



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

### SOMMAIRE

<b>TITRE I – LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION</b>	<b>P 2</b>	<b>TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>P 29</b>
<b>TITRE II – LA TENUE DU COMPTE DE DÉPÔT</b>	<b>P 3</b>	I – CHAMP D'APPLICATION DE LA CONVENTION	P 31
I – LES CONDITIONS D'OUVERTURE DU COMPTE	P 3	II – OBLIGATION DE VIGILANCE ET D'INFORMATION	P 31
II – LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE	P 3	III – DURÉE ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION – CLÔTURE DU COMPTE	P 31
III – LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT FONCTIONNANT SUR LE COMPTE	P 4	IV – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION	P 32
IV – LA PROCURATION	P 7	V – RÉSOUDRE UN LITIGE	P 32
V – FACILITÉ DE CAISSE	P 7	VI – GARANTIE DES DÉPÔTS	P 33
VI – L'INDISPONIBILITÉ DES ACTIFS PAR SUITE DE SAISIE	P 8	VII – DONNÉES PERSONNELLES	P 33
VII – LE SUIVI ET LA GESTION DE VOS COMPTES : « SITUATION »	P 8	VIII – SECRET BANCAIRE	P 33
VIII – LES SERVICES EN LIGNE	P 9	IX – SOLLICITATIONS COMMERCIALES	P 33
IX – LES ASSURANCES	P 14	X – INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE	P 33
X – CASCADE	P 30	XI – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE	P 33
XI – LE TRANSFERT DU COMPTE	P 30	XII – DÉCLARATION ET ENGAGEMENTS DU CLIENT	P 33
XII – LE SORT DU COMPTE EN CAS DE DÉCÈS	P 30	<b>ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS</b>	<b>P 35</b>
XIII – LES CONDITIONS TARIFAIRES	P 31		

La Convention de compte ESPRIT LIBRE INITIATIVE, établie en vertu de l'article L.312-1-1 du Code monétaire et financier (la « Convention »), est constituée des présentes conditions générales, de conditions particulières, d'une annexe « conditions de fonctionnement des cartes » (le « Contrat Carte »), d'une annexe « garantie des dépôts », ainsi que d'un Guide des conditions et tarifs pour les particuliers remis à la signature de la Convention, disponible également en agence, en centre Banque Privée et sur les sites Internet mabanque.bnpparibas (pour les clients en agence) ou mabanqueprivée.bnpparibas (pour les clients des centres Banque Privée) (dits le « Site »), lequel s'applique à l'ensemble des frais, commissions, tarifs et autres coûts perçus au titre de la Convention. BNP Paribas et le Client sont respectivement désignés dans la présente Convention sous les termes génériques de « Banque » ou « BNP Paribas » et de « Client ».

La Convention, valant offre, organise notamment la gestion du compte de dépôt à vue en euros ouvert par tout Client, personne physique mineure émancipée ou majeur capable et ne faisant pas l'objet d'une mesure de protection juridique, âgée de 18 à 24 ans, n'agissant pas pour ses besoins professionnels, sur les livres de BNP Paribas, société anonyme, dont le siège social est à PARIS (75009), 16, bd des Italiens, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449 et l'identifiant CE FR 76662042449, agréée en qualité d'établissement de crédit et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (pour des informations complémentaires, vous pouvez vous adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 cedex 09) et immatriculée à l'ORIAS n° 07 022735.

Lorsque la personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels est domiciliée en France ou de nationalité française résidant hors de France ou lorsque la personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels réside légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne, qu'elle est dépourvue d'un compte de dépôt en France et s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, elle peut demander à la Banque de France de désigner un établissement qui, sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et des services énumérés par l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. En pareille situation, la Banque propose une autre convention adaptée aux exigences légales et réglementaires.

La Convention se décline en plusieurs formules, chacune contenant des options particulières décrites dans la note d'information précontractuelle fournie lors de la souscription et disponible également en agence et sur le Site.

# TITRE I – LES MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DE LA CONVENTION

## 1. Préambule

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

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

## 2. Modalités de commercialisation et de conclusion de la Convention

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

Pour une conclusion en agence, la Convention peut être souscrite :

- Par voie électronique (pour les majeurs capables uniquement) : la Banque établit le projet de Convention sur la base des choix préalablement exprimés par le Client avec son conseiller et présente le projet au Client sur son espace personnel, sur le poste du conseiller en agence. Le Client vérifie le projet de Convention présenté et signe ensuite ce document par signature électronique. La Convention signée électroniquement est ensuite fournie au Client sur la Messagerie Client mise à sa disposition par la Banque dans les conditions du chapitre VIII du titre II de la présente Convention et reste accessible sur son espace personnel et sécurisé du Site ;
- Ou au format papier : la Banque établit le projet de Convention sur la base des choix préalablement exprimés par le Client avec son conseiller et lui présente pour signature manuscrite. La signature manuscrite des conditions particulières par le Client vaut acceptation et conclusion de la Convention. Le Client conserve un exemplaire de cette Convention.

Pour une conclusion par une technique de communication à distance, la Convention peut être souscrite :

- Par voie électronique (pour les majeurs capables uniquement) : la Banque établit le projet de Convention sur la base des choix préalablement exprimés par le Client avec son conseiller et fournit ce projet au Client, sur son espace personnel sur le Site Internet de la Banque ou sur l'application mobile « Mes Comptes ». Pour souscrire la Convention, le Client se rend son espace personnel sur le Site Internet de la Banque ou sur l'application mobile « Mes Comptes » et signe électroniquement le projet de Convention ;
- Ou au format papier : la Banque établit le projet de Convention sur la base des choix préalablement exprimés par le Client avec son conseiller et lui communique par courrier papier. La signature manuscrite des conditions particulières par le Client vaut acceptation et conclusion de la Convention. Le Client conserve un exemplaire de cette Convention et envoie le second exemplaire à la Banque.

Si la Convention concerne un compte joint, celle-ci doit être conclue par chacun des co-titulaires du compte sous un format identique (par voie électronique ou papier).

### > Preuve de la conclusion de la Convention sous une forme dématérialisée

Le client choisit de souscrire sa Convention sous format électronique et de recevoir toute la documentation afférente à celle-ci sous ce même format. Cette souscription sera validée électroniquement, ce qu'il accepte expressément.

### Valeur probante des enregistrements informatiques de BNP Paribas

La Banque a mis en place un système d'information conforme aux règles de l'art qui permet de conserver la preuve de tout document ou contrat de façon sécurisée. Ces enregistrements informatiques pourront servir de preuve en cas de litige, sauf preuve du contraire.

### > Preuve des authentifiants

L'authentification du Client est fondée sur l'utilisation de ses moyens d'authentification personnels, notamment son numéro Client et son code secret, et/ou un code non jouable envoyé par SMS sur son numéro de téléphone portable que le Client aura préalablement renseigné auprès de la Banque, ou tout autre moyen ou procédé qui pourra lui être remis par la Banque en fonction des évolutions technologiques, conformément aux dispositions prévues à l'article 6.1 du chapitre VIII du Titre II de la présente Convention.

Le Client s'engage :

- à conserver strictement confidentiels et à ne jamais confier à un tiers ses moyens d'authentification personnels, ses codes d'accès à son adresse de courrier électronique ;
- à garder son téléphone portable sous sa garde exclusive et à mettre en œuvre tous moyens pour que celui-ci ne puisse être utilisé par un tiers.

Le Client accepte expressément que toute opération réalisée en utilisant ses moyens d'authentification personnels sera réputée avoir été réalisée par lui-même, sauf preuve contraire.

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

> **Délai de rétractation** : Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de signature manuscrite ou électronique de la Convention sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer par lettre recommandée avec avis de réception (« LRAR »), avant expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation joint à la Convention, à l'adresse indiquée sur ce formulaire après l'avoir rempli, daté et signé. Le Client devra préciser, dans ce formulaire, si la rétractation concerne la formule Esprit Libre souscrite dans le cadre de la Convention ou bien un ou plusieurs options/produits souscrits dans le cadre de la Convention. Coût de la rétractation : frais d'envoi de la LRAR (tarif postal en vigueur).

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

> **Portée et incidences de la rétractation** : L'exercice du droit de rétractation sur Esprit Libre entraînera la résiliation de la Convention dans toutes ses composantes. L'exercice du droit de rétractation sur une ou plusieurs options souscrites dans le cadre de la Convention, conduira au maintien de la Convention sans la ou les options, objets de la rétractation. Si la rétractation porte sur une carte souscrite en vertu de la Convention, elle entraînera la résiliation du Contrat Carte et des options qui y sont rattachées. Selon les options/produits objets de la rétractation, cette rétractation pourra le cas échéant avoir une incidence sur le montant de l'abonnement mensuel et donner lieu, éventuellement, à la conclusion d'un avenant à la Convention. En cas de rétractation, le Client doit restituer, s'il y a lieu, à la Banque toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour de sa notification de rétractation à la Banque. De son côté, la Banque devra restituer au Client toutes les sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de la notification de la rétractation du Client.

## 3. Abonnement initial

La souscription à la Convention donne lieu au paiement d'une cotisation à l'offre groupée de services mensuelle, appelée également « abonnement mensuel », réglé à partir du « compte principal » sélectionné par le Client, servant également de support à la facilité de caisse s'il y a.

Esprit Libre option Couple peut être ouvert au nom de deux Clients, chacun d'entre eux sélectionnant un compte, qui doit être ouvert dans la même agence, chacun disposant d'une facilité de caisse s'il y a. Le compte principal est celui des deux comptes qui enregistre le paiement de l'abonnement mensuel.

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

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

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

## 4. Modifications apportées à l'abonnement initial

### 4.1. À l'initiative du Client

Le Client peut, à tout moment, modifier son abonnement. Les modifications souhaitées seront constatées par avenant et prendront effet à la date y figurant. La date anniversaire de la Convention sera modifiée : elle correspondra au dernier jour du mois mentionné sur le dernier avenant.

Le prix appliqué à ce nouvel abonnement sera celui en vigueur au jour de l'avenant. Sa prise d'effet interviendra le dernier jour du mois suivant.

### 4.2. À l'initiative de la Banque

La modification de la Convention peut intervenir immédiatement en cas d'inscription au Fichier de la Banque de France, quelle qu'en soit l'origine ou en cas de dénonciation de la facilité de caisse dont le Client bénéficie.

Les produits et services de la formule seront maintenus, à l'exception de la facilité de caisse qui ne pourra plus être utilisée. Par ailleurs, si le Client détient une ou plusieurs carte(s) VISA CLASSIC, VISA PREMIER ou CIRRUS, celles-ci devront être restituées à la Banque et seront remplacées par une ou plusieurs carte(s) VISA ELECTRON. Le prix appliqué à ce nouvel abonnement sera celui en vigueur au jour de la modification.

Dès que la situation du compte le permettra, la Banque proposera au Client de bénéficier à nouveau de la formule Esprit Libre précédemment en place. Les modifications en résultant seront constatées par voie d'avenant.

# TITRE II – LA TENUE DU COMPTE DE DÉPÔT

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

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

La Banque vérifie l'identité et le domicile de tout nouveau Client au moyen des justificatifs qu'elle demande. Lorsque le Client est un mineur émancipé, il devra produire le document justifiant de son émancipation.

La Banque est tenue d'adresser à l'Administration fiscale un avis d'ouverture du compte.

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

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

## CHAPITRE II – LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 1. Types de compte proposés

#### 1.1. Compte individuel

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

#### 1.2. 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 cotitaire informe les autres cotitulaires des communications qu'il a reçues de la Banque.

