du Client par l'envoi d'un Code de sécurité.

La Clé digitale est installée sur le Terminal mobile du Client sur lequel elle a été activée.

Le Client s'engage donc à prévenir sans délais la Banque en cas de vol ou de perte du Terminal mobile sur lequel la Clé digitale est installée pour procéder à sa désactivation.

La Clé digitale peut être utilisée pour authentifier le Client lors la réalisation d'une Opération dans le cadre de l'exécution des Services en ligne ou lors de la réalisation d'une opération de paiement.

L'utilisation de la Clé digitale peut être :

- **Active** : Pour utiliser la Clé digitale et s'authentifier, le Client reçoit une notification sur son Terminal mobile pour ouvrir l'application de la Banque. Le Client doit ensuite, après avoir pris connaissance et accepter le récapitulatif de l'Opération concernée par l'utilisation de la Clé digitale, valider sa Clé digitale en saisissant son Mot de passe personnel et confidentiel.
- **Passive** : Pour certaines Opérations réalisées directement sur le Terminal mobile sur lequel la Clé digitale a été activée et sur lequel le Client s'est préalablement authentifié en saisissant ses Codes de reconnaissance, la Banque vérifie uniquement que la Clé digitale est toujours active sur ce Terminal mobile.

En cas de changement de Terminal mobile ou si le Client désinstalle l'application mobile de la Banque, le Client devra réactiver la Clé Digitale.

### 2.2 Utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé biométrique accessible via le Terminal mobile du Client

Le Client détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte digitale ou faciale, peut également s'il le souhaite, accéder aux Services en ligne via l'application mobile « Mes Comptes » en s'authentifant via ce Dispositif de sécurité personnalisé intégré à son terminal mobile. Dans cette situation, l'utilisation du système de reconnaissance de son Terminal mobile remplace le Mot de passe personnel et confidentiel associé à son identifiant personnel unique. Pour utiliser cette fonctionnalité, le Client doit l'activer au sein de l'application mobile de la Banque.

Dans ce cas, le Client accepte expressément que toutes les empreintes ou visages préalablement enregistrées dans son appareil (les siens ou ceux de tiers qu'il aurait autorisés) permettent d'accéder à ses informations bancaires.

Le Client peut à tout moment désactiver cette fonctionnalité et revenir à la saisie de son Mot de passe personnel et confidentiel à tout moment au sein de l'application « Mes Comptes ».

Le Client devra s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires (saisie du Mot de passe ou d'un Code de sécurité ou utilisation de la Clé digitale) pour valider certaines opérations sensibles en ligne ou accéder à certains services sensibles en ligne.

## 3. Format des documents mis à disposition ou fournis au cours de la relation contractuelle

- Lorsque le Représentant légal du Client mineur non émancipé est Client de la Banque et bénéficie lui-même des « Documents en Ligne » (c'est-à-dire que l'ensemble des documents relatifs à la gestion de ses contrats sont mis à disposition ou fournis dans son espace personnel sécurisé, sous réserve d'éligibilité desdits documents à la dématérialisation) :
  - Il recevra sur son espace personnel sécurisé les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur non émancipé qui lui sont destinés.
  - le Client mineur non émancipé bénéficiera dans son espace personnel sécurisé des Documents en Ligne pour les documents relatifs à la gestion des contrats qui lui sont destinés.

Les Documents en Ligne se substituent alors aux documents au format papier.

Le Représentant légal peut demander par tous moyens et à tout moment l'envoi au format papier de tous documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur non émancipé.

- Lorsque le Représentant légal du Client mineur non émancipé n'est pas client de la Banque ou lorsqu'il est Client de la Banque et ne bénéficie pas des Documents en Ligne, les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur émancipé seront adressés au format papier.

Les Documents en Ligne concernent tant les contrats déjà souscrits que ceux à souscrire ultérieurement.

### 3.1 Liste des Documents en Ligne

Les Documents en ligne sont notamment :

- Les relevés des comptes de dépôt,
- les relevés des comptes d'épargne, dont les relevés associés à un Plan Épargne Logement (PEL), à un Compte Épargne Logement (CEL), un Livret d'Épargne Populaire (LEP), d'un Plan d'Épargne Populaire (PEP), un Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), un Livret Jeune, un compte WEEZBEE et/ou d'un Livret A.
- lorsque le Client détient Situation, les relevés de synthèse, les relevés d'évolution du compte de dépôt, les synthèses de l'épargne et du crédit, le relevé patrimonial et le relevé des revenus encaissés et des produits d'opérations sur instruments financiers.
- le récapitulatif annuel des frais bancaires.
- les relevés fournis au Client titulaire d'un Compte d'Instruments Financiers (CIF) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions PME ETI,



- 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 et/ou une gestion financière assurance vie retraite ou capitalisation au sein d'une convention Banque Privée.
  - les avis d'exécution ou avis d'opéré, comprenant 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).
  - les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie et de capitalisation de Cardif Assurance Vie et aux contrats de retraite de Cardif Retraite, qui regroupent notamment la Notice, 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 (exemples : rachats partiels ou totaux, versements réguliers ou libres, renonciation, modifications de bénéficiaires, avances, arbitrages, changement de formule ou de produit...).
- Les contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation Cardif Assurance vie en co-adhésion ne sont pas concernés.
- Les documents et informations liés aux contrats d'assurance et de prévoyance Cardif qui regroupent notamment l'information produit (IPID), la notice, la fiche conseil ou le certificat d'adhésion.

Dans la mesure où la liste des Documents en Ligne sera enrichie à mesure de leur éligibilité à la dématérialisation, cette liste est régulièrement mise à jour et est disponible sur simple demande en agence ou sur le Site [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) (tarifs et conditions > conditions générales).

### 3.2 Durée de mise à disposition

Chaque Document en Ligne est accessible dans l'espace personnel sécurisé sur le Site ou sur l'Application mobile « Mes Comptes » pendant une durée adaptée à sa finalité. Durant cette période, le Client a libre accès à la consultation des Documents en Ligne. S'il le juge nécessaire, il peut également les télécharger et les imprimer.

### 3.3 Notifications de mise à disposition

Lors de la mise à disposition d'un nouveau Document en Ligne, le Client pourra recevoir une notification (par email, SMS, etc.) l'informant de cette mise à disposition. Une adresse électronique ou un numéro de téléphone est obligatoire pour bénéficier des Documents en Ligne. À défaut, les documents et informations seront adressés au format papier.

En cas de changement d'adresse e-mail 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 de ses relevés et autres documents en ligne.

### 3.4 Modalités d'exercice du choix : format papier ou électronique

Le Client recevant les Documents en ligne a la possibilité à tout moment de choisir de recevoir l'ensemble de ses documents au format papier :

- en modifiant lui-même son choix dans son espace personnel sécurisé du Site ou de l'Application « Mes Comptes »,
- ou en contactant un conseiller en agence ou auprès du Service Client.

Le Client recevant les Documents en ligne a la possibilité à tout moment de choisir de recevoir l'ensemble de ses documents au format papier :

Il est précisé que la demande de changement de format est prise en compte immédiatement, sous réserve des documents en cours de traitement. A ce titre, par exemple, s'agissant des relevés de compte, la demande doit intervenir au moins deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du(des) compte(s) concerné(s) pour être prise en considération pour le mois en cours.

## 4. Communication avec la Banque

Les moyens de communications détaillés au présent article ne pourront être utilisés par le client sans accord spécifique préalable de la Banque.

### 4.1 La Messagerie Client

La Banque met à la disposition de ses clients un service de Messagerie Client sur le Site et sur l'application mobile « Mes Comptes » accessible après s'être identifié avec ses Codes de reconnaissance. Ce service leur permet de communiquer et d'échanger des informations avec ce dernier.

Le Représentant légal client de la Banque pourra utiliser sa propre Messagerie Client pour le compte du Mineur. Le Client mineur non émancipé n'a pas accès à la Messagerie Client. Dans ce cadre, le Représentant légal accepte expressément de recevoir via la Messagerie Client, les informations relatives à la gestion des produits ou services souscrits.

Périmètre et contenu de la Messagerie Client :

- La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre la Banque (Conseiller en agence, Service Client, Experts, etc.) et les clients, qui ne doit être utilisé que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire.
- Certaines demandes initiées par le Représentant légal ne pourront pas être prises en compte par la Banque (sauf dérogation), notamment les demandes concernant les mises à jour des informations personnelles du Client ou les transactions bancaires sensibles, de quelque nature que ce soit, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements.

La Banque mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages fournis au Représentant légal ou mis à sa disposition via la Messagerie Client, mais ne peut, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement.

La Banque pourra être amenée à supprimer automatiquement un certain nombre de messages déjà lus, après en avoir préalablement informé le Représentant légal, lorsque la Messagerie Client aura dépassé la capacité de stockage fixée par la Banque pour des raisons techniques. De même, les messages reçus non lus feront l'objet d'une suppression automatique par la Banque à leur date de fin de validité. Dans ce cas, le Représentant légal perd également l'accès à ces messages. Il appartient donc au Représentant légal de consulter ses messages reçus avant leur date de fin de validité afin de les conserver sans délai dans la limite de la capacité de stockage définie.

### 4.2 Courriers électroniques (e-mails)

L'adresse personnelle de courrier électronique du Représentant légal du Client pourra être utilisée dans le cadre de la gestion de la relation bancaire et l'assister, en particulier, en répondant à ses demandes.

Il est informé que l'usage de son adresse personnelle de courrier électronique pour communiquer avec la Banque nécessite que cette adresse soit renseignée et validée via les Services en ligne, sur le Site internet de la Banque ou l'Application « Mes Comptes ».

Le Représentant légal s'engage à garder strictement confidentielles ses conditions d'accès à son adresse de courrier électronique et à son terminal mobile, et à signaler dans les meilleurs délais à la Banque toute modification de son adresse de courrier électronique et de son numéro de téléphone mobile.

Si le Client ou son Représentant légal choisit d'échanger par e-mail avec son conseiller en utilisant sa boîte aux lettres électronique personnelle, il est informé qu'il n'existe aucun dispositif permettant de garantir l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail (sur Internet).

Par ailleurs, le Client doit savoir que les modalités même de routage du courrier électronique actuellement en vigueur sur Internet rendent impossibles :

- le routage sans défaut de la totalité des e-mails depuis et jusqu'à sa boîte aux lettres électronique personnelle ;
- la certitude de l'arrivée à bon port de tout e-mail émis.

Aussi en acceptant d'utiliser la fonction e-mail d'Internet i) le Client accepte le risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant ; et ii) Il autorise ainsi et relève expressément la Banque du secret bancaire auquel cette dernière est légalement tenue à son égard.

Dans ce cadre, le Représentant légal accepte que la Banque lui envoie des courriers électroniques (SMS, emails, etc.) aux coordonnées qu'il lui a communiquées, pour l'informer de la disponibilité d'une information ou d'un document dans l'espace personnel sécurisé sur le Site ou l'application mobile « Mes Comptes ».

#### 4.3 Notifications

Le Client pourra recevoir des messages sur le fonctionnement de ses comptes, de ses moyens de paiement, et des offres commerciales sur les produits et services commercialisés par la Banque sur son terminal mobile par « notification push ». La réception de ces notifications nécessite que le Client autorise l'application de la Banque à envoyer des notifications dans les fonctions de paramétrages de son terminal mobile et qu'il active celles-ci dans son application.

#### 4.4 Chat Vocal ou Visio

Le Client pourra également contacter son conseiller ou un Représentant de la Banque par Chat ou Visio, sous réserve de l'accord préalable de la Banque et selon les modalités convenues avec la Banque. L'utilisation du Chat, vocal ou visio peut nécessiter l'installation d'un logiciel supplémentaire et la détention d'un matériel technique spécifique.

### 5. L'espace « Mes Documents »

Le Client mineur bénéficie d'un espace de gestion intitulé « Mes Documents » lui permettant de consulter les documents mis à sa disposition.

Le Client s'engage à signaler immédiatement à la Banque toute anomalie qu'il constaterait dans le contenu des documents électroniques présents dans l'espace « Mes Documents » ou toutes difficultés d'accès rencontrées afin de permettre à la Banque de maintenir la qualité du service.

En cas de difficulté technique rendant impossible l'utilisation de certains documents sur l'espace « Mes Documents », la Banque pourra procéder, sur demande, dès qu'elle sera informée de la difficulté, à l'envoi ou à la remise de ces documents sous format papier.

### 6. Preuve des opérations

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Banque entendent fixer, dans le cadre des présentes dispositions, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige dans le cadre des Services en ligne.

Le Client et la Banque reconnaissent et acceptent expressément que les enregistrements informatiques de BNP Paribas, conservés pendant un délai conforme aux exigences légales, ont valeur probante entre les parties, et feront preuve en cas de litige des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

#### 6.1. L'authentification du Client

Le Client et la Banque acceptent qu'en cas de litige, les Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé propre au Client, visés à l'article 2 du présent chapitre et utilisés pour authentifier le Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services en ligne, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.

Le Client reconnaît que les actions effectuées sur ses comptes lui seront imputées lorsque ses Codes de reconnaissance auront été saisis ou tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, aurait été utilisé, en l'absence de toute demande de révocation de sa part (celle-ci devant être effectuée selon les modalités qui lui ont été préalablement indiquées lors de la mise à disposition de ses Identifiants d'accès ou lors de la communication du Dispositif de sécurité personnalisé). La preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

#### 6.2. Enregistrement des conversations téléphoniques et des conversations par « chat »

Dans le cadre des activités de nos plateformes téléphoniques et de notre réseau d'agences, nous enregistrons toutes les interactions (telles que les conversations téléphoniques, les mails et les chats) réalisés entre les collaborateurs du Groupe et leurs interlocuteurs.

Ces enregistrements, dès lors qu'ils concernent la réalisation d'une opération bancaire sur les comptes du Client ou la souscription d'un produit ou d'un service, seront conservés pendant une durée minimum de 7 ans. Ils pourront servir de preuve en cas de litige. Les autres conversations seront conservées pendant une durée de 13 mois.

Le client est informé qu'en cas de litige, il pourra avoir accès aux transcriptions des enregistrements produits par la Banque lors du litige. Dans tous les cas, la preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

#### 6.3. Preuves multicanales

La Banque apporte la preuve des Opérations effectuées par le Client via les Services en Ligne au moyen du récapitulatif des transactions établi quotidiennement et automatiquement par son système d'information, qu'elle conserve sur support informatique.

Le Client et la Banque acceptent expressément que les enregistrements informatiques relatifs aux éléments d'authentification du Client et aux Opérations réalisées par le Client, telles que détenus par la Banque, ainsi que toutes traces informatiques ou échanges électroniques conservés par la Banque, ou leur reproduction sur un support durable, constituent sauf preuve contraire :

- la preuve desdites Opérations, ainsi que de leurs instructions et la justification de leur imputation aux comptes ou contrats concernés ;
- la preuve de l'heure et de la date des Opérations réalisées par le Client.

La preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

### 7. Mise en œuvre des Services en Ligne

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des Services en ligne, la bonne exécution des demandes du Client et la confidentialité des informations communiquées.

La Banque n'est pas responsable d'un défaut ou d'un mauvais fonctionnement des Services en ligne, par suite d'un cas de force majeure ou de dysfonctionnements dont elle n'a pas la maîtrise (défaillance du réseau de télécommunications, etc.).

En l'absence d'information de la part du Client, la Banque ne saurait être tenue responsable d'un accès audit service résultant d'une usurpation des Codes de reconnaissance du Client ou du mandataire.

Concernant l'ensemble des Opérations pouvant être réalisées par la Banque, au titre des opérations d'assurance vie et de capitalisation, la Banque intervient en qualité de courtier. L'Assureur restitue des informations à la Banque sur les contrats d'assurance et assure l'exécution finale des Opérations initiées par l'intermédiaire de la Banque.

### 8. Accès au compte de paiement par un tiers de paiement

L'accès au compte du Client par les prestataires de service d'information sur les comptes, préalablement autorisés par le Client ou agissant pour son compte, sera soumis aux modalités définies par la réglementation en vigueur et pourra faire l'objet, conformément à cette réglementation, d'une demande d'authentification par le Client ou son Représentant pour permettre à la Banque d'assurer la sécurité de l'Opération concernée.

## 9. Catégorisation des opérations (dépenses et recettes)

Le Client dispose d'une aide à la gestion de son budget par la catégorisation automatique de ses données de transactions, lui donnant accès à :

- la répartition des dépenses et des recettes par catégories, visible dans son espace personnel sécurisé sur le relevé d'opérations de son compte.
- des pictogrammes par catégorie affectés à chaque opération de son relevé. Il peut modifier manuellement la catégorie.
- des graphiques de répartition de ses recettes et dépenses par catégorie sur une période maximum de treize (13) mois.

Le Client a la possibilité d'activer ou désactiver à tout moment cette fonctionnalité depuis son espace personnel sécurisé.

## 10. Résiliation

L'accès aux Services en ligne peut être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de 30 jours, par notification écrite adressée à l'autre partie (à l'attention de son agence pour le Client). La Banque a cependant la faculté de résilier l'accès du Client avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client ou pour des motifs réglementaires.

