



## SITUATION

### NOTE D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Informations commerciales au 1<sup>er</sup> septembre 2019

#### L'ESSENTIEL

Situation est une offre de relevés qui vous offre une vision détaillée sur vos comptes de dépôt, d'épargne et vos produits financiers.

Cette offre de relevés est destinée à faciliter la gestion et le suivi de vos comptes bancaires.

#### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

##### Éligibilité

La souscription à SITUATION est réservée aux personnes physiques majeures ou mineures émancipées, titulaires, à titre privé, d'au moins un compte de dépôt individuel ou joint.

##### Modalités de conclusion du Contrat

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières (ou le cas échéant l'avenant aux dites Conditions Particulières) du Contrat SITUATION, ci-après dénommé(e)s ensemble « Contrat », peuvent être souscrites par le(s) Souscripteur(s) au format papier, en agence ou par téléphone. Après avoir effectué ses (leurs) choix de souscription, le(s) Souscripteur(s) prend (prennent) connaissance de la présente note d'information précontractuelle, du Contrat et de tout autre document remis par la Banque au moment de la souscription et fait (font) part de son (leur) accord pour souscrire au Contrat par signature manuscrite.

Si le Contrat SITUATION un compte joint, celui-ci doit être conclu par chacun des cotitulaires du compte, dans un format identique.

##### Droit de rétractation

Le(s) Souscripteur(s) bénéfici(e)nt d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Il(s) peut(vent) exercer ce droit de rétractation en retournant à la Banque le formulaire de rétractation joint au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception avant expiration du délai de rétractation, à l'adresse indiquée sur le formulaire de rétractation, après l'avoir rempli, daté et signé. L'exercice de ce droit emportera la résiliation du service SITUATION concerné ou du Contrat dans son ensemble.

##### Commencement d'exécution

Le Client peut demander à la Banque un commencement d'exécution du Contrat pendant le délai de rétractation sans toutefois renoncer au droit de rétractation qui reste acquis. Sauf accord de la part du (des) Souscripteur(s), le Contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation.

##### Portée et incidences de la rétractation

En cas de rétractation, les frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur) adressée par le(s) Souscripteur(s) à la Banque sont à la charge du (des) Souscripteur(s).

#### COMPTES INSCRITS

SITUATION est limité aux comptes individuels et comptes joints du ou des souscripteur(s) ouverts dans l'agence de souscription et détenus à titre privé. Sont donc exclus les comptes professionnels.

Sont également exclus de SITUATION, les comptes en indivision, même souscrits entre époux, ainsi que les comptes en usufruit ou en nue-propriété. Il en est de même des comptes de dépôt spéciaux, tels que les comptes de dépôts de garantie, les comptes séquestres, etc.

L'ensemble des comptes détenus par l'(les) enfant(s) mineur(s) non émancipé(s) du (des) souscripteur(s) peut être inclus dans l'option REFLETS de SITUATION.

Cette intégration cessera automatiquement à la fin du mois civil de la majorité du mineur concerné, ou à la fin du mois civil au cours duquel BNP Paribas aura été avisé de son émancipation. Le nombre maximum d'enfants mineurs rattachés est égal à huit (8).

#### CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT

Situation se décline en trois(3) formules autour d'un tronc commun.

Le tronc commun comprend trois (3) relevés :

- le relevé mensuel de compte de dépôt ;
- un relevé mensuel d'évolution du compte de dépôt ;
- Un relevé de l'ensemble des comptes d'épargne détenus par le Client dès lors qu'une opération aura été enregistrée dans le mois concerné ;
- Une synthèse de l'épargne (hors titres financiers et assurance-vie) et des crédits.

##### Les différentes formules de Situation

Autour du tronc commun, pour un état de vos placements, vous pouvez choisir différentes formules en option.

