

# ENCART D'INTERMÉDIATION

NOVEMBRE 2017

**BNP PARIBAS VOUS PROPOSE  
DES CONTRATS D'ASSURANCE VIE  
ET DES ASSURANCES POUR  
LA PROTECTION DE VOS BIENS  
ET DE VOS PROCHES**

[www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)



## BNP PARIBAS

La banque d'un monde qui change

# Lorsque BNP Paribas vous propose un contrat d'assurance, il agit en tant qu'intermédiaire d'assurance. Une activité très encadrée.

## Explications.

“En plus de son activité bancaire, BNP Paribas exerce une activité d'intermédiaire d'assurance. À ce titre, BNP Paribas distribue des contrats d'assurance en qualité de courtier ou de mandataire. Agissant en tant que courtier, BNP Paribas recherche auprès des sociétés d'assurance, les garanties adaptées aux besoins de ses clients. Agissant en tant que mandataire, BNP Paribas est mandaté par une entreprise d'assurance avec ou sans lien d'exclusivité contractuelle afin de distribuer un ou plusieurs produit(s) de cette entreprise d'assurance”.

### □ UNE ACTIVITÉ CONTRÔLÉE

Pour son activité d'intermédiaire en assurance, BNP Paribas a été habilité par l'Organisme pour le Registre unique des Intermédiaires en Assurance, banque et finance (ORIAS). Il est immatriculé au registre ORIAS sous le numéro 07 022 735. Vous pouvez accéder à ce registre sur [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr) ou en interrogeant l'ORIAS (1 rue Jules Lefebvre - 75311 PARIS Cedex 09). Au titre de son activité d'intermédiation en assurance, BNP Paribas est placé sous le contrôle de l'ACPR (autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : 61 rue Taitbout, 75009 PARIS. [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

### □ LA BANQUE EN QUALITÉ DE COURTIER

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

■ **“d'assurance vie et/ou de capitalisation” avec :**  
Axa France Vie, Axa Life Europe Limited, Cardif Assurance Vie, Cardif Lux Vie, Generali Luxembourg, Generali Patrimoine, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance, Sogelife ;

■ **“d'assurance des biens” avec :** Allianz IARD, Avanssur, Axa Assistance, AXA Assurances IARD Mutuelle AXA France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, CGAIM Assurances, Generali IARD, ICARE assurance, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP (Mutuelle d'Assurance des pharmaciens), Natio Assurance ;

■ **“d'assurance des personnes” avec :**  
ACE Europe Inter Partners Assistance, ACE EUROPE, APRIL International Assistance, APRIL International Expat, Axa Assistance France, Axa France Vie, Axa France, Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers, Euler Hermes Crédit France, Euler Hermes Recouvrement France, Europ Assistance France et Europ Assistance, Filassistance International, Fragonard Assurances, Groupama Gan Vie, Malakoff Médéric Prévoyance MGARD (Mutuelle Générale d'Assurances de Risques Divers), Mondial Assistance France, Natio Assurance, Solucia PJ ;

### ■ “d'assurance contre les accidents de la vie quotidienne” avec :

Axa Assistance France Juridica, Axa France Vie, Cardif Assurance Risques Divers, Chubb Insurance Compagny of Europ, Inter Partners Assistance, Natio Assurance.

### □ LA BANQUE EN QUALITÉ DE MANDATAIRE

BNP Paribas, en qualité de mandataire d'assurance, est lié par un contrat d'exclusivité avec Avanssur pour un contrat d'assurance automobile, assurance moto, assurance scolaire et pour des contrats multirisques habitation.

### □ PARTICIPATION À PLUS DE 10% DE BNP PARIBAS DANS LES ENTREPRISES D'ASSURANCE

BNP Paribas détient directement ou indirectement des participations supérieures à 10 % du capital social ou des droits de vote dans les entreprises d'assurance : Cardif Assurance Vie, Cardif Assurance Risques Divers, Natio Assurance et Cardif Lux Vie.