En cas de résiliation de son accès aux Services en ligne, le Client n'aura plus accès à La Messagerie Client, ni aux messages qu'elle contient, ni à l'espace « Mes Documents ». Ainsi, les offres de contrat en attente d'acceptation seront caduques. Les contrats conclus ou signés ne seront plus accessibles. Il appartient au Client de les enregistrer ou de les imprimer avant la fermeture des Services en ligne.

Cependant, s'agissant des contrats souscrits et stockés dans l'espace « Mes Documents », le Client peut demander à la Banque de lui en communiquer une copie pendant toute la durée de conservation légale.

S'agissant des Documents en ligne, en cas de résiliation des Services en ligne avant l'expiration de la durée de conservation, le Client peut demander expressément à La Banque de lui adresser ou remettre un exemplaire d'un ou de plusieurs documents relatifs à la gestion des contrats (dans la limite cependant s'agissant d'un relevé de compte, d'un relevé papier sans frais par période d'arrêté du compte afférent). Il est précisé que pour les Documents et informations de Cardif Assurance vie et de Cardif Retraite compris dans les Documents en Ligne. la demande devra être faite directement auprès de Cardif.

# CHAPITRE VI – LES ASSURANCES

**Avant votre adhésion à BNP Paribas Sécurité ou à BNP Paribas Sécurité Plus, nous vous invitons à lire très attentivement cette notice, laquelle apporte toutes les précisions sur vos garanties : risques couverts, limites des garanties en montant et en durée, exclusions.**

Le contrat **BNP Paribas Sécurité** est constitué des conventions d'assurance collective à adhésion facultative souscrites par BNP Paribas, Société anonyme au capital de 2 468 663 292 euros - Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris - RCS Paris n° 662 042 449 - Id. CE FR76 662042449 - ORIAS n° 07 022 735 auprès de **CARDIF - Assurances Risques Divers** (n° 378), Entreprise régie par le Code des assurances - S.A. au capital de 21 602 240 euros - 308 896 547 R.C.S. Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann TSA 93000 - 75318 Paris CEDEX 09.

Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX et de Inter Partner Assistance agissant sous la marque **AXA Assistance** (n° 080276602), société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 0415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels - Belgique, prise au travers de sa succursale française immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide 92320 Châtillon par l'intermédiaire de **SPB, SAS** de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, 71, quai Colbert - 76600 Le Havre. Immatriculée sous le n° 305 109 779 RCS Le Havre. ORIAS n° 07 002 642.

Le contrat **BNP Paribas Sécurité Plus** est constitué des conventions d'assurance collective à adhésion facultative souscrites par **BNP Paribas**, Société anonyme au capital de 2 468 663 292 euros - Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris - RCS Paris n° 662 042 449 - Id. CE FR76 662042449 - ORIAS n° 07 022 735 auprès de **CARDIF - Assurances Risques Divers** (n° 379), Entreprise régie par le Code des assurances - S.A. au capital de 21 602 240 euros - 308 896 547 R.C.S. Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann TSA 93000 - 75318 Paris CEDEX 09 - Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX, de Inter Partner Assistance agissant sous la marque **AXA Assistance** (n° 080276603) société anonyme de droit belge au capital de 130 702 613 euros, entreprise d'assurance non-vie agréée par la Banque Nationale de Belgique (0487), immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 0415 591 055, dont le siège social est situé 7 Boulevard du Régent, 1000 Brussels - Belgique, prise au travers de sa succursale française, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 316 139 500 et située 6, rue André Gide - 92320 Châtillon et de **Juridica** (n° 6178159104), Entreprise régie par le Code des assurances. SA au capital de 14 627 854 68 euros. Siège social : 1, place Victorien Sardou - 78160 Marly-le-Roi, immatriculée sous le n° 572 079 150 RCS Versailles, par l'intermédiaire de SPB, SAS de courtage d'assurances au capital de 1 000 000 euros, 71, quai Colbert - 76600 Le Havre. Immatriculée sous le n° 305 109 779 RCS Le Havre. ORIAS n° 07 002 642.

**CARDIF - Assurances Risques Divers**, Entreprise régie par le Code des assurances - S.A. au capital de 21 602 240 euros - 308 896 547 R.C.S. Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann TSA 93000 - 75318 Paris CEDEX 09 - Bureaux : 8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX a souscrit, conformément aux dispositions de l'article L 112-1 du code des assurances, auprès de **Europ Assistance SA** au capital de 48 123 637 euros, entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 451 366 405, sise 2, rue Pillet-Will - 75009 Paris, un contrat d'assurance pour compte au bénéfice de l'ensemble des assurés bénéficiaires détenteurs des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus.

Cette notice est composée de 4 parties :

- Dispositions générales ;
- Protection des biens meubles couverts par votre contrat ;
- Protection juridique (uniquement pour les détenteurs du contrat BNP Paribas Sécurité Plus) ; Protection de votre vie numérique.

## 1. Vos contacts

**Pour la gestion de votre contrat et vos déclarations de sinistre**

Vous pouvez adresser toute question sur la gestion de votre contrat et la déclaration de votre sinistre à :

### BNP Paribas Sécurité

#### Par téléphone :

Depuis la France et l'étranger : **(00 33) 0 970 808 291** (numéro non surtaxé)

Accédez à vos garanties d'assurance et d'assistance :

- tapez 1 : pour obtenir les coordonnées d'un serrurier en cas de perte ou de vol de vos clés (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ;
- tapez 2 : pour une demande d'assistance liée à votre vie numérique (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) ;
- tapez 3 : pour déclarer un sinistre assurance ou pour toute autre demande (du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00 et de 8 h 00 à 18 h 00 le samedi, heure de Paris, hors jours fériés et/ou légalement chômés en France).

**Par internet :** depuis votre espace client sécurisé

**Par e-mail :** [bnppsecurite@spb.fr](mailto:bnppsecurite@spb.fr) (**Ne jamais communiquer vos numéros de cartes bancaires par e-mail**)

**Par courrier :** Service BNP Paribas Sécurité - CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX

**Par téléphone :**

Depuis la France métropolitaine : **0 800 428 071<sup>(1)</sup>**

Depuis l'étranger et hors France métropolitaine : **(00 33) 1 55 92 23 68<sup>(2)</sup>**

Faites le choix « Vous êtes un particulier », et accédez à vos garanties d'assurance et d'assistance :

- tapez 1 : pour la mise en opposition de vos cartes bancaires ou la mise en relation avec un serrurier, (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ;
- tapez 2 : pour l'assurance de protection juridique (du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30, heure de Paris, hors jours fériés en France) ;
- tapez 3 : pour une demande d'assistance liée à votre vie numérique (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) ;
- tapez 4 : pour déclarer un sinistre assurance, préenregistrer et mettre à jour vos données personnelles assistance ou pour toute autre demande (de 8 h 00 à 20 h 00 du lundi au vendredi et de 8 h 00 à 18 h 00 le samedi, heure de Paris, hors jours fériés et/ou légalement chômeés en France).

**Par internet :**

- pour préenregistrer vos données d'assistance : [www.securiteplus.net](http://www.securiteplus.net) ;
- pour déclarer votre sinistre, depuis votre espace client sécurisé.

**Par e-mail :** [bnppsecurite@spb.fr](mailto:bnppsecurite@spb.fr) (**Ne jamais communiquer vos numéros de cartes bancaires par e-mail**)

**Par courrier :** Service BNP Paribas Sécurité - CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX

*Protection juridique*

**Par téléphone :** **0 800 428 071<sup>(1)</sup>** choix n°2, du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30 (heure de Paris, sauf jours fériés) ou depuis l'étranger et hors France métropolitaine **(00 33) 1 55 92 23 68<sup>(2)</sup>**

**Par e-mail :** [serviceclient@juridica.fr](mailto:serviceclient@juridica.fr)

**Par courrier :** JURIDICA, Centre de gestion, 1 place Victorien Sardou, 78166 Marly-le-Roi CEDEX

*Protéger ma vie numérique*

**Par téléphone :**

- pour BNP Paribas Sécurité : depuis la France et l'étranger composez le (00 33) 0 970 808 291 (numéro non surtaxé) puis tapez 2
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : depuis la France métropolitaine : **0 800 428 071<sup>(1)</sup>** ou depuis l'étranger **(00 33) 1 55 92 23 68<sup>(2)</sup>** puis tapez 3

**Pour effectuer une réclamation**

Niveaux de traitement	CARDIF et AXA Assistance (Assurance et Assistance)	JURIDICA (Protection juridique)	EUROP ASSISTANCE (Vie numérique)	
<b>1<sup>er</sup> niveau</b>	<p>Toute réclamation concernant votre contrat (hors assurance protection juridique ou garantie vie numérique) peut être adressée à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● votre conseiller, pour toute réclamation relative à l'adhésion à votre contrat,</li> <li>● SPB, pour toute réclamation relative à la gestion d'un sinistre :</li> </ul> <p><b>Par courrier :</b> SPB Département Réclamations CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX</p> <p><b>Par internet :</b> En remplissant un formulaire en ligne sur le site : <a href="http://www.spb-assurance.fr">www.spb-assurance.fr</a></p> <p><b>Par courriel :</b> <a href="mailto:reclamations-bnppsecurite@spb.eu">reclamations-bnppsecurite@spb.eu</a></p>	<p>Toute réclamation concernant la mise en œuvre de la garantie de protection juridique peut être adressée :</p> <p><b>Par téléphone :</b> <b>0 800 428 071<sup>(1)</sup></b> (du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30 heure de Paris, hors jours fériés)</p>	<p><b>Si votre réclamation porte sur la garantie vie numérique :</b></p> <p><b>Par courrier :</b> Service Réclamations Clients 23 avenue des Fruitiers CS 20021 93212 Saint-Denis Cedex</p> <p><b>Par courriel :</b> <a href="mailto:service.qualite@europ-assistance.fr">service.qualite@europ-assistance.fr</a></p>	
<b>2<sup>e</sup> niveau</b>	<p>Par la suite, en cas de désaccord sur la réponse qui vous a été apportée, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit aux adresses suivantes :</p>			
	<p><b>Si votre réclamation porte sur les garanties d'assurance :</b></p> <p>CARDIF - Assurances Risques Divers Service qualité réclamations - SH 123 8, rue du Port 92728 Nanterre CEDEX</p>	<p><b>Si votre réclamation porte sur les garanties d'assistance :</b></p> <p>Axa Assistance Service Gestion relation Clientèle 6, rue André Gide 92328 Châtillon CEDEX</p>	<p><b>Si votre réclamation porte sur la garantie protection juridique :</b></p> <p>Juridica Service Réclamation 1 place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi CEDEX</p>	<p><b>Si votre réclamation porte sur la garantie vie numérique :</b></p> <p><b>Par courrier :</b> Service Réclamations Clients 23 avenue des Fruitiers CS 20021 93212 Saint-Denis Cedex</p> <p><b>Par courriel :</b> <a href="mailto:service.qualite@europ-assistance.fr">service.qualite@europ-assistance.fr</a></p>

Pour les niveaux 1 et 2, votre interlocuteur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrés à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.

La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux mois de sa réception.

Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.

<sup>(1)</sup> Appel gratuit depuis un poste fixe et tarification variable selon opérateur à partir d'un mobile

<sup>(2)</sup> Prix d'une communication internationale vers la France, tarif selon opérateur

## En cas de désaccord persistant

<b>3<sup>e</sup> niveau</b>	<p>En cas de désaccord persistant sur la réponse donnée et que toutes les voies de recours internes ont été épuisées, vous ou vos ayants droit pouvez solliciter l'intervention du Médiateur de l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● par courrier : <b>Le Médiateur de l'Assurance</b> <b>TSA 50110</b> <b>75441 Paris CEDEX 09</b></li> <li>● en ligne via le formulaire de contact dédié : <a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a></li> </ul> <p>Le Médiateur de l'Assurance est une personne extérieure et indépendante des Assureurs. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle. La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association (<a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a>).</p>
-----------------------------	---

Les dispositions de la présente section, relative au processus pour effectuer une réclamation, s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.

## 2. Lexique/Définitions

**Pour faciliter la lecture de cette notice,**

**Axa Assistance** : désigne l'assureur des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus au titre des garanties d'assistance.

**BNP Paribas** : désigne le souscripteur des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus.

**CARDIF** : désigne l'assureur des garanties d'assurance de protection des biens meubles des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus.

**Contrat** désigne le contrat BNP Paribas Sécurité ou le contrat BNP Paribas Sécurité Plus.

**Europ Assistance** : désigne l'assureur de la convention d'assistance pour compte souscrit par CARDIF au bénéfice des détenteurs du contrat et BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus.

**Juridica** : désigne l'assureur des garanties d'assurance de protection juridique du contrat BNP Paribas Sécurité Plus.

« **Nous** » désigne de manière générique les assureurs des garanties du contrat (CARDIF, AXA Assistance et Europ Assistance, ainsi que, pour le seul contrat BNP Paribas Sécurité Plus, Juridica) sans qu'aucune solidarité entre eux n'en découle. Lorsque « **nous** » est utilisé dans le cadre d'une garantie particulière, ce terme désigne le seul assureur de la garantie considérée.

**SPB** : désigne le Courtier gestionnaire des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus.

« **Vous** » : désigne l'*adhérent* et le(s) *assuré(s)* du contrat.

**Les mots essentiels, indiqués en italique, contenus dans cette notice sont définis dans ce lexique pour vous aider à mieux comprendre votre contrat.**

**Adhérent** : personne physique qui adhère au contrat. *L'adhérent* doit remplir toutes les conditions pour adhérer au contrat (article 1.1) et régler les cotisations de celui-ci. Il acquiert automatiquement la qualité d'*assuré*.

**Année glissante** : période de 12 mois consécutifs propre à chaque garantie. Le point de départ de l'*année glissante* est la date de survenance du premier *sinistre* indemnisé par l'assureur pour la garantie mise en jeu.

**Assuré** : personne physique qui remplit toutes les conditions pour bénéficier des garanties d'assurance et des *prestations d'assistance* (article 1.2), y compris l'*adhérent*. Le terme « *assuré* » désigne chacun des *assurés* du contrat.

**Assuré préenregistré** : *adhérent* ayant enregistré ses *données* personnelles et éventuellement celles des autres *assurés* avant tout *sinistre*. Le pré-enregistrement permet aux *assurés* de bénéficier de prestations d'assistance complémentaires telles que la mise en opposition centralisée de toutes leurs cartes (articles 3.1.1, 3.1.3 et 3.1.4).

**Assureurs** : désigne de manière non solidaire CARDIF, AXA Assistance, Europ Assistance et Juridica.

**Bagages/Maroquinerie** : portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à mains, serviette, sacoche, cartable, valise, sac de voyage, malle, qui contient les biens meubles que l'on emporte avec soi et appartenant à l'*assuré*.

**Bien meuble** : cartes bancaires, *papiers officiels*, *clés*, *maroquinerie*, *bagages*, et plus largement tout bien matériel qui peut être déplacé, détenu(s) à titre privé par l'*assuré*.

**Ne sont pas considérés comme des biens meubles au sens du contrat, les biens suivants** : espèces, billets de banque et devises, tout type de chèques et tickets, vouchers, mandats, titres de transport, lingots et pièces en or, bijoux, les œuvres d'art, l'orfèvrerie, l'argenterie, montres, fourrures, accessoires automobiles, plantes naturelles, végétaux, animaux, denrées périssables, denrées alimentaires, accessoires et consommables, produits d'hygiène et de parfumerie, prothèses, véhicules à moteur, planeurs, voiliers, et tout document personnel, commercial, administratif et d'affaire.

**Carte bancaire** : cartes de paiement ou de retrait d'espèces (hors cartes bancaires American Express), cartes de crédit rattachées à un *compte garanti*.

**Clés** : clés, cartes, badges d'accès, bips :

- du Domicile de l'*assuré* ou du véhicule à usage privé de l'*assuré* ;
- du coffre-fort loué chez BNP Paribas.

**Compte garanti** : le(s) compte(s) de dépôt et/ou le(s) compte(s) support(s) de cartes bancaires que détient l'*assuré* ouvert(s), en France, en Principauté de Monaco, en Nouvelle Calédonie ou à Wallis et Futuna auprès d'un établissement de paiement.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à la conclusion de l'adhésion.

**Dispositif de sécurité personnalisé** : code confidentiel personnel permettant au détenteur de la *carte bancaire* de l'utiliser. Ce code vise à l'authentifier.

**Domicile** : résidence principale et fiscale de l'*assuré*.

**Domage accidentel** : toute destruction ou détérioration totale ou partielle nuisant au bon fonctionnement du *bien meuble* neuf, provenant d'une cause soudaine, imprévisible, extérieure à ce bien, et indépendante de la volonté de l'*assuré*.

**Espèces** : sommes retirées par l'*assuré* à un distributeur de billets avec une *carte bancaire* liée au(x) compte(s) garanti(s).

**Faute intentionnelle** : acte ou omission volontairement commis par l'*assuré* dans l'intention de provoquer le *sinistre*.

**Force majeure** : événement imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté de l'*assuré*.

**Frais de duplicata** : coût des timbres fiscaux et des photographies d'identité que l'*assuré* doit acquitter pour la réfection de ses *papiers officiels*.

