



CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT FORFAIT DE COMPTE CONDITIONS GÉNÉRALES

ÉDITION AVRIL 2022

SOMMAIRE

I	LES CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION	P 2
II	LA TENUE DU COMPTE	P 2
III	LA PROCURATION	P 7
IV	L'INDISPONIBILITÉ DES ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE OU D'AVIS À TIERS DÉTENTEUR	P 7
V	LES SERVICES EN LIGNE	P 7
VI	LE TRANSFERT DU COMPTE	P 13
VII	LE SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE	P 13
VIII	DURÉE DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE	P 14
IX	LES CONDITIONS TARIFAIRES	P 14
X	OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION	P 14
XI	INTERMÉDIATION EN ASSURANCE	P 15
XII	RÉSOLURE UN LITIGE	P 15
XIII	MODIFICATIONS DE LA CONVENTION	P 16
XIV	GARANTIE DES DÉPÔTS	P 16
XV	DONNÉES PERSONNELLES	P 16
XVI	SÉCRET BANCAIRE	P 16
XVII	SOLLICITATIONS COMMERCIALES	P 17
XVIII	INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE	P 17
XIX	LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS	P 17
XX	DÉCLARATIONS ET ENGAGEMENTS DU CLIENT	P 17
	ANNEXE - GARANTIE DES DÉPÔTS	P 18

> La convention de compte « Forfait de Compte » (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 (le « Site »), lequel s'applique à l'ensemble des frais, commissions, tarifs et autres coûts perçus au titre de la Convention. BNP Paribas est désignée dans la présente Convention sous les termes génériques de « Banque » ou « BNP Paribas ».

> Le terme « Client » vise toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Lorsque le compte est ouvert au nom d'un Client mineur non émancipé celui-ci peut agir dans les limites et conditions prévues par la Convention et la loi. Son représentant légal le représente dans tous les autres cas. Le terme générique « Représentant légal » vise l'un des représentants légaux seul ou les deux agissant conjointement, lorsque la loi l'exige. Lorsque le compte est ouvert au nom d'un majeur protégé, celui-ci peut agir dans les limites et conditions prévues par la Convention, la loi et l'ordonnance du juge des tutelles. Son représentant légal agit selon les pouvoirs qui lui ont été conférés par le juge des tutelles.

> La Convention, établie conformément à l'article L.312-1-3 alinéa 2 du Code monétaire et financier, organise la gestion du compte de dépôt à vue en euros ouvert par tout client, personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels en situation de fragilité financière, auquel BNP Paribas propose une offre spécifique de nature à limiter les frais supportés en cas d'incidents. Le compte est ouvert sur les livres de la Banque 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 et immatriculée à l'ORIAS n° 07 022735.

> Les dispositions prévues dans la Convention s'appliquent aux agences ou succursales de la Banque sises en France métropolitaine.

I - LES CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE ET MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION

1. Champ d'application

- > La Convention est réservée à toute personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels en situation de fragilité financière au sens des articles L.312-1-3 et R.312-4-3 du Code monétaire et financier.
- > La Convention ne s'applique pas aux personnes physiques, domiciliées en France ou résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne ou de nationalité française résidant hors de France, dépourvues d'un compte de dépôt, qui se sont vues refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi. Celles-ci peuvent demander à la Banque de France de désigner un établissement qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. En pareille situation, la Banque propose une autre convention adaptée aux exigences légales et réglementaires.
- > Le mineur non émancipé de moins de 16 ans n'a pas accès à la Convention.

2. Modalités de souscription de la Convention

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

- > Pour pouvoir bénéficier de la Convention, le Client qui détenait un compte régi par une convention Esprit Libre, devra en application de celle-ci procéder à sa résiliation, qui prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation, le paiement de l'abonnement mensuel restant dû. Si le Client détenait un compte régi par la convention Bienvenue, il est expressément stipulé d'un commun accord entre la Banque et le Client que la signature de la Convention a pour effet de résilier avec effet immédiat la convention Bienvenue, le compte ouvert sur les livres de la Banque étant maintenu.
- > La résiliation de l'ancienne convention de compte, qui est un préalable obligatoire pour pouvoir bénéficier de la présente Convention, ne donne lieu à aucune perception de frais de quelque nature que ce soit.

Situation des nouveaux Clients :

- > Conformément à la réglementation, les personnes remplissant l'un des critères de la situation de fragilité financière au sens de l'article L.312-1-3, du Code monétaire et financier se voient proposer par écrit dès l'entrée en relation avec la Banque l'offre spécifique « Forfait de Compte ».
- > Toute nouvelle entrée en relation prendra effet à compter de la signature de la Convention par la Banque et le Client à l'agence qui tient le compte.

Dispositions générales :

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

- > La Convention peut être souscrite en agence à la suite ou non d'un démarchage, ou dans le cadre d'une vente à distance, utilisant exclusivement une ou plusieurs technique(s) de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Convention. Le canal de vente à distance est accessible uniquement aux Clients déjà titulaires d'un compte de dépôt sur les livres de BNP Paribas.

Préalablement à cette souscription, la Banque fournit au Client une note d'information précontractuelle, également disponible en agence et sur le Site.

- > L'acceptation de la Convention est formalisée par la signature du Client.
- > Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de 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 dans l'espace personnel sécurisé (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. L'exercice du droit de rétractation sur la Convention emportera résiliation de cette Convention dans toutes ses composantes.
- > En cas de rétractation, le Client doit restituer s'il y a lieu à la Banque toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de la notification de sa rétractation. La Banque devra procéder de même au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de cette notification.
- > La Convention prendra effet dès sa conclusion, sans toutefois que le Client renonce pour autant à son droit de rétractation qui reste acquis. En tout état de cause, toute opération effectuée sur le Compte à l'initiative du Client vaudra accord de sa part sur le commencement d'exécution de la Convention.

3. Conditions d'ouverture du compte

- > Si le Client dispose déjà d'un compte ouvert sur les livres de la Banque et qu'il demande à bénéficier de la Convention, le compte sera maintenu et il ne sera pas demandé de justificatifs d'identité et de domicile s'il n'y a pas eu de modification à cet égard depuis l'ouverture du compte.
- > 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.
- > La Banque vérifie l'identité et le domicile de tout nouveau Client au moyen des justificatifs qu'elle demande. Elle se réserve la possibilité de demander la production de tout document qu'elle jugerait nécessaire, notamment lorsque le Client est un mineur ou fait l'objet d'un régime de protection et/ou lorsqu'une législation étrangère régit la situation du Client.
- > 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 Persons 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.

