



LES RELEVÉS EN LIGNE NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

INFORMATIONS COMMERCIALES VALABLES AU 20 JUILLET 2020

1 - L'ESSENTIEL

L'Offre « Relevés en Ligne », ci-après dénommée « L'Offre », définit les conditions dans lesquelles la Banque ou Cardif Assurance Vie (ci-après Cardif) met à la disposition du Client ses relevés en ligne sous forme électronique. Via son espace personnel sécurisé accessible sur les sites internet mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas (ci-après individuellement ou ensemble le « Site ») et sur l'application mobile Mes Comptes (ci-après l' « Application »).

Dans le cadre des présentes :

- les termes « Relevés en ligne » désignent les relevés de compte, les avis d'exécution et avis d'opérations sur titres, les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation Cardif (ci-après les « Documents d'Assurance Vie/Capitalisation Cardif ») du Client.
- BNP Paribas et le Client sont respectivement désignés sous les termes génériques "La Banque" ou "BNP Paribas", et "le Client".

2 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Éligibilité

L'Offre est réservée à tout Client, personne physique et majeur ou mineur émancipé, disposant d'un accès à son espace sécurisé accessible sur les Sites et sur l'Application.

Modalités de conclusion de la Convention

L'Offre peut être souscrite :

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

Soit par voie électronique :

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

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

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

Droit de rétractation

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

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit en aviser la Banque par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR), avant expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation joint à la Convention, à l'adresse indiquée sur ce formulaire après l'avoir rempli, daté et signé. Coût de la rétractation : frais d'envoi de la LRAR (tarif postal en vigueur).

Commencement d'exécution

La Convention prendra effet dès sa conclusion, sans toutefois que le Client renonce pour autant à son droit de rétractation qui reste acquis.

Portée et incidences de la rétractation

L'exercice du droit de rétractation sur l'Offre emportera la résiliation de celle-ci dans toutes ses composantes.

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

3 - CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT

3.1 Nature des Relevés en ligne :

Les Relevés en Ligne sont regroupés dans quatre catégories :

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

- Les relevés des comptes de dépôt à vue comprennent :

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

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

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

2. Relevés des comptes Titres : cette catégorie comprend les relevés adressés au Client titulaire d'un compte d'Instruments Financiers et/ ou d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions PME-ETI, ou ceux du contrat Situation option Reflets qui leur sont substitués. Cette catégorie comprend également le relevé de droits de garde et le relevé de coupons lorsque le Client détient Situation option Reflets.

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

Les avis d'annonces correspondent aux avis transmis par la Banque au Client pour l'informer de la présence d'une OST conditionnelle sur son compte titres (exceptés les comptes en gestion sous mandat), et pour laquelle une réponse de sa part est attendue, sous réserve que la Banque ait été informée de l'OST dans les délais lui permettant d'en aviser le Client. Sont concernés les avis d'annonces suivants de la Bourse Euronext (Paris, Amsterdam, Bruxelles) : réinvestissement de dividendes, bons de souscription, conversion, émission, offre publique de rachat et augmentation de capital (si aucune option n'est à remplir de façon manuelle).

4. Documents d'Assurance vie/Capitalisation : cette catégorie comprend les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie et de capitalisation Cardif qui regroupent notamment l'attestation d'adhésion, l'information annuelle, l'Information Fiscale Unique assurance vie Cardif (IFU), l'attestation de versements Loi Madelin, la convocation UFEP, les avenants aux conditions générales, les documents et informations liées aux opérations de rachats partiels ou totaux, de versements réguliers ou complémentaires, de renonciation, de modifications de bénéficiaires, d'avances, de changement de formule ou de produit.

3.2 Comptes concernés par les relevés en ligne :

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

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

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

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

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

3.3 Notifications adressées aux clients

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

Concernant les Documents d'Assurance Vie/Capitalisation Cardif, le Client sera informé par Cardif par email, ou à défaut par courrier papier, de la disponibilité d'un nouveau document ou information dans son espace personnel sécurisé sur le Site ou sur l'Application.

En cas de changement d'adresse électronique ou de numéro de téléphone mobile, le Client s'engage à en informer au plus tôt la Banque pour lui permettre de l'informer de la mise à disposition des Relevés en Ligne.

3.4 Accès et conservation des relevés en ligne

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

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

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

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

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

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

3.4 Risques particuliers

La Convention ne présente aucun risque particulier.

4- DURÉE ET CONDITIONS DE RÉSILIATION DE LA CONVENTION

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

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

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

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

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

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

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

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

5 - RÉSOUDRE UN LITIGE

En premier recours

- **L'agence.** Le Client peut contacter directement son Conseiller habituel ou le directeur de son agence pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur leur ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le Site⁽¹⁾, ou le centre de relations clients au 3477 (appel non surtaxé) ou le service Privilège Connect au 3273 pour les clients en Banque Privée (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 ou mabanqueprivée.bnpparibas⁽²⁾.
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 à l'adresse ci-dessus.
La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.
- **Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**, exclusivement⁽⁴⁾ pour les litiges relatifs à la commercialisation des produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution 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 de l'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⁽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 02 ;
 - soit par voie électronique : 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⁾.

6 - LANGUE ET LOI APPLICABLE

D'un commun accord, la langue utilisée durant les relations précontractuelle et contractuelle est le français.

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

7 - CHOIX D'UNE JURIDICTION ET GARANTIE DES DÉPÔTS

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

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

8 - INFORMATIONS UTILES

La Banque est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Pour des informations complémentaires sur le sujet, le Client peut s'adresser à : ACPR, 4 place de la 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