**Fraude** : acte ou omission délibéré réalisé en vue d'obtenir un avantage matériel indu ou un consentement.

**Maroquinerie** : se référer à la définition *Bagages/Maroquinerie*.

**Négligence** : le fait de laisser son bien meuble à un endroit où il n'est pas à l'abri de tout risque prévisible de chute ou de détérioration, et sans surveillance directe et immédiate de l'*assuré*.

**Négligence grave** : le fait d'avoir communiqué les *données de sécurité personnalisées* à la *carte bancaire* ou tout *dispositif de sécurité personnalisé* mis à la disposition de l'*assuré* par la banque pour lui permettre de s'authentifier lors de la réalisation d'une opération, à un *tiers* non identifié.

**Opposition tardive** : opposition effectuée par l'*assuré* plus de 13 mois après l'utilisation frauduleuse de sa *carte bancaire*.

**Papiers officiels** : documents (y compris provisoires et récépissés) en cours de validité mentionnant l'identité de l'*assuré*, émis par une administration française, monégasque, de Nouvelle Calédonie ou de Wallis et Futuna : carte nationale d'identité, passeport (hors visa, ESTA), permis de conduire, certificat d'immatriculation (ex carte grise), carte de séjour, permis de chasse, de pêche ou de bateau.



**Perte** : fait d'égarer involontairement un *bien meuble*.

**Proches de l'assuré** : ses ascendants, descendants, beaux-parents, frères, sœurs, oncles, tantes, neveux, nièces, cousins, cousines.

**Ruse** : procédé habile pour tromper l'*assuré*.

**Sinistre** : événement susceptible de mettre en jeu les garanties du contrat.

**Tiers** : toute personne autre que l'*assuré*.

**Utilisation frauduleuse des cartes bancaires avec saisie du dispositif de sécurité personnalisé** : débit sur le *compte garanti* effectué par un *tiers* avant opposition, de façon répréhensible en application de la législation pénale en vigueur et intervenant à la suite d'une *perte* ou d'un *vol*.

**Valeur d'achat** : valeur Toutes Taxes Comprises (TTC) en euro du bien meuble figurant sur sa facture d'achat, remise déduite.

**Vol** : soustraction frauduleuse des *biens meubles* commise par un *tiers*.

**Vol par effraction** : vol du *bien meuble* en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du *vol*) :

- d'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- d'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef à condition que le *bien meuble* ne soit pas visible de l'extérieur.

**Vol par agression** : vol du *bien meuble* accompagné ou suivi de menaces ou de violences physiques ou morales sur la personne de l'*assuré*.

**Vol des espèces par ruse** : vol des *espèces* à l'insu de l'*assuré*, en utilisant un ou plusieurs stratagèmes pour détourner son attention.

### 3. Objet de votre contrat

Votre contrat vous protège en cas :

- d'utilisation frauduleuse de vos cartes bancaires perdues ou volées ; de vol de vos espèces par agression ou par ruse.
- de perte ou de vol de vos papiers officiels ou de vos clés ;
- de perte ou de vol de votre maroquinerie, de vos bagages et des biens meubles qui y sont contenus ;
- de dommage accidentel ou de vol par agression ou effraction de vos biens meubles neufs.

Votre contrat BNP Paribas Sécurité vous permet de bénéficier de la communication de coordonnées de serruriers proches de chez vous et des prestations d'assistance liées à la vie numérique.

Votre contrat BNP Paribas Sécurité Plus vous permet de bénéficier, en complément :

- de prestations d'assistance supplémentaires en cas de perte ou de vol de vos cartes bancaires, de vos papiers officiels et de vos clés ; d'une assurance de protection juridique en cas d'utilisation frauduleuse de vos données personnelles et/ou en cas de vol avec agression de vos biens meubles.

### 4. Comment Adhérer

Vous pouvez adhérer au contrat BNP Paribas Sécurité ou au contrat BNP Paribas Sécurité Plus en agence ou à distance de 2 manières :

- en souscrivant la Convention de Compte « Esprit Libre » ; dans ce cas, votre contrat se compose des conditions particulières de la convention de compte et de la présente notice ;
- ou indépendamment de la Convention de compte « Esprit Libre » (dénommé hors convention par la suite) ; votre contrat se compose d'un bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion au contrat et de cette notice.

## PARTIE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. La vie de votre contrat ?

#### 1.1. Qui peut adhérer au contrat ?

Pour adhérer au contrat, vous devez remplir les conditions suivantes :

- être âgé d'au moins 16 ans à la date d'adhésion pour le contrat BNP Paribas Sécurité et d'au moins 18 ans à la date d'adhésion pour le contrat BNP Paribas Sécurité Plus ;
- résider fiscalement dans un état faisant partie de l'Union Européenne, l'Espace Economique Européen, en Nouvelle Calédonie, à Wallis et Futuna ou dans la Principauté de Monaco ;
- détenir un compte garanti (dont, un compte de dépôt ou un compte support de cartes) ouvert auprès de BNP Paribas en France, en Principauté de Monaco, à Wallis et Futuna ou en Nouvelle Calédonie.
- signer les conditions particulières au contrat dans le cadre d'une souscription à la convention de compte « Esprit Libre » ou bien le bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion dans le cadre d'une adhésion hors convention.

#### 1.2. Qui est assuré ?

L'*adhérent* est automatiquement *assuré*. Au titre de BNP Paribas Sécurité, le co-titulaire du *compte garanti* (dans le cas d'un compte collectif) de l'*adhérent* est également *assuré*.

Au titre de BNP Paribas Sécurité Plus, sont également *assurés* :

- le *conjoint* de l'*adhérent* ou son partenaire de PACS ou son concubin notoire domicilié à l'adresse de l'*adhérent* ;
- le(s) enfant(s) âgé(s) de moins de 26 ans domicilié(s) à la même adresse que l'*adhérent* et rattaché(s) au foyer fiscal de l'*adhérent* ou à celui de son concubin notoire au sens du Code Général des Impôts ; le co-titulaire du *compte garanti* de l'*adhérent* auprès de BNP Paribas.

Les *assurés* doivent également résider dans un Etat faisant partie de l'Union Européenne, l'Espace Economique Européen, en Nouvelle Calédonie, à Wallis et Futuna ou dans la Principauté de Monaco.

#### 1.3. Comment devenir assuré préenregistré dans le cadre de BNP Paribas Sécurité Plus ?

Au titre de BNP Paribas Sécurité Plus, vous pouvez devenir un *assuré* préenregistré pour bénéficier de *prestations d'assistance* étendues. Pour cela, vous devez enregistrer au contrat tout ou partie de vos *données* personnelles assistance et de celles des autres *assurés*.

##### 1.3.1. Quelles données enregistrer ?

Il s'agit de :

- vos cartes bancaires de tout établissement de paiement,
- les Relevés d'Identité Bancaire (BIC/IBAN) de vos comptes de dépôt, vos papiers officiels,
- et toutes autres références de vos documents importants.

Vous bénéficierez ainsi de prestations d'assistance complémentaires. Pour pouvoir enregistrer les données personnelles assistance des membres majeurs de votre foyer, il vous appartient de recueillir préalablement leur consentement.

##### 1.3.2. Comment enregistrer vos données personnelles assistance ?

**Par Internet** : [www.securiteplus.net](http://www.securiteplus.net) après vous être authentifié à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe qui vous sont communiqués dans le courrier de Bienvenue ou rappelés à votre demande par téléphone.

**Par téléphone** :

- En appelant le **0 800 428 071** (Numéro gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine et tarification variable selon opérateur à partir d'un mobile).

- Tapez 1 puis Tapez 4 pour l'enregistrement immédiat de vos données personnelles avec un conseiller (de 08 h 00 à 20 h 00 du lundi au vendredi et de 08 h 00 à 18 h 00 le samedi, heure de Paris, hors jours fériés en France).

Nous vous rappelons de ne jamais communiquer votre numéro de carte bancaire par e-mail.

#### 1.4. Dans quels pays êtes-vous assuré ?

Les garanties d'assurance s'appliquent dans le monde entier.

Les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier à l'exception de la **prestation relative à la communication de coordonnées serruriers ou de mise en relation avec un serrurier, en cas de perte ou de vol de vos clés, lesquelles sont accessibles en France Métropolitaine et en Principauté de Monaco hors DROM COM (Départements et Régions d'Outre-Mer - Collectivités d'Outre-Mer)**.

La prestation d'aide à la résolution des litiges de l'assurance de protection juridique sont acquises à l'**assuré pour les litiges relevant de la compétence d'un tribunal de l'un des pays énumérés ci-après, et dont l'exécution des décisions rendues s'effectue également dans l'un de ces pays** :

- France, Pays et Territoires d'Outre-mer et Monaco ;
- Etats membres de l'Union Européenne au 1er janvier 2022, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

#### 1.5. À partir de quand et pour combien de temps êtes-vous couvert ?

##### 1.5.1. À quelle date votre contrat est-il conclu ?

Votre contrat est conclu :

- à la date de signature manuscrite ou électronique des conditions particulières de la convention de compte « Esprit Libre » si vous adhérez au contrat dans le cadre de cette convention de compte ; à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus si vous adhérez au contrat hors convention ;
- à la date de l'appel téléphonique lors duquel vous avez donné votre consentement à la conclusion du contrat en cas de vente par téléphone sans signature du bulletin d'adhésion.

Toutefois, le contrat n'est pas conclu si vous faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du Règlement européen n°2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des Articles L.562-1 et suivants du Code monétaire et financier.

##### 1.5.2. À quel moment vos garanties d'assurance et vos prestations d'assistance prennent-elles effet ?

Les garanties prennent effet :

- dans le cas d'une souscription au contrat via la convention de compte « Esprit Libre » :
  - en cas de conclusion en agence, sous format papier ou sous forme dématérialisée, à la date de signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte ;
  - en cas de souscription de votre contrat à distance avec signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte.
    - soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de votre contrat dès lors que vous avez pris connaissance de la présente notice,
    - soit dès la date de conclusion du contrat si vous en faites la demande expresse.
- dans le cas d'une adhésion au contrat hors convention :
  - en cas de vente en face à face : à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion ;
  - en cas de vente par téléphone avec signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion :
    - à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus courant à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion ;
    - ou si vous en faites la demande expresse : à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion.
- en cas de vente par téléphone sans signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion :
  - à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception des documents contractuels envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique.
  - ou si vous en faites la demande expresse : immédiatement, à la date de conclusion du contrat. Pour cela vous manifestez votre choix lors du contact téléphonique.

Vos garanties d'assistance sont acquises le lendemain de la date d'effet de vos garanties d'assurance. Les garanties d'assistance complémentaires sont acquises dès le pré enregistrement de vos données personnelles conformément aux stipulations de l'article 5.2.2.

##### 1.5.3. Quelle est la durée de votre contrat ?

Votre contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite annuellement par tacite reconduction.

##### 1.5.4. Quand votre contrat, vos garanties d'assurance et d'assistance prennent-elles fin ?

L'adhésion et les garanties prennent fin pour chaque assuré :

- les contrats hors convention et uniquement lors de la première année d'assurance : à la date anniversaire de l'adhésion au contrat qui suit la clôture du compte sur lequel est prélevée la cotisation ; en cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les conditions prévues à l'article 4.2 ;
- le jour de la clôture du dernier compte chèques ouvert sur les livres de BNP Paribas, de ses filiales ou banques associées que l'Assuré détenait.
- en cas de décès de l'adhérent (si un (plusieurs) assuré(s) majeur(s) est(sont) couvert(s), l'adhésion à un nouveau contrat lui(leur) sera alors proposée) ;
- en cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion d'un sinistre ; en cas de résiliation de la convention d'assurance collective n°378 ou n°379 par Cardif ou BNP Paribas. Cette résiliation met fin à l'adhésion et entraîne la cessation de la garantie à la date d'effet de la résiliation de la convention d'assurance collective n°378 ou n°379. L'adhérent sera informé par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois (3) mois avant la date de résiliation, le cachet de La Poste faisant foi ;
- en cas de résiliation du contrat à la demande de l'adhérent dans les conditions définies à l'article 1.7 ;
- en cas de résiliation par l'adhérent de son adhésion à « Esprit Libre » ou à « Protection Compte ». Pour ce faire, il doit adresser une lettre recommandée avec avis de réception adressée à son agence BNP Paribas au moins deux mois avant la date de renouvellement de l'adhésion, le cachet de la Poste faisant foi.
- en cas de résiliation d'« Esprit Libre » ou de « Protection Compte » par la Banque.
- en cas de refus par l'adhérent d'une modification convenue entre BNP Paribas et les assureurs (article 1.6) ;
- en cas de refus par l'adhérent de la modification du barème des cotisations (article 4.3).

Lorsque l'adhésion a été conclue dans le cadre d'une convention de compte « Esprit Libre » ou « Protection Compte », la résiliation de BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus entraîne la résiliation desdites conventions de compte.

##### 1.5.5. Quand et comment pouvez-vous renoncer à votre contrat ?

###### a) En cas de démarchage (Article L.112-9 du Code des assurances) :

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté

d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

Modèle de lettre à adresser à votre agence BNP Paribas en cas de souscription à « Esprit Libre » ou « Protection Compte » ou à SPB - Service BNP Paribas Sécurité – CS 90000 – 76095 Le Havre CEDEX en cas d'adhésion hors convention :

“Je soussigné(e) (M. /Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat BNP Paribas Sécurité / BNP Paribas Sécurité Plus n° XXXX.  
Le (date) Signature”

L'assureur remboursera à l'adhérent l'intégralité des sommes éventuellement prélevées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A partir de l'envoi de cette lettre, le contrat et les garanties prennent fin.

#### **b) En cas d'adhésion au contrat en agence ou à distance hors convention :**

Vous bénéficiez également de la faculté de renonciation selon les modalités ci-dessus.

#### **c) En cas d'adhésion au contrat en agence ou à distance avec signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte « Esprit Libre » ou « Protection Compte » (Article L.112-2-1 du Code des assurances) :**

Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :

- 1) soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- 2) soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'Article L. 121-28 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1).

L'adhérent bénéficie également de la faculté de renonciation selon les modalités ci-dessus (cf. article 1.5.5.1).

La renonciation à votre contrat entraîne la rétractation d'« Esprit Libre » ou de « Protection Compte ». Par ailleurs, la rétractation d'« Esprit Libre » ou de « Protection Compte » entraîne la renonciation au contrat.

### **1.6. Votre contrat peut-il être modifié ?**

Le contrat ne peut être modifié sans l'accord des adhérents, sauf si les modifications sont plus favorables à ces derniers. Dans ce cas, un courrier leur est adressé 2 mois avant la prise d'effet de la (des) modification(s) afin de les informer et leur laisser la possibilité de résilier leur adhésion.

### **1.7. Comment résilier votre contrat ?**

Après la 1<sup>ère</sup> année pleine d'assurance, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment :

- par téléphone depuis la France et l'étranger : 0 970 808 291 (BNP Paribas Sécurité) / 0 800 428 071 (BNP Paribas Sécurité Plus), voir page « Contacts » pour plus de précisions ;
- par e-mail adressé à [bnppsecurite@spb.fr](mailto:bnppsecurite@spb.fr) ou par courrier adressé à : Service BNP Paribas Sécurité – CS 90000 - 76 095 Le Havre CEDEX ;
- ou à votre agence BNP Paribas en cas de détention du contrat au sein de la convention « Esprit Libre » ou « Protection Compte ».

La résiliation prend effet un mois après la date de réception de votre demande de résiliation. Vous serez remboursé au prorata de la période non couverte.

## **2. Informations générales**

### **2.1. Que se passe-t-il si vous êtes couvert pour les mêmes risques par plusieurs assurances ?**

Si vous avez contracté sans fraude plusieurs assurances pour un même risque c'est-à-dire que chaque assureur est informé de l'existence d'autres assureurs, vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de votre sinistre, dans les limites fixées par l'Article L.121-4 du Code des assurances (indemnisation limitée au préjudice subi).

### **2.2. Subrogation**

Lorsque nous vous avons versé une indemnité, nous nous substituons dans vos droits et actions jusqu'à concurrence de cette indemnité, contre tout tiers responsable du sinistre, dans les conditions prévues à l'Article L.121-12 du Code des assurances.

### **2.3. Langue et loi applicable à votre Contrat - Juridictions compétentes**

La langue utilisée pour la conclusion et pendant la durée de votre contrat est le français. Les relations précontractuelles et votre contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de votre contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

### **2.4. Prescription**

Conformément à l'Article L.114-1 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022, « toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. (...) ».

Conformément à l'Article L.114-2 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022, « la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressé par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Conformément aux dispositions des articles 2234, 2238 et 2240 à 2244 du Code civil en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022 :

- « la prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure » ;
- « La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. ».

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) ».
- « Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulée par l'effet d'un vice de procédure »
- « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée ».
- « Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

Conformément à l'Article L.114-3 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022, « par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au

contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

La saisine du Médiateur de l'Assurance prévue dans l'encadré relatif aux réclamations suspend le délai de prescription de l'Article L.114-1 du Code des assurances.

