

PREAMBULE

Le présent document (ci-après les « **Conditions Générales** ») constitue les conditions dans lesquelles la Banque met à la disposition du client des services de Banque à distance. 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 service d'alertes par SMS.

Les Conditions Particulières des Services en Ligne forment avec les Conditions générales un tout indissociable et indivisible, elles sont dénommées ensemble ci-après la « **Convention de Services en Ligne** ».

Le terme « **Client** » vise toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, ayant souscrit un ou plusieurs contrats BNP Paribas.

Lorsque la Convention de Services en Ligne est conclue au nom d'un Client mineur non émancipé, le terme « **Client** » vise le mineur non émancipé, qui peut agir dans les limites et conditions prévues par la Convention de Services en Ligne et la loi ou son représentant légal, qui le représente dans tous les autres cas. Ce terme générique « **Représentant légal** » vise l'un des représentants légaux seul ou les deux agissant conjointement, lorsque cela est nécessaire.

Lorsque la Convention de Services en Ligne est souscrite au nom d'un majeur protégé, celui-ci peut agir dans les limites et conditions prévues par la Convention de Services en Ligne, la loi et l'ordonnance du juge des tutelles. Son représentant légal agit selon les pouvoirs qui lui ont été conférés par le juge des tutelles.

Le terme « **Banque** » désigne BNP Paribas, société anonyme, dont le siège social est à PARIS (75009), 16, bd des Italiens, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 662 042 449 et l'identifiant CE FR 76662042449, agréée en qualité d'établissement de crédit et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (pour des informations complémentaires, s'adresser à l'ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 cedex 09; la liste des prestataires de services de paiement agréés est également disponible sur le site internet du REGAFI), sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE ») et immatriculée à l'ORIAS n° 07 022735.

1. MODALITES DE COMMERCIALISATION - CONCLUSION DE LA CONVENTION DE SERVICES EN LIGNE

La Convention de Services en Ligne 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 techniques de communication à distance, jusqu'à et y compris sa conclusion.

Pour une conclusion en agence, la Convention de Services en Ligne est proposée à la souscription au format papier : la Banque établit le projet de Convention de Services en Ligne 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 de Services en Ligne. Le Client conserve un exemplaire de cette Convention de Services en Ligne.

Pour une conclusion par une technique de communication à distance, la Convention de Services en Ligne est proposée à la souscription au format papier : la Banque établit le projet de Convention de Services en Ligne 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.

2. PRESENTATION DES SERVICES EN LIGNE

2.1. Objet

La Banque met gratuitement à la disposition du Client un service de Banque à distance dénommé les « Services en ligne » tels que définis ci-dessous. 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.

2.2. 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 3.1 des Conditions Générales.

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. Le Code de sécurité et la Clé digitale sont des Dispositifs de sécurité personnalisés au sens de la Convention.

Numéro Client : désigne l'identifiant d'accès personnel communiqué au Client par la Banque.

Mot de passe : désigne le mot de passe choisi par le Client pour sécuriser l'accès aux Services en Ligne et valider la Clé digitale. Ce Mot de passe est personnel et confidentiel.

Opération(s) : désigne les opérations pouvant être proposées au Client dans le cadre des Services en Ligne. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de la situation du Client et des canaux de communication accessibles.

Services en ligne : désigne l'ensemble des services mis à la disposition du Client par la Banque, pour réaliser l'une des Opérations définies à l'article 2.3 des Conditions Générales, via un ou plusieurs des canaux de communication définis à l'article 3.4 des Conditions Générales. 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.

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.

2.3. Opérations réalisables

Le Client, majeur capable ou mineur émancipé, peut accéder aux Services en ligne pour, notamment :

- consulter et/ou gérer ses comptes et contrats, ses cartes, certains de ses contrats d'assurance vie, de retraite, de capitalisation et de prévoyance ;
- demander la souscription de produits proposés par la Banque ;
- signer électroniquement un contrat pour bénéficier d'un produit ou d'un service proposé par la Banque ;
- effectuer des opérations relatives à ses instruments financiers ;
- faire des demandes de versement et d'arbitrage sur la plupart de ses contrats d'assurance vie, de retraite 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 mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé.
- bénéficier d'un service d'information sur les comptes, proposé par la Banque.