II - LA TENUE DU COMPTE

1. Contenu du Forfait de Compte

1.1 Le « Forfait de Compte » comporte les services suivants :

- la tenue de compte, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de la Banque qui tient le compte ;
- quatre virements unitaires SEPA par mois, dont au moins un virement permanent, émis avec Relevé d'Identité Bancaire (« RIB ») depuis l'agence de la Banque qui tient le Compte (communication du BIC et de l'IBAN) ;
- les paiements par prélèvement SEPA et par titre interbancaire de paiement SEPA en nombre illimité ;
- deux formules de chèques de banque par mois (le nombre de chèques non demandé dans le mois ne peut être reporté sur les mois suivants) ;

- un abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) permettant : la consultation du compte à distance via le Site ou l'application mobile « Mes Comptes » ou uniquement de son solde par le biais de la carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) sur un GAB du Réseau BNP Paribas ; le cas échéant, de gérer la carte de débit selon les conditions du Contrat Carte ; ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;
 - la possibilité d'effectuer à distance des virements SEPA, via le Site ou l'application mobile « Mes Comptes » ;
 - un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : la Banque adressera gratuitement une alerte SMS sur le téléphone mobile du Client lorsqu'elle constatera que le solde du compte du Client risque de rendre le compte débiteur (un SMS par 7 jours glissants avec un maximum de 4 SMS par mois) ;
 - la délivrance à la demande de Relevés d'Identité Bancaire (« RIB ») ;
 - la possibilité d'effectuer un changement d'adresse par an ;
 - un plafonnement spécifique des commissions d'intervention, tel que prévu par la réglementation et indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers ;
 - un plafonnement spécifique des commissions de rejets de prélèvements, tel qu'indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers.
- Aucuns frais ou commission ne seront perçus en cas de rejet d'un avis de prélèvement postérieur à la notification de la recevabilité du dossier de surendettement du Client.

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

Toutefois, si au cours de sa relation avec la Banque le Client souhaite disposer d'un chéquier, la Banque peut réexaminer périodiquement sa situation sur la base des éléments justifiant de l'évolution de celle-ci, que le Client lui communique par écrit. Si ces nouveaux éléments permettent à la Banque de lui délivrer un chéquier, il conviendra alors de souscrire une autre Convention de compte (Bienvenue ou Esprit Libre).

2. Fonctionnement en ligne créditrice et découvert non autorisé

- > Le Client doit faire fonctionner son compte uniquement en ligne créditrice, sans découvert autorisé ou facilité de caisse, sans préjudice de la possibilité pour la Banque de contre-passer le compte à la suite d'un chèque revenu impayé.
- > Si le compte venait à présenter un solde débiteur irrégulier à l'occasion d'une opération de contre-passation, le Client sera redevable d'intérêts calculés sur une année civile au taux nominal annuel des intérêts débiteurs indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers, à la rubrique découverts non autorisés ou dépassement. Les intérêts sont perçus trimestriellement et portés au débit du compte. Le montant des intérêts et le taux annuel effectif global sont indiqués sur le relevé de compte.
- > Le Client recevra une ou plusieurs notifications ou rappels qui donneront lieu à la perception de frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, comme indiqué dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Si la position du compte n'est pas régularisée dans les délais fixés par la Banque, lesquels ne peuvent excéder trois mois, la Banque pourra dénoncer le découvert non autorisé, résilier la Convention de compte et clôturer le compte dans les conditions fixées au VIII – DURÉE DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE.

3. Types de comptes proposés

3.1. Compte individuel

a) Modalités générales de fonctionnement

> Le Client peut disposer librement de ses avoirs en compte, sauf cas d'indisponibilité des actifs prévus au chapitre IV. La Banque enregistre toutes les opérations de retrait et de dépôt effectuées sur le compte par le Client ou les mandataires.

b) Modalités spécifiques pour le mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans, le majeur protégé et le Client sous mandat de protection future

- > Les représentants légaux des mineurs non émancipés âgés d'au moins 16 ans sont seuls habilités à faire fonctionner le compte. Toutefois, le mineur âgé d'au moins 16 ans, peut être autorisé par son représentant légal à le faire fonctionner sous sa seule signature. Le représentant légal reste responsable des conséquences pouvant résulter du fonctionnement du compte sur la seule signature du mineur.
- > Le majeur sous sauvegarde de justice ou sous curatelle peut faire fonctionner seul le compte, sous réserve des dispositions spécifiques (interdictions, restrictions) figurant dans le jugement du juge des tutelles.
- > Le majeur à l'égard de qui une habilitation familiale spéciale a été délivrée peut faire fonctionner son compte seul, sous réserve des droits dont l'exercice a été confié à la personne habilitée par le jugement du juge des tutelles.
- > Le majeur sous tutelle ou à l'égard de qui une habilitation familiale générale a été délivrée ne peut pas faire fonctionner seul le compte sauf dans les conditions et limites déterminées par le jugement du juge des tutelles.
- > Le Client sous mandat de protection future peut faire fonctionner seul le compte, sauf clause contraire prévue dans le mandat. Le mandataire de protection future, en fonction des spécificités du mandat, peut également faire fonctionner le compte.

3.2. Le compte joint

- > Un compte joint pourra être ouvert à plusieurs cotitulaires dans le cadre de la Convention à condition que chacun d'entre eux soit éligible au Forfait de Compte.
 - > Le Client mineur non émancipé ou majeur protégé ne peut être cotitulaire d'un compte joint.
 - > Le compte joint est un compte collectif fonctionnant selon un principe dit de solidarité active (permettant à l'un quelconque des cotitulaires d'effectuer seul toutes les opérations sur le compte, au débit comme au crédit) et passive (permettant à l'un seul des cotitulaires d'engager solidairement l'ensemble des cotitulaires). Il en résulte que les cotitulaires sont tenus de payer toutes les sommes dues à la Banque au titre du fonctionnement et de la tenue du compte. Sauf stipulation contraire, tout courrier, relevé ou acte pourra être valablement délivré à (ou par) un seul des cotitulaires. Chaque cotitulaire informe les autres cotitulaires des communications qu'il a reçues de la Banque.
 - > Le compte joint sera transformé en compte indivis (le compte fonctionnera sans solidarité active, sous la signature conjointe de tous les cotitulaires) :
 - dès que la Banque a connaissance de l'incapacité d'un des cotitulaires (au préalable, la Banque en informe les cotitulaires) ;
 - lorsque le compte joint est dénoncé par l'un des cotitulaires (une confirmation écrite sera nécessaire).
- Dans ces deux cas :
- la Banque demande la restitution de la Carte, chaque cotitulaire restant responsable de l'utilisation de la Carte non restituée ;
 - la Banque sollicite les instructions des cotitulaires pour procéder à la clôture du compte, afin de mettre fin, si les cotitulaires le souhaitent, à la procédure de signature conjointe de tous les cotitulaires.
 - > En cas de mise en œuvre du mandat de protection future, le compte joint détenu par le Client sous mandat et un tiers cotitulaire est transformé en compte indivis. Lorsque le mandat de protection future sous forme notariée prévoit la possibilité pour le mandataire d'effectuer des actes de disposition, les instructions conjointes du mandataire de protection future et du tiers cotitulaire suffisent pour la répartition des avoirs et la clôture du compte joint. Dans les autres cas, une intervention du juge des tutelles est nécessaire.