## 2.5. Informatique et Libertés

### 2.5.1. Traitements relatifs aux prestations d'assurance

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès de l'Assuré des données à caractère personnel protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n° 2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par l'Assureur sont nécessaires :

#### a) Pour se conformer à ses différentes obligations légales ou réglementaires

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour se conformer aux réglementations en vigueur afin de :

- contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/ inhabituelles ;
- gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
- surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de crédit, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels l'Assureur et/ou le Groupe BNP Paribas est/sont susceptible(s) d'être confronté(s) ;
- enregistrer, si nécessaire, les conversations téléphoniques, les discussions via messagerie instantanée, les courriers électroniques, etc. nonobstant toute autre utilisation décrite ci-dessous ;
- prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de la procédure de connaissance des clients (KYC) (pour identifier l'Adhérent, vérifier son identité, vérifier les informations le concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer son profil) ;
- détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- procéder à une évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance proposés conformément aux réglementations sur la distribution des produits d'assurance ;
- contribuer à la lutte contre la fraude fiscale et satisfaire ses obligations de notification et de contrôle fiscal ;
- enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- prévenir, détecter et déclarer les risques liés à la Responsabilité Sociale de l'Entreprise et au développement durable ;
- détecter et prévenir la corruption ;
- échanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics.

#### b) Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à sa demande

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent pour conclure et exécuter ses contrats ainsi que pour gérer sa relation avec l'Adhérent, notamment afin de :

- définir le score de risque d'assurance de l'Adhérent et déterminer une tarification associée ;
- évaluer si l'Assureur peut proposer à l'Adhérent un produit ou un service et à quelles conditions (y compris le prix) ;
- assister l'Adhérent en particulier en répondant à ses demandes ;
- fournir à l'Adhérent ou aux clients professionnels des produits et des services ;
- gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés (identification des clients en situation d'impayé et le cas échéant, exclusion de ceux-ci du bénéfice de nouveaux produits ou services).

#### c) Pour servir nos intérêts légitimes

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'Adhérent, y compris les données relatives à ses opérations, aux fins suivantes :

- gestion des risques :
  - conserver la preuve du paiement de la prime ou de la cotisation d'assurance, y compris sous format électronique ;
  - gérer, prévenir et détecter les fraudes ;
  - contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/ inhabituelles ;
  - procéder à un recouvrement ;
  - faire valoir des droits en justice et se défendre dans le cadre de litiges ;
  - développer des modèles statistiques individuels afin d'améliorer la gestion des risques ou afin d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- personnalisation de l'offre de l'Assureur ainsi que de celle des autres entités du Groupe BNP Paribas envers l'Adhérent pour :
  - améliorer la qualité des produits ou services ;
  - promouvoir des produits ou services correspondant à la situation et au profil de l'Adhérent ;
  - déduire les préférences et les besoins de l'Adhérent pour lui présenter une offre commerciale personnalisée ;
  - Cette personnalisation peut être obtenue grâce à :
    - la segmentation des prospects et clients de l'Assureur ;
    - l'analyse des habitudes et préférences de l'Adhérent sur les divers canaux de communication proposés par l'Assureur (courriers électroniques ou messages, visites sur les sites Internet, etc.) ;
    - le partage des données de l'Adhérent avec une autre entité du Groupe BNP Paribas, en particulier si l'Adhérent est client de cette autre entité ou est susceptible de le devenir, principalement afin d'accélérer le processus de mise en relation ;
    - la correspondance entre les produits ou services dont l'Adhérent bénéficie déjà avec les données le concernant que l'Assureur détient (par exemple, l'Assureur peut identifier le besoin de l'Adhérent de souscrire un produit d'assurance de protection familiale car ce dernier a indiqué avoir des enfants) ;
    - l'analyse des traits de caractère ou des comportements chez les clients actuels et la recherche d'autres personnes qui partagent les mêmes caractéristiques à des fins de prospection.
- activités de recherche et de développement (R&D) consistant à élaborer des statistiques et des modèles pour :
  - optimiser et automatiser les processus opérationnels (par exemple la création d'un chatbot pour les FAQ) ;
  - proposer des produits et services permettant de répondre au mieux aux besoins de l'Adhérent ;
  - adapter la distribution, le contenu et les tarifs des produits et services de l'Assureur sur la base du profil de l'Adhérent ;
  - créer de nouvelles offres ;
  - prévenir les incidents de sécurité potentiels, améliorer l'authentification des clients et gérer les accès ;
  - améliorer la gestion de la sécurité ;
  - améliorer la gestion du risque et de la conformité ;

- améliorer la gestion, la prévention et la détection des fraudes ;
- améliorer la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- objectifs de sécurité et de gestion des performances des systèmes informatiques, et notamment :
  - gérer les technologies de l'information, y compris l'infrastructure (par exemple les plates-formes partagées), la continuité de l'activité et la sécurité (par exemple l'authentification des internautes) ;
  - prévenir les dommages causés aux personnes et aux biens (par exemple la protection vidéo).
- plus généralement :
  - informer l'Adhérent au sujet des produits et services de l'Assureur ;
  - réaliser des opérations financières telles que les ventes de portefeuilles de créances, les titrisations, le financement ou le refinancement du Groupe BNP Paribas ;
  - organiser des jeux concours, loteries et autres opérations promotionnelles ;
  - réaliser des enquêtes d'opinion et de satisfaction ;
  - améliorer l'efficacité des processus (formation du personnel de l'Assureur en enregistrant les conversations téléphoniques dans les centres d'appels et améliorer les scénarios d'appel) ;
  - améliorer l'automatisation des processus notamment en testant des applications, en traitant les réclamations de manière automatique, etc.

Dans tous les cas, l'intérêt légitime de l'Assureur reste proportionné et il s'assure, grâce à un test de mise en balance, que les intérêts ou droits fondamentaux de l'Adhérent sont préservés.

Les données à caractère personnel de l'Adhérent peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'Adhérent dispose des droits suivants :

- droit d'accès : l'Adhérent peut obtenir les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de celles-ci ;
- droit de rectification : s'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'Adhérent peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence ;
- droit à l'effacement : l'Adhérent peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite autorisée par la loi ;
- droit à la limitation : l'Adhérent peut demander la limitation du traitement de ses données à caractère personnel ;
- droit d'opposition : l'Adhérent peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'Adhérent bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- droit de retirer son consentement : lorsque l'Adhérent a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à tout moment ;
- droit à la portabilité des données : lorsque la loi l'autorise, l'Adhérent peut demander la restitution des données à caractère personnel qu'il a fournies à l'Assureur, ou lorsque cela est techniquement possible, le transfert de celles-ci à un tiers ;
- droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement ou la communication des données à caractère personnel de l'Adhérent, applicables après son décès.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, l'Adhérent doit adresser un courrier postal ou électronique à l'adresse suivante :

BNP PARIBAS CARDIF - DPO

8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex- France ; ou

data.protection@cardif.com

L'Adhérent doit accompagner sa demande d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité, lorsque cela est nécessaire, afin que l'Assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'Adhérent souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel par l'Assureur, il peut consulter la Notice d'information relative à la protection des données disponible directement à l'adresse suivante : <https://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees>

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'Adhérent, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

## 2.5.2. Traitements relatifs à prestation d'assistance d'Axa Assistance

Pour toute réclamation ou demande d'information relative au traitement des données à caractère personnel réalisée par l'Assureur, l'Assuré peut envoyer une demande écrite à l'adresse suivante en joignant une photocopie de sa pièce d'identité : au siège social d'Axa Assistance situé 6, rue André Gide - 92320 Châtillon.

## 2.6. Preuve

Vous êtes responsable de la conservation et de l'utilisation des codes de reconnaissance (identifiant et mot de passe) qui vous ont été attribués pour accéder à votre espace contrat de l'espace sécurisé de la Banque. Ces codes sont strictement personnels et confidentiels. Votre identifiant ne peut pas être modifié. Vous vous engagez à les tenir secrets et à prendre toutes les mesures propres à en assurer la confidentialité. Après votre adhésion, la saisie de ces codes vaut identification. De même, en cas de souscription dématérialisée en agence, vous êtes responsable de l'utilisation du code non jouable envoyé par SMS sur votre numéro de téléphone portable et valant authentification. Vous convenez que la signature électronique effectuée en ligne pourra être admise au même titre qu'une signature manuscrite sur support papier, avec la même force probante.

## 2.7. Autorités de Contrôle

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF, d'EUROP ASSISTANCE et JURIDICA en tant qu'entreprises d'assurance française est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09.

AXA Assistance, marque sous laquelle agit dans le cadre du contrat Inter Partner Assistance, est soumise, en tant qu'entreprise d'assurance de droit belge, au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique ([www.nbb.be/fr](http://www.nbb.be/fr)), son activité française est contrôlée par l'ACPR.

## 2.8. Inscription sur la liste d'opposition à la démarche téléphonique

L'Adhérent peut s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) (article L223-1 du Code de la consommation). Cette inscription entraînera l'interdiction pour tout professionnel, ou tout intermédiaire agissant pour son compte, de vous démarcher par téléphone, sauf si cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et qu'elle a un rapport avec l'objet de ce contrat.

## 2.9. Lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme - Respect des sanctions internationales

Les Assureurs sont assujettis à des obligations légales et réglementaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, le gel des avoirs et la lutte contre la corruption. Ces obligations doivent être mises en œuvre avant la conclusion de l'adhésion et tout au long de la vie de l'adhésion.

Cela se traduit par l'obligation :

- d'identifier l'Adhérent, le bénéficiaire effectif, les assurés au contrat ;
- de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées au titre du contrat.

Pour satisfaire à ces obligations, les Assureurs peuvent recueillir tous éléments d'information pertinents ainsi que, le cas échéant, des pièces justificatives.



L'Adhérent s'engage à fournir toutes les informations et pièces justificatives demandées. Si les Assureurs n'obtiennent pas les informations et pièces nécessaires, ils ont l'obligation de ne pas conclure l'adhésion. Par ailleurs, il est précisé que les Assureurs n'acceptent aucune opération en espèces.

### Sanctions internationales

Les Assureurs respectent toutes sanctions économiques et commerciales ou mesures restrictives (interdictions et restrictions au commerce de biens, de technologies ou de services ciblés avec certains pays, mesures de gel des fonds et ressources économiques, restrictions à l'accès aux services financiers) décidées, administrées, imposées ou appliquées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, l'Union Européenne, le département américain du Trésor chargé du contrôle des avoirs étrangers (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), le Département d'Etat américain (U.S. Department of State), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions.

## PARTIE II - PROTECTION DES BIENS MEUBLES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT

### 1. Les garanties et prestations de votre contrat

Les garanties et prestations sont acquises dans la limite des plafonds de garantie.

#### 1.1. Quels sont les événements couverts et les prestations garanties ?

##### 1.1.1. Utilisation frauduleuse des cartes bancaires perdues ou volées avec saisie du dispositif de sécurité personnalisé

Prestation d'assurance en application de la législation en vigueur :

- remboursement à l'assuré de la franchise prélevée par l'établissement de paiement suite à l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire, ou ;
- remboursement du montant de l'utilisation frauduleuse non prise en charge par l'établissement de paiement en cas de *négligence grave* ou d'*opposition tardive*.

**Plafond d'indemnisation : 150 euros par sinistre**

##### **Prestations d'assistance uniquement pour BNP Paribas Sécurité Plus :**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7,

**Pour tous les assurés :**

- AXA Assistance vous communique le/les numéro(s) du/des centre(s) d'opposition de votre(vos) carte(s) bancaire(s) ;
- Après opposition, SPB vous transmet le(s) modèle(s) de confirmation(s) écrite(s) d'opposition à adresser par vos soins aux organismes émetteurs concernés (par email, à défaut par courrier).

**Pour les assurés préenregistrés :**

- Axa Assistance effectue pour vous les formalités d'opposition de votre(vos) carte(s) bancaire(s) auprès du/des centre(s) d'opposition et/ou organismes émetteurs et vous le confirme par téléphone ;
- Axa Assistance transmet par téléphone à 2 destinataires de votre choix et à votre demande, un message d'information (France métropolitaine, Monaco ou Départements et Régions d'Outre-Mer et Nouvelle Calédonie) ;
- Après opposition, SPB vous transmet le(s) modèle(s) de confirmation(s) écrite(s) d'opposition à adresser par vos soins aux organismes émetteurs concernés, personnalisé(s) du(des) numéro(s) de(s) carte(s) bancaire(s) concernée(s) (par e-mail, à défaut par courrier).

##### 1.1.2. Vol de vos espèces par agression ou par ruse

###### **Prestation d'assurance :**

Remboursement des espèces, à la suite de leur vol par agression ou par ruse.

**Le vol doit survenir dans les 48 heures suivant le retrait des espèces (l'heure enregistrée par le distributeur faisant foi).**

**Plafonds d'indemnisation par année glissante :**

- pour BNP Paribas Sécurité : **800 euros**
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : **1 600 euros**

##### 1.1.3. Perte ou vol de vos papiers officiels

**Prestation d'assurance :** remboursement des frais de duplicata de vos papiers officiels.

**Plafond d'indemnisation : 350 euros par sinistre et par année glissante**, comprenant le remboursement d'une planche de photographies d'identité d'un coût maximal de 20 euros TTC.

**Prestations d'assistance uniquement pour BNP Paribas Sécurité Plus :**

- Pour tous les assurés :

Sur simple appel, vous informez AXA Assistance de la perte ou du vol de vos papiers officiels et SPB vous transmet les formalités à accomplir pour déclarer leur perte ou leur vol et procéder à leur renouvellement (par e-mail, à défaut par courrier).

- Pour les assurés préenregistrés :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, AXA Assistance sur simple appel ou SPB par Internet, vous rappelle les numéros de vos papiers officiels. SPB vous alerte de la fin de validité de votre carte d'identité et du contrôle technique de votre véhicule (3 mois avant le terme) et de votre passeport (8 mois avant le terme). Ces alertes ainsi que les formalités de renouvellement de ces documents vous seront communiquées par e-mail ou par SMS (prévoyant un entretien téléphonique avec SPB) ou à défaut par courrier.

##### 1.1.4. Perte ou vol de vos clés

###### **Prestation d'assurance :**

- Des clés du Domicile de l'assuré : remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et serrures des portes d'accès de la résidence ;
- Des clés du véhicule à usage privé de l'assuré : remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et des frais de reprogrammation éventuels associés.

**Plafonds d'indemnisation par sinistre et par année glissante :**

- pour BNP Paribas Sécurité : **800 euros**
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : **1 000 euros incluant une intervention par année glissante à hauteur de 150 euros pour l'ouverture d'une porte d'accès de votre Domicile dans le cadre de la prestation d'assistance.**

**Prestation d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :**

- pour **BNP Paribas Sécurité**, en cas de *perte* ou *vol* des clés de votre Domicile : communication par AXA Assistance des coordonnées de serrurier(s) proche(s) de chez vous.
- pour **BNP Paribas Sécurité Plus**, Axa Assistance organise le déplacement d'un serrurier pour l'ouverture d'une porte d'accès du Domicile. Axa Assistance avance les frais d'intervention dans la **limite de 150 euros** conformément à la prestation d'assurance ci-dessus. Au-delà d'une intervention par *année glissante*, AXA Assistance vous indique les coordonnées de serrurier(s) proche(s) de chez vous.

###### **Prestation d'assurance :**

- **Coffre-fort loué chez BNP Paribas :** remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et serrures.
- **Plafond d'indemnisation : 500 euros par sinistre et par année glissante.**

##### 1.1.5. Perte ou vol de votre maroquinerie ou de vos bagages

**Prestation d'assurance :** remboursement des sommes engagées pour remplacer votre maroquinerie et/ou vos bagages ainsi que les biens meubles qui y sont contenus dans la limite de leur valeur d'achat et des plafonds d'indemnisation.

**Plafonds d'indemnisation par sinistre et par année glissante :**

- pour BNP Paribas Sécurité : **200 euros**
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : **400 euros**

### 1.1.6. Dommage accidentel ou vol par agression ou effraction de biens meubles neufs

Les prestations sont acquises pour les biens meubles neufs achetés en France ou à l'étranger **au moyen d'une carte bancaire émise par BNP Paribas**. La valeur d'achat du bien meuble doit être supérieure à **100 euros TTC**.

La **durée de couverture** à compter de la date d'achat ou de livraison par transporteur du *bien meuble* neuf est de :

- pour BNP Paribas Sécurité : **3 mois**
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : **6 mois**

**Prestation d'assurance :**

En cas de dommage accidentel :

- remboursement des frais de réparation si le bien meuble neuf endommagé accidentellement est réparable et que le coût de sa réparation est inférieur ou égal à sa valeur d'achat. Si la prise en charge du sinistre est refusée par l'assureur, le coût éventuel d'établissement d'un devis de réparation reste à votre charge.
- remboursement de la valeur d'achat du bien meuble neuf si celui-ci endommagé accidentellement n'est pas réparable ou si le coût de sa réparation est supérieur à sa valeur d'achat.

Si le *bien meuble* neuf est constitué par un ensemble de biens interdépendants, et qu'un ou plusieurs d'entre eux sont endommagés accidentellement, c'est la valeur du *bien meuble* neuf dans son ensemble qui sera indemnisée.

En cas de vol par agression ou de vol par effraction : versement d'une indemnité égale à la valeur d'achat du *bien meuble* neuf.