## RÉSOLURE UN LITIGE

Pour faire part d'une réclamation, différents interlocuteurs sont à votre disposition.

### SI VOUS ÊTES UN PARTICULIER

#### EN PREMIER RECOURS

Le Client peut contacter directement son conseiller habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation :

- au cours d'un entretien à l'agence ;
- par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé) ;
- par courrier ;
- par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [www.mabanqueprivée.bnpparibas](http://www.mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup>

#### Pour la clientèle Hello bank! :

Le client peut contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation :

- par téléphone (appel non surtaxé) ;
- par le formulaire de contact en ligne intégré à son espace personnel sur le site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)<sup>(1)</sup>

Hello  
bank!

#### SI LE CLIENT N'A PAS REÇU DE RÉPONSE SATISFAISANTE À SA RÉCLAMATION

Il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet [www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [www.mabanqueprivée.bnpparibas](http://www.mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup>

#### Pour la clientèle Hello bank! :

contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :

Service Réclamation Clients Hello bank!  
TSA 80011 - 75318 Paris Cedex 09

Hello  
bank!

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.

#### EN DERNIER RECOURS AMIABLE

Si le Client est en désaccord avec la réponse apportée par son agence ou par le conseiller Hello bank!, et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(2)</sup>, ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut alors saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence. Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

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

Retrouvez la charte de la médiation sur le site [www.mediateur.bnpparibas.net](http://www.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.

**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/><sup>(1)</sup>

## SI VOUS ÊTES UN ENTREPRENEUR

(un client exerçant à titre individuel une activité commerciale, libérale, artisanale ou agricole, OU un client exerçant sous forme de société employant moins de vingt salariés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur ou égal à deux millions d'euros).

### □ EN PREMIER RECOURS

**Le Client peut contacter directement son conseiller habituel** ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé) ou par courrier.

### □ SI LE CLIENT N'A PAS REÇU DE RÉPONSE SATISFAISANTE À SA RÉCLAMATION

Il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet <https://mabanquepro.bnpparibas.net><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.

### □ EN DERNIER RECOURS AMIABLE

Si le Client est en désaccord avec la réponse apportée par son agence et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(2)</sup>, ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut alors saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence. Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

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

- **soit par voie postale :**  
Médiateur auprès de BNP Paribas  
Clientèle des Entrepreneurs - TSA 72001  
92308 Levallois-Perret Cedex
- **soit par voie électronique :**  
<https://mabanquepro.bnpparibas.net><sup>(1)</sup>

Retrouvez la charte de la médiation sur le site [www.mabanquepro.bnpparibas.net](http://www.mabanquepro.bnpparibas.net)<sup>(1)</sup> et 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.

**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>

## SI VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE

**Le Client peut contacter directement son Chargé d'Affaires ou le responsable du Centre d'Affaires**, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien au Centre d'Affaires, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé) ou par courrier.

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.

(1) Coût de fourniture d'accès à internet. (2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la Politique Générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits 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.

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

*Avant conclusion de tout contrat d'assurance, vous recevrez les informations précises sur la nature du conseil fourni par BNP Paribas à l'égard du contrat concerné.*

### **Pour toute information :**



**[www.mabanque.bnpparibas](http://www.mabanque.bnpparibas)\***

**[www.mabanquepro.bnpparibas](http://www.mabanquepro.bnpparibas)\***

**[www.mabanqueprivee.bnpparibas](http://www.mabanqueprivee.bnpparibas)\***

**[www.mabanqueentreprise.bnpparibas](http://www.mabanqueentreprise.bnpparibas)\***

**[www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)\***

\* coût de connexion selon votre opérateur.

**BNP Paribas**, SA au capital de 2 496 865 996 €. Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS de Paris. ORIAS n° 07 022 735  
[www.orias.fr](http://www.orias.fr) - STUDIO BDDF - PV21852D - 11/2017. © Shutterstock



# **BNP PARIBAS**

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