##### Formule 1

Cette formule propose un relevé synthétique semestriel de l'épargne et des crédits, établi le 30 juin et le 31 décembre. Il reprend les comptes d'épargne (hors titres), classés selon le degré de liquidité (disponible ou à terme), ainsi que les crédits détenus.

##### Formule Reflets

Cette formule, propose :

- Un relevé patrimonial (évolution et détail du patrimoine) ;
- Un relevé de chacun des comptes d'instruments financiers (PEA/PEA PME-ETI/CIF) ;
- Un relevé des revenus encaissés et des produits d'opérations sur titres financiers ;
- Un relevé de droits de garde ;
- Un relevé de coupons.

#### LA TARIFICATION

<b>Relevé Situation</b> - en ligne sur le site mabanque.bnpparibas ou papier, - par trimestre <b>Formule 1</b>	<b>8,50 €</b>
<b>Relevé Situation</b> - en ligne sur le site mabanque.bnpparibas ou papier, - par trimestre <b>Formule reflets</b>	<b>11,50 €</b>

Ces tarifs sont garantis pour une année, à compter de la date de signature du Contrat.

En cas d'exercice du droit de rétractation : frais d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (tarif postal en vigueur), adressée par le(s) Souscripteur(s) à la Banque.

Toute modification de cette tarification est communiquée par écrit au(x) Souscripteur(s) deux (2) mois avant la date d'application de la nouvelle tarification, notamment par le biais de son (leur) relevé de compte ou sur tout autre support durable. L'absence de contestation de la part du (des) Souscripteur(s) avant la date d'application de la modification du tarif, vaut acceptation de sa (leur) part du nouveau tarif.

## DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## RÉSILIATION DU CONTRAT

Le(s) Souscripteur(s) pourra (ont) résilier, à tout moment, le Contrat, soit par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'agence ayant recueilli la souscription, soit directement à l'agence.

BNP Paribas pourra résilier à tout moment le Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

## RISQUES PARTICULIERS

Le Contrat ne présente aucun risque particulier.

## RÉSOLVRE UN LITIGE

### En premier recours

• **L'agence.** Le Client peut contacter directement son Conseiller habituel ou le directeur de son agence pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur leur ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le Site(1), ou le centre de relation client au 3477 (appel non surtaxé) ou le service Privilège Connect au 3273 (appel non surtaxé).

• **Le Responsable réclamations clients.** Si le Client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas) ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas)(1).

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

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

### En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients(2) ;
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.

• **Le Médiateur auprès de BNP Paribas**, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, financiers, ainsi que tout autre produit distribué par la Banque, dont les assurances(3),

- soit par voie postale : Médiateur auprès de BNP Paribas - Clientèle des particuliers - TSA 62000 - 92308 Levallois-Perret Cedex
- soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net>(1)

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net>(1). Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas.

• **Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)**, exclusivement(4) pour les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers,

la gestion de portefeuille, la transmission des ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,

- soit par voie postale :

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

- soit par voie électronique : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF)(1)

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

• **Le Médiateur de l'Assurance**, 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)(1)

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

## LANGUE

La langue utilisée durant la relation précontractuelle, ainsi que la langue du Contrat est le français. D'un commun accord avec la Banque, le(s) Souscripteur(s) choisit(ssent) d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

## LOI APPLICABLE

La loi applicable aux relations précontractuelles et à ce Contrat est la loi française

## CHOIX D'UNE JURIDICTION

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

## GARANTIE DES DÉPÔTS

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

En application du Code monétaire et financier et des dispositions du Comité de la Réglementation Bancaire et Financière, la Banque en tant que conservateur teneur de comptes, est adhérente au dispositif de garantie des titres instauré par ces dispositions.

## INFORMATION UTILE

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

ACPR  
4 place de Budapest  
CS 92459  
75436 PARIS Cedex 09

(1) Coût de fourniture d'accès à Internet. (2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liés aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement. (4) Si une convention de coopération est signée entre le médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.



**BNP PARIBAS**

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