4. Obligations à la charge du Client

- > Le Client s'engage à fournir sans délai à la Banque toute information, toute modification et tous justificatifs utiles au fonctionnement et à la tenue du compte (de sa propre initiative ou à la demande de la Banque).
- > Le Client s'engage à surveiller régulièrement son Compte, tout manquement pouvant être constitutif d'une négligence de sa part.

5. 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 ou en agence comme suit :
 - auprès de l'agence tenant le compte si elle dispose d'un service de caisse ;
 - si son agence ne dispose pas de ce service de caisse, avec une carte de dépannage temporaire (1 500 € 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 de son agence disposant d'un service de caisse ou avec sa Carte 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.

6. Remise de chèques

- > Le Client doit endosser le(s) chèque(s) à l'ordre de la Banque et les remettre en agence, le cas échéant, via un automate de dépôt. Il peut également envoyer ses chèques à la Banque par voie postale après les avoir photographiés dans l'application mobile « Mes Comptes » selon les modalités spécifiées dans celle-ci. 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 pour les particuliers. 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. La Banque peut cependant ne pas effectuer cette contre-passation si elle souhaite conserver ses recours en vertu du chèque.
- > 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, quels que soient la date ou le motif de l'impayé ou de la contestation.

7. Instruments de paiement et leur utilisation dans le cadre d'un service de paiement

- > 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 :
 - La carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) ;
 - Les autres instruments de paiement : Le virement et le prélèvement.

7.1. La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)

a) Délivrance ou renouvellement de la carte

Dans le cadre de la Convention, le Client bénéficie (sous les réserves prévues au paragraphe b) ci-dessous), d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) (la « Carte »).

Cette Carte à débit immédiat permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces aux guichets de la Banque, aux automates de pièces de monnaie BNP Paribas ou aux distributeurs automatiques de billets et de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants acceptant la carte, dans les conditions définies dans le Contrat Carte.

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 le courrier de mise à disposition de sa Carte. Sauf instructions contraires du Client, la Carte est adressée directement au Client lors du renouvellement.

b) Modalités spécifiques concernant le mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans, le majeur protégé et le Client sous mandat de protection future

- > La Banque peut délivrer une Carte à un Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans à condition que son représentant légal en fasse la demande et sur présentation de la carte d'identité du Client.
- > Tant que le Client est mineur, ses représentants légaux sont solidairement tenus des éventuelles conséquences dommageables pouvant découler de l'utilisation de la Carte par le mineur. Ils s'engagent personnellement à rembourser à la Banque toutes sommes qui pourraient être dues par le mineur.
- > La fourniture d'une Carte à un Client majeur sous sauvegarde de justice ou sous curatelle n'est pas systématique et dépend du régime de protection mis en place à son égard. Aucune Carte n'est délivrée à un majeur sous tutelle ou lorsqu'une mesure d'habilitation familiale a été délivrée.
- > Le Client sous mandat de protection future peut, sauf disposition contraire prévue dans le mandat, obtenir la fourniture d'une Carte. Sur demande expresse du mandataire sous protection future, une Carte pourra être délivrée à ce dernier par la Banque.

c) Fonctionnement de la Carte

- > Les conditions de fonctionnement de la Carte sont précisées dans le Contrat Carte, figurant en annexe de la Convention.
- > Conditions dérogatoires aux Conditions générales de la Carte applicables au Client bénéficiant de la Convention :
 - L'assurance ou assistance complémentaire BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus ne fait pas partie de Forfait de Compte.
- > Montants des plafonds de paiement et de retrait d'espèces sont modifiables sur demande du Client dans la limite de respectivement 1 000 € par période de 30 jours glissants et 450 € par période de 7 jours glissants.
- > Déclaration d'opposition en cas de perte, de vol ou soustraction par un membre de la famille ne peut être faite qu'auprès d'une agence BNP Paribas ou du centre d'opposition cartes de BNP Paribas.

7.2. Les autres instruments de paiement : le virement et le prélèvement

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

7.2.1. Le Virement

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



7.2.1.1. Le virement SEPA

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

Sont des virements SEPA soumis aux dispositions du présent article :

- Le Virement SEPA Standard ;
- Le Virement SEPA Instantané.

7.2.1.1.1 Émission d'un virement SEPA Standard (cas d'un virement SEPA occasionnel, cas d'un virement SEPA 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 ou par le biais du Site ou d'une application mobile « Mes Comptes ».

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

- pour les virements SEPA exécutés vers un pays de l'Espace Économique 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 parti 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 ou d'une application mobile « Mes Comptes », 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 V relatif aux Services en Ligne.

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

L'ordre de virement est en principe irrévocable dès sa réception par la Banque. Toutefois, le Client peut retirer son consentement à l'exécution d'un 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.

h. Délai de contestation d'un virement SEPA Standard émis

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

> Les modalités de contestations des Virements SEPA émis sont définies à l'article 7.2.3 du présent chapitre.

7.2.1.1.2. Réception d'un virement SEPA standard

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

7.2.1.1.3 Virement SEPA Instantané (cas d'un virement SEPA occasionnel)

Le Virement SEPA Instantané est un virement SEPA occasionnel qui permet d'effectuer un transfert de fonds en moins de 10 secondes entre deux comptes de paiement tenus par des prestataires de service de paiement situés dans le même pays ou dans deux pays de l'espace SEPA, sous réserve que les deux Prestataires de Service de Paiement aient activé ce service à leurs clients.

> Conformément à la réglementation, le délai d'exécution peut aller jusqu'à 20 secondes au maximum en cas de difficultés exceptionnelles. Ces virements sont limités à un montant maximum communiqué par la Banque. > Le Virement SEPA Instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et tous les jours de l'année.

> Le Virement SEPA Instantané est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.

> Les dispositions prévues au paragraphe 7.2.1.1.1 b), d), g) et h) et 7.2.3 du présent chapitre s'appliquent également au Virement SEPA Instantané.

> En cas de réception d'un virement SEPA instantané, la somme correspondante à cette opération est immédiatement disponible sur le compte du Client, sous réserve que le solde de celui-ci soit créditeur.

7.2.1.1.4 Le virement non-SEPA

Les virements non-SEPA sont :

- Les virements occasionnels exécutés dans la zone SEPA, dans une devise autre que l'euro ;
- 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 aux paragraphes 3.1.1.1, b), c), d), g) et 3.3 s'appliquent également au virement non-SEPA.

a. Émission 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 reçu, 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 État 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.

7.2.2. Le prélèvement SEPA

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

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

- > Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA : la signature, par le Client, du TIPSEPA 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 TIPSEPA.
- > Prélèvement autorisé unitairement/Télé règlement 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 Télé règlement.

a. Consentement du Client à l'exécution des prélèvements 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) tout prélèvement initié 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.
- > Pour le cas où sa demande ne serait pas prise en compte, 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 sa 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 SEPA 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 huit 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 huit semaines et dans un délai de treize 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 7.2.3 du présent chapitre.

7.2.3 Règles communes aux autres instruments de paiements

7.2.3.1 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.