**Le compte joint sera transformé en compte indivis :**

- dès que la Banque a connaissance de l'incapacité d'un des cotitulaires. Au préalable, la Banque en informe les cotitulaires et leur remet la convention de compte s'appliquant aux majeurs protégés ;
- lorsque le compte joint est dénoncé par l'un des cotitulaires (une confirmation écrite sera nécessaire).

**Dans ces 2 cas :**

- la Banque demande la restitution des chèquiers et des cartes bancaires, chaque cotitaire restant responsable de l'utilisation des instruments de paiement non restitués ;
- la Banque sollicite les instructions des cotitulaires pour procéder à la clôture du compte et procède à la résiliation de la Convention.

Chacun des cotitulaires pourra alors souscrire Esprit Libre par l'intermédiaire de son compte personnel ou souscrire une autre convention de compte.

### 2. Obligations à la charge du Client

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

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

Le Client peut effectuer des retraits d'espèces auprès des automates de pièces de monnaie BNP Paribas, des distributeurs de billets ou en agence comme suit

: (I) si l'agence dispose d'un service de caisse : sans chéquier (uniquement en agence tenant le compte) ; ou par chèque (450 euros maximum par période de 7 jours glissants) ou (II) si elle ne dispose pas de ce service de caisse : avec une carte de dépannage temporaire (1 500 euros maximum par jour et par client) pour l'opération concernée et auprès d'un distributeur de l'agence l'ayant délivrée. La carte de dépannage n'est pas acceptée par les automates de pièces de monnaie.

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

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

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

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

Une opération de paiement peut être initiée :

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

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

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

### 1. Les chèques

#### 1.1. Délivrance et renouvellement des chèquiers

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

Avant de délivrer un chéquier, la Banque interroge le fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques et recueille, si elle l'estime nécessaire, d'autres renseignements.

Les chèquiers sont tenus à la disposition du Client à l'agence de son choix pendant un délai de deux mois (à l'expiration de ce délai, les chèquiers non retirés par le Client seront détruits par la Banque) ou lui sont expédiés sur demande à son domicile, par lettre suivie (sans frais) ou par LRAR (à ses frais).

Les chèquiers sont renouvelés automatiquement mais peuvent également faire l'objet de commande exceptionnelle. Les formules de chèques, que le Client s'interdit de modifier, sont barrées et stipulées non endossables.

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

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

#### 1.2. Remise de chèques

Le Client doit endosser le(s) chèque(s) à l'ordre de la Banque et le(s) remettre en agence le cas échéant via un automate de dépôt. 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. 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. La Banque peut 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, quelle que soit la date ou quel que soit le motif de l'impayé ou de la contestation.

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

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

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

En cas de perte ou de vol de chèques ou de chèquiers, le Client doit faire opposition, le plus rapidement possible via les Services en Ligne mentionnés au chapitre VIII du Titre II ou auprès de toute agence de la Banque en indiquant impérativement le motif de l'opposition et, si possible, le ou les numéros des chèques en cause, en le confirmant immédiatement par écrit papier ou sur tout autre support durable (en cas d'opposition orale). Il n'est admis légalement d'opposition qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque, de procédure de sauvegarde, de redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Toute opposition pour d'autres motifs rend son auteur passible de sanctions (pénales/civiles). L'opposition au chèque donne lieu à tarification.

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

#### 1.5. Chèque sans provision

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

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

Lorsque l'incident de paiement est le fait d'un Client titulaire d'un compte collectif, les autres titulaires sont également touchés par l'interdiction bancaire sur le compte collectif et, pour l'ensemble de leurs comptes. Toutefois, s'ils ont, préalablement à l'incident, désigné d'un commun accord l'un d'entre eux pour être seul frappé d'interdiction d'émettre des chèques, les autres titulaires seront interdits d'émettre des chèques uniquement sur le compte collectif.

Pour régulariser l'incident de paiement, le Client doit avoir réglé le montant du chèque impayé ou constitué une provision suffisante et disponible destinée à son règlement par la Banque. Lorsque tous les incidents survenus sur le compte sont régularisés, le Client ne recouvre la faculté d'émettre des chèques

que pour autant qu'il ne soit pas sous le coup d'une interdiction judiciaire d'émettre des chèques ou d'une interdiction bancaire à la suite d'un incident constaté sur un autre compte.

La Banque de France peut annuler la déclaration d'incident, à la demande de la Banque, dans les cas suivants :

- lorsque le Client établit qu'un événement qui n'est pas imputable à l'une des personnes habilitées à tirer des chèques sur le compte a entraîné la disparition de la provision ;
- lorsque la déclaration résulte d'une erreur de la Banque.

Les frais qu'occasionne le rejet d'un chèque sans provision payable en France sont à la charge du Client.

## 2. La carte bancaire

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

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

Dans le cadre du renouvellement de la carte, le titulaire est informé par écrit (courrier ou par message dans la Messagerie Client disponible sur le Site ou sur l'application « Mes Comptes » ci-après la « Messagerie Client »), deux mois avant la date d'échéance de validité de sa carte, des modalités de mise à disposition de sa nouvelle carte. Celle-ci lui sera adressée directement à son domicile, sauf s'il demande à son agence de changer le lieu de réception de sa nouvelle carte.

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

### 3.1. Le virement

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

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

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

#### 3.1.1. Le virement SEPA

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

Sont des virements SEPA soumis aux dispositions du présent article :

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

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

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

Le virement peut être :

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

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

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

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

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

###### c) *Heure limite de réception de l'ordre de virement SEPA Standard émis*

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.

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

Lorsque l'ordre de virement est donné :

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

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

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

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

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

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

La Banque notifie par tout moyen au Client, et au plus tard dans le délai d'exécution prévu au paragraphe ci-dessus, son impossibilité d'effectuer le virement et communique dans la mesure du possible le motif du refus.

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

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

été mal exécuté.

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

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

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

### **3.1.1.3. 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 la zone 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.

Les dispositions prévues aux paragraphes 3.2, b), d), g) et h) et 3.3 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.

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

Les virements non-SEPA sont :

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

Lorsque le Prestataire de Services de Paiement de l'émetteur ou du bénéficiaire est situé hors de la zone SEPA, les dispositions prévues au paragraphe 3.2., b), c), d), g) et 3.3 s'appliquent également au présent paragraphe.

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

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

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

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

### **3.2. Le Prélèvement SEPA**

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

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

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

Prélèvement autorisé unitairement/Télérèglement 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 Télérèglement.

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

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

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

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

En cas de paiements récurrents, ce mandat unique vaut consentement à l'exécution des prélèvements présentés ultérieurement par le créancier.

Le Client peut également donner à la Banque instruction :

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

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

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

En cas de désaccord concernant un prélèvement, le Client doit 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 la Banque.

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

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

#### **d) Caducité du mandat**

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

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

Après l'exécution du prélèvement, le Client peut :

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

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

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

#### **3.3.1. 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, non exécuté ou exécuté tardivement**

Lorsque l'opération de paiement a été mal exécutée, non exécutée ou tardivement 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, non exécutée ou tardivement exécutée, la banque du bénéficiaire de cette opération a l'obligation de communiquer à la banque du payeur, qui s'efforce de récupérer les fonds, toutes les informations utiles à cet effet concernant l'opération de paiement.

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

## **4. Les dates de valeur**

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

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

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 ailleurs, aucun relevé de compte ne sera édité si le compte n'a pas enregistré d'opérations au cours du mois de référence. Sur demande et moyennant tarification, ces relevés peuvent être décennaires ou journaliers.

À moins que le Client y ait déjà consenti (y compris dans le cadre de l'option Relevés en Ligne), 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. A tout moment, le Client qui y est éligible 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.

# **CHAPITRE IV – LA PROCURATION**

Le Client peut donner procuration (le « mandat ») à un tiers afin de faire fonctionner son compte (le « mandataire »). 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.

Le Client peut mettre fin à tout moment au mandat par tous moyens et doit confirmer à chacune des agences de la Banque concernées, 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 des instruments de paiement détenus 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 des majeurs, le décès du Client ou du mandataire ; ou la clôture du(des) compte(s) visé(s) dans le mandat. 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.

# **CHAPITRE V – FACILITÉ DE CAISSE**

## **1. Modalités de fonctionnement**

La facilité de caisse permet au Client d'effectuer des paiements ou des retraits au débit de son compte dans la limite du montant convenu. Lorsqu'il pense que ses besoins risquent d'excéder la durée ou le montant de la facilité, il est convié à faire, sans tarder, le point avec son conseiller.

Sauf pour Esprit Libre ELECTRON A, le Client peut, s'il le souhaite, bénéficier chaque mois et pour une durée qui ne saurait dépasser 15 jours par mois, d'une facilité de caisse personnalisée Esprit Libre, dont le montant en euros est spécifié dans les conditions particulières de la Convention. Lorsque le Client n'a pas choisi de bénéficier de cette facilité de caisse personnalisée, il bénéficiera alors, sauf exception, d'une facilité de caisse automatique dont les caractéristiques sont précisées dans le Guide des conditions et tarifs.

En cas de souscription à la Convention, le Client qui était titulaire d'une convention Bienvenue peut – malgré la résiliation de cette convention – maintenir la facilité de caisse automatique de cette dernière ou opter pour la facilité de caisse personnalisée Esprit Libre.

Le Client ne peut pas bénéficier concomitamment d'un découvert et d'une facilité de caisse (automatique, personnalisée Esprit Libre ou personnalisée souscrite par acte séparé). Le découvert ou la facilité souscrite par acte séparé se substitue à la facilité de caisse automatique ou personnalisée Esprit Libre.

Le Client peut dénoncer la facilité de caisse personnalisée par tout moyen écrit, à tout moment, sans préavis ni indemnité.

La Banque peut dénoncer la facilité de caisse à tout moment, par écrit :

- moyennant un préavis de 30 jours à compter de la date de fourniture par la Banque au Client d'une communication dénonçant la facilité de caisse ;
- immédiatement en cas de décès, de comportement gravement répréhensible, d'interdiction bancaire ou judiciaire, ou encore de liquidation judiciaire.

La dénonciation de la facilité de caisse personnalisée Esprit Libre entraînera une modification du montant de l'abonnement mensuel de la formule initialement choisie par le Client (article 3 du Titre I). Les sommes restant dues porteront intérêts jusqu'à leur remboursement intégral, au taux nominal annuel des intérêts débiteurs indiqué dans le Guide des conditions et tarifs.

## 2. Information et tarification

L'utilisation de la facilité de caisse donne lieu à la perception par la Banque d'intérêts au taux nominal annuel des intérêts débiteurs spécifié dans le Guide des conditions et tarifs, trimestriellement et calculés sur 365 ou 366 jours. Les intérêts dus et non payés sont portés au débit du compte.

Toute utilisation supérieure au montant de la facilité de caisse qui n'a pas fait l'objet d'un accord écrit entre la Banque et le Client, donne lieu de plein droit à une majoration du taux susvisé, sans que cette majoration ou sa perception puisse être considérée comme valant accord de la Banque sur le maintien ou l'extension de l'utilisation excédentaire de la facilité de caisse. Le taux majoré en cas de dépassement figure dans le Guide des conditions et tarifs. Le Client en sera informé par tous moyens.

Le taux annuel effectif global (TAEG), qui est indiqué sur le relevé de compte, correspond au coût réel total de l'utilisation de la facilité de caisse et comprend, outre les intérêts du crédit, les frais annuels, s'il y a.

Le Client qui bénéficie d'une facilité de caisse personnalisée Esprit Libre, dispose d'un avantage exclusif à savoir la non perception d'intérêts débiteurs en deçà du seuil trimestriel défini dans les conditions particulières de la Convention (si ce seuil est dépassé, le Client sera débité de la totalité des intérêts dus).