Le Client mineur non émancipé, le majeur protégé ou le Client sous mandat de protection future peut effectuer uniquement les opérations suivantes :

- consulter ses comptes, certains de ses contrats d'assurance vie, de retraite, de capitalisation et de prévoyance ;
- faire opposition en cas de perte ou vol de sa carte bancaire ;
- consulter les plafonds de sa carte ;
- pour les cartes émises à compter du 1^{er} avril 2022 et disposant de cette fonctionnalité, activer/désactiver la fonctionnalité sans contact ;
- consulter, télécharger, ou imprimer à tout moment tous documents mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé.

En complément des actions décrites ci-dessus, le Représentant légal peut accéder de son propre espace client au compte du Client mineur non émancipé pour gérer la carte du Client mineur.

La Banque se réserve le droit pour des motifs réglementaires ou liés à la sécurité des Opérations réalisées par le Client de modifier à tout moment la liste des Opérations réalisables via les Services en ligne. Dans ce cas, le Client pourra réaliser l'Opération concernée en agence ou en centre Banque Privée.

Les modalités de réalisation de chaque Opération sont déterminées par les dispositions propres à ces Opérations dans les présentes Conditions Générales ou par les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou service concerné, auquel le Client aura souscrit séparément.

2.4. 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 internet de la Banque (mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas, aussi appelé « le Site ») ;
- l'application mobile de la Banque (« Mes Comptes », aussi appelé « l'Appli ») sur le terminal mobile du Client : smartphones ou tablettes.

Le Client est informé que pour utiliser les Services en ligne via les applications mobiles de la Banque, celui-ci devra préalablement accepter le cas échéant, les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de téléchargement de l'application mobile concernée.

Disponibilité des canaux :

- Les serveurs vocaux interactifs, l'Appli 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, l'Appli ou les serveurs vocaux.

La Banque pourra également communiquer avec le Client par Messagerie Client, par courrier électronique, par notifications et par chat vocal ou visio, dans le cadre de la gestion de la relation bancaire et l'assister, en particulier, en répondant à ses demandes, selon les modalités prévues à l'article 7 des Conditions Générales. La Banque pourra également utiliser, le cas échéant, ces coordonnées pour lui adresser des offres commerciales de BNP Paribas, s'il a donné son consentement.

2.5. Périmètre des Services en ligne

Les Services en ligne permettent au Client d'accéder à tous ses comptes, la plupart de ses contrats d'assurance vie, de retraite, de capitalisation ainsi que certains contrats de prévoyance, dont il est titulaire, cotitulaire 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 à laquelle le Client est éligible, ce dernier accède à ses comptes personnels, aux comptes personnels de l'autre cotitulaire, ainsi qu'aux comptes joints dont il est cotitulaire, sauf demande expresse contraire. Les cotitulaires 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 cotitulaires 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 Lettre Recommandé avec Avis de Réception à l'agence, ce qui entraînera la résiliation de l'adhésion collective.

Par exception à ce qui précède, concernant les contrats d'assurance vie, de retraite, 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, de retraite et de capitalisation de tiers.

2.6. 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 le cas échéant à l'acte, ce dont le Client est spécifiquement informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires énoncées dans le Guide des conditions et tarifs pour les Particuliers en vigueur. Ce guide est également disponible en agence, en centre Banque Privée et sur le Site.

3. MODALITES D'ACCES 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 d'un compte joint, chaque cotitulaire 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'Appli, 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 une autorité compétente au sein 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.

3.1 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'Appli « Mes Comptes », 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 .

3.2 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'Appli « Mes Comptes ».

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

4. MANDAT TELEMATIQUE

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

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, de retraite 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.