7.2.3.2 Modalités de contestation des opérations de paiement et remboursements

- En cas de paiement non autorisé
 - > Lorsque l'opération de paiement n'a pas été autorisée :
 - le Client est remboursé immédiatement et, au plus tard, le premier Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de cette opération, du montant de celui-ci.
 - toutefois, conformément aux dispositions légales, la Banque ne procédera pas 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.

Dans le cas d'une opération non autorisée, la Banque pourra contre-passer le montant du remboursement effectué à tort, en informant le Client, dans l'hypothèse où elle serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou 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 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.

7.2.3.3 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.

8. Les dates de valeur

La date de valeur précisée dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers déterminent les dates de référence qui servent au calcul des intérêts débiteurs sur le compte.



9. Consultation du compte et relevés de compte

- > Sauf lorsque la loi en dispose autrement ou sur son autorisation, seul le Client ou le mandataire habilité peut consulter le solde de son compte et obtenir des informations sur les opérations comptabilisées. Des relevés de compte gratuits sont fournis ou mis à disposition mensuellement au Client par la Banque, sous réserve que le compte ait enregistré des opérations au cours du mois de référence. À moins que le Client y ait déjà consenti (y compris dans le cadre de l'option Relevés en Ligne lorsqu'elle est proposée au Client), après l'avoir préalablement informé, la Banque pourra mettre à disposition ou fournir au Client des relevés de compte sous forme électronique. Dans ce cas, si le Client ne s'y oppose pas, les relevés de compte sous forme électronique se substitueront aux relevés de compte sur support papier. Le Client pourra, par tout moyen, demander sans frais à ce que les relevés de compte lui soient à nouveau communiqués sur support papier par voie postale. À tout moment, sous réserve qu'il y soit éligible, le Client peut également souscrire à l'option Relevés en Ligne. Lorsqu'il bénéficie de relevés sous forme électronique, le Client les recevra selon la même périodicité que les relevés de compte qui lui étaient adressés sur support papier.
- > Le Client 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 lorsqu'il bénéficie des relevés de compte de dépôt sous cette forme.

III - LA PROCURATION

1. Procuration des personnes physiques agissant à titre privé

- > Le Client peut donner procuration (le « mandat ») à un tiers (le « mandataire ») de faire fonctionner son compte. Le mandataire ne devra pas être interdit bancaire ou interdit judiciaire. Les opérations initiées par le(s) mandataire(s) sur le compte engagent le Client comme s'il les avait effectuées lui-même. Le mandat écrit détermine l'étendue et la durée des pouvoirs conférés ainsi que les modalités d'intervention en cas de pluralité de mandataires. Il est daté et signé par le Client. Lorsque le mandat est passé hors de France, la Banque pourra solliciter aux frais du Client et préalablement à la prise en compte effective du mandat la réalisation de toute formalité complémentaire (authentification, légalisation, apostille ou autre).
- > La Banque met à disposition des formulaires de procuration au Client. La Banque pourra toutefois suspendre les effets de la procuration si la Banque n'était pas en mesure de satisfaire à ses obligations de vigilance et informera le Client de cette suspension.
- > Le Client peut mettre fin à tout moment au mandat par tous moyens et doit confirmer à son agence, par écrit, la révocation du mandataire, la Banque en informant alors le mandataire. Le Client s'engage également à informer le mandataire de la révocation du mandat et à faire toute diligence pour obtenir la restitution de la Carte éventuellement détenue par le mandataire.
- > Outre l'échéance stipulée dans le mandat à durée déterminée, il peut également cesser pour d'autres causes, à savoir notamment la tutelle ou la délivrance d'une mesure d'habilitation familiale générale à l'égard du majeur, le décès du Client ou du mandataire, ou la clôture du compte. En aucun cas, la Banque ne sera tenue pour responsable des opérations passées par le mandataire tant que la cause de cessation du mandat n'aura pas été portée à sa connaissance.
- > Le mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans ne peut pas désigner de mandataire pour faire fonctionner son compte. Le majeur sous sauvegarde de justice ou sous curatelle peut désigner un mandataire pour accomplir les actes que lui-même est capable d'accomplir seul. Lorsqu'il est placé sous tutelle ou lorsqu'une mesure d'habilitation familiale a été délivrée à son égard, il ne peut pas désigner de mandataire pour faire fonctionner son compte.
- > Le Client sous mandat de protection future peut désigner un mandataire pour accomplir les actes qui n'entrent pas dans les pouvoirs du mandataire de protection future.

IV - L'INDISPONIBILITÉ DES ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE OU D'AVIS À TIERS DÉTENTEUR

- > 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.

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 alertes SMS qui seraient souscrites en dehors du Forfait de Compte.

Les « Services en Ligne » sont mis à la disposition du Client par la Banque dans les conditions décrites ci-dessous, ce dernier restant libre de les utiliser ou non, et lui permettent notamment la consultation à distance du solde de son compte et d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du Client tenu dans les livres de la Banque.

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.

- > **Codes 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.
- > **Signature électronique** : Désigne tout procédé technique utilisé par la Banque pour identifier le Client (majeur capable ou mineur émancipé) et recueillir son consentement sur la souscription d'un produit ou d'un service, en garantissant le lien entre l'identité du Client et le contrat qu'il va signer pour souscrire ledit produit ou service.
- > **Terminal mobile** : Désigne tout smartphone ou tablette utilisée par le Client pour accéder et utiliser les Services en ligne, sous réserve de son éligibilité.

1.3. Opérations réalisables

> Le Client majeur ou le mineur émancipé peut accéder aux Services en Ligne sur l'ensemble des canaux de communication mentionnés au paragraphe 1.4 pour :

- consulter et/ou gérer ses comptes, ses cartes, certains contrats de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance ;
- demander la souscription de produits proposés par la Banque ;
- signer électroniquement un contrat pour bénéficier d'un produit ou d'un service proposé par la Banque ;
- effectuer des opérations relatives à ses instruments financiers ;
- faire des demandes de versement et d'arbitrage sur ses la plupart de ses contrats d'assurance vie et de capitalisation ;
- obtenir des informations et des conseils bancaires et financiers ;
- gérer la Carte selon les conditions du Contrat Carte ;
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents (notamment les informations (pré)contractuelles et correspondances) en format électronique mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé.
- bénéficier d'un service d'information sur les comptes, proposé par la Banque.
- > Le Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans, pourra effectuer, sur ses comptes et contrats, et sur l'ensemble des canaux de communication mentionnés au paragraphe 1.4., les opérations suivantes :
 - consulter ses comptes certains de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance ;
 - faire opposition en cas de perte ou vol de sa Carte ;
 - gérer la Carte selon les conditions du Contrat Carte
 - obtenir des informations sur les produits et services de la Banque ;
 - consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents (notamment les informations (pré)contractuelles et correspondances) en format électronique mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé ;
 - consulter les plafonds de sa carte.
- > en complément des actions visés ci-dessus, le représentant légal peut accéder de son propre espace client au compte du Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans pour effectuer les opérations suivantes :
 - gérer la carte du Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans.