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

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

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

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

## CHAPITRE VII – LE SUIVI ET LA GESTION DE VOS COMPTES : « SITUATION »

L'offre SITUATION se compose d'un ensemble de relevés spécifiques portant sur les comptes personnels du Client (à l'exclusion des comptes en indivision, en usufruit ou nue-propriété ou comptes spéciaux comme les comptes de dépôt en garantie, les comptes séquestres, etc.). Selon la formule et les options choisies, le Client peut souscrire à SITUATION avec ou sans l'Option Reflets.

### 1. Comptes des enfants mineurs non émancipés

L'ensemble des comptes détenus par l'(les) enfant(s) mineur(s) non émancipé(s) du(des) Client(s) peut être inclus dans SITUATION option Reflets. Cette intégration cessera automatiquement à la fin du mois civil de la majorité du mineur concerné, ou à la fin du mois civil au cours duquel la Banque aura été avisée de son émancipation. Le nombre maximal d'enfants mineurs rattachés est de 8.

### 2. Fourniture ou mise à disposition des relevés

L'ensemble des relevés mensuels sera fourni ou mis à disposition au(x) Client(s), en une seule fois, selon les modalités prévues par le paragraphe 5 du chapitre III du Titre II des présentes, à l'exception du (des) relevé(s) de « Compte Weezbee » et « Livret Jeune » d'enfant(s) mineur(s) rattaché(s) qui continuera(ont) à leur être personnellement fourni(s) ou mis à disposition. Par ailleurs, les autres relevés : « Synthèse de l'épargne et des crédits », ainsi que les relevés de l'option Reflets seront fournis ou mis à disposition séparément sous format papier ou électronique (si le client bénéficie des relevés de compte de dépôt sous forme électronique).

Dans le cas où deux souscriptions (conjointe et individuelle) sont recueillies pour le même Client, le relevé des comptes d'épargne joints sera communiqué dans le cadre de l'adhésion conjointe, et le relevé des comptes d'épargne individuels dans le cadre de l'adhésion individuelle.

### 3. Conditions de fonctionnement

SITUATION est automatiquement associé à un seul compte de dépôt et prend en considération tous les comptes d'épargne ouverts dans l'agence de souscription au nom(s) du(des) Client(s) sans possibilité de sélection, y compris les nouveaux comptes d'épargne, lesquels sont intégrés dans SITUATION à la fin du mois qui suit leur ouverture.

Le transfert du compte de dépôt dans une autre agence entraîne automatiquement le transfert de SITUATION, étant entendu que les comptes d'épargne ou autres ne pourront être intégrés dans SITUATION que s'ils font eux-mêmes l'objet d'un transfert dans cette même agence.

Lorsque le compte de dépôt est joint, la souscription est conjointe et les comptes personnels de chacun des Clients ainsi que les comptes joints ouverts entre eux sont concernés par SITUATION.

### 4. Prestations comprises dans le cadre de SITUATION sans l'option Reflets

Dans le cadre de cette prestation, la Banque établit périodiquement plusieurs relevés :

- Le relevé de compte de dépôt (mensuel ou bimensuel en option), qui offre un classement par rubrique des opérations enregistrées sur le compte ;
- Le relevé mensuel d'évolution du compte de dépôt, qui restitue le montant total des mouvements enregistrés mensuellement au débit et au crédit, la différence qui en résulte, ainsi que le solde pour chaque fin de mois, sur les douze mois de l'année en cours ;
- Le relevé mensuel des comptes d'épargne, qui reprend (à supposer qu'il y ait au moins une opération sur la période considérée) l'ensemble des comptes d'épargne détenus par le Client dans l'agence de souscription, en indiquant le détail des opérations enregistrées ainsi que leur solde à la fin de mois ;
- La synthèse semestrielle de l'épargne et des crédits, qui recense l'épargne détenue (hors titres financiers et assurance vie) et les crédits contractés (hors compte de dépôt) en mentionnant le solde des placements effectués sur les comptes d'épargne (en distinguant l'épargne disponible de l'épargne à terme) et le solde restant dû des crédits en cours (en distinguant les crédits à la consommation des crédits immobiliers).

### 5. Prestations comprises dans l'option Reflets

Lors de la souscription à SITUATION ou ultérieurement, le Client peut souscrire l'option Reflets. S'il est déjà titulaire de SITUATION et qu'il souhaite souscrire l'option Reflets, les relevés de l'option Reflets définis ci-après se substituent à la synthèse semestrielle de l'épargne (hors titres financiers et assurance vie) et des crédits. L'option Reflets permet de bénéficier des relevés suivants :

- Le relevé semestriel patrimonial, qui porte sur l'évolution et le détail du patrimoine et restitue l'ensemble des avoirs et des crédits détenus dans l'agence de souscription, par le Client et éventuellement par ses enfants mineurs non émancipés (si rattachement demandé). Ce relevé est établi en deux parties. La première porte sur l'évolution du patrimoine. La seconde reprend par catégorie le détail des comptes permettant un suivi régulier de l'épargne constituée, du montant cumulé des valeurs de rachat des contrats d'assurance et des sommes restant dues sur les crédits consentis par BNP Paribas ;
- Les relevés des comptes de titres financiers (PEA/CIF). Deux relevés trimestriels sont adressés au Client pour le PEA (un relevé de portefeuille détaillé restituant par catégorie la quantité de valeurs détenues, l'estimation globale et le prix d'achat moyen pondéré (PAMP) unitaire, pour estimation des plus ou moins-values unitaires potentielles et un relevé de portefeuille récapitulatif restituant, par catégorie et secteur d'activité, la valorisation globale



ainsi que le PAMP global, pour estimation des plus ou moins-values globales potentielles). Un relevé annuel est adressé pour le CIF, restituant par catégorie la quantité de valeurs détenues, le cours unitaire et l'estimation globale, ainsi que la répartition en pourcentage de chaque ligne par rapport au montant total du compte ;

- Le relevé annuel des revenus encaissés et des produits d'opérations sur titres financiers qui a pour objectif de fournir au Client une vision détaillée, par catégorie de placements, des revenus encaissés depuis le début de l'année civile. Sont également mentionnés les revenus de l'année précédente. Afin de permettre une bonne gestion du prélèvement forfaitaire libératoire, chaque type de revenus est classé selon le régime fiscal qui peut lui être applicable ;
- Le relevé de droits de garde adressé en fin d'année civile, qui restitue les commissions, calculées sur la base des avoirs de l'année, détenus sur les comptes de titres financiers ;
- Le relevé annuel de coupons, qui restitue les montants encaissés par catégorie de revenus (d'actions, d'obligations, etc.).

## CHAPITRE VIII – 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 par SMS. Certaines opérations peuvent être facturées à l'acte, ce dont le Client est informé avant la transaction.

Les « Services en Ligne » sont mis à la disposition du Client par la Banque dans les conditions décrites ci-dessous.

### 1. Présentation des Services en Ligne

#### 1.1. Objet

La Banque met gratuitement à la disposition du Client un service de banque en ligne dénommé les « Services en ligne ».

Les Services en ligne ont pour objet de permettre au Client de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur ses comptes.

#### 1.2. Définitions

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

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

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

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

**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 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 peut accéder aux Services en Ligne pour, notamment :

- consulter et/ou gérer ses comptes, ses cartes, certains 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 toute opération relative à ses titres financiers ;
- faire des demandes de versement et d'arbitrage sur la plupart de ses contrats d'assurance vie et de capitalisation ;
- demander la souscription d'un crédit immobilier ou d'un prêt à la consommation ;
- obtenir des informations et des conseils bancaires et financiers.
- 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.

#### 1.4. Canaux de communication

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

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

Le Client peut contacter son conseiller par e-mail (courrier électronique) ou les conseillers en ligne par chat (messagerie instantanée) depuis le Site. Le Client est informé que pour utiliser les Services en ligne via les applications mobiles de la Banque celui-ci devra préalablement accepter les Conditions Générales d'Utilisation de chaque application mobile et, 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.

#### 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 visées aux présentes ou à l'une des Opérations.

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

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

### 1.7. Tarification

L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, sms etc), est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à internet et hors services d'alertes par SMS. Certaines Opérations peuvent être facturées, ce dont le Client est spécifiquement informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires applicables telles qu'énoncées au chapitre XIV du Titre II 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. A défaut, comme le prévoit la réglementation, le Client ne pourra pas accéder aux Services en ligne.

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

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

- de retourner signé manuscritement à la Banque le document qui lui aura été fourni. Ce n'est qu'à réception par la Banque de ce document signé que l'Opération pourra être exécutée ou que le contrat pourra prendre effet ;
- de saisir ses Codes de reconnaissance et d'utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé supplémentaire, notamment saisir un Code de sécurité ou la Clé digitale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

la réalisation d'une opération de paiement.

L'utilisation de la Clé digitale peut être :

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

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

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

Le Client détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte digitale ou faciale, peut également s'il le souhaite accéder aux Services en ligne via 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 mobile de la Banque.

Dans ce cas, le Client accepte expressément que toutes les empreintes ou visages préalablement enregistrés dans son Terminal mobile (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 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 « La Messagerie Client » et 7 « Mes Documents » du présent chapitre.

Dans ce cadre, le Client accepte que la Banque lui envoie des courriers électroniques (SMS, emails, 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

La Banque met à disposition du Client 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 des certificats « BNP PARIBAS instant ca », 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. Messagerie client et e-mail

### 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, Centre de Relations Clients, Experts, etc.) et le Client, qui ne doit être utilisé que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire.
- 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. les e-mails

Si le Client 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 fiabiliser et garantir l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail ou qui permettent de certifier qu'il est bien à l'origine de l'envoi et du contenu envoyé depuis sa boîte aux lettres électronique.

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.

## 7. L'espace « Mes Documents »

La Banque met à la disposition du Client un espace de gestion intitulé « Mes Documents ».

Le Client 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.

## 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 pouvant 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).

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

Les conversations téléphoniques, par e-mails et par « chat » du Client avec les Conseillers Banque en Ligne, concernant notamment la souscription de produits et services, les Opérations sur titres financiers, les demandes de versement ou d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie et de capitalisation, seront enregistrées, ce que le Client accepte. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée minimum de 5 ans. Ils pourront servir de preuve en cas de litige, sauf preuve contraire apportée par le Client. Les autres conversations multicanales seront conservées pendant une durée de 6 mois afin de suivre les demandes du Client, pour analyse afin d'améliorer la relation clients et former les conseillers.

### 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 des dites 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.

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 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.

### 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 portant sur des sommes de plus de 1500 euros 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.

## 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 » permet à une personne ayant souscrit au Service Paylib (ci-après dénommée l'Utilisateur Paylib) :

- d'ordonner des paiements Paylib entre amis au profit d'un bénéficiaire détenant un compte bancaire en France et à Monaco, en saisissant le numéro de téléphone mobile de ce dernier, sans saisir ses coordonnées bancaires. La preuve de l'heure et de la date des Opérations ou des souscriptions réalisées par le Client.
- 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 sept (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 pouvoir 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 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 souscrit à la fonctionnalité Paylib entre amis dans un autre établissement bancaire postérieurement à sa souscription chez BNP Paribas 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. 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.



## CHAPITRE IX – LES ASSURANCES

### NOTICE DES CONTRATS DE LA GAMME BNP PARIBAS SÉCURITÉ : BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus

Cette notice est composée de trois parties :

- Protection des biens meubles couverts par votre contrat ;
- Protection juridique proposée par votre contrat (uniquement pour BNP Paribas Sécurité Plus) ;
- Dispositions communes.