5. FORMAT DES DOCUMENTS MIS A DISPOSITION OU FOURNIS AU COURS DE LA RELATION CONTRACTUELLE

Sauf choix contraire de sa part, le Client reçoit, en format électronique, sur support durable autre que papier, l'ensemble des documents relatifs à la gestion de ses contrats directement dans son espace personnel sécurisé, sous réserve d'éligibilité desdits documents à la dématérialisation. Les documents qui lui sont ainsi fournis ou mis à disposition (ci-après les « **Documents en Ligne** ») se substituent alors aux documents au format papier.

Le Client peut demander par tous moyens et à tout moment à ne plus bénéficier des Documents en Ligne. Il recevra alors l'ensemble de ces documents au format papier.

Les Documents en Ligne concernent tant les contrats déjà souscrits que ceux à souscrire ultérieurement.

5.1. Liste des Documents en Ligne

Les Documents en Ligne sont notamment :

- les relevés des comptes de dépôt.
- les relevés des comptes d'épargne, dont les relevés associés à un Plan Épargne Logement (PEL), à un Compte Épargne Logement (CEL), un Livret d'Épargne Populaire (LEP), d'un Plan d'Épargne Populaire (PEP), un Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), un Livret Jeune, un compte WEEZBEE et/ou d'un Livret A.
- lorsque le Client détient Situation, les relevés de synthèse, les relevés d'évolution du compte de dépôt, les synthèses de l'épargne et du crédit, le relevé patrimonial et le relevé des revenus encaissés et des produits d'opérations sur instruments financiers.
- le récapitulatif annuel des frais bancaires.
- les relevés fournis au Client titulaire d'un Compte d'Instruments Financiers (CIF) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et/ou d'un Plan d'Épargne en Actions PME ETI.
- le relevé de droits de garde et le relevé de coupons lorsque le Client détient Situation option Reflets.
- le compte rendu de gestion lorsque le Client détient une gestion financière titres et/ou une gestion financière assurance-vie au sein d'une convention Banque Privée.
- les avis d'exécution ou avis d'opéré, comprenant les avis d'exécution fournis par la Banque au Client après chaque opération exécutée sur les instruments financiers et les avis d'Opérations sur Titres (OST) regroupant les avis d'annonces limitativement décrits ci-après. Les avis



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

- les documents et informations liés aux contrats d'assurance vie et de capitalisation de Cardif assurance vie et aux contrats de retraite de Cardif retraite, qui regroupent notamment la Notice, l'attestation d'adhésion, l'information annuelle, l'Information Fiscale Unique (IFU) de Cardif assurance vie et/ou de Cardif retraite, l'attestation de versements Loi Madelin, la convocation UFEP, les avenants aux conditions générales, les documents et informations liées aux opérations (exemples : rachats partiels ou totaux, versements réguliers ou libres, renonciation, modifications de bénéficiaires, avances, arbitrages, changement de formule ou de produit...)
- Les contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation Cardif assurance vie en co-adhésion ne sont pas concernés.
- les documents et informations liés aux contrats d'assurance et de prévoyance de Cardif assurance vie et/ou de Cardif retraite qui regroupent notamment l'information produit (IPID), la notice, la fiche conseil ou le certificat d'adhésion.

La présente liste énumère les Documents en ligne, sans préjudice de l'éligibilité du Client à la souscription des contrats correspondant auxdits documents.

Par ailleurs, dans la mesure où la liste des Documents en Ligne sera enrichie à mesure de leur éligibilité à la dématérialisation, cette liste est régulièrement mise à jour et est disponible sur simple demande en agence ou sur le Site mabanque.bnpparibas (tarifs et conditions > conditions générales).

5.2. Durée de mise à disposition

Chaque Document en Ligne est accessible dans l'espace personnel sécurisé sur le Site ou sur l'Application mobile « Mes Comptes » pendant une durée adaptée à sa finalité. Durant cette période, le Client a libre accès à la consultation des Documents en Ligne. S'il le juge nécessaire, il peut également les télécharger et les imprimer.