Si Dans le cas où le *bien meuble* neuf aurait été réglé partiellement au moyen de la *carte bancaire* émise par BNP Paribas, les garanties produiront leurs effets dans la limite des sommes effectivement réglées au moyen de cette carte.

Plafond d'indemnisation : **2 500 euros TTC par sinistre et dans la limite de 2 sinistres par année glissante** (un *sinistre* peut concerner plusieurs biens meubles).

### 1.2. Quels sont les événements non couverts par votre contrat ?

**Le contrat ne couvre pas tout type de situation. Les conditions d'indemnisation s'appliquent à tout sinistre survenu après la date de prise d'effet des garanties, à l'exclusion des cas suivants. Lisez-les très attentivement.**

#### 1.2.1. Exclusions applicables à toutes les garanties d'assurances

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou insurrection, du terrorisme, ou de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative ;
- les sinistres dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré ou de l'un de ses proches ;
- les disparitions, imprudences, oublis ou pertes volontaires ou par négligence ;
- les conséquences d'une inondation ou d'un tremblement de terre ;
- le vol commis au domicile de l'assuré ;
- le vol commis dans un véhicule 4 roues stationné sur la voie publique entre 22 h 00 et 08 h 00 du matin (sur la base de l'heure locale du vol figurant sur le dépôt de plainte).

#### 1.2.2. Exclusions applicables aux garanties perte ou vol de carte(s) bancaire(s)

- Les utilisations frauduleuses sans saisie du dispositif de *sécurité personnalisé* ;
- les débits effectués par ou avec la complicité de l'assuré ou de l'un de ses proches ;
- les utilisations frauduleuses d'avantages, réductions, coupons, points fidélités, offres ou supports dématérialisés.

#### 1.2.3. Exclusions applicables à la garantie perte ou vol de votre maroquinerie ou de vos bagages

- La *maroquinerie* et les bagages laissés sans surveillance directe et immédiate de l'assuré ;
- la perte ou le vol de vos cartes bancaires, *papiers officiels*, *clés* ;
- les pertes causées par usure normale, vétusté, vice propre du bien mobilier ;
- la perte ou le vol de biens mobiliers dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits.

#### 1.2.4. Exclusions applicables à la garantie dommage accidentel ou vol par agression ou effraction des biens meubles neufs

- les dommages accidentels ou le vol survenant en cours de transport lorsque le bien meuble neuf est acheminé par un transporteur vers le lieu de livraison ;
- les dommages accidentels ou le vol par agression ou effraction des cartes bancaires, *papiers officiels* et *clés* ;
- les vols autres que par agression ou effraction ;
- les dommages accidentels résultant de l'usure normale, d'un vice propre, d'une panne, ou d'un défaut de fabrication ;
- les dommages accidentels résultant du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien meuble ;
- les dommages accidentels ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou électromécanique ;
- les dommages accidentels relevant de la garantie du constructeur ou des garanties légales ;
- les dommages accidentels survenant en cours d'installation par un professionnel ;
- les dommages accidentels causés par les animaux ;
- les dommages accidentels résultant d'une détérioration due à l'érosion, la corrosion, l'humidité ou à l'action du chaud ou du froid ;
- les défauts esthétiques ;
- les biens meubles dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits.

## 2. Votre cotisation

### 2.1. Quelles sont les modalités de règlement de votre cotisation ?

Dans le cadre des conventions de compte « Esprit Libre » et « Protection Compte », la cotisation est payable mensuellement, à terme échu entre le 1<sup>er</sup> et le 5<sup>e</sup> jour du mois suivant ce terme, par prélèvement automatique sur votre compte de dépôt BNP Paribas.

La première cotisation sera prélevée à la fin du mois de prise d'effet de votre contrat. Son montant sera donc calculé au prorata du temps écoulé entre la date de prise d'effet et le dernier jour du mois de prise d'effet.

Hors convention, la cotisation est payable annuellement par prélèvement automatique sur votre compte de dépôt BNP Paribas mentionné sur votre bulletin d'adhésion. Vous pouvez consulter les tarifs en vigueur auprès de votre conseiller ou sur le site de la Banque. Le compte bancaire de prélèvement des cotisations doit avoir été ouvert à votre nom dans un Etat membre de l'Union Européenne partie à l'Espace Economique Européen, ou membre de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA) et être libellé en euro. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé.

## 2.2. Que se passe-t-il en cas d'impayé ou de contestation du mode de paiement de votre cotisation ?

À défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours qui suivent son échéance, il est adressé à l'adhérent une lettre recommandée l'invitant à s'acquitter du montant dû. Cette lettre recommandée indiquera que, si 30 jours après son envoi, la(les) cotisation(s) ou fraction(s) de cotisation(s) due(s) n'est (ne sont) toujours pas payée(s), les garanties seront suspendues et 10 jours plus tard le contrat sera résilié (L.113-3 du Code des assurances).

En cas de contestation du mode de paiement de sa cotisation ou fraction de cotisation, telle que prévue par la réglementation bancaire européenne, et de non-paiement de cette cotisation, le contrat sera résilié selon les mêmes modalités que celles prévues à l'article L.113-3 du Code des assurances ci-dessus.

## 2.3. Votre cotisation peut-elle changer ?

Nous pouvons modifier le barème des cotisations :

- à la prochaine échéance de cotisation, si les Pouvoirs Publics changent le taux de la taxe incluse dans le barème des cotisations ;
- ou si l'évolution des caractéristiques actuarielles de l'ensemble des adhérents le justifie.

En cas de refus, vous pouvez résilier votre contrat selon les modalités prévues à l'article 1.7.

## 3. Le sinistre

### 3.1. Quelles sont les formalités à accomplir en cas de sinistre concernant les prestations d'assurance ?

#### 3.1.1. Coordonnées pour la déclaration de sinistre

Voir « Vos Contacts » au début de la présente notice.

#### 3.1.2. Formalités pour la mise en jeu des garanties d'assurance

Vous devez déclarer votre sinistre à SPB dans les 60 jours calendaires

suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance.

**Hors cas de force majeure, nous ne pourrions pas prendre en charge votre sinistre au-delà de ce délai si le retard dans votre déclaration nous a causé un préjudice.**

Le tableau ci-après liste les justificatifs à fournir selon la garantie mise en jeu :

Types de sinistre	Justificatifs
Pour tous les types de sinistres	<p>Si l'assuré est le co-titulaire du <i>compte garanti</i> de l'adhérent, un Relevé d'Identité Bancaire (BIC/IBAN) du <i>compte garanti</i> mentionnant le nom de l'adhérent et du co-titulaire.</p> <p>Si l'assuré est un mineur, une copie du livret de famille.</p> <p>En cas de détention de plusieurs contrats de la gamme BNP Paribas Sécurité, nous vous remercions de nous adresser : les nom, prénom et Relevé d'Identité Bancaire (BIC/IBAN) de chaque <i>compte garanti</i> concerné.</p> <p>Lorsque plusieurs garanties du contrat peuvent être mises en jeu, ces garanties peuvent être cumulées <b>dans la limite de leurs plafonds respectifs</b> et du préjudice réellement subi.</p> <p>Lorsque vous avez contracté sans <i>fraude</i> plusieurs assurances (cf. article 2.1) et que vous souhaitez faire intervenir votre contrat : attestation des autres <i>assureurs</i> précisant leur position et s'il y a lieu, le montant de la prise en charge détaillé pour chacun des biens meubles.</p> <p>Pour les <i>sinistres BNP Paribas Sécurité Plus</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si l'assuré est le conjoint de l'adhérent ou son partenaire de PACS ou son concubin notoire, un justificatif de domicile à l'adresse de l'adhérent ;</li> <li>• si l'assuré est un enfant fiscalement à la charge de l'adhérent ou à la charge de son concubin notoire : une copie du livret de famille et un justificatif de domicile à la même adresse que l'adhérent ou, à défaut, une attestation sur l'honneur.</li> </ul>
Utilisation frauduleuse de vos cartes bancaires perdues ou volées	<p><u>En cas de prise en charge par l'établissement de paiement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie du relevé de compte indiquant le montant de la franchise restant à la charge de l'assuré ;</li> </ul> <p><u>En cas de refus de prise en charge par l'établissement de paiement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie de la notification émise par l'établissement de paiement émetteur, indiquant le motif de refus et le montant restant à la charge de l'assuré. Ce justificatif est demandé par SPB à l'établissement de paiement émetteur à la suite de votre contestation des utilisations frauduleuses auprès de votre établissement de paiement ;</li> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de perte ou de vol) auprès des autorités compétentes ;</li> <li>• un justificatif de la mise en opposition de la carte bancaire utilisée avec l'indication de la date et de l'heure de l'opposition. Ce justificatif est demandé par SPB à l'établissement de paiement émetteur à la suite de votre demande de mise en opposition.</li> </ul>
Vol de vos espèces par agression ou par ruse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de vol) auprès des autorités compétentes, sur lequel devra apparaître le montant des espèces volées ;</li> <li>• photocopie de votre relevé de compte mentionnant la date et l'heure du(des) retrait(s) concerné(s).</li> </ul>
Perte ou vol de vos papiers officiels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de perte ou de vol) auprès des autorités compétentes ;</li> <li>• justificatif des débours de reconstitution (timbres fiscaux, reçus, facture de la planche photo etc.) ;</li> <li>• photocopie recto verso des nouveaux papiers officiels.</li> </ul>

<b>Perte ou vol de vos clés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● photocopie des factures correspondant aux frais que vous avez engagés. La date de la facture « changement de serrure » doit être postérieure de 21 jours maximum à la date de la facture « ouverture de porte » le cas échéant ;</li> <li>● photocopie des factures correspondant aux frais de reprogrammation de clés que vous avez engagés. La date de la facture doit être postérieure de 21 jours maximum à la date de la facture de réfection de clés ;</li> <li>● en cas de vol : photocopie du procès-verbal détaillé auprès des autorités compétentes ;</li> <li>● en cas de perte : attestation sur l'honneur de déclaration de perte de clés ;</li> <li>● en cas de perte des clés de votre véhicule à usage privé : photocopie du certificat d'immatriculation (ex carte grise).</li> </ul>
<b>Perte ou vol de votre maroquinerie ou de vos bagages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● pour le vol : récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant le type de maroquinerie ou/et de bagages perdu/volé(e)s, la marque et la valeur d'achat ainsi que le détail du contenu ;</li> <li>● photocopie de la facture d'achat initiale ou, à défaut, tout autre justificatif d'achat de la maroquinerie et/ou du bagage perdu/volé(e)s et de son contenu ;</li> <li>● photocopie de la facture d'achat de la maroquinerie ou/et de bagages de remplacement et de son contenu.</li> </ul>
<b>Dommage accidentel ou Vol par agression ou effraction de vos biens meubles neufs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● pour le vol : récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant le type de biens meubles neufs volé(e)s, la marque et la valeur d'achat ;</li> <li>● photocopie du relevé de compte faisant apparaître le débit du bien meuble réglé avec la carte bancaire BNP Paribas ;</li> <li>● photocopie ou duplicata des factures d'achat ou, à défaut, tout autre justificatif d'achat de biens meubles neufs endommagé(e)s/volé(e)s ;</li> <li>● devis estimatif des réparations si le bien meuble neuf est réparable et le cas échéant, un devis précisant que le bien meuble neuf n'est pas réparable.</li> </ul>

Les justificatifs sont à adresser :

**Par mail :** bnpsecureite@spb.fr

**Par courrier :** SPB - Service BNP Paribas Sécurité CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX

**En ligne, depuis votre espace client sécurisé :** après vous être authentifié à l'aide de votre identifiant et de votre code secret.

SPB se réserve le droit d'obtenir des renseignements sur le *sinistre* et/ou de demander des documents complémentaires, lorsque les pièces transmises ne sont pas de nature à lui permettre de s'assurer du bien-fondé de la demande de mise en œuvre de la garantie.

Le *bien meuble* dont le sinistre est pris en charge par l'assureur devient de plein droit la propriété de l'assureur. SPB peut demander la restitution de ce bien lorsque l'indemnisation porte sur la valeur totale du *bien meuble*.

**L'assureur n'accordera aucune garantie ou prestation ni aucun paiement au titre de ce Contrat, dès lors que la mise en œuvre d'une telle garantie, la fourniture d'une telle prestation ou un tel paiement l'exposerait à une sanction, prohibition ou restriction résultant d'une loi ou règlement des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanction économique, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.**

### 3.2. Quelles sont les formalités pour la mise en œuvre des garanties d'assistance ?

#### 3.2.1. Vérification de votre identité pour permettre à AXA Assistance de délivrer les prestations d'assistance

Afin qu'AXA Assistance puisse vous identifier et mettre en œuvre vos prestations d'assistance, vous serez tenu de répondre à certaines questions relatives à l'identité de l'adhérent lors de votre appel.

#### 3.2.2. Précisions relatives aux prestations accessibles aux assurés préenregistrés

##### a) En cas de perte ou de vol de vos cartes bancaires préenregistrées :

La prestation d'assistance de mise en opposition vous décharge de votre responsabilité à l'égard de l'établissement de paiement émetteur concerné dans les mêmes conditions que si vous aviez informé vous-même les centres d'opposition et/ou ces établissements de paiement dès que vous avez informé AXA Assistance de cette(ces) *perte(s)* ou *vol(s)*.

Toutefois, certains établissements de paiement émetteurs n'étant accessibles qu'aux heures ouvrables, la responsabilité d'AXA Assistance ne commence qu'à l'heure de réouverture de ces banques/ établissements, si votre appel est effectué en dehors des dites heures. **Cette prestation d'assistance de mise en opposition est disponible pour toutes les cartes bancaires et comptes de dépôt ouverts en France, en Principauté de Monaco, en Nouvelle Calédonie ou à Wallis et Futuna auprès d'un établissement de paiement.**

##### b) Nécessité d'effectuer personnellement les démarches complémentaires susceptibles d'être exigées en cas de perte ou de vol des cartes bancaires, papiers officiels :

La prestation d'assistance de mise en opposition ne vous dispense pas d'effectuer personnellement toutes les démarches complémentaires auprès des établissements de paiement émetteurs, des services de police et de gendarmerie conformément aux règles bancaires et légales en vigueur.

En particulier, **vous êtes toujours tenu d'envoyer les courriers de confirmation d'opposition auprès des établissements de paiement émetteurs.** Dans le cas où vous retrouvez vos cartes bancaires, vos *papiers officiels* déclarés perdus ou volés, vous devez remplir les obligations qui vous sont imposées par l'établissement de paiement émetteur, ou par les autorités compétentes en ce qui concerne les *papiers officiels*.

##### c) Exactitude des données personnelles préenregistrées :

Les prestations complémentaires d'assistance ne peuvent être réalisées qu'à partir des *données* personnelles préenregistrées par vos soins. La mise à jour ainsi que l'exactitude de vos données personnelles préenregistrées restent sous votre responsabilité, pensez à les actualiser et à vérifier leur exactitude.

#### 3.2.3. Quelles sont les modalités de règlement des garanties d'assurance ?

Les indemnités vous sont versées en euros **dans un délai maximum de 30 jours** calendaires à compter de la réception par SPB de l'ensemble des justificatifs. Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de CARDIF, tout paiement devant être effectué par CARDIF interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert

au nom de l'assuré dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen, en Nouvelle Calédonie ou à Wallis et Futuna et sera libellé en euro.

Par conséquent, CARDIF pourra légitimement refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou libellé dans une devise autre que l'euro.

## PARTIE III - PROTECTION JURIDIQUE (CONCERNE SEULEMENT BNP PARIBAS SÉCURITÉ PLUS)

### 1. Lexique protection juridique

Les mots « essentiels » (indiqués en italique) sont définis dans le lexique pour vous aider à mieux comprendre votre garantie protection juridique.

**Action opportune :** Une action est opportune :

- Si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou si la preuve repose sur une base légale ;
- Si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ; Lorsque vous vous trouvez en défense, si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels.

**Agression** : Attaque non provoquée, injustifiée et brutale contre une personne.

**Catastrophe technologique** : Accident non nucléaire survenant soit dans une installation classée (c'est-à-dire les installations soumises à déclaration ou à autorisation en application de l'article L511-2 du code de l'environnement et les sites Seveso), soit dans un stockage souterrain de produits dangereux, soit à l'occasion d'un transport de matières dangereuses.

**Conflit d'intérêt** : Situation dans laquelle la partie adverse est assurée et représentée par JURIDICA ou par le groupe AXA.

**Consignation pénale** : Dépôt d'une somme entre les mains du juge par un justiciable plaignant tendant à garantir le bien-fondé de sa plainte avec constitution de partie civile.

**Convention d'honoraires** : Document signé entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement.

**Cyberharcèlement scolaire** : Le harcèlement scolaire est qualifié de cyberharcèlement lorsque celui-ci s'effectue via internet (réseaux sociaux, forums, mails, blogs...). Le cyberharcèlement est considéré comme scolaire lorsque celui-ci implique des élèves. Le comportement en cause peut alors prendre la forme de commentaires, de vidéos, de montages d'images...

**Dépens** : Part des frais engendrés par un procès dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens) et que le tribunal met à la charge de l'une des parties qui est le plus souvent la perdante.