#### Vos contacts

Pour la gestion de votre contrat et vos déclarations de sinistre vous pouvez adresser toute question sur la gestion de votre contrat et la déclaration de votre sinistre :

#### BNP PARIBAS SÉCURITÉ

**1. Par téléphone :** Depuis la France et l'étranger : **(00 33) 0 970 808 291** <sup>(1)</sup>

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

**Tapez 1 :** pour obtenir les coordonnées d'un serrurier en cas de perte ou de vol de vos clés (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ;

**Tapez 2 :** pour déclarer un sinistre assurance ou pour toute autre demande (du lundi au vendredi de 8h à 20 h et de 8h à 18h le samedi, heure de Paris, hors jours fériés et/ou légalement chômés en France).

**2. Par internet :** Depuis votre espace client sécurisé

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

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

#### BNP PARIBAS SÉCURITÉ PLUS

**1. Par téléphone :**

Depuis la France métropolitaine : **0 800 428 071** <sup>(2)</sup>

Depuis l'étranger et hors France métropolitaine : **(00 33) 1 55 92 23 68** <sup>(3)</sup>

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

**Tapez 1 :** pour la mise en opposition de vos cartes bancaires ou la mise en relation avec un serrurier, (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) ;

**Tapez 2 :** pour l'assurance de protection juridique (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, heure de Paris, hors jours fériés en France) ;

**Tapez 3 :** pour déclarer un sinistre assurance, préenregistrer et mettre à jour vos données personnelles assistance ou pour toute autre demande (de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi, heure de Paris, hors jours fériés et/ou légalement chômés en France).

**2. Par internet :**

Pour préenregistrer vos données d'assistance : [www.securiteplus.net](http://www.securiteplus.net)

Pour déclarer votre sinistre, depuis votre espace client sécurisé

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

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

#### PROTECTION JURIDIQUE

**1. Par téléphone :** **0 800 428 071** <sup>(2)</sup> choix n°2 numéro gratuit, du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30 (heure de Paris, sauf jours fériés) ou depuis l'étranger et hors France métropolitaine **(00 33) 1 55 92 23 68** <sup>(3)</sup>

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

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

Pour effectuer une réclamation :

NIVEAUX DE TRAITEMENT	CARDIF ET AXA ASSISTANCE (ASSURANCE ET ASSISTANCE)	JURIDICA (PROTECTION JURIDIQUE)	
1 <sup>er</sup> niveau	<p>Toute réclamation concernant votre contrat (sauf si elle concerne l'assurance de protection juridique) peut être adressée à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• votre conseiller, pour toute réclamation relative à l'adhésion à votre contrat,</li> <li>• SPB, pour toute réclamation relative à la gestion d'un sinistre :</li> </ul> <p><b>1. Par courrier :</b> SPB - Département Réclamations CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX</p> <p><b>2. Par internet :</b> En remplissant un formulaire en ligne sur le site : <a href="http://www.spb-assurance.fr">www.spb-assurance.fr</a></p> <p><b>3. Par courriel :</b> <a href="mailto:reclamations-bnppsecurite@spb.eu">reclamations-bnppsecurite@spb.eu</a></p>	<p>Toute réclamation concernant la mise en œuvre de la garantie de protection juridique peut être adressée :</p> <p><b>Par téléphone : 0 800 428 071</b> <sup>(2)</sup> (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, heure de Paris, hors jours fériés)</p>	
2 <sup>e</sup> niveau	<p>Par la suite, en cas de désaccord sur la réponse qui vous a été apportée, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit aux adresses suivantes :</p>		
	<p>Si votre réclamation porte sur les garanties d'assurance :</p> <p><b>CARDIF-Assurances Risques Divers</b> Service qualité réclamations Prévoyance SH 123 8, rue du Port 92728 Nanterre CEDEX</p>	<p>Si votre réclamation porte sur les garanties d'assistance :</p> <p><b>AXA Assistance</b> Service Gestion relation Clientèle 6, rue André Gide 92328 Châtillon CEDEX</p>	<p>Si votre réclamation porte sur la garantie protection juridique:</p> <p><b>Juridica</b> Service Réclamation 1, place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi CEDEX</p>
<p>Pour les niveaux 1 et 2, votre interlocuteur s'engage à accuser réception de votre réclamation dans les 10 jours ouvrés à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.</p>			
<p>La réponse à votre réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les deux mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.</p>			
EN CAS DE DÉSACCORD PERSISTANT			
3 <sup>e</sup> niveau	<p>En cas de désaccord persistant sur la réponse donnée et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, vous ou vos ayants droit pouvez solliciter l'intervention du Médiateur de l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• par courrier à l'adresse suivante : <b>Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09</b></li> <li>• en ligne via le formulaire de contact dédié : <a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a></li> </ul>		
	<p>Le Médiateur de l'Assurance est une personne extérieure et indépendante de CARDIF. La sollicitation du Médiateur de l'Assurance est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle.</p> <p>La Charte de la Médiation ainsi que les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de l'association la Médiation de l'Assurance (<a href="http://www.mediation-assurance.org">www.mediation-assurance.org</a>).</p>		

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

(1) Numéro non surtaxé

(2) Appel gratuit depuis un poste fixe et tarification variable selon opérateur à partir d'un mobile

(3) Prix d'une communication internationale vers la France, tarif selon opérateur

## OBJET DE VOTRE CONTRAT

### Votre contrat vous protège en cas :

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

Votre contrat BNP Paribas Sécurité vous permet de bénéficier de la communication de coordonnées de serruriers proches de chez vous.

Votre contrat BNP Paribas Sécurité Plus vous permet de bénéficier :

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

Le contrat BNP Paribas Sécurité est constitué des garanties des conventions d'assurance collectives dommages à adhésion facultative souscrites par BNP Paribas auprès de CARDIF-Assurances Risques Divers (n° 378) et Inter Partner Assistance agissant sous la marque AXA Assistance (n° 080276602) par l'intermédiaire de SPB.

Le contrat BNP Paribas Sécurité Plus est constitué des garanties des conventions d'assurance collectives dommages à adhésion facultative souscrites par BNP Paribas auprès de CARDIF-Assurances Risques Divers (n° 379), Juridica (n° 6178159104) et Inter Partner Assistance agissant sous la marque AXA Assistance (n° 080276603) par l'intermédiaire de SPB.

Les garanties d'assurance et d'assistance sont détaillées dans la PARTIE I de la présente notice et les garanties d'assurance de protection juridique sont détaillées dans la PARTIE II.

### Comment adhérer ?

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

- en souscrivant la convention de compte « Esprit Libre » ;
- ou indépendamment des conventions de compte « Esprit Libre » (dénommés hors convention par la suite).

Dans le cas d'une adhésion au contrat via « Esprit Libre », votre contrat se compose des conditions particulières de la convention de compte et de cette notice. Dans le cas d'une adhésion au contrat hors convention, votre contrat se compose d'un bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion au contrat et de cette notice.

### Lexique/Définitions

Pour faciliter la lecture de cette notice,

- AXA Assistance désigne Inter Partner Assistance, assureur des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus ;
- BNP Paribas désigne le souscripteur des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus ;
- Contrat désigne le contrat BNP Paribas Sécurité ou le contrat BNP Paribas Sécurité Plus ;
- Juridica désigne l'assureur des garanties d'assurance de protection juridique du contrat BNP Paribas Sécurité Plus ;
- nous désigne de manière générique les assureurs des garanties du contrat (CARDIF et AXA Assistance ainsi que, pour le seul contrat BNP Paribas Sécurité Plus, Juridica) sans qu'aucune solidarité entre eux n'en découle. Lorsque « nous » est utilisé dans le cadre d'une garantie particulière, ce terme désigne le seul assureur de la garantie considérée ;
- SPB désigne le Courtier gestionnaire des contrats BNP Paribas Sécurité et BNP Paribas Sécurité Plus ;
- vous désigne l'adhérent et le(s) assuré(s) du contrat.

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

**Adhérent** : personne physique qui adhère au contrat. L'adhérent doit remplir toutes les conditions pour adhérer au contrat (Clause 6.1) et régler les cotisations de celui-ci. Il acquiert automatiquement la qualité d'assuré.

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

**Assuré** : personne physique qui remplit toutes les conditions pour bénéficier des garanties d'assurance et des prestations d'assistance (Clause 6.2), y compris l'adhérent. Le terme « assuré » désigne chacun des assurés du contrat.

**Assuré préenregistré** : adhérent ayant enregistré ses données personnelles et éventuellement celles des autres assurés avant tout sinistre. Le pré-enregistrement permet aux assurés de bénéficier de prestations d'assistance complémentaires telles que la mise en opposition centralisée de toutes leurs cartes (Clauses 1.1.1, 1.1.3 et 1.1.4).

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

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

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

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

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

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

- de la résidence principale et fiscale l'assuré ou du véhicule à usage privé de l'assuré ;
- du coffre-fort loué chez BNP Paribas.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Frais de duplicata** : coût des timbres fiscaux et des photographies d'identité que l'assuré doit acquitter pour la réfection de ses papiers officiels, acte ou omission délibéré réalisé en vue d'obtenir un avantage matériel indu ou un consentement.

**Instruments de paiement** : cartes bancaires et espèces.

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

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

**Négligence grave** : non-respect des conditions d'utilisation de la carte bancaire fixées par les Conditions Générales de fonctionnement des cartes bancaires.

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

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

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

**Prescription biennale** : délai de 2 ans à l'expiration duquel une action judiciaire ne peut plus être exercée ou bien une situation est considérée comme acquise.

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

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

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

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

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

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

**Vol par effraction** : dépossession frauduleuse par un tiers d'un bien meuble garanti par le forçement ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un véhicule ou d'un local construit et couvert en dur, et constatée par un récépissé de dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

**Vol par agression** : soustraction frauduleuse des biens meubles commise par un tiers, accompagnée ou suivie de menaces ou de violences physiques ou morales sur la personne de l'assuré.

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

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

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

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

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

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

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

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

Plafond d'indemnisation : 150 euros par sinistre

**Prestations d'assistance uniquement pour BNP Paribas Sécurité Plus** : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,

**Pour tous les assurés** :

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

**Pour les assurés préenregistrés** :

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

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

**Prestation d'assurance** : remboursement des espèces, à la suite de leur vol par agression ou par ruse.

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

Plafonds d'indemnisation par année glissante :

- pour BNP Paribas Sécurité : 800 euros
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : 1600 euros

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

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

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

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

**Pour tous les assurés** :

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

**Pour les assurés préenregistrés** :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, AXA Assistance sur simple appel ou SPB par Internet, vous rappelle les numéros de vos papiers officiels.

SPB vous alerte de la fin de validité de votre carte d'identité et du contrôle technique de votre véhicule (3 mois avant le terme) et de votre passeport (8 mois avant le terme). Ces alertes ainsi que les formalités de renouvellement de ces documents vous seront communiquées par email ou par SMS (prévoyant un entretien téléphonique avec SPB) ou à défaut par courrier.

##### 1.1.4. Perte ou vol de vos clés

**Prestation d'assurance** :

résidence principale et fiscale de l'assuré : remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et serrures des portes d'accès de la résidence, véhicule à usage privé de l'assuré : remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et des frais de reprogrammation éventuels associés.

Plafonds d'indemnisation par sinistre et par année glissante :

- pour BNP Paribas Sécurité : 850 euros ;
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : 1000 euros incluant une intervention par année glissante à hauteur de 150 euros pour l'ouverture d'une porte d'accès de votre résidence principale et fiscale dans le cadre de la prestation d'assistance.