5.3. Notifications de mise à disposition

Lors de la mise à disposition d'un nouveau Document en Ligne, le Client pourra recevoir une notification (par email, SMS, etc.) l'informant de cette mise à disposition. Une adresse électronique ou un numéro de téléphone mobile est obligatoire pour bénéficiaire des Documents en Ligne. À défaut, les documents et informations seront adressés au format papier.

5.4. Modalités d'exercice du choix : format papier ou électronique

Le Client recevant les Documents en Ligne a la possibilité à tout moment de choisir de recevoir l'ensemble de ses documents au format papier :

- en modifiant lui-même son choix dans son espace personnel sécurisé du Site ou de l'Application « Mes Comptes »,
- ou en contactant un conseiller en agence ou auprès du Service Client.

Sous réserve des dispositions de l'article 4.5, le Client pourra modifier à tout moment ses choix selon les mêmes modalités. Il est précisé que la demande de changement de format est prise en compte immédiatement, sous réserve des documents en cours de traitement. A ce titre, par exemple, s'agissant des relevés de compte, la demande doit intervenir au moins deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du(des) compte(s) concerné(s) pour être prise en considération pour le mois en cours.

5.5. Cas particuliers

5.5.1. Pour les clients souscripteurs d'un contrat avant le 1^{er} avril 2023

Les Clients ayant souscrit un contrat BNP Paribas ou titulaire d'un contrat de Cardif assurance vie ou de Cardif retraite avant le 1^{er} avril 2023, lorsqu'ils sont concernés, sont préalablement informés du passage aux Documents en Ligne. La Banque leur précise le moment à partir duquel ils bénéficient des Documents en Ligne.

5.5.2. Pour le Client mineur non émancipé

Lorsque le Représentant légal du Client mineur non émancipé est Client de la Banque et bénéficie lui-même des Documents en Ligne :

- il recevra sur son espace personnel sécurisé les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur non émancipé qui lui sont destinés.
- Le Client mineur non émancipé bénéficiera dans son espace personnel sécurisé des Documents en Ligne pour les documents relatifs à la gestion des contrats qui lui sont destinés.

Le Représentant légal peut demander à tout moment l'envoi au format papier de tous documents relatifs à la gestion des comptes du Client mineur non émancipé.

Au passage à la majorité du Client mineur non émancipé :

- le Représentant légal conservera l'accès aux Documents en Ligne mis en disposition ou fournis avant la date de passage à la majorité du Client.
- le Client devenu majeur bénéficie par défaut automatiquement des Documents en Ligne, sauf choix contraire de sa part.

Lorsque le Représentant légal du Client mineur non émancipé n'est pas client de la Banque ou lorsqu'il est Client de la Banque et ne bénéficie pas des Documents en Ligne, les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur émancipé seront adressés au format papier.

5.5.3. Pour le Client majeur protégé et le Client sous mandat de protection future.

Les documents relatifs à la gestion des contrats du Client majeur protégé sont adressés au format papier. En fonction du régime de protection mis en place à son égard, le Client pourra demander expressément à bénéficier des Documents en Ligne pour les documents qui lui sont destinés.

Les documents relatifs à la gestion des contrats du Client sous mandat de protection future sont adressés au format papier. En fonction des dispositions du mandat, le Client pourra demander expressément à bénéficier des Documents en Ligne pour les documents qui lui sont destinés.

5.5.4. Pour les comptes joints et/ou contrats stipulant une solidarité

Chacun des cotitulaires bénéficie des Documents en Ligne et peut y accéder depuis son espace personnel sécurisé. En cas de choix pour le format





papier exprimé par de l'un des titulaires, les documents et informations relatifs à la gestion de ces contrats sont adressés uniquement au format papier. Les contrats d'assurance vie et/ou de capitalisation en co-adhésion ne sont pas concernés.

5.5.5. Pour les comptes indivis

Les documents relatifs à la gestion des comptes indivis sont adressés au format papier, y compris lorsque le Client