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 Service Client permet au Client de consulter ses comptes, d'effectuer ses opérations bancaires courantes et celles relatives à ses produits d'épargne et à ses titres financiers et de clôturer, le cas échéant, son compte de dépôt ;
 - le Site mabanque.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, dont il est titulaire, co-titulaire ou représentant légal du titulaire, sauf avis contraire de sa part (à l'exception des contrats de prévoyance qui ne peuvent en être exclus).
- > Dans le cadre d'une adhésion collective, le Client accède à ses comptes personnels, aux comptes personnels de l'autre co-titulaire, ainsi qu'aux comptes joints dont il est co-titulaire, sauf demande expresse contraire. Les co-titulaires disposent dans ce cas chacun de Codes de reconnaissance. Ils se donnent alors réciproquement pouvoir pour consulter le(s) compte(s) ouvert(s) ou à ouvrir au nom personnel de chacun d'eux et pour y effectuer toutes opérations. Les co-titulaires seront ainsi réputés solidairement responsables de toute opération initiée sur leurs comptes après identification de l'un ou l'autre par ses Codes de reconnaissance. Cette procuration réciproque pourra être dénoncée par LRAR à l'agence, ce qui entraînera la résiliation de l'adhésion collective.
- > La dénonciation d'un compte joint entraîne le blocage de l'accès au compte pour tous les co-titulaires.
- > Par exception à ce qui précède, concernant les contrats d'assurance vie, de capitalisation et de prévoyance, le Client n'a accès qu'aux contrats ouverts à son seul nom, sans accès aux contrats dont il est co-adhérent ou co-souscripteur, aucune procuration n'étant possible, à l'exception de ce qui est prévu pour les représentants légaux aux fins de consultation des contrats d'assurance vie de leurs enfants mineurs. S'agissant de leurs enfants mineurs et

jusqu'à leur majorité, chacun des représentants légaux pourra accéder aux comptes et contrats d'assurance vie de ces derniers, uniquement aux fins de consultation. Hormis ce cas, aucun accès, de quelque nature que ce soit, ne pourra être donné sur un contrat d'assurance vie ou de capitalisation de tiers.

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 visés 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 applicables telles qu'énoncées au chapitre IX de la Convention.

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. À 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.
 - > Dans l'hypothèse où la Convention sera souscrite dans le cadre de l'ouverture d'un compte joint, chaque co-titulaire se verra attribuer ses propres Codes de reconnaissances et devra disposer de son ou ses propres Dispositifs de sécurité personnalisés.
 - > 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 délai 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 de 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 son application mobile « Mes Comptes » en s'authentifiant 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 « Mes Comptes ».

Dans ce cas, le Client accepte expressément que toutes les empreintes ou visages préalablement enregistrés 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. Mandat télématique

> Le Client (majeur capable ou mineur émancipé) peut donner pouvoir à un (des) mandataire(s) de son choix (ou recevoir un pouvoir d'un (de) mandant(s)) pour consulter et effectuer des opérations en ligne, via un mandat écrit spécifique (le « Mandat Télématique ») daté et signé par le Client (« le mandant ») et le mandataire. Le mandataire agit au nom et pour le compte du mandant, comme s'il avait lui-même exécuté les Opérations en ligne, dans les limites du mandat. Il dispose, à cet effet, de Codes de reconnaissance spécifiques et est soumis aux règles prévues aux dispositions du présent chapitre.

> En cas d'adhésion collective, le mandataire, désigné conjointement par les cotitulaires, pourra accéder à tous les comptes accessibles en ligne à l'exception des contrats d'assurance vie et de capitalisation des Clients.

> Le Mandat Télématique prend fin notamment :

- en cas de révocation notifiée par le Client à son agence ou de renonciation à son mandat par le mandataire ;
- en cas de décès, de mise sous tutelle ou de délivrance d'une habilitation familiale générale à l'égard du Client ou du mandataire.

La responsabilité du Client peut se trouver engagée si celui-ci omet de prévenir par écrit la Banque de la cessation du mandat.

4. Fourniture ou mise à disposition de documents et d'informations par voie électronique

> Selon le choix exercé auprès de la Banque (selon le cas, en donnant son consentement ou à défaut de s'y opposer), les informations qui sont demandées au Client en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont fournies ou mises à disposition au cours de son exécution pourront, à l'initiative de la Banque, l'être par voie électronique, notamment dans les conditions des articles 6 « Communication avec le Client » et 7 « Mes documents » du présent chapitre.

Dans ce cadre, le Client accepte que la Banque lui envoie des courriers électroniques (SMS, e-mails, etc.), aux coordonnées qu'il lui a communiquées ou dans sa Messagerie Client, pour l'informer de la disponibilité d'une information ou d'un document fourni(e) dans l'espace personnel sécurisé accessible par le Site ou l'application mobile « Mes Comptes ». Selon la situation du Client, cette information pourra également être réalisée par tout autre moyen approprié.

Le Client conserve la possibilité à n'importe quel moment de la relation contractuelle, de s'opposer par tout moyen à l'usage d'un support durable électronique et de demander sans frais à bénéficier d'un support papier.

Le Client 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.

5. Signature électronique

> Pour le Client majeur capable ou mineur émancipé, la Banque met à sa disposition un service lui permettant de :

- souscrire par voie électronique un produit ou un service distribué par la Banque, et
- donner son consentement par voie électronique à la réalisation d'une opération bancaire.

> Modalités de souscription et de réalisation d'une opération bancaire par voie électronique :

- Le Client, réalise seul ou avec son conseiller le choix :

- du produit ou service concerné et de ses modalités d'exécution, selon les règles applicables au produit ou service concerné, ou
- des modalités de réalisation de l'opération bancaire concernée.

- Après avoir vérifié et validé les informations essentielles relatives à sa demande le Client accède au service de signature électronique pour manifester son consentement en apposant, en fonction du produit ou de la prestation de service concerné :

- une Signature électronique conforme aux dispositions du Code civil ; ou
- une Signature électronique avancée conforme aux normes ETSI TS 102 042 et ETSI EN 319 411-1 V1.1.1, en application du règlement européen eIDAS n°910/2014 du 23 juillet 2014. Les modalités d'utilisation de ce service sont définies par les Conditions Générales d'Utilisation du service de Signature électronique qui seront présentées au Client et acceptées par ce dernier lors de la réalisation de la Signature électronique avancée.

> En cas de pluralité de co-contractants, il est rappelé que le contrat concerné doit être souscrit par chacun d'eux selon les mêmes modalités (format électronique ou papier).

6. Communication avec la Banque

Les moyens de communications détaillés au présent article ne pourront pas être utilisés par le Client pour la réalisation d'une Opération sauf accord spécifique de la Banque.

6.1. La Messagerie Client

> La Banque met à la disposition du Client 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.

> La Banque pourra être amenée à supprimer automatiquement un certain nombre de messages déjà lus, après en avoir préalablement informé le Client, 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 Client perd également l'accès à ces messages. Il appartient donc au Client 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.