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

- pour BNP Paribas Sécurité, en cas de perte ou vol des clés de votre résidence principale : communication par AXA Assistance des coordonnées de serrurier(s) proche(s) de chez vous.
- pour BNP Paribas Sécurité Plus, AXA Assistance organise le déplacement d'un serrurier pour l'ouverture d'une porte d'accès de la résidence principale.

AXA Assistance avance les frais d'intervention dans la limite de 150 euros conformément à la prestation d'assurance ci-dessus. Au-delà d'une intervention par année glissante, AXA Assistance vous indique les coordonnées de serrurier(s) proche(s) de chez vous.

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

Coffre-fort loué chez BNP Paribas : remboursement des frais de remplacement à l'identique des clés et serrures.

Plafond d'indemnisation : 500 euros par sinistre et par année glissante.

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

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

Plafonds d'indemnisation par sinistre et par année glissante :

- pour BNP Paribas Sécurité : 200 euros ;
- pour BNP Paribas Sécurité Plus : 400 euros.

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

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

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

- Pour BNP Paribas Sécurité : 3 mois.
- Pour BNP Paribas Sécurité Plus : 6 mois.

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

##### **En cas de dommage accidentel :**

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

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

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

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

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

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

### **1.2.1. Exclusions applicables à toutes les garanties d'assurance**

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou insurrection, du terrorisme, ou de confiscation, saisie ou destruction par ordre d'une autorité administrative ;
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré ou de l'un de ses proches ;
- les disparitions, imprudences, oublis ou pertes volontaires ou par négligence ;
- les conséquences d'une inondation ou d'un tremblement de terre ;
- le vol commis au domicile de l'assuré ;
- le vol commis dans un véhicule 4 roues stationné sur la voie publique entre 22h et 8h du matin (sur la base de l'heure locale du vol figurant sur le dépôt de plainte).

### **1.2.2. Exclusions applicables à la garantie perte ou vol de carte(s) bancaire(s)**

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

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

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



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

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

## 2. Votre cotisation

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

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

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

Hors convention, la cotisation est payable annuellement par prélèvement automatique sur votre compte de dépôt BNP Paribas mentionné sur votre bulletin d'adhésion.

Vous pouvez consulter les tarifs en vigueur auprès de votre conseiller ou sur le site de la banque.

Le compte bancaire de prélèvement des cotisations doit avoir été ouvert à votre nom dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen, en Nouvelle Calédonie ou à Wallis et Futuna, et être libellé en euro. Tout paiement provenant d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé sur un autre territoire ou dans une devise autre que l'euro pourra être refusé.

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

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

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

### 2.3. Votre cotisation peut-elle changer ?

**Nous pouvons modifier le barème des cotisations :**

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

En cas de refus, vous pouvez résilier votre contrat selon les modalités prévues à la Clause 6.7.

## 3. Le sinistre

### 3.1. Quelles sont les formalités à accomplir en cas de sinistre ?

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

Voir « Vos contacts » page 2.

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

Vous devez déclarer votre sinistre à SPB dans les 60 jours calendaires suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance. Hors cas de force majeure, nous ne pourrions pas prendre en charge votre sinistre au-delà de ce délai si le retard dans votre déclaration nous a causé un préjudice.

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

TYPES DE SINISTRE	JUSTIFICATIFS
<b>Pour tous les types de sinistres</b>	<p>Si l'assuré est le co-titulaire du compte garanti de l'adhérent, un Relevé d'Identité Bancaire (BIC/ IBAN) du compte garanti mentionnant le nom de l'adhérent et du co-titulaire.</p> <p>En cas de détention de plusieurs contrats de la gamme BNP Paribas Sécurité, nous vous remercions de nous adresser : les nom, prénom et relevés d'identité bancaire (BIC/IBAN) de chaque compte garanti concerné.</p> <p>Lorsque plusieurs garanties du contrat peuvent être mises en jeu, ces garanties peuvent être cumulées dans la limite de leurs plafonds respectifs et du préjudice réellement subi.</p> <p>Lorsque vous avez contracté sans fraude plusieurs assurances (cf article 7.1) et que vous souhaitez faire intervenir votre contrat : attestation des autres assureurs précisant leur position et s'il y a lieu, le montant de la prise en charge détaillé pour chacun des biens meubles.</p> <p><b>Pour les sinistres BNP Paribas Sécurité Plus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si l'assuré est le conjoint de l'adhérent ou son partenaire de PACS ou son concubin notoire, un justificatif de domicile à l'adresse de l'adhérent ;</li> <li>• si l'assuré est un enfant fiscalement à la charge de l'adhérent ou à la charge de son concubin notoire : une copie du livret de famille et un justificatif de domicile à la même adresse que l'adhérent ou, à défaut, une attestation sur l'honneur.</li> </ul>
<b>Utilisation frauduleuse de vos cartes bancaires perdues ou volées</b>	<p>En cas de prise en charge par l'établissement de paiement : photocopie du relevé de compte indiquant le montant de la franchise restant à la charge de l'assuré ;</p> <p><b>En cas de refus de prise en charge par l'établissement de paiement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie de la notification émise par l'établissement de paiement émetteur, indiquant le motif de refus et le montant restant à la charge de l'assuré. Ce justificatif est demandé par SPB à l'établissement de paiement émetteur à la suite de votre contestation des utilisations frauduleuses auprès de votre établissement de paiement ;</li> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de perte ou de vol) auprès des autorités compétentes ;</li> <li>• photocopie de la lettre de confirmation de mise en opposition, avec indication de la date et de l'heure où la demande de mise en opposition de la carte bancaire a été effectuée. Ce justificatif est demandé par SPB à l'établissement de paiement émetteur à la suite de votre demande de mise en opposition.</li> </ul>
<b>Vol de vos espèces par agression ou par ruse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de vol) auprès des autorités compétentes, sur lequel devra apparaître le montant des espèces volées ;</li> <li>• photocopie de votre relevé de compte mentionnant la date et l'heure du(des) retrait(s) concerné(s).</li> </ul>
<b>Perte ou vol de vos papiers officiels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de perte ou de vol) auprès des autorités compétentes ;</li> <li>• justificatif des débours de reconstitution (timbres fiscaux, reçus, facture de la planche photo etc.) ;</li> <li>• photocopie recto verso des nouveaux papiers officiels.</li> </ul>
<b>Perte ou vol de vos clés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• photocopie des factures correspondant aux frais que vous avez engagés. La date de la facture « changement de serrure » doit être postérieure de 21 jours maximum à la date de la facture « ouverture de porte » le cas échéant ;</li> <li>• photocopie des factures correspondant aux frais de reprogrammation de clés que vous avez engagés. La date de la facture doit être postérieure de 21 jours maximum à la date de la facture de réfection de clés ;</li> <li>• en cas de vol : photocopie du procès-verbal détaillé auprès des autorités compétentes ;</li> <li>• en cas de perte : attestation sur l'honneur de déclaration de perte de clés ;</li> <li>• en cas de perte des clés de votre véhicule à usage privé : photocopie du certificat d'immatriculation (ex carte grise).</li> </ul>
<b>Perte ou vol de votre maroquinerie ou de vos bagages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour le vol : récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant le type de maroquinerie ou/et de bagages perdu/volé(e)s, la marque et la valeur d'achat ainsi que le détail du contenu ;</li> <li>• photocopie de la facture d'achat initiale ou, à défaut, tout autre justificatif d'achat de la maroquinerie et/ou du bagage perdu/volé(e)s et de son contenu ;</li> <li>• photocopie de la facture d'achat de la maroquinerie ou/et de bagages de remplacement et de son contenu.</li> </ul>
<b>Dommage accidentel ou Vol par agression ou effraction de vos biens meubles neufs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pour le vol : récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant le type de biens meubles neufs volé(e)s, la marque et la valeur d'achat ;</li> <li>• photocopie du relevé de compte faisant apparaître le débit du bien meuble réglé avec la carte bancaire BNP Paribas ;</li> <li>• photocopie ou duplicata des factures d'achat ou, à défaut, tout autre justificatif d'achat de biens meubles neufs endommagé(e)s/volé(e)s ;</li> <li>• devis estimatif des réparations si le bien meuble neuf est réparable et le cas échéant, un devis précisant que le bien meuble neuf n'est pas réparable</li> </ul>

Les justificatifs sont à adresser :

Par email : [bnppsecurite@spb.fr](mailto:bnppsecurite@spb.fr)

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 3.2.2.1. En cas de perte ou de vol de vos cartes bancaires préenregistrées :

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

Toutefois, certains établissements de paiement émetteurs n'étant accessibles qu'aux heures ouvrables, la responsabilité d'AXA Assistance ne commence qu'à l'heure de réouverture de ces banques/ établissements, si votre appel est effectué en dehors desdites heures.

Cette prestation d'assistance de mise en opposition est disponible pour toutes les cartes bancaires et comptes de dépôt ouverts en France, en Principauté de Monaco, en Nouvelle Calédonie ou à Wallis et Futuna auprès d'un établissement de paiement.

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

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

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

#### 3.2.2.3. Exactitude des données personnelles préenregistrées :

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

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

Les indemnités vous sont versées en euros dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la réception par SPB de l'ensemble des justificatifs.

Sauf circonstances particulières et sous réserve de l'accord exprès ou tacite de CARDIF, tout paiement devant être effectué par CARDIF interviendra par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'assuré dans un Etat membre de l'Union Européenne ou partie à l'Espace Economique Européen, en Nouvelle-Calédonie ou à Wallis et Futuna et sera libellé en euro.

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

## PARTIE II - PROTECTION JURIDIQUE

(BNP PARIBAS SECURITE PLUS) Convention n° 6 178 159 104

### Lexique protection juridique

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

**Affaire** : Litige entraînant la saisie d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées et ce, quels que soient les développements procéduraux mis en œuvre devant cette juridiction.

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

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

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

**Avocat postulant** : Avocat qui représente une partie devant un Tribunal de Grande Instance ou une Cour d'appel lorsque l'avocat choisi par le client n'a pas la compétence territoriale pour plaider son dossier devant la juridiction saisie.

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

**Convention d'honoraires** : Document signé entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait de l'article 10 de la Loi du 31 décembre 1971.

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

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

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

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

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

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

**Frais proportionnels** : Somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés

par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

**Intérêts en jeu :** Le montant en principal du litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. Pour les contrats dont l'application s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du litige correspond à une échéance.

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

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

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

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

#### 4. Les garanties

##### 4.1. La protection de votre identité

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

##### 4.2. La garantie agression

Vous êtes garanti en cas de litige portant sur la réparation de l'atteinte à votre intégrité physique consécutive à une agression à l'occasion d'un vol de bien meuble garanti.

Juridica n'a pas vocation à vous indemniser des préjudices financiers résultant de vos dommages corporels suite à l'atteinte à votre intégrité physique.