**Dol** : Manœuvres, mensonges, silence sur une information (réticence dolosive) ayant pour objet de tromper l'une des parties en vue d'obtenir son consentement.

**Éléments d'identification de l'identité** : Tous les éléments de l'état civil de l'Assuré, notamment : son adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, numéro de sécurité sociale, RIB, passeport, permis de conduire, ainsi que le certificat d'immatriculation (ex carte grise) ou le numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré.

**Éléments d'authentification de l'identité** : Toutes les données permettant à l'Assuré de s'identifier, notamment ses Identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, adresses e-mail, numéros de carte(s) bancaire(s), empreintes digitales, signature.

**Fait générateur du litige** : Apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que vous avez subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

**Frais irrépétibles** : Frais non compris dans les dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'Article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'Article L 761-1 du Code de justice administrative ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

**Frais proportionnels** : Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

**Harcèlement scolaire** : Le harcèlement scolaire est le fait pour un élève ou un groupe d'élèves de faire subir de manière répétée à un camarade des propos ou des comportements agressifs (moqueries, humiliations, brimades...).

**Intérêts en jeu** : Le montant en principal du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes et confirmé en demande par la production de pièces justificatives.

**Litige** : Opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, vous conduisant à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

**Période de validité de votre garantie** : Période comprise entre la date de prise d'effet de votre garantie et celle de sa fin d'effet.

**Propriété intellectuelle** : Ensemble composé d'une part, des droits de propriété industrielle et d'autre part, des droits de propriété littéraire et artistique.

**Utilisation frauduleuse des données personnelles** : Usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'Assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'Assuré.

**Violences scolaires** : Les violences scolaires désignent les actes d'agression physique ou morale (coups et blessures, menaces, les insultes...), qui se déroulent en milieu scolaire ou qui impliquent des élèves.

## 2. Les garanties

### 2.1. La protection de votre identité

Vous êtes garanti en cas de litige lié à l'usage non autorisé des éléments d'identification et/ou d'authentification de votre identité par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse vous entraînant un préjudice.

### 2.2. La garantie agression

Vous êtes garanti en cas de *litige* portant sur la réparation de l'atteinte à votre intégrité physique consécutive à une agression à l'occasion d'un *vol de bien meuble* garanti. Juridica n'a pas vocation à vous indemniser des préjudices financiers résultant de vos dommages corporels suite à l'atteinte à votre intégrité physique.

### 2.3. Recours contre les violences, le harcèlement ou le cyberharcèlement scolaires

Vous êtes garanti lorsque l'un ou plusieurs de vos enfants, *assuré* au titre du présent contrat, sont victimes d'harcèlements, de violences ou de *cyberharcèlements* dans le milieu scolaire.

Si vous souhaitez poursuivre l'auteur de ces faits, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat pour le dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile.

Dans l'hypothèse où l'auteur présumé de ces violences serait poursuivi devant un tribunal, nous vous assistons dans le cadre de cette procédure et prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat. Nous vous accompagnons également dans la réparation de l'atteinte à l'intégrité physique ou morale de vos enfants.

	Prestations pour les garanties Protection Juridique	Plafond de prise en charge
<b>Informations juridiques par téléphone</b>	En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout <i>litige</i> , des juristes répondent par téléphone à toute demande d'ordre juridique dans les domaines liés à l' <i>utilisation frauduleuse des données personnelles</i> , en cas de violences, harcèlement ou <i>cyberharcèlement scolaires</i> de l'un de vos enfants ou en cas d' <i>agression</i> suite à un <i>vol de bien meuble</i> garanti. Ils vous délivrent une information pratique à partir des principes généraux du droit français applicables à votre difficulté.	<b>Prestation illimitée</b>
<b>Soutien psychologique</b>	Cette garantie est délivrée par des psychologues spécialisés. Un ou plusieurs de vos enfants sont victimes de harcèlement, <i>violences scolaires</i> ou Cyberharcèlement. Nous mettons à votre disposition un service de soutien psychologique. Animé par une équipe de psychologues cliniciens, ce service garantit à l' <i>assuré</i> , en toute confidentialité, une écoute professionnelle, non orientée, non compatissante et non interventionniste, en gardant une distance et une neutralité bienveillantes. <b>Le service d'écoute psychologique n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en face à face. En aucun cas le service d'écoute psychologique ne s'autorise à débiter une psychothérapie par téléphone.</b>	<b>Un soutien psychologique par année d'assurance donnant lieu à trois (3) entretiens téléphoniques maximum</b>



<p><b>Aide à la résolution des litiges</b></p>	<p align="center"><b>Conseil et recherche d'une solution amiable</b></p> <p>En cas de <i>litige</i> garanti, nous analysons les aspects juridiques de la situation, nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution, et nous déterminons avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.</p> <p>En concertation avec vous et à condition que l'action soit opportune, nous intervenons directement auprès de votre adversaire pour lui exposer notre analyse du <i>litige</i> et lui rappeler vos droits.</p> <p>Si vous êtes ou si nous sommes informés que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, vous serez assisté dans les mêmes conditions. À ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.</p> <p>Si le <i>litige</i> nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.</p>	<p><b>1000 euros TTC par <i>litige</i></b></p>
	<p align="center"><b>Accompagnement judiciaire</b></p> <p><b>Sous réserve que l'action soit opportune et si le montant des <i>intérêts en jeu</i> est égal ou supérieur à 150 euros TTC, et à condition que vous ayez déposé plainte,</b> nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice, <b>si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer et si vous avez reçu une assignation et devez être défendu.</b></p> <p><b>Vous disposez du libre choix de votre avocat.</b> Vous pouvez en choisir un de votre connaissance, après nous en avoir informé et nous avoir communiqué ses coordonnées, ou, si vous en formulez la demande par écrit, choisir parmi ceux que nous vous proposons pour leur compétence dans le domaine concerné ou leur proximité. Dans les deux cas, vous négociez avec la personne désignée le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une <i>convention d'honoraires</i>.</p> <p>Par ailleurs, vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre affaire. Si la décision de justice prononcée en votre faveur le nécessite, nous faisons procéder à son exécution par l'intermédiaire d'un huissier de justice sous réserve de l'opportunité d'une telle action. Nous transmettons alors à l'huissier de justice saisi toutes les informations lui permettant d'intervenir auprès de votre adversaire débiteur.</p>	<p><b>10 000 euros TTC par <i>litige</i></b></p>
<p><b>Indemnisation du préjudice uniquement pour la garantie protection de votre identité (si le <i>litige</i> n'a pas été réglé dans les 5 mois suivant sa déclaration auprès de Juridica)</b></p>	<p>L'indemnisation est applicable dès lors que notre intervention n'a pas permis le règlement de votre <i>litige</i> dans un délai de cinq (5) mois suivant la déclaration de celui-ci auprès de nos services <b>sous réserve des limitations, exclusions et conditions définies ci-après, à l'exception des <i>litiges</i> pour lesquels l'indemnisation incombe à un établissement bancaire ou financier.</b></p> <p>En cas d'utilisation frauduleuse de vos <i>données</i> personnelles survenue pendant la <i>période de validité de votre garantie</i> et <b>à condition que vous ayez déposé plainte,</b> nous vous remboursons les frais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Transaction frauduleuse commise à votre préjudice,</li> <li>● Perte de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice dans la limite de 5 jours,</li> <li>● Frais postaux,</li> <li>● Surconsommations téléphoniques,</li> <li>● Frais bancaires,</li> <li>● Frais de reconstitution de documents d'identité.</li> </ul> <p>Nous nous engageons à vous verser les sommes convenues <b>dans un délai de quinze jours suivant votre acceptation de l'offre.</b></p>	<p><b>5 000 euros TTC par <i>litige</i> et sans pouvoir dépasser 5 000 euros TTC par année glissante</b></p>

### 3. Le litige

#### 3.1. Quelles sont les événements non couverts ?

Juridica ne prend pas en charge les litiges résultant :

- Les d'une utilisation frauduleuse de votre identité avec votre complicité ;
- d'une utilisation frauduleuse de votre identité par des proches de l'assuré, ou par une personne ayant la qualité d'assuré ;
- des conséquences matérielles de la contamination de votre matériel informatique, de son dysfonctionnement ou de sa destruction, ainsi que les frais engagés pour procéder aux opérations de décontamination et de reconstitution de données ;
- de la propriété intellectuelle ;
- d'une question douanière ou fiscale ;
- des avals ou cautionnements que vous avez donnés, ou de mandats que vous avez reçus ;
- de la participation à l'administration ou à la gestion d'une association ou d'une société civile ou commerciale ;
- d'un aménagement de délais de paiement n'impliquant pas de votre part une contestation sur le fond ;
- d'une activité rémunérée ou professionnelle ;
- d'une activité politique ou syndicale, d'un mandat électif ;
- de la contestation d'une ou plusieurs décisions prises par une autorité publique dans le cadre d'un état d'urgence sanitaire ;
- d'une guerre civile et étrangère, de mouvements populaires, d'émeutes ou d'un acte de terrorisme (au sens de l'article 421-1 du code pénal) ;
- d'une catastrophe naturelle (au sens de l'article 125-1 du code des assurances), d'un accident nucléaire (défini à l'article 1 de la convention de paris du 29 juillet 1960) ou d'une catastrophe technologique ;
- de votre mise en cause pour dol ou d'une poursuite liée à un délit intentionnel au sens de l'Article 121-3 du Code pénal ou à un crime. Toutefois, nous prenons en charge les honoraires de votre avocat dans l'hypothèse où la décision, devenue définitive, écarterait le dol ou le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe...). Cette prise en charge s'effectue dans les limites et les conditions de nos engagements financiers ;
- d'une opposition entre vous et le souscripteur de la convention d'assurance collective ;
- de la révision constitutionnelle d'une loi.

### 3.2. Quelles sont les formalités à accomplir en cas de litige ?

Pour la gestion de votre sinistre Cf. « Vos contacts » au début de la notice.

Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :

- le **litige doit relever de votre vie privée** ;
- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de vous à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
- **vous devez nous déclarer votre litige pendant la durée de validité de la présente garantie** ;
- afin que nous puissions analyser les informations transmises et vous faire part de notre avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige, **vous devez recueillir notre accord préalable AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours** ;
- les **intérêts en jeu doivent être supérieurs à 150 euros TTC à la date de déclaration du litige** pour bénéficier de notre accompagnement au judiciaire ;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires vous incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré ;
- **vous ne devez faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la résolution du litige. A défaut, vous seriez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré** ;
- vous vous engagez à transmettre à Juridica tout document que nous serons amenés à vous demander, à nous faire connaître les éventuels autres assureurs pouvant intervenir dans la gestion du litige et dans son indemnisation et à nous déclarer toute somme perçue ou à percevoir au titre du litige. À défaut, sauf cas fortuit ou cas de force majeure, nous pourrions mettre à votre charge une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour nous.

#### 3.2.1. Comment déclarer votre sinistre

Pour la déclaration de votre sinistre Cf. « Vos contacts » au début de la notice.

Dans votre intérêt, vous devez nous déclarer votre litige dès que vous en avez connaissance, en nous communiquant notamment :

Type de prestations	Informations/justificatifs à fournir
<b>Aide à la résolution du litige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les références de la convention Juridica : n° 6178159104 et de votre contrat BNP Paribas Sécurité Plus ;</li> <li>● La date de prise d'effet de votre garantie ;</li> <li>● Les coordonnées précises de votre adversaire ;</li> <li>● Les références de tout autre contrat susceptible de couvrir votre litige ;</li> <li>● Un exposé chronologique des circonstances de votre litige, toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ainsi que tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.</li> </ul> <p>Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, l'ensemble des avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seront adressés, remis ou signifiés.</p>

Type de prestations	Informations/justificatifs à fournir
<b>Indemnisation de votre dommage (uniquement pour la garantie protection de votre identité)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Photocopies des relevés bancaires mentionnant la transaction frauduleuse commise à votre insu ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur ;</li> <li>● Photocopies du bulletin de salaire duquel ont été déduits les congés sans solde pour convocation de justice ;</li> <li>● Récépissé d'un dépôt de plainte ;</li> <li>● Factures téléphoniques ;</li> <li>● Courriers échangés avec le prestataire de service de paiement ;</li> <li>● Courriers échangés avec l'administration.</li> </ul> <p>Nous pourrions être amenés à vous demander des pièces complémentaires pour évaluer le paiement de l'indemnité.</p>

#### 3.2.2. En cas de désaccord sur l'analyse du litige ou les suites à donner

Après analyse des informations transmises, nous envisageons l'opportunité des suites à donner à votre litige à chaque étape significative de son évolution. Nous vous en informons et en discutons avec vous.

En cas de désaccord entre vous et nous sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L.127-4 du Code des assurances :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire ; nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant le Président du Tribunal Judiciaire peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais. Dans ce cas, si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action **dans les conditions et limites prévues à l'article 3.3 « Quelles sont les modalités de prise en charge ? »**

#### 3.2.3. En cas de conflit d'intérêts

En vertu de l'Article L.127-5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat **dans la limite des montants maximums de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat définis à l'article 3.3.4 « Montants maximums TTC de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat en phase judiciaire » et selon les conditions et limites prévues à l'article 3.3.3 « Montants maximums de prise en charge ».**

### 3.3. Quelles sont les modalités de prise en charge ?

#### 3.3.1. En cas de litige garanti, nous prenons en charge :

- les coûts de constat d'huissier que nous avons engagés ;
- les honoraires et frais d'expert que nous avons engagés, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice, et à l'exception de ceux portant sur la fixation, la modification, ou la révision du loyer ;
- la rémunération des médiateurs que nous avons engagés ou que les tribunaux ont désignés ;
- les **dépens** y compris ceux qui sont mis à votre charge par le juge ;
- les honoraires et les frais non tarifés d'avocat.

#### 3.3.2. En cas de litige, nous ne prenons pas en charge :

- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice ;
- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ;
- les consignations pénales ;

- les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt ;
- les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité ;
- les frais et honoraires d'expertise judiciaire liés à une fixation, une modification ou à une révision du loyer.

### 3.3.3. Montants maximums de prise en charge :

Phase amiable	1 000 euros TTC par <i>litige</i> garanti
Phase judiciaire	10 000 euros TTC par <i>litige</i> garanti
Indemnisation (uniquement pour la garantie protection de votre identité)	5 000 euros TTC par <i>litige</i> garanti et sans pouvoir dépasser les 5 000 euros par <i>année glissante</i>

### 3.3.4. Montants maximums TTC de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat en phase judiciaire :

Montants maximums de prise en charge DES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT pour la défense des droits de l'assuré en phase judiciaire (montants TTC et non indexés). Ces montants comprennent les frais de secrétariat, de déplacement et de photocopie. Calculés sur une TVA de 20 %, ils peuvent varier en raison d'une modification du montant de la TVA au jour de la facturation.

Ces montants viennent en déduction des montants maximums de prise en charge au titre de la prestation de défense des droits de l'assuré en phase judiciaire. Un litige peut donner lieu à plusieurs affaires.

Assistance juridique	Expertise – Mesure d'instruction	400 euros par intervention
	Recours précontentieux en matière administrative – Commissions diverses	330 euros par intervention
	Transaction ayant abouti à un protocole (y compris médiation ou conciliation sauf en matière prud'homale)	Montant par affaire d'une procédure menée à terme
Première instance (y compris médiation et conciliation non abouties)	Recours gracieux – Requête	540 euros par ordonnance
	Référé	460 euros par ordonnance
	Tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré	340 euros par affaire
	Tribunal Judiciaire	1 100 euros par affaire
	Tribunal de commerce - Tribunal administratif	1 000 euros par affaire
	Conseil de prud'hommes - bureau de conciliation (si la conciliation a abouti) - bureau de conciliation et bureau de jugement (si la conciliation n'a pas abouti)	500 euros par affaire 1 000 euros par affaire
	Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infraction après saisine du tribunal correctionnel, de la Cour d'assises ou suite à un protocole d'accord avec le Fond de Garantie Automobile	330 euros par affaire
	Autres juridictions (y compris le juge de l'exécution)	730 euros par affaire
Appel	Matière pénale	830 euros par affaire
	Toutes autres matières	1 150 euros par affaire
Hautes juridictions	Cour d'assises	1 660 euros par affaire
	Cour de cassation - Conseil d'Etat - Cour Européenne des droits de l'homme - Cour de justice de l'Union Européenne	2 610 euros par affaire (dont consultations)

La prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat s'effectue selon les modalités suivantes :

- soit nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous aurez signée ;
- soit, à défaut de cette délégation, vous réglez toutes taxes comprises les frais et honoraires de l'avocat saisi et nous vous remboursons sur présentation de la décision rendue, du protocole signé ou des démarches effectuées d'une part et d'une facture acquittée d'autre part.

Lorsque vous avez avec plusieurs personnes un même litige contre un même adversaire et que vous avez confié à un même avocat la défense de ces intérêts communs, nous vous remboursons au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige **dans la limite des montants définis ci-dessus**.

Quand le litige est porté devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le montant applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

La partie adverse peut être tenue de vous verser des indemnités au titre des dépens ou en application des dispositions de l'Article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions. Le Code des assurances nous permet alors de récupérer ces sommes dans la limite des frais et honoraires que nous avons engagés dans votre intérêt. Ce principe de récupération de sommes s'appelle subrogation. Néanmoins, si vous justifiez de frais et honoraires restés à votre charge et exposés dans le cadre dudit litige, vous récupérez ces indemnités en priorité.

En cas de cumul d'assurance :

Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Lorsque plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'assureur peut demander la nullité du contrat d'assurance et réclamer en outre des dommages et intérêts.

Lorsqu'elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

# PARTIE IV - GARANTIES PROTECTION DE LA VIE NUMÉRIQUE

## 1. Généralités

Les termes listés ci-dessous en italique s'entendent comme suit, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi :

### Alerte

Envoi par courriel au *Bénéficiaire* depuis la *Plateforme*, de notifications en cas de risque élevé concernant une ou plusieurs de ses *Données* enregistrées sur la *Plateforme* et surveillées sur Internet. Ces alertes concernent des soupçons d'*Usurpation d'identité*, d'*Atteinte à la e-Réputation*, *Cyber-Attaque*, ou autre utilisation frauduleuse des *Données* du *Bénéficiaire*. Ces notifications figurent également sur l'*Espace Bénéficiaire*.

### Application

Désigne l'*application* mobile de protection digitale permettant d'accéder à la *Plateforme* et intégrant des logiciels spécifiques de protection pour la navigation sur internet et la saisie des données, à partir de smartphones et de tablettes.

### Assuré-bénéficiaire

Désigne toute personne physique ayant souscrit le contrat BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus domiciliée en *France* métropolitaine, dans l'*Outre-Mer*, à Monaco.

### Atteinte à la e-Réputation

Désigne une atteinte à l'*e-Réputation* d'une personne par la diffusion publique et sans son consentement, d'informations préjudiciables effectuée par un tiers par tout moyen digital y compris Internet (blog, forum, réseaux sociaux...).

### Bénéficiaire ou « Vous »

*Bénéficiaire* ainsi que les personnes suivantes vivant sous le même toit que l'*Assuré* : son *conjoint*, son partenaire avec qui il/elle est lié(e) par un PACS ainsi que leurs enfants.

### CGUS

Désigne les Conditions Générales d'Utilisation et de Service de la *Plateforme*, destinées à encadrer spécifiquement les modalités d'utilisation de cette *Plateforme* par le *Bénéficiaire*.

### Conjoint

Désigne l'époux/l'épouse, le(la) partenaire de PACS ou le(la) concubin(e) notoire de l'*Assuré*, vivant habituellement sous le même toit que l'*Assuré* et pouvant en justifier.

### Contenu

Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la *Plateforme*.

### Cyber-Attaque

Désigne un acte malveillant et volontaire d'une personne ou d'une organisation en vue de violer le système d'information du *Bénéficiaire* exclusivement.

### Données

Désigne toutes les informations, documents, incluant ou non des *Données* personnelles, stockés dans un équipement informatique.

### Données Personnelles

Désigne les données à caractère personnel, à savoir des *données* permettant d'identifier directement ou indirectement une personne, enregistrées par le *Bénéficiaire* sur la *Plateforme* et qui font l'objet d'une surveillance sur Internet dans les conditions définies dans le présent document. Ces *Données* personnelles consistent notamment en : le nom, prénom(s), date de naissance, adresse, adresse électronique, téléphone, téléphone portable, numéro de Sécurité sociale, coordonnées bancaires, documents d'identité.

### E-Réputation

Désigne la notoriété numérique d'une personne constituée par l'ensemble des informations favorables et défavorables qui la concernent sur Internet et autres supports numériques, à savoir, notamment via des courriels, spams, liens, sites, blogs, forums de discussions, et réseaux sociaux.

### Espace Bénéficiaire

Désigne l'espace personnel du *Bénéficiaire* auquel celui-ci peut accéder après s'être authentifié sur la *Plateforme*.

### Évènement

Tout évènement, défini dans les présentes Conditions d'assistance, à l'origine d'une demande d'assistance, auprès d'Europ Assistance.

### France

Désigne la France métropolitaine et l'*Outre-Mer*

### Hameçonnage (ou « phishing »)

Désigne une technique frauduleuse destinée à leurrer le *Bénéficiaire* internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

### Harcèlement électronique (ou cyberharcèlement)

Désigne le fait de tenir via internet (mails, réseaux sociaux) des propos ou d'avoir des comportements répétés ayant pour but ou effet une dégradation des conditions de vie de la victime.

### Internet Clandestin (ou « Dark Web »)

Le dark web, aussi appelé web clandestin ou encore web caché, est le *contenu* de réseaux superposés qui utilisent l'internet public, mais qui sont seulement accessibles via des logiciels, des configurations ou des protocoles spécifiques.

### Modération

Désigne est le fait de contrôler les commentaires et autres contributions laissés par les internautes sur les sites web, les blogs et les réseaux sociaux ou encore contrôler la capacité pour certains profils d'accéder à des contenus sensibles.

### Outre-Mer

Désigne la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte, la Nouvelle Calédonie et la Réunion.

### Plateforme

Désigne le site web édité par EUROP ASSISTANCE FRANCE (RCS) et l'ensemble des services et Contenus qu'il met à la disposition des *Bénéficiaires*.

### Prestations d'assistance

Désigne les prestations décrites à l'article 3 ci-après, garanties et mises en œuvre dans les conditions, limites et exclusions exposées dans les présentes Conditions d'assistance.

### Usurpation d'identité

Désigne un usage non autorisé des éléments d'identification ou d'authentification de l'identité d'une personne (y compris non exclusivement l'état civil) par un tiers pour réaliser des actions frauduleuses et pouvant entraîner un préjudice pour cette personne.

## 2. Conditions d'application des conditions d'assistance

### 2.1. Prise d'effet et durée des Prestations d'assistance

Les Prestations d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du Contrat BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité.

Plus, et en tout état de cause pendant la période de validité du Contrat d'assistance souscrit par CARDIF auprès d'Europ Assistance.

## 2.2. Conditions d'application

Nous intervenons à la condition expresse que l'évènement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la prise d'effet des prestations d'assistance pour les bénéficiaires.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

## 2.3. Sanctions internationales

Europ Assistance ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans la convention d'assistance si cela l'expose à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>

## 2.4. Modalités d'intervention

**Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tout problème relevant de leurs compétences. Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes : vos nom(s) et prénom(s),

- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus.

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
  - Pour BNP Paribas Sécurité : depuis la France et l'étranger : (00 33) 0 970 808 291 (numéro non surtaxé)
  - Pour BNP Paribas Sécurité Plus : depuis la France métropolitaine : 0 800 428 071 (Appel gratuit depuis un poste fixe et tarification variable selon opérateur à partir d'un mobile) / Depuis l'étranger et hors France métropolitaine : (00 33) 1 55 92 23 68 (Prix d'une communication internationale vers la France, tarif selon opérateur)
- **Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous vous demanderons tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que le certificat de décès, un justificatif de concubinage ou de Pacs, un justificatif de Domicile de moins de trois mois (facture d'énergie ou de téléphone) sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal).

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

**EUROP ASSISTANCE s'engage à respecter la confidentialité des conversations tenues lors des prestations d'assistance téléphoniques.**

**EUROP ASSISTANCE s'efforce de répondre à tout appel dans les meilleurs délais mais peut être conduite pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. EUROP ASSISTANCE sera alors amenée à vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.**

**EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par le Bénéficiaire des informations communiquées.**

## 2.5. Utilisation de la plateforme

Cette plateforme vous permet d'avoir accès directement aux prestations d'assistance suivantes : Assistance « Surveillance des Données et Alertes » décrite à l'article 10.1 et Assistance « Aide en ligne 24/7 » décrite à l'article 10.2.

L'utilisation de la plateforme nécessite au préalable l'activation de l'Espace Bénéficiaire. L'accès et l'utilisation de la plateforme par le bénéficiaire impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par ce dernier des CGU, jointes aux présentes Conditions d'assistance.

L'acceptation des CGU par le bénéficiaire se manifeste lors de sa première connexion à la Plateforme. Un accès permanent aux CGU est possible à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la plateforme.

EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des CGU. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance du bénéficiaire à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation » de la Plateforme.

La connexion à la Plateforme par le bénéficiaire vaudra acceptation des CGU modifiées.

## 3. Description des prestations d'assistance

Dans le cadre des présentes Conditions d'assistance, nous mettons en œuvre les moyens nécessaires pour garantir et délivrer les prestations d'assistance suivantes :

### 3.1. Assistance « Surveillance des Données et Alertes »

Vous bénéficiez de la surveillance du niveau de risque des *données* personnelles que vous avez enregistrées sur la *plateforme* et circulant sur Internet (partie visible et Internet clandestin).

Cette assistance « Surveillance des *Données* » vous permet d'effectuer une recherche avancée sur Internet et l'internet clandestin pour trouver des combinaisons de données et des *données* précises vous concernant.

La surveillance de l'internet clandestin comprend une vaste base de données d'informations et d'éléments d'authentification usurpés qui est actualisée quotidiennement grâce à de multiples sources. Ce service permet de surveiller vos *données* personnelles et de vérifier si elles circulent à votre insu et notamment de manière illicite.

À travers la *plateforme*, vous recevez des Alertes par courriel, en cas de risque élevé concernant une ou plusieurs de ces données enregistrées sur la *plateforme* et surveillées sur Internet.

Vous recevez également un rapport mensuel concernant les *alertes* reçues.

### 3.2. Assistance « Aide en ligne 24/7 »

En cas de soupçon concernant une possible usurpation de votre identité, notamment à la suite d'une *alerte*, le Service « Aide en ligne 24/7 » vous permet de trouver les réponses aux principales questions que vous pouvez vous poser.

Un « Kit d'Assistance » (document sous format pdf) est mis à votre disposition depuis la *plateforme* pour vous délivrer un ensemble de conseils pour protéger vos *données* personnelles et agir en cas d'*usurpation d'identité*.

Ce Service « Aide en ligne 24/7 » est relayé par une assistance téléphonique, telle que décrite à l'article 10.3 « Assistance Cyber 24h/24 ».

L'assistance « aide en ligne 24/7 » ne constitue pas une prestation d'assistance juridique et ne saurait en aucun cas se substituer à une consultation juridique auprès d'un professionnel du droit.

### 3.3. Assistance Cyber 24heures/24

L'Assistance téléphonique 24/7 répond à vos principales questions en cas d'alerte ou de toute suspicion de fraude ou d'utilisation malveillante de vos données personnelles (mot de passe, adresse électronique, informations bancaires, numéros de téléphone etc...).

Le bénéficiaire pourra disposer d'informations sur les démarches à réaliser en cas de :

- Cyber attaque (phishing, demande de rançon),
- Usurpation d'identité, Atteinte à l'e-Réputation Harcèlement électronique Hameçonnage



Nous pourrions également vous informer des mesures de prévention permettant de limiter l'exposition aux risques de cybercriminalité.

Ces informations à caractère documentaire sont données à titre purement indicatif dans un but pédagogique et préventif. Nous ne saurions être tenus responsables d'un préjudice d'aucune nature lié aux informations fournies.

Les conversations tenues lors de cette prestation d'assistance téléphonique sont totalement confidentielles.

Le service est accessible 24h/24, 7 jours/7.

**L'assistance Cyber 24h/24 ne constitue pas une prestation d'assistance juridique et ne saurait en aucun cas se substituer à une consultation juridique auprès d'un professionnel du droit.**

### 3.4. Soutien psychologique

Lorsque vous êtes confronté(e) à un évènement traumatisant lié à une cyber attaque, une usurpation d'identité, une atteinte à votre e-Réputation, ou un hameçonnage, nous mettons à votre disposition un service de soutien psychologique.

24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an, le service Ecoute et Accueil Psychologique vous permet de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), sera(ont) mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, ce qui permettra au bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté à la suite de cet évènement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone. Nous assurons l'organisation et la prise en charge de quatre (4) entretiens téléphoniques par évènement et par bénéficiaire et par an.

En fonction de votre situation et de votre attente, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer près de chez vous, un psychologue diplômé d'état choisi par vous parmi quatre (4) noms de praticiens que nous vous aurons communiqués.

Nous assurerons l'organisation de ce rendez-vous. Le choix du praticien vous appartient et les frais de cette consultation sont à votre charge.

### 3.5. Nettoyage de votre e-Réputation (pour les bénéficiaires du contrat BNP Paribas Sécurité Plus uniquement)

Nous organisons cette prestation et missionnons un prestataire spécialisé qui interviendra en cas d'atteinte à votre e-Réputation. Cette garantie ne s'applique pas lorsque l'atteinte à la e-Réputation relève de la simple liberté d'expression sans constituer un acte légalement répréhensible.

Le nettoyage concerne les informations qui vous portent préjudice, qu'il s'agisse de textes, d'images ou de vidéos. Lorsque ce nettoyage n'est pas possible, nous effectuons le noyage de ces informations, avec votre collaboration. A défaut de pouvoir supprimer les avis négatifs, nous proposons au bénéficiaire la modération pour son compte afin d'avoir une réponse la plus adaptée au contexte. Le service est accessible depuis la France métropolitaine : 0 800 428 071 et depuis l'étranger et hors France métropolitaine : (00 33) 1 55 92 23 68, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Nous organisons et prenons en charge cette prestation dans la limite de deux interventions par année d'assurance du contrat BNP Paribas Sécurité Plus, à concurrence d'un montant global de 3 000 € TTC.

## 4. Exclusions

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Sont exclues :

- les conséquences d'un acte intentionnel et/ou dolosif de la Part d'un autre bénéficiaire que la victime de l'évènement, ou de la victime elle-même,
- les conséquences d'un acte malveillant à l'encontre du groupe BNP Paribas ou de l'une de ses entités, qui affecterait la sécurité numérique de tout ou partie de ses clients, dont les bénéficiaires,

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans l'accord d'EUROP ASSISTANCE,
- les frais non expressément prévus par les présentes conditions d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,

Sont également exclues toutes les actions de diffamation, injures et/ou toute atteintes qui :

- résultent de l'inexécution volontaire par le bénéficiaire d'une obligation légale ou contractuelle,
- concernent le droit de la propriété intellectuelle ou industrielle en matière de protection des droits d'auteur, dessins, modèles, logiciels, progiciels, marques, brevets, certificats d'utilité, noms, AOC, dénominations sociales,
- résultent d'un mandat électif ou syndical ou de la participation du bénéficiaire à une activité politique ou syndicale et à des conflits collectifs du travail,
- résultent de propos du bénéficiaire susceptibles d'être pénalement sanctionnés (tels que des propos dénigrants, diffamatoires ou injurieux),
- résultent de l'exercice d'un ministère religieux,
- résultent de la non-fourniture aux administrations dans les délais prescrits, de documents à caractère obligatoire,
- sont relatives au recouvrement de créances,
- concernent des situations résultant d'un abonnement à des sites internet à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant gravement atteinte à la dignité humaine ou la décence.

Sont également exclues les demandes relatives à :

- Une fraude et des pertes causées par la mauvaise foi de l'Assuré ou du bénéficiaire.
- Une perte résultant d'une défaillance d'un fournisseur de services tiers.
- Des dommages dus à l'utilisation ou à l'usure du matériel, obsolescence des logiciels et des programmes antivirus ainsi qu'à une programmation défectueuse.
- Des événements survenus avant l'entrée en vigueur des conditions d'assistance.
- Des demandes d'assistance liées à toute activité commerciale d'une entreprise. La couverture d'assistance ne s'applique qu'aux questions liées à la vie personnelle ou professionnelle du bénéficiaire.

## 5. Limitations de responsabilité en cas de force majeure ou autres évènements assimilés

Nous nous efforçons de vous délivrer les prestations d'assistance dans les conditions décrites dans les présentes Conditions d'assistance.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

S'agissant en particulier des prestations d'assistance accessibles depuis la plateforme et sans préjudice de toute limite de responsabilité ou conditions indiquées quand les CGU : le bénéficiaire est informé des contraintes et limites du réseau Internet, tout particulièrement en termes de :

- transmission des données et d'atteintes possibles aux données ;
- continuité non garantie dans l'accès à la plateforme ou aux différents services offerts par la plateforme du fait de contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE ni de ses sous-traitants et prestataires.

En aucun cas, EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour le bénéficiaire.

## 6. Dispositions juridiques

### 6.1. Subrogation

Dans le cadre des *prestations d'assistance*, EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du *sinistre*, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Cette subrogation est limitée au montant des frais qu'EUROP ASSISTANCE a engagés en exécution des Conditions Générales de la garantie Assistance.

### 6.2. Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous *litiges* survenus entre un *Bénéficiaire* et l'Assureur à la suite notamment d'un *sinistre* couvert.

#### Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

#### Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

#### Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'Article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

**Article 2240 du Code civil :** « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

**Article 2241 du Code civil :** « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil :** « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

**Article 2243 du Code civil :** « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

**Article 2244 du Code civil :** « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

**Article 2245 du Code civil :** « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil :** « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

### 6.3. Déchéance pour déclaration frauduleuse

**En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance, prévues dans les présentes conditions d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.**

### 6.4. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige relatif exclusivement aux Prestations d'assistance, vous pourrez vous adresser à :

**EUROP ASSISTANCE**

**Service Réclamations Clients 23 avenue des Fruitières**

**CS 20021**

**93212 Saint-Denis Cedex [service.qualite@europ-assistance.fr](mailto:service.qualite@europ-assistance.fr)**

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Réclamations Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09 <http://www.mediation-assurance.org/>**

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

### 6.5. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

### 6.6. Protection des données personnelles

EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel du Bénéficiaire ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance;
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles ;

- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

Le bénéficiaire ainsi que toute autre personne susceptible de rentrer en contact avec EUROP ASSISTANCE, désigné ci-après « les personnes concernées », sont informés et acceptent que leurs *données* personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en *application* du contrat.

Les *données* collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces *données*, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance des personnes concernées sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, les personnes concernées sont informées que leurs *données* personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, au souscripteur, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les *données* personnelles des personnes concernées sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

Les personnes concernées sont informées et acceptent que les *données* à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de *données* à destination de ces pays tiers sont encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur. Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique)
- et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR).

Les personnes concernées en leur qualité de personne concernée par le traitement, sont informées qu'elles disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Elles disposent en outre d'un droit d'opposition pour motif légitime. Les personnes concernées ont le droit de retirer leur consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, elles disposent d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits des personnes concernées s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale : EUROP ASSISTANCE - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23, avenue des Fruitières - 93212 Saint-Denis cedex

Enfin, les personnes concernées sont informées qu'elles ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

#### 6.7. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous êtes un consommateur et que vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, EUROP ASSISTANCE vous informe que vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## CHAPITRE VII – LE TRANSFERT DE COMPTE

Le Client peut demander que son compte soit transféré dans une autre agence de la Banque en France, à condition d'avoir préalablement été autorisé par son Représentant légal à procéder à une telle opération. Le transfert du compte s'opère sans novation des obligations du Client à l'égard de la Banque (et réciproquement) et entraîne le transfert du compte de titres financiers s'il y a, ainsi que de la Convention et de l'abonnement y afférent (les coordonnées bancaires demeurent identiques).

Le Client peut – également, sous réserve de l'autorisation de son Représentant légal – demander la clôture de son compte et le transfert de ses avoirs dans un autre établissement de crédit.

## CHAPITRE VIII – LE SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS

Dès qu'elle a connaissance du décès de son titulaire, la Banque procède au blocage du compte, puis à sa clôture sous réserve des opérations en cours initiées avant le décès (à la condition que la provision soit suffisante et disponible : chèques émis par le Client avant son décès, paiements et retraits par carte bancaire dont la date est antérieure au décès). Le compte peut également être débité de certaines opérations postérieurement au décès à la demande du notaire ou des héritiers sous certaines conditions (paiement des frais funéraires, frais de dernière maladie, impôts dus par le Client, droits de succession, etc.). La Banque prélèvera des frais de gestion de dossier succession, conformément au Guide des conditions et tarifs. Les autres ordres de paiement non exécutés au jour du décès deviennent caducs : ils seront rejetés à l'émetteur sauf en cas de demande expresse du notaire ou sur instructions conjointes et concordantes des héritiers majeurs capables et du représentant légal des héritiers.

Le compte peut être crédité d'opérations dont l'origine est antérieure au décès, telles que coupons, dividendes, produits de vente ou remboursement ou amortissement de titres financiers, etc.

Une fois l'ensemble de ces opérations enregistrées au compte, deux situations peuvent se présenter. Si le compte est créditeur et en l'absence de titres financiers, le solde sera soit remis au notaire (moyennant une lettre de décharge), soit aux héritiers et ayants droit sur leurs instructions conjointes et concordantes et sur justification de la dévolution successorale. Si le compte est débiteur, la Banque en informera les héritiers et le notaire s'il y en a un. Les héritiers, sauf refus de la succession, ont l'obligation de rembourser la dette. La Banque sera en droit d'exercer tous les recours judiciaires contre les ayants droit afin de recouvrer sa créance. Ce compte produira des intérêts en faveur de la Banque au taux prévu dans le Guide des conditions et tarifs ou dans toute convention conclue par ailleurs. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.

## CHAPITRE IX – LES CONDITIONS TARIFAIRES

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. La Banque peut percevoir, notamment, des frais de tenue de compte et des frais en cas d'irrégularité de fonctionnement de celui-ci :

> **Tenue de compte** : La tenue du compte de dépôt donne lieu à la perception mensuelle de frais par la Banque, sauf exonérations prévues dans le Guide des conditions et tarifs ou dans les conditions particulières de la Convention. Ces frais sont débités dudit compte à terme échu. Le mois de l'ouverture du compte, ainsi que le mois de clôture du compte ne donnent pas lieu à facturation.

> **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) : La Banque notifie au Client, au moyen d'une lettre

d'information que son compte présente un solde débiteur sans autorisation préalable, c'est-à-dire en l'absence de facilité de caisse ou de découvert autorisé. 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. Certaines de ces lettres font l'objet d'une facturation selon les modalités et tarifs fixés dans le Guide des conditions et tarifs – rubrique « Irrégularités et incidents – Opérations particulières ».

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 inexactes, absence ou insuffisance de provision...), dont le montant et le nombre sont plafonnés conformément à la loi.

> **Information préalable** : le Client 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 de dépôt. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

Toute modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la Convention, suit le régime prévu au chapitre IV (Modification de la Convention) du Titre III des présentes.

Outre les frais et tarifs expressément mentionnés dans 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 et éventuellement applicables lorsque le Client est domicilié hors de France et/ou relève d'un régime de capacité régi par une législation étrangère.

## TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES

### CHAPITRE I – CHAMP D'APPLICATION DE LA CONVENTION

Les dispositions prévues dans la Convention s'appliquent aux agences ou aux succursales de la Banque situées en France métropolitaine. Néanmoins, elles sont étendues de convention expresse, aux agences de la Banque situées sur le territoire de la Principauté de Monaco, dont le droit, les règles et usages (bancaires ou financiers) spécifiques pouvant exister sur ce territoire prévaudront (cf. annexe dédiée pour les clients de ces agences). À cet effet, toute référence dans la Convention au terme « France » devra, en tant que de besoin, être lue comme une référence à la Principauté de Monaco.

### CHAPITRE II – OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION

Il est fait obligation légale à la Banque de s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors par ces derniers.

Le Client s'engage également à informer la Banque de toute opération présentant les mêmes caractéristiques que celles énoncées ci-dessus et à fournir toutes informations ou documents requis.

Conformément à la réglementation, la Banque est tenue de déclarer à l'administration fiscale l'ouverture, la clôture du compte ainsi que les modifications y afférentes. Dans ce cadre, certaines informations relatives au(x) Client(s), son (ses) éventuel(s) mandataire(s) ou Représentant(s) légal (légaux) ainsi que les éventuelles modifications les concernant lui sont également transmises.

### CHAPITRE III – DURÉE ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION – CLÔTURE DU COMPTE

La Convention est conclue pour une durée indéterminée, le Représentant légal du Client pouvant demander à tout moment sa résiliation, laquelle prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation. La clôture du compte de dépôt entraîne la résiliation de la Convention.

#### 1. Durée et résiliation de la Convention

La Convention est conclue pour une durée déterminée. Esprit Libre Découverte étant conçue pour les Clients non émancipés âgés d'au moins 16 ans, la Convention est automatiquement résiliée en cas d'émancipation du Client ou, lorsque le Client devient majeur, un mois après sa date anniversaire qui suit la majorité du Client. Une formule Esprit Libre Initiative sera proposée au Client aux conditions tarifaires en vigueur au jour de cette proposition et nécessitera la souscription d'une nouvelle convention.

Pendant toute la durée de la Convention, le Représentant légal du Client peut cependant demander à tout moment sa résiliation, laquelle prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation. En cas de résiliation de la Convention, la tenue du compte de dépôt du Client sera régie par la Convention de compte Bienvenue disponible à tout moment en agence et sur le Site « mabanque.bnpparibas ». Les commissions, frais, tarifs ou principes de tarification standard applicables à la Convention de compte Bienvenue sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ce guide est également disponible en agence et sur le Site. Le Client conserve en tout état de cause l'accès gratuit (sous réserve des coûts de télécommunication) au serveur vocal (cf. les Services en Ligne).

Le Client peut demander à conserver sa carte et continuer à bénéficier de l'un des services optionnels d'Esprit Libre Découverte, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de sa demande, la facturation de ces services intervenant le mois qui suit celui de la résiliation de la Convention Esprit Libre.

La clôture du compte de dépôt entraîne la résiliation de la Convention.

La résiliation de la Convention peut également provenir du fait de la Banque, notamment en cas de clôture de son compte. La résiliation de la Convention interviendra également en cas de décès du Client.

#### 2. Clôture du compte

##### 2.1. Initiative de la clôture

Le compte peut être clôturé, à tout moment et sans frais, sur demande du Représentant légal.

La Banque peut, à tout moment, clôturer le compte en fournissant au Client une notification 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 2 mois à compter de la date de fourniture de la notification que le solde de son compte soit débiteur ou créditeur, 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 du client, la Banque assure pendant un délai de 30 jours à compter de la clôture du compte un service de caisse consistant à régler les chèques en circulation, sous la condition expresse de la constitution par le Client aux caisses de la Banque d'une provision suffisante, préalable, disponible et individualisée par opération.

##### 2.2. Conséquences de la clôture

Le solde créditeur du compte est restitué au Client, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient être dus à la Banque.

Si exceptionnellement, le compte présente un solde en faveur de la Banque, celui-ci serait exigible de plein droit, le règlement du solde devant intervenir dans le délai indiqué dans la lettre de clôture, faute de quoi la Banque procèdera à un recouvrement judiciaire. Jusqu'à complet remboursement de la Banque, le solde débiteur est productif d'intérêts au taux prévu dans le Guide des conditions et tarifs. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière. À la clôture du compte, le Client doit restituer l'intégralité des instruments de paiement mis à sa disposition.

### 2.3. Clôture de compte inactif

En cas d'inactivité de l'ensemble des comptes du Client au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier, les sommes déposées sur le(s) dit(s) compte(s) seront transférées à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) conformément à la réglementation. Ce transfert entraînera la clôture du(des) compte(s) concerné(s), sans application des stipulations prévues au paragraphe 2.2 « Les conséquences de la clôture du Compte » ci-dessus. Les sommes ainsi déposées à la CDC qui ne seraient pas réclamées à cette dernière par le Client ou ses ayants-droits, seront acquises à l'État à l'issue des délais respectivement prévus par la loi.

## CHAPITRE IV – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

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, notamment par l'inscription d'un message sur ses relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique. L'absence de contestation du Client avant la date d'application vaudra acceptation 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. Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention et des tarifs applicables aux produits et services de cette Convention, prendra effet dès son entrée en vigueur.

## CHAPITRE V – RÉSOUDRE UN LITIGE

**La priorité de BNP Paribas est d'apporter à ses clients la meilleure qualité de service mais il peut arriver qu'une insatisfaction ou un désaccord surviennent. Pour les résoudre au plus vite, le client dispose des recours suivants :**

### 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 [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou l'application « Mes Comptes »<sup>(1)</sup>.

**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, sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou l'application « Mes Comptes »<sup>(1)</sup>.

L'objectif de BNP Paribas est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, BNP Paribas s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive 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 en désaccord avec la réponse apportée au préalable par BNP Paribas, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée<sup>(2)</sup> ;
- Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois (ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement) suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

**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.<sup>(3)</sup>

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

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateurfbf.fr/><sup>(4)</sup> 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 : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF)<sup>(4)</sup>

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

**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 : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(4)</sup>.

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/><sup>(4)</sup>

<sup>(1)</sup> 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.

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

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> Coût de connexion selon opérateur.



## CHAPITRE VI – GARANTIE DES DÉPÔTS

En application de la loi, la Banque est adhérente du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution. Un document contenant des informations sur la garantie des dépôts est annexé à la Convention.

## CHAPITRE VII – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque, en qualité de responsable de traitement, est amenée à recueillir auprès du Client et de son Représentant légal des données personnelles le concernant. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer ces droits sur le Site ou par courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX.

Les informations sur les traitements de données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences et sur le Site.

## CHAPITRE VIII – SECRET BANCAIRE

Les données du Client sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque. À ce titre, le Client accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le concernant soient transmises :

**aux sociétés du Groupe BNP Paribas afin de :**

- prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
- réaliser des activités de recherche et développement notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
- obtenir une vision globale, actualisée et cohérente des clients de la Banque, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
- offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe BNP Paribas, pour permettre au Client d'en bénéficier ;
- personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le Client ;
- mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
- permettre à la Banque de se conformer à ses obligations légales et réglementaires telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) et la gestion du risque crédit et opérationnel (catégorie de risque/note de risque/ etc.) ;

**hors du groupe BNP Paribas :**

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, qui fournissent des prestations pour son compte et sous sa responsabilité (par exemple, services informatiques, logistiques, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
- aux partenaires bancaires et commerciaux, agents indépendants, intermédiaires ou courtiers, institutions financières, contreparties, référentiels centraux, commerçants accepteurs, banques, banques correspondantes, dépositaires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, plates-formes d'échange, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière dans le cadre de :
  - la mise en place et la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ; ou
  - l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le Client ;
- à des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des agences de notation, des autorités de tutelle, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des consignations), afin de :
  - satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que leurs obligations de divulgation dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
  - répondre à leurs demandes dans le cadre de leurs missions de supervision, d'investigation, etc. ;
  - défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre ;
- aux prestataires de services de paiement tiers pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si le Client a consenti au transfert de ses données à cette tierce partie ;
- aux organismes de refinancement qui interviendraient dans une opération de crédit ainsi qu'à leurs mandataires directs ;
- à certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou ses assureurs.

La Banque peut aussi partager des informations agrégées ou anonymisées au sein du groupe BNP Paribas et en dehors de celui-ci avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs, qui ne peuvent en aucun cas identifier le Client.

Les données du Client peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées pouvant être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité, sans que ces données permettent aux destinataires de ces statistiques anonymisées d'identifier le Client.

## CHAPITRE IX – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société WORLDLINE (sur le site internet dédié [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier à : Société WORLDLINE, Service Bloctel, CS 61311 – 41013 Blois CEDEX) ou de toute autre société qui serait désignée pour gérer cette liste. Dès la prise en compte de son inscription par l'organisme, il ne recevra plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de contrat en cours, le Client pourra continuer à recevoir de la part de la Banque des nouvelles offres ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, lui permettant de le compléter ou de l'améliorer.

## CHAPITRE X – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE

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

En cas de litige relatif à la présente Convention ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) 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.

Lorsque le Client n'a pas son domicile sur le territoire de l'un des États membres de l'Union européenne, il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous litiges relatifs à la Convention ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront de la compétence exclusive des tribunaux compétents en matière civile du ressort de l'agence détenant le compte.

D'un commun accord, la langue utilisée durant la relation pré contractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

## CHAPITRE XI – DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

La Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui lui sont applicables. En particulier, le Client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions conclues avec la Banque ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence.

### Le Client déclare :

- **s'engager à ce que toute transaction effectuée avec la Banque ou par son intermédiation soit conforme à l'ensemble des obligations légales et des obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par cette transaction que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence ;**
- n'être frappé d'aucune interdiction légale ou judiciaire ni d'aucune incapacité, au regard notamment du droit français et/ ou de son droit national et/ou du droit du pays de son domicile et pouvoir s'engager, au regard du régime matrimonial dont il relève, dans les termes de la présente et avoir la libre disposition des fonds en dépôt ;
- agir à l'égard de la Banque dans son intérêt propre et qu'il détient les fonds pour son propre compte et que les documents, attestations et informations remis à tout moment à la Banque sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

# ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS

Formulaire type concernant les informations à fournir aux déposants

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
<b>La protection des dépôts effectués auprès de BNP Paribas est assurée par : Plafond de la protection</b>	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
<b>Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :</b>	Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!, L'Agence en ligne et BNP Paribas Banque de Bretagne. Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € <sup>(1)</sup> .
<b>Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :</b>	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui <sup>(2)</sup> .
<b>Autres cas particuliers</b>	Voir note <sup>(2)</sup>
<b>Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :</b>	Sept jours ouvrables <sup>(3)</sup>
<b>Monnaie de l'indemnisation :</b>	Euro
<b>Correspondant :</b>	<b>Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)</b> <b>65 rue de la Victoire – 75009 Paris</b> <b>Tél. : 01 58 18 38 08</b> <b>Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a></b>
<b>Pour en savoir plus :</b>	Reportez-vous au site internet du FGDR : <b><a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a></b>
<b>Accusé de réception par le déposant : <sup>(5)</sup></b>	Le : ... /... /...

## Informations complémentaires :

### (1) Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L.312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. BNP Paribas opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s) : Hello bank!, L'Agence en ligne de BNP Paribas. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

### (2) Principaux cas particuliers

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes ou moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la Personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire – LDDS – et les Livret d'Épargne Populaire – LEP – sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rajeunissement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

### (3) Indemnisation

Le fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L.312-5 du code monétaire et financier.

Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,

soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace Internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

### (4) Autres informations importantes

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site Internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

### (5) Accusé de réception

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.



# BNP PARIBAS

La banque  
d'un monde  
qui change