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

> Périmètre et contenu de la Messagerie Client :

- La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre la Banque (Conseiller en agence ou Banquier privé, Service Client, Experts, etc.) et le Client, qui ne doit être utilisé que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire.

- Le Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans ne pourra demander aucune Opération sur ses comptes et ses contrats par le biais de la Messagerie Client.

- Certaines demandes initiées par le Client 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.

> Dans le cadre des Services en ligne, le Client accepte expressément de recevoir par courrier électronique via la Messagerie Client, les documents relatifs aux Opérations qu'il peut effectuer via les Services en Ligne et le cas échéant, toutes stipulations contractuelles et plus généralement toutes correspondances, liés à la gestion des produits ou services financiers et d'assurance souscrits.

6.2. Courrier électronique (mail)

> L'adresse personnelle de courrier électronique du client pourra être utilisée pour communiquer avec lui dans le cadre de la gestion de la relation bancaire et l'assister, en particulier, en répondant à ses demandes. Elle sera également utilisée pour lui adresser des offres commerciales de BNP Paribas s'il a donné son consentement.

> Le client 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 ».

> 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.

6.3. 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.

6.4. 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 préalablement 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.

7. L'espace "mes documents"

> La Banque met à la disposition du Client un espace de gestion intitulé "Mes documents".

Le Client, majeur capable ou mineur émancipé, pourra ainsi consulter notamment :

- ses offres de contrat en attente de signature,
- ses offres de contrat signées et en attente de signature par un co-titulaire.
- ses contrats signés.

> La durée pendant laquelle le Client ou le co-titulaire doivent signer les offres de contrat susvisées est indiquée dans chaque offre. À l'issue de ce délai, en l'absence d'acceptation par le Client, celles-ci deviendront caduques et seront supprimées de l'espace « Mes documents ».

> 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.

> Le Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans, le majeur protégé ou le Client sous mandat de protection future, bénéficie d'un accès restreint à l'espace "Mes documents", lui permettant uniquement de consulter les contrats signés.

8. 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.

8.1. L'authentification du Client

Le Client et la Banque s'engagent à accepter 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.

8.2. Enregistrement des conversations téléphoniques, des e-mails et des conversations par « chat »

> Dans le cadre des activités de nos plates-formes téléphoniques et de notre réseau d'agences, nous enregistrons toutes les interactions (telles que les conversations téléphoniques, les mails et les chats) réalisées 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 afin de suivre les demandes du Client, pour analyse afin d'améliorer la relation clients et former les conseillers.

> 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.

8.3. 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 ou souscriptions 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 ou des souscriptions réalisées par le Client.

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

> Les dispositions relatives à la preuve des opérations boursières faites par téléphone ou à partir des sites Internet ou Internet mobile de la Banque sont prévues et détaillées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte d'Instruments Financiers.

8.4. Signature électronique

> Le Client (majeur capable ou mineur émancipé) et la Banque acceptent expressément que, dans le cadre de l'utilisation par le Client du service de Signature électronique, conformément à l'article 5 du présent chapitre, le Fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

Le Fichier de preuve s'entend de l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation de l'Opération ou de la souscription par Signature électronique d'un produit ou d'un service, c'est-à-dire : les contrats ou tout document signé par Signature électronique et archivés, les courriers électroniques y afférents, les accusés de réception y afférents ainsi que tous les éléments relatifs à l'authentification du Client et toutes traces informatiques concernant cette utilisation.

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

8.5. Conclusion de contrats ou réalisation d'Opération par téléphone

> En cas de conclusion par téléphone, de contrats d'assurance vie, de capitalisation, et de prévoyance, ou de toute autre Opération d'après-vente relative à ces contrats (versements, arbitrages...), le Client transmet ses instructions au téléconseiller qui les saisit. Un accord formel du Client est exigé pour manifester son consentement. Le Client reconnaît que cet accord verbal enregistré dans ce cadre, a la même valeur qu'un accord écrit. À cet égard, le Client accepte expressément que la preuve de toute Opération pourra être apportée par tout enregistrement électronique d'une conversation téléphonique sur support durable ou toute reproduction fiable de cet enregistrement. Le Client dispose en tout état de cause du droit d'administrer la preuve contraire.

> 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.

9. 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.

10. Service optionnel - agrégation de comptes

> Un service d'agrégation (ou service d'information sur les comptes) peut être proposé au Client par la Banque.

Pour en bénéficier, selon les conditions d'éligibilité à ce service, le Client devra y souscrire directement sur le Site ou sur l'application mobile « Mes Comptes », en adhérant aux Conditions d'utilisation spécifiques à ce service.

11. 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 ou d'initiation de paiement, 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 pour permettre à la Banque d'assurer la sécurité de l'Opération concernée.

12. Réception d'un paiement Paylib entre amis

Dans le cadre de la Convention, le Client, utilisateur des Services en ligne, n'ayant pas activé le service Paylib entre amis peut uniquement recevoir des paiements Paylib entre amis.

La fonctionnalité Paylib entre amis (ci-après « Paylib entre amis ») permet à une personne ayant souscrit au service Paylib (ci-après l'« Utilisateur Paylib ») :

- d'ordonner des paiements Paylib entre amis au profit d'un bénéficiaire détenant un compte bancaire en France et Monaco, en saisissant le numéro de téléphone mobile de ce dernier sans saisir ses coordonnées bancaires.

- de recevoir des paiements Paylib entre amis émis par d'autres Utilisateurs Paylib.

Si le bénéficiaire est déjà Utilisateur Paylib ou si les données (IBAN et numéro de téléphone du bénéficiaire) sont déjà connues de l'annuaire Paylib géré par la plateforme numérique STET, l'ordre de virement est exécuté sans action de sa part.

Si le bénéficiaire n'a pas activé le service Paylib ou si les données (IBAN et numéro de téléphone) ne sont pas connues de l'annuaire Paylib : Le bénéficiaire reçoit un SMS l'invitant à saisir son IBAN sur la page Internet <https://www.entreamis.paylib.fr>, et à accepter les conditions d'utilisation du service Paylib Paiement entre amis, dans un délai de 7 jours pour pouvoir réceptionner les fonds.

Une fois que le bénéficiaire a saisi son IBAN sur la page mentionnée, l'ordre de virement est exécuté selon les modalités d'exécution du paiement Paylib entre amis, détaillées ci-dessous.

L'ordre de virement sera caduc, et les fonds ne seront pas envoyés au bénéficiaire, à l'issue d'un délai de 7 jours calendaires si celui-ci n'a pas saisi son IBAN sur la page mentionnée.

Pour permettre au Client, utilisateur des Services en ligne de recevoir un paiement Paylib entre amis, sans avoir activé le service Paylib et sans avoir à renseigner lui-même son IBAN dans l'annuaire Paylib, BNP Paribas communiquera, lors de l'utilisation par le Client des Services en Ligne, son numéro de téléphone et son IBAN à la plateforme de paiement numérique STET.