PRESTATIONS POUR LES GARANTIES PROTECTION DE VOTRE IDENTITÉ ET AGRESSION		PLAFOND DE PRISE EN CHARGE
<b>Informations juridiques par téléphone</b>	En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige, des juristes répondent par téléphone à toute demande d'ordre juridique dans les domaines liés à l'utilisation frauduleuse des données personnelles ou en cas d'agression suite à un vol de bien meuble garanti. Ils vous délivrent une information pratique à partir des principes généraux du droit français applicables à votre difficulté.	<b>Prestation</b>
<b>Aide à la résolution des litiges</b>	<p><b>Conseil et recherche d'une solution amiable</b></p> <p>En cas de litige garanti, nous analysons les aspects juridiques de la situation, nous vous délivrons un conseil personnalisé en vue de sa résolution, et nous déterminons avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts.</p> <p>En concertation avec vous et à condition que l'action soit opportune, nous intervenons directement auprès de votre adversaire pour lui exposer notre analyse du litige et lui rappeler vos droits.</p> <p>Si vous êtes ou si nous sommes informés que la partie adverse est assistée ou représentée par un avocat, vous serez assisté dans les mêmes conditions. A ce titre, vous disposez du libre choix de votre avocat.</p> <p>Si le litige nécessite le recours à une expertise amiable ou à un constat d'huissier, nous faisons appel à des prestataires spécialisés avec lesquels nous travaillons habituellement et dont nous définissons la mission.</p>	<b>1 000 euros TTC par litige</b>
	<p><b>Accompagnement judiciaire</b></p> <p>Sous réserve que l'action soit opportune et si le montant des intérêts en jeu est égal ou supérieur à 150 euros TTC, et à condition que vous ayez déposé plainte, nous vous assistons dans la mise en œuvre d'une action en justice, si la démarche amiable n'aboutit pas, si les délais sont sur le point d'expirer et si vous avez reçu une assignation et devez être défendu.</p> <p>Vous disposez du libre choix de votre avocat. Vous pouvez en choisir un de votre connaissance, après nous en avoir informé et nous avoir communiqué ses coordonnées, ou, si vous en formulez la demande par écrit, choisir parmi ceux que nous vous proposons pour leur compétence dans le domaine concerné ou leur proximité. Dans les deux cas, vous négociez avec la personne désignée le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.</p> <p>Par ailleurs, vous devez nous informer de l'état d'avancement de votre affaire.</p> <p>Si la décision de justice prononcée en votre faveur le nécessite, nous faisons procéder à son exécution par l'intermédiaire d'un huissier de justice sous réserve de l'opportunité d'une telle action. Nous transmettons alors à l'huissier de justice saisi toutes les informations lui permettant d'intervenir auprès de votre adversaire débiteur.</p>	<b>10 000 euros TTC par litige</b>

<p><b>Indemnisation du préjudice uniquement pour la garantie protection de votre identité</b> (si le litige n'a pas été réglé dans les 5 mois suivant sa déclaration auprès de Juridica)</p>	<p>L'indemnisation est applicable dès lors que notre intervention n'a pas permis le règlement de votre litige dans un délai de cinq <sup>(5)</sup> mois suivant la déclaration de celui-ci auprès de nos services sous réserve des limitations, exclusions et conditions définies ci-après, à l'exception des litiges pour lesquels l'indemnisation incombe à un établissement bancaire ou financier.</p> <p>En cas d'utilisation frauduleuse de vos données personnelles survenue pendant la période de validité de votre garantie et à condition que vous ayez déposé plainte, nous vous remboursons les frais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transaction frauduleuse commise à votre préjudice,</li> <li>• Perte de salaire en cas de prise de congés sans solde pour convocation de justice dans la limite de 5 jours,</li> <li>• Frais postaux,</li> <li>• Surconsommations téléphoniques dans la limite de 30 euros TTC par mois,</li> <li>• Frais bancaires,</li> <li>• Frais de reconstitution de documents d'identité.</li> </ul> <p>Nous nous engageons à vous verser les sommes convenues dans un délai de quinze jours suivant votre acceptation de l'offre.</p>	<p><b>5 000 euros TTC par litige et sans pouvoir dépasser 5 000 euros TTC par année glissante</b></p>
--	---	---

## 5. Le litige

### 5.1. Quels sont les événements non couverts ?

Juridica ne prend pas en charge les litiges résultant :

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

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

Pour la gestion de votre sinistre Cf. « Vos contacts » au début du chapitre X Les assurances.

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

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



### 5.2.1. Comment déclarer votre sinistre

Cf. au début du chapitre X Les assurances « Vos Contacts » les modes d'accès à la déclaration du sinistre.

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

TYPES DE PRESTATIONS	INFORMATIONS/JUSTIFICATIFS À FOURNIR
Aide à la résolution du litige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les références de la convention Juridica : N° 6178159104 et de votre contrat BNP Sécurité Plus ;</li> <li>• La date de prise d'effet de votre garantie ;</li> <li>• Les coordonnées précises de votre adversaire ;</li> <li>• Les références de tout autre contrat susceptible de couvrir votre litige ;</li> <li>• Un exposé chronologique des circonstances de votre litige, toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ainsi que tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.</li> </ul> <p><b>Par ailleurs, vous devez nous transmettre, dès réception, l'ensemble des avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui vous seront adressés, remis ou signifiés.</b></p>
Indemnisation de votre dommage (uniquement pour la garantie protection de votre identité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Photocopies des relevés bancaires mentionnant la transaction frauduleuse commise à votre insu ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur ;</li> <li>• Photocopies du bulletin de salaire duquel ont été déduits les congés sans solde pour convocation de justice ;</li> <li>• Récépissé d'un dépôt de plainte ;</li> <li>• Factures téléphoniques ;</li> <li>• Courriers échangés avec le prestataire de service de paiement ;</li> <li>• Courriers échangés avec l'administration.</li> </ul> <p><b>Nous pourrions être amenés à vous demander des pièces complémentaires pour évaluer le paiement de l'indemnité.</b></p>

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

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

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

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance ; nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais. Dans ce cas, si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par nous ou la tierce personne citée ci-dessus, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action dans les conditions et limites prévues à la Clause 5.3 « Quelles sont les modalités de prise en charge ? ».

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

En vertu de l'article L.127-5 du Code des assurances, vous avez la liberté de choisir un avocat de votre connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre vous et nous. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de l'avocat dans la limite des montants maximums de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat définis à la Clause 5.3.4 « Montants maximums TTC de prise en charge des frais non tarifés et honoraires d'avocat en phase judiciaire » et selon les conditions et limites prévues à la Clause 5.3.3 « Montants maximums de prise en charge ».

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

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

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

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

- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice ;
- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les frais irrépétibles engagés par la partie adverse et mis à votre charge par le juge ;
- les frais et honoraires des enquêteurs de droit privé (détectives privés) ;
- les frais et honoraires d'un avocat postulant ;
- les consignations pénales ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés ;
- les frais et honoraires d'avocat intervenu dans des démarches amiables lorsque la loi n'impose pas cette assistance ou en l'absence de conflit d'intérêt ;
- les frais et honoraires liés à une question prioritaire de constitutionnalité ;
- les frais et honoraires d'expertise judiciaire liés à une fixation, une modification ou à une révision du loyer.

### 5.3.3. Montants maximums de prise en charge

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PARTIE III - DISPOSITIONS COMMUNES

### 6. La vie de votre contrat

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

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

- être âgé d'au moins 18 ans à la date d'adhésion ;
- résider fiscalement dans un Etat faisant partie de l'Union Européenne, l'Espace Economique Européen, en Nouvelle Calédonie, à Wallis et Futuna ou

dans la Principauté de Monaco ;

- détenir un compte garanti (dont, un compte de dépôt ou un compte support de cartes ouvert auprès de BNP Paribas en France, en Principauté de Monaco, à Wallis et Futuna ou en Nouvelle Calédonie ;
- signer les conditions particulières au contrat dans le cadre d'une souscription aux conventions de compte « Esprit Libre » ou « Protection Compte » ou bien le bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion dans le cadre d'une adhésion hors convention.

## 6.2. Qui est assuré ?

L'adhérent est automatiquement assuré.

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

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

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

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

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

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

### 6.3.1. Quelles données enregistrer ?

Il s'agit de :

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

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

### 6.3.2. Comment enregistrer vos données personnelles assistance :

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

**Par téléphone : En appelant le 0 800 428 071** <sup>(1)</sup>

**Tapez 1**, puis **Tapez 3**, pour l'enregistrement immédiat de vos données personnelles avec un conseiller (de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 18h le samedi, heure de Paris, hors jours fériés en France).

**Nous vous rappelons de ne jamais communiquer votre numéro de carte bancaire par email.**

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

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

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

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

- France, Pays et Territoires d'Outre-mer et Monaco ;
- Etats membres de l'Union Européenne au 1<sup>er</sup> janvier 2018, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

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

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

Votre contrat est conclu :

- à la date de signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte « Esprit Libre » si vous adhérez au contrat dans le cadre de ces conventions de compte ;
- à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion BNP Paribas Sécurité ou BNP Paribas Sécurité Plus si vous adhérez au contrat hors convention.

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

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

Les garanties prennent effet, sous réserve de l'encaissement effectif de la première cotisation :

**dans le cas d'une souscription au contrat via les conventions de compte « Esprit Libre » :**

- en cas de conclusion en agence, sous format papier ou sous forme dématérialisée, à la date de signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte ;
- en cas de souscription de votre contrat à distance avec signature manuscrite ou électronique des conditions particulières des conventions de compte :
  - soit à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de votre contrat dès lors que vous avez pris connaissance de la présente notice,
  - soit dès la date de conclusion du contrat si vous en faites la demande expresse.

**dans le cas d'une adhésion au contrat hors convention :**

- en cas de vente en face à face : à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion ;
- en cas de vente par téléphone avec signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion :

(1) Numéro gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine et tarification variable selon opérateur à partir d'un mobile.

- à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus courant à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion ;
- ou si vous en faites la demande expresse : à la date de signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion.
- en cas de vente par téléphone sans signature du bulletin d'adhésion valant certificat d'adhésion :
  - à l'expiration d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter de la date de réception des documents contractuels envoyés à la suite de l'appel téléphonique au cours duquel vous avez donné votre consentement. Ces documents sont considérés avoir été reçus 7 jours ouvrés après l'appel téléphonique.
  - ou si vous en faites la demande expresse : immédiatement, à la date de conclusion du contrat. Pour cela vous manifestez votre choix lors du contact téléphonique.

Vos garanties d'assistance sont acquises le lendemain de la date d'effet de vos garanties d'assurance. Les garanties d'assistance complémentaires sont acquises dès le pré enregistrement de vos données personnelles conformément aux stipulations de la Clause 3.2.2.

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

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

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

L'adhésion et la garantie prennent fin pour chaque assuré :

- pour les contrats hors convention et uniquement lors de la première année d'assurance : à la date anniversaire de l'adhésion au contrat qui suit la clôture du compte sur lequel est prélevée la cotisation ;
- en cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de cotisation (dans les conditions prévues à la Clause 2.2) ;
- le jour de la clôture du dernier compte chèques ouvert sur les livres de BNP Paribas, de ses filiales ou banques associées que l'Assuré détenait ;
- en cas de décès de l'adhérent (si un (plusieurs) assuré(s) majeur(s) est(sont) couvert(s), l'adhésion à un nouveau contrat lui(leur) sera alors proposée) ;
- en cas de fraude ou de tentative de fraude à l'occasion d'un sinistre ;
- en cas de résiliation de la convention d'assurance collective n°378 ou n°379 par Cardif ou BNP Paribas. Cette résiliation met fin à l'adhésion et entraîne la cessation de la garantie à la date de renouvellement de l'adhésion suivant la date d'effet de la résiliation de la convention d'assurance collective n° 378 ou 379. L'adhérent sera informé par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois (3) mois avant la date de résiliation, le cachet de La Poste faisant foi ;
- en cas de résiliation du contrat à la demande de l'adhérent dans les conditions définies à la Clause 6.7 ;
- en cas de résiliation par l'adhérent de son adhésion à « Esprit Libre » ;
- en cas de résiliation d'Esprit Libre par la banque ;
- en cas de refus par l'adhérent d'une modification convenue entre BNP Paribas et les assureurs (Clause 6.6) ;
- en cas de refus par l'adhérent de la modification du barème des cotisations (Clause 2.3).

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

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

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

« Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités ».

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

"Je soussigné(e) (M. / Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat BNP Sécurité / BNP Sécurité Plus n° XXXX.

Le (date) Signature"

Nous vous remboursons l'intégralité des sommes éventuellement prélevées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de votre lettre de renonciation. A partir de l'envoi de cette lettre, votre contrat et vos garanties prennent fin.

#### 6.5.5.2. En cas d'adhésion au contrat en agence ou à distance hors convention :

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

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

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

a) soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

b) soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L.121-28 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a).

Vous bénéficiez également de la faculté de renonciation selon les modalités ci-dessus (cf 6.5.5.1).

La renonciation à votre contrat entraîne la rétractation d' « Esprit Libre ». Par ailleurs, la rétractation d' « Esprit Libre » entraîne la renonciation à votre contrat.

### 6.6. Votre contrat peut-il être modifié ?

BNP Paribas et les assureurs peuvent modifier d'un commun accord la(les) convention(s) d'assurance collective(s) dont les garanties sont intégrées dans votre contrat. Vous en serez informé par écrit au plus tard 3 mois avant la date de renouvellement de votre adhésion au contrat. Dans le mois suivant cette notification, vous pourrez refuser cette modification en résiliant votre contrat par simple lettre. En l'absence de résiliation, le paiement de la nouvelle cotisation à l'échéance suivant la notification vaudra acceptation de la modification.

### 6.7. Comment résilier votre contrat ?

Après la 1<sup>re</sup> année pleine d'assurance, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment par lettre simple avec avis de réception. Votre lettre de résiliation sera à adresser à votre agence BNP Paribas.

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

## 7. Informations générales

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

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

## 7.2. Subrogation

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

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

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

## 7.4. Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018, « toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018, « la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Conformément aux dispositions des articles 2234, 2238 et 2240 à 2244 du Code civil en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

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

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

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

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018, « par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

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

## 7.5. Protection des données à caractère personnel

### 7.5.1. Par CARDIF

Dans le cadre de la relation d'assurance, CARDIF est amené à recueillir auprès de l'adhérent des données personnelles le concernant protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

Par ailleurs, CARDIF peut être également amené à recueillir auprès de l'adhérent des données personnelles concernant son(ses) assuré(s).

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard de l'adhérent et de son(ses) assuré(s) d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur(s) collecte(s).

Le responsable du traitement de ces données personnelles est CARDIF qui les utilise principalement pour les finalités suivantes, dans le strict respect du secret médical : gestion de la relation d'assurance, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages, évaluation du risque, prévention de la fraude, recouvrement et lutte contre le blanchiment d'argent. À ce titre, l'adhérent et son(ses) assuré(s) est(sont) informé(s) que les données personnelles le(les) concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement à CARDIF pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
- aux partenaires commerciaux de CARDIF qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service souscrit par l'adhérent aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de l'adhérent ou de CARDIF ;
- aux sociétés du groupe BNP Paribas, avec lesquelles l'adhérent est ou sera en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés ;
- aux sociétés du groupe BNP Paribas en cas de mise en commun de moyens notamment informatiques ;
- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à CARDIF ;
- vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite.

L'adhérent et son(ses) assuré(s) accepte(nt) que ses(leurs) conversations téléphoniques avec un conseiller soient écoutées et enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité de service et de la formation des conseillers.

Enfin, toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. À cet effet, l'adhérent et son(ses) assuré(s) peut(peuvent) obtenir une copie des données personnelles le(les) concernant en s'adressant à :

**CARDIF Assurances Risques Divers - Service qualité réclamations Prévoyance - SH 123 - 8, rue du Port - 92728 Nanterre CEDEX**



et, en joignant à sa(leurs) demande(s) la copie d'un justificatif d'identité comportant sa(leurs) signature(s).

### 7.5.2. Par AXA Assistance

En qualité de responsable de traitement, les informations concernant l'assuré sont collectées, utilisées et conservées par AXA Assistance pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution de son contrat d'assistance, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à la politique de protection des données personnelles d'AXA Assistance publiée sur son site internet.

Dans le cadre de ses activités, AXA Assistance pourra :

- Transmettre les données personnelles et les données relatives au Contrat, aux entités du Groupe AXA, à ses prestataires de services, au personnel d'AXA Assistance, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer le dossier d'assistance, fournir les prestations qui sont dues au titre du Contrat, procéder aux paiements, prévenir la fraude, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet.
- Procéder à l'écoute et/ou à l'enregistrement des appels téléphoniques des assurés dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus.
- Procéder à des études statistiques et actuarielles et à des analyses de satisfaction clients afin de mieux adapter les produits aux besoins du marché.
- Obtenir et conserver tout document pertinent et approprié de l'Assuré afin de fournir les services proposés dans le cadre du Contrat et valider la demande ; et ;
- Procéder à l'envoi d'enquêtes qualité (sous forme de demandes à retourner ou de sondages) relatives aux services d'assistance et autres communications relatives au service clients.

Les données recueillies peuvent être communiquées aux autres sociétés du Groupe AXA ou à un tiers partenaire, y compris pour une utilisation à des fins de prospection commerciale. Si l'assuré ne souhaite pas que ses données soient transmises aux sociétés du Groupe AXA ou à un tiers pour une utilisation à des fins de prospection commerciale, il peut s'y opposer en écrivant au :

#### Délégué à la Protection des données - AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Pour toute utilisation des données personnelles à d'autres fins ou lorsque la loi l'exige, AXA Assistance sollicitera le consentement de l'assuré. L'assuré pourra à tout moment revenir sur son consentement.

En souscrivant au présent Contrat et en utilisant les services d'AXA Assistance, l'assuré reconnaît qu'AXA Assistance peut utiliser ses données à caractère personnel et consent à l'utilisation des données sensibles décrites précédemment. Dans le cas où l'assuré fournit à AXA Assistance des informations sur des tiers, l'assuré s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini précédemment ainsi que dans la politique de confidentialité sur le site internet d'AXA Assistance (voir ci-dessous).

L'assuré peut obtenir, sur simple demande, copie des informations le concernant. L'assuré dispose d'un droit d'information sur l'utilisation faite de ses données (comme indiqué dans la politique de confidentialité susvisée) et d'un droit de rectification si l'assuré constate une erreur.

Si l'assuré souhaite connaître les informations détenues par AXA Assistance à son sujet, ou s'il a d'autres demandes concernant l'utilisation de ses données, il peut écrire à l'adresse suivante :

#### Délégué à la protection des données - AXA Assistance - 6, rue André Gide - 92320 Châtillon

Email : [service.juridique@axa-assistance.com](mailto:service.juridique@axa-assistance.com)

L'intégralité de la politique de confidentialité est disponible sur le site : [axa-assistance.fr](http://axa-assistance.fr) ou sous format papier, sur demande.

### 7.5.3. Par JURIDICA

Dans le cadre la mise en œuvre des prestations juridiques. JURIDICA va principalement utiliser vos données la gestion) et l'exécution de celui-ci. Juridica sera également susceptible de les utiliser (I) dans le cadre de contentieux, (II) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (III) afin de se conformer à une réglementation applicable. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (I) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (II) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email ([cellulecnil@axa-juridica.com](mailto:cellulecnil@axa-juridica.com)) ou par courrier (JURIDICA - Cellule CNIL - 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez [www.client.juridica.fr/Pages/Donnees-personnelles.aspx](http://www.client.juridica.fr/Pages/Donnees-personnelles.aspx).

### 7.5.4. Par SPB

L'adhérent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par l'assureur et SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la gestion du Contrat, et qu'en conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant découler du Contrat.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion du Contrat, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB. Il dispose également d'un droit de suppression sur les données personnelles le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmés, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception, aux coordonnées ci-après :

#### SPB - Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre CEDEX

L'adhérent peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directives et/ou de désignation, les conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'adhérent et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles et le cas échéant des autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux



filiales et sous- traitants de SPB situés hors Union Européenne.

## 7.6. Preuve

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

## 7.7. Autorités de Contrôle

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF et JURIDICA en tant qu'entreprises d'assurance française est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - **4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS - CEDEX 09**. AXA Assistance, marque sous laquelle agit dans le cadre du contrat Inter Partner Assistance, est soumise, en tant qu'entreprise d'assurance de droit belge, au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique située **Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruxelles - Belgique (www.nbb.be/fr)**.

# CHAPITRE X – CASCADE

CASCADE est un service d'épargne personnalisable permettant au Client d'alimenter par virement, à partir d'un compte inscrit à Esprit Libre (compte émetteur : compte principal ou autre compte désigné lors de la souscription), le ou les compte(s) de dépôt d'épargne ouvert(s) dans la même agence (compte d'épargne (CE), Livret de développement durable et solidaire (LDDS), Livret A, CEL, LEP, PEL et PEP). Si le compte bénéficiaire est un compte de dépôt d'épargne, les sommes virées portent intérêts à compter du premier jour de la quinzaine qui suit le virement, soit le 1<sup>er</sup> ou le 16 du mois. Le débit en compte s'effectue à la même date.

Le Client fixe pour chacun des comptes émetteurs le solde (au minimum de 30 euros ou de 75 euros pour les CEL) à partir duquel les virements sont effectués. Ces seuils peuvent être différents pour un même compte émetteur dans la limite de six seuils par virement différent. Les virements ne sont exécutés que dans la mesure où les seuils sont atteints à la date d'exécution choisie. La somme virée sur chacun des comptes bénéficiaires doit être un multiple de 15 euros avec un minimum de 30 euros (ou de 75 euros pour les CEL) et doit être inférieure ou égale au seuil que le Client a fixé. Le Client peut choisir, pour chacun des comptes émetteurs, une ou deux dates de virements mensuels, soit un maximum de six virements par mois. Ces virements s'effectueront chaque mois à la date de son choix.

Si le Client le souhaite, il peut également personnaliser CASCADE en désignant un ou plusieurs comptes sur lesquels il souhaite que les virements soient exécutés en priorité ; ce sont les comptes bénéficiaires de niveau 1. Lorsque le plafond réglementaire de l'un de ces comptes est atteint soit le fonctionnement de CASCADE est suspendu, soit il se poursuit sur d'autres comptes que le Client aura préalablement désignés : ce sont les comptes de niveau 2.

Le montant de l'épargne ne peut, en aucun cas, excéder les plafonds réglementaires fixés par la loi pour certains types de comptes. CASCADE offre en outre au Client la possibilité de déterminer pour certains de ses comptes de dépôt d'épargne (CE) et CEL, de niveau 1, un montant d'épargne différent : c'est le plafond personnalisé. Celui-ci est supérieur ou égal à 2 300 euros et inférieur au plafond réglementaire. Lorsque le plafond personnalisé de l'un de ces comptes est atteint, soit le fonctionnement de CASCADE est suspendu, soit il se poursuit sur les comptes de niveau 2.

Le Client peut modifier à tout moment ses instructions ou les suspendre (montant du virement, seuil, date d'exécution, compte émetteur, compte de dépôt d'épargne ou de chèques bénéficiaire).

# CHAPITRE XI – LE TRANSFERT DU COMPTE

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) et entraîne le transfert du compte de titres financiers s'il y a, ainsi que de la Convention et de l'abonnement y afférent (les coordonnées bancaires demeurent identiques). Si le Client a souscrit à une option Couple, seul le transfert de tous les comptes désignés dans la Convention permettra de transférer l'abonnement. 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.