Ainsi, lorsque le Client sera bénéficiaire d'un paiement Paylib entre amis, il recevra un SMS l'informant notamment du montant de la transaction, du nom de l'émetteur et de ses modalités d'exécution (virement SEPA instantané ou virement SEPA Standard). Les fonds seront versés automatiquement sur son compte sans action de sa part.

L'IBAN communiqué sera celui du présent compte.

Le numéro de téléphone communiqué sera celui renseigné dans le profil BNP Paribas du Client. Le Client peut consulter ou mettre à jour son numéro de téléphone sur le Site « mabanque.bnpparibas » ou depuis l'application mobile « Mes Comptes ».

Cette communication ne confère pas la qualité d'Utilisateur Paylib au Client et celui-ci ne pourra pas utiliser l'ensemble des fonctionnalités du service Paylib.

Si le Client souhaite bénéficier du service Paylib, et notamment pouvoir ordonner des paiement Paylib entre amis au profit de bénéficiaires avec leurs numéros de téléphones, il doit l'activer sur l'application mobile « Mes Comptes » au sein des paramètres Paylib de la rubrique « Paiement Mobile ».

Si le Client a souscrit antérieurement à la fonctionnalité Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire avec le même numéro de téléphone que celui renseigné dans son profil BNP Paribas : le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte rattaché à la souscription la plus récente, soit celui détenu chez BNP Paribas.

Si le Client a souscrit antérieurement à la fonctionnalité Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire et qu'il met à jour cette souscription

en renseignant le même numéro de téléphone que celui renseigné dans son profil BNP Paribas : le montant des paiements Paylib entre amis reçus sera versé automatiquement sur le compte rattaché au service Paylib sur lequel la mise à jour du numéro de téléphone est la plus récente, soit celui détenu chez cet autre établissement.

13. Catégorisation des opérations (dépenses et recettes)

Le Client dispose d'un accompagnement 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 catégorie, 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.

14. 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.

> 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, pendant toute la durée de conservation légale des fichiers stockés dans l'espace « Mes documents », le Client peut demander à la Banque de lui communiquer une copie de chaque contrat souscrit.

VI - LE TRANSFERT DU COMPTE

1. Principe

> Le Client ou, le cas échéant, son mandataire, peut demander que son compte soit transféré dans une autre agence de la Banque en France. Le transfert du compte s'opère sans novation des obligations du Client à l'égard de la Banque (et réciproquement). Le solde du compte, les services et produits attachés à celui-ci pour lesquels le transfert est demandé, seront transférés dans la nouvelle agence. Le Client peut conserver la Carte attachée à son ancien compte, sauf si la Banque propose d'autres modalités. Le Client pourra être amené à préciser s'il choisit ou non de transférer la (les) procuration(s) en même temps que le compte.

> Le Client peut demander la clôture de son compte et le transfert de ses avoirs dans un autre établissement de crédit.

2. Modalités spécifiques concernant le mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans, le majeur protégé et le Client sous mandat de protection future

Le Client mineur non émancipé âgé d'au moins 16 ans ne peut pas procéder au transfert de son compte sans l'autorisation de son représentant légal. Le compte d'un majeur sous sauvegarde de justice, d'un majeur en curatelle ou sous tutelle, d'un majeur à l'égard de qui une habilitation familiale a été délivrée ou d'un Client sous mandat de protection future peut être transféré, selon les conditions posées par régime juridique qui lui est applicable.

VII - LE SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS DU TITULAIRE

1. Compte individuel

> 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 : paiements et retraits par Carte 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, reversement des pensions et retraites s'il s'avère qu'elles ne sont pas dues à la succession, compte tenu de la date du décès, sur demande des organismes de retraite). La Banque prélèvera des frais de gestion de dossier succession, conformément au Guide des conditions et tarifs « Particuliers ». Les ordres de paiement, avis de prélèvement, paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA, Télévirement SEPA 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 des représentants légaux des héritiers.

> Le compte peut être crédité d'opérations dont l'origine est antérieure au décès (versement d'une retraite prorata temporis, etc.).

> Une fois l'ensemble de ces opérations enregistrées au compte, deux situations peuvent se présenter. Si le compte est créditeur, 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 exceptionnellement 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 pour les particuliers, pour les découverts non autorisés. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.

2. Compte joint

> En cas de décès d'un cotitulaire d'un compte joint, la Banque dès qu'elle en a connaissance ne bloque pas le compte sauf opposition de l'(des) héritier(s) ou du notaire, mais annonce au (à chacun des) cotitulaire(s) survivant(s), la clôture du compte et demandant la restitution de la Carte en sa (leur) possession. Les procurations cessent et les mandataires cesseront d'initier des opérations sur le compte dès qu'il(s) a (ont) connaissance du décès. Les cotitulaires survivants restent solidairement tenus du remboursement du solde débiteur du compte. Après dénouement des opérations en cours, la Banque remettra, le cas échéant, le solde créditeur au(x) cotitulaire(s) survivant(s), désigné(s) sur instruction conjointe et concordante du (de tous les) cotitulaire(s) survivant(s). En cas d'opposition de l'(des) héritier(s) du cotitulaire décédé ou du notaire chargé de la succession, la Banque bloquera la totalité du compte joint et ne remettra les avoirs qu'après avoir reçu des instructions conjointes et concordantes de l'(les) héritier(s) et du (des) cotitulaire(s) survivants et sur justification de la dévolution successorale. Dans tous les cas, si le compte est exceptionnellement débiteur, la Banque en informera l'(les) héritier(s) et, le cas échéant, le notaire. L'(les) héritier(s), sauf refus de la succession, a (ont) l'obligation de rembourser la dette, le compte produisant des intérêts au taux des découverts non autorisés prévu dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.

VIII - DURÉE DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE

1. Durée de la Convention

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

2. Clôture du compte

2.1. Initiative de la clôture

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

> La Banque peut, à tout moment, clôturer le compte en fournissant au Client une notification par courrier, au format papier (à l'adresse figurant sur les relevés de compte) ou électronique, ou tout autre moyen similaire si envoi à l'étranger. Sauf comportement gravement répréhensible ou décès du Client, la Banque accorde au Client un délai de préavis de deux mois à compter de la date d'envoi de la lettre, 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, la Banque assure pendant un délai de 30 jours à compter de la clôture du compte un service de caisse consistant à régler les paiements de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA et les Téléversements SEPA en circulation ou domiciliations en cours, 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. Les conséquences de la clôture du compte

> 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, étant précisé que, lorsque le compte est joint, ses cotitulaires indiquent à la Banque les modalités de répartition du solde créditeur.

> Le solde débiteur du compte clôturé est exigible de plein droit. Le règlement du solde devant intervenir dans le délai indiqué dans la communication fournie au Client relative à la clôture faute de quoi la Banque procédera à un recouvrement judiciaire. Jusqu'à complet remboursement de la Banque, le solde débiteur est productif d'intérêts au taux des découverts non autorisés mentionné dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière.