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

Dès qu'elle a connaissance du décès de son titulaire, la Banque procède au blocage du compte, puis à sa clôture sous réserve des opérations en cours initiées avant le décès (à la condition que la provision soit suffisante et disponible : chèques émis par le Client avant son décès, paiements et retraits par carte bancaire dont la date est antérieure au décès ; chèques émis, y compris par le mandataire). 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. Les ordres de paiement, avis de prélèvement, TIPSEPA, Télé règlement 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, telles que coupons, dividendes, produits de vente ou remboursement ou amortissement de titres financiers, versement d'une retraite prorata temporis, etc.

Une fois l'ensemble de ces opérations enregistrées au compte, si le compte est créditeur et en l'absence de titres financiers, le solde sera soit remis au notaire (moyennant une lettre de décharge), soit aux héritiers et ayants droit sur leurs instructions conjointes et concordantes et sur justification de la dévolution successorale.

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 demande la restitution des instruments de paiement 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) co-titulaire(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 débiteur, la Banque en informera les héritiers et, le cas échéant, le notaire. Les héritiers, sauf refus de la succession, ont l'obligation de rembourser la dette, le compte produisant des intérêts au taux prévu dans le Guide des conditions et tarifs. Ces intérêts seront eux-mêmes productifs d'intérêts s'ils sont dus pour une année entière. La Banque sera en droit d'exercer tous les recours judiciaires contre les ayants droit afin de recouvrer sa créance.

## CHAPITRE XIII – LES CONDITIONS TARIFAIRES

Les commissions, frais, tarifs ou principes de tarification standard applicables à la Convention sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ce guide est également disponible en agence et sur le Site. La banque peut percevoir, notamment, des frais de tenue de compte et des frais en cas d'irrégularité de fonctionnement de celui-ci :

- > **Tenue de compte** : La tenue du compte de dépôt donne lieu à la perception mensuelle de frais par la Banque, sauf exonérations prévues dans le Guide des conditions et tarifs ou dans les conditions particulières de la Convention. Ces frais sont débités dudit compte à terme échu. Le mois de l'ouverture du compte, ainsi que le mois de clôture du compte ne donnent pas lieu à facturation.
- > **Information sur les frais liés aux irrégularités et incidents** : Frais de gestion spécifique : 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 ou en dépassement du montant ou de la durée de l'autorisation. Commission d'intervention : c'est la somme perçue par l'établissement (la Banque) pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...), dont le montant et le nombre sont plafonnés conformément à la loi.
- > **Information préalable** : le Client est informé gratuitement chaque mois par le biais de son relevé de compte ou par document séparé, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à d'éventuels irrégularités et incidents que la Banque entend débiter sur son compte de dépôt. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

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

Outre les frais et tarifs expressément mentionnés dans la Convention, le Client sera tenu de supporter les frais ne dépendant pas de la Banque, liés aux formalités particulières occasionnées par l'ouverture, le fonctionnement ou la clôture du compte et éventuellement applicables lorsque le Client est domicilié hors de France et/ou relève d'un régime de capacité régi par une législation étrangère.

## TITRE III – DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

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

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

Le Client s'engage également à signaler à la Banque toute opération exceptionnelle et à lui fournir toutes informations ou documents requis.

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

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

La Convention est conclue pour une durée déterminée. Esprit Libre Initiative étant conçu pour les Clients âgés de 18 à 24 ans, la Convention est automatiquement résiliée quatre mois après sa date anniversaire qui suit le 25<sup>e</sup> anniversaire du Client, lequel se verra proposer une formule Esprit Libre Référence.

Pendant toute la durée de la Convention, le Client peut cependant demander à tout moment sa résiliation, laquelle prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation. En cas de résiliation de la Convention, la tenue du compte de dépôt du Client sera régie par la Convention de compte Bienvenue disponible à tout moment en agence et sur le Site «mabanque.bnparibas». Les commissions, frais, tarifs ou principes de tarification standard applicables à la Convention de compte Bienvenue sont précisés dans le Guide des conditions et tarifs pour les particuliers. Ce guide est également disponible en agence et sur le Site.

Le Client conserve en tout état de cause l'accès gratuit (sous réserve des coûts de télécommunication) au serveur vocal et au Conseiller de Banque à Distance (cf. les Services en Ligne).

Le Client peut conserver sa (ses) carte(s) et/ou continuer de bénéficier de l'un des produits ou services d'Esprit Libre, sur simple demande de sa part, aux conditions tarifaires en vigueur au jour de sa demande, la facturation de ces services intervenant le mois qui suit celui de la résiliation de la Convention Esprit Libre.

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

La résiliation de la Convention peut également provenir du fait de la Banque, notamment en cas de survenance de l'incapacité du Client, en cas de dénonciation du compte joint ou en cas de clôture d'un des comptes. La résiliation de la Convention interviendra également en cas de décès du Client (ou de l'un des deux Clients).

#### 2. Clôture du compte

##### 2.1. Initiative de la clôture

Le Client peut demander, sans frais et à tout moment, la clôture de son compte par écrit adressé à la Banque, ou par téléphone en s'adressant au Centre de Relations Clients. S'agissant du compte joint, tous les cotitulaires doivent manifester leur volonté écrite de procéder à sa clôture.

La Banque peut, à tout moment, clôturer le compte en fournissant au Client une notification, au format papier (à l'adresse figurant sur les relevés de compte) ou électronique, ou tout autre moyen similaire si envoi à l'étranger. Sauf comportement gravement répréhensible ou décès du Client, la Banque accorde au Client un délai de préavis de 2 mois à compter de la date de fourniture de la notification que le solde de son compte soit débiteur ou créditeur, et ce afin de permettre au Client de prendre toute disposition utile. Lorsque le solde du compte est en position débitrice irrégulière, la Banque pourra être amenée

à percevoir des frais, dont le détail figure dans le Guide des conditions et tarifs. L'ouverture d'une procédure de surendettement ne constitue pas un motif de clôture du compte.

Sauf cas de comportement gravement répréhensible du client, la Banque assure pendant un délai de 30 jours à compter de la clôture du compte un service de caisse consistant à régler les chèques, les paiements de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA et les Téléchèques 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. Conséquences de la clôture

Le solde créditeur du compte est restitué au Client, sous déduction des opérations en cours et de tous intérêts, frais et commissions qui pourraient être dus à la Banque, 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, selon le cas, d'intérêts au taux prévu dans le Guide des conditions et tarifs ou dans toute convention conclue par ailleurs entre la Banque et le Client. 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 de découverts de toute nature utilisés pour les besoins non professionnels du Client, lesquels demeurent inscrits pendant cinq 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 l'intégralité des instruments de paiement mis à sa disposition ou à celle de ses mandataires. 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 ayants-droits, seront acquises à l'Etat à l'issue des délais respectivement prévus par la loi.

# CHAPITRE IV – MODIFICATIONS DE LA CONVENTION

Toute modification, y compris tarifaire, de la Convention sera fournie sur support papier ou sur tout autre support durable. Le Client en sera informé deux mois avant la date d'application. L'absence de contestation du Client avant sa 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 et des tarifs applicables aux produits et services de cette Convention, prendra effet dès son entrée en vigueur.

# CHAPITRE V – RÉSOUDRE UN LITIGE

## En premier recours

**L'agence.** Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour leur faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) <sup>(1)</sup>.

**Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas) <sup>(1)</sup>.

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 <sup>(2)</sup>, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

## En dernier recours amiable

**Le Médiateur est le dernier recours amiable** avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

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

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients <sup>(3)</sup> ;
- Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement <sup>(2)</sup>.

**Le Médiateur auprès de BNP Paribas**, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurances <sup>(4)</sup>,

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

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

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

**Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**, exclusivement <sup>(5)</sup> 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 : [www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF) <sup>(1)</sup>

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

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

- Soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- Soit par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) <sup>(1)</sup>

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

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

(2) Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

(3) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(4) 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.

(5) Si une convention de coopération est signée entre le médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

## CHAPITRE VI – GARANTIE DES DÉPÔTS

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

## CHAPITRE VII – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Client sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences et sur le Site.

## CHAPITRE VIII – SECRET BANCAIRE

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

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites dans la Notice de protection des données personnelles ;
- aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en vue de la présentation des produits et services gérés par ces sociétés ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en cas de mise en commun de moyens, informatiques notamment ;
- à des organismes chargés de réaliser des enquêtes ou des sondages ;
- à des organismes publics, tels que l'Administration fiscale et la Banque de France, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme notamment.

Par ailleurs, dans le cadre de virement de fonds conformément au Règlement européen n° 2015/847 du 20 mai 2015, certaines des données personnelles du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement en vue de permettre leur réalisation.

## CHAPITRE IX – 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 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, 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.

## CHAPITRE X – 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 Bloctel sur le site internet dédié ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) ou par courrier (Société OPPOSETEL, Service BLOCTEL, 6 rue Nicolas Siret, 10000 TROYES). Dès la prise en compte de son inscription par l'organisme, il ne recevra plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de relations contractuelles préexistantes, il pourra continuer à recevoir de la part de la Banque des nouvelles offres afin de compléter, modifier ou remplacer le service déjà souscrit.

## CHAPITRE XI – LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE

À l'exception des comptes détenus en Principauté de Monaco (chapitre I du Titre III), la loi applicable aux relations pré contractuelles et contractuelles est la loi française.

Lorsque le Client n'a pas son domicile sur le territoire de l'un des États membres de l'Union européenne, il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous litiges relatifs à la Convention ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront de la compétence exclusive des tribunaux compétents en matière civile du ressort de l'agence détenant le compte.

D'un commun accord, la langue utilisée durant la relation pré contractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

## CHAPITRE XII – DÉCLARATION 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 transactions que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence ;
- n'être frappé d'aucune interdiction légale ou judiciaire ni d'aucune incapacité, au regard notamment du droit français et/ou de son droit national et/ou du droit du pays de son domicile et pouvoir s'engager, au regard du régime matrimonial dont il relève, dans les termes de la présente et avoir la libre disposition des fonds en dépôt ;
- agir à l'égard de la Banque dans son intérêt propre et qu'il détient les fonds pour son propre compte et que les documents, attestations et informations remis à tout moment à la Banque sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

# ANNEXE – GARANTIE DES DÉPÔTS

Formulaire type concernant les informations à fournir aux déposants

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
<b>La protection des dépôts effectués auprès de BNP Paribas est assurée par : Plafond de la protection</b>	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
<b>Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :</b>	Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Hello bank!, L'Agence en Ligne et BNP Paribas Banque de Bretagne. Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € <sup>(1)</sup> .
<b>Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :</b>	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui <sup>(2)</sup> .
<b>Autres cas particuliers</b>	Voir note <sup>(2)</sup>
<b>Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :</b>	Sept jours ouvrables <sup>(3)</sup>
<b>Monnaie de l'indemnisation :</b>	Euro
<b>Correspondant :</b>	<b>Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)</b> <b>65 rue de la Victoire – 75009 Paris</b> <b>Tél. : 01 58 18 38 08</b> <b>Courriel : contact@garantiedesdepots.fr</b>
<b>Pour en savoir plus :</b>	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>
<b>Accusé de réception par le déposant : <sup>(5)</sup></b>	Le : .../.../...

## Informations complémentaires :

### (1) Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L.312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. BNP Paribas opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s) : Hello bank !, L'Agence en Ligne. 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 – LDD – et les Livret d'Épargne Populaire – LEP – sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un 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 sera applicable à compter du 1<sup>er</sup> juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ;
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

### (4) Autres informations importantes

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

### (5) Accusé de réception

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.