> Les établissements de crédit sont tenus de déclarer à la Banque de France les incidents de paiement caractérisés survenant notamment à l'occasion des découverts de toute nature utilisés pour les besoins non professionnels du Client, lesquels demeurent inscrits pendant 5 ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France et sont radiés dès le paiement intégral des sommes dues.

> À la clôture du compte, le Client doit restituer la Carte en sa possession. La Banque dénoncera la totalité des avis de prélèvement enregistrés sur ses caisses.

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 ayant-droit, seront acquises à l'État à l'issue des délais respectivement prévus par la loi.

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.

> Information sur certains frais liés aux irrégularités et incidents :

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (y compris avec délai de préavis) : des frais sont perçus chaque fois que la Banque notifie au Client, au moyen d'une lettre d'information que son compte présente un solde débiteur sans autorisation préalable.

Dans ce cas, plusieurs lettres pourront être envoyées successivement par la Banque jusqu'à complète régularisation laquelle pourra intervenir à tout moment pour éviter l'envoi d'une nouvelle lettre.

> Commission d'intervention : c'est la somme perçue par l'établissement (la Banque) pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexacts, absence ou insuffisance de provision...), dont le montant et le nombre sont plafonnés conformément à la loi et indiqués dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers.

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

> Toute modification du tarif des produits et services faisant l'objet de la Convention suit le régime prévu au chapitre XIII (Modifications de la Convention).

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

X - OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION

> 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.

> 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 à informer la Banque de toutes opérations présentant les mêmes caractéristiques que celles énoncées ci-dessus et à fournir toutes informations ou documents requis.

XI - INTERMÉDIATION EN ASSURANCE

> BNP Paribas est habilitée à exercer une activité d'intermédiaire en assurance par l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS) au sein duquel la Banque est immatriculée sous le numéro 07 022 735. Toute personne peut avoir accès à ce registre, soit sur le Site Internet www.orias.fr, soit en interrogeant l'ORIAS à son siège social, 1 rue Jules-Lefebvre, 75331 Paris CEDEX 09.

> En qualité de courtier, BNP Paribas propose les contrats d'assurance de plusieurs entreprises d'assurance et notamment des contrats :

- **Assurance vie et/ou de capitalisation** avec : Axa France Vie, Axa Life Europe Limited, Cardif Assurance Vie, Cardif Lux Vie, Generali Luxembourg, Generali Patrimoine, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance, Sogelife.
- **Assurance des biens** avec : Allianz IARD, Axa Assistance, Axa Assurances IARD Mutuelle, Axa France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, CGAIM Assurances, Generali IARD, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP (Mutuelle d'Assurance des pharmaciens), Cardif IARD ;
- **Assurance des personnes** avec : ACE Europe Inter Partners Assistance, Ace Europe, April International Assistance, April International Expat.

> En qualité de mandataire d'assurance, BNP Paribas est liée par un contrat d'exclusivité avec Cardif IARD pour les contrats d'assurance automobile, assurance moto, assurance scolaire, protection juridique et multirisques habitation.

> La Banque détient directement ou indirectement des participations supérieures à 10 % du capital social ou des droits de vote dans les entreprises d'assurance Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers, Cardif IARD et Cardif Lux Vie.

> La Banque travaille sur la base d'une commission, c'est-à-dire une rémunération déjà incluse dans la prime d'assurance payée à l'assureur.

> La Banque fournit des conseils sur les contrats d'assurance distribués. Avant conclusion de tout contrat d'assurance, le Client recevra les informations précises sur la nature du conseil fourni par la Banque à l'égard du contrat concerné.

> En cas de réclamation relative à la distribution du produit d'assurance, le Client peut recourir à la procédure "Résoudre un litige" définie dans la Convention. Si cette réclamation concerne spécifiquement le contrat d'assurance, le Client peut s'adresser au gestionnaire du contrat d'assurance s'il existe ou à l'assureur dont les coordonnées et les modalités de réclamation et de recours sont mentionnées dans les conditions générales d'assurances ou dans les notices d'information remises lors de l'adhésion ou de la souscription.

XII - RÉSOUDRE UN LITIGE

1. En premier recours

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

> **Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence, sur le site Internet mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou l'application mobile « Mes Comptes ».

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

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

2. En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

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

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

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

• Soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers - CS151 - 75422 PARIS Cedex 09

• Soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr>⁽⁴⁾

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

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

• Soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02

• Soit par voie électronique : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>⁽⁴⁾

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

• Soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

• Soit par voie électronique : <https://www.mediation-assurance.org/>⁽⁴⁾

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

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS. (2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement. (4) Coût de connexion selon opérateur.

XIII - MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

Toute modification, y compris tarifaire, de la présente Convention sera communiquée 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 desdites modifications par le Client. Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il pourra résilier sans frais, avant cette date, la Convention. Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention prendra effet dès son entrée en vigueur.

XIV - 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.

XV - DONNÉES PERSONNELLES

- > Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque, en qualité de responsable de traitement, est amenée à recueillir auprès du Client 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 dans la Notice protection des données qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences et sur le Site.

XVI - 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 R&D notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
 - > obtenir une vision globale, actualisée et cohérente de nos clients, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
 - > offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe, 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 ;
 - > nous conformer à nos 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, logistique, 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.

XVII - SOLLICITATIONS COMMERCIALES

- > Lors de la signature de la Convention ou dans le cadre de la relation bancaire, la Banque recueille l'accord du Client à recevoir ou non des sollicitations commerciales, en vue de la présentation des produits et des services de BNP Paribas ou de ceux proposés par les autres sociétés du groupe BNP Paribas.
- > À tout moment, le Client pourra modifier ses choix, par courrier adressé à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX, ou sur le Site en précisant le mode de sollicitation refusé (courrier papier, appel téléphonique, etc.) et en indiquant, selon le cas, si cette opposition concerne l'ensemble du Groupe BNP Paribas ou uniquement les filiales du Groupe BNP Paribas.

XVIII - 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 ou par courrier à Société WORLDLINE, Service Bloctel, CS 61311 – 41013 Blois CEDEX s) 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.

XIX - LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS

- > La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelle est la loi française.
- > En cas de litige relatif à la 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.
- > D'un commun accord, la langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

XX - 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

La protection des dépôts effectués auprès de BNP Paribas est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection ;	100 000€ par déposant et par établissement de crédit ⁽¹⁾ . Les dénominations commerciales de BNP Paribas ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!, L'Agence En Ligne et BNP Paribas Banque de Bretagne.
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	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 € ⁽¹⁾ .
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	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 ⁽²⁾ .
Autres cas particuliers ;	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables ⁽³⁾
Monnaie de l'indemnisation :	Euros
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire – 75009 Paris - Tél. : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site Internet du FGDR : https://www.garantiedesdepots.fr/
Accusé de réception par le déposant ⁽⁵⁾ :	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 les dénominations suivantes : Hello bank!, L'Agence En Ligne et BNP Paribas Banque de Bretagne. 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 au 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 Livrets 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 LDDS 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 rehaussement 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 est applicable à compter du 1^{er} juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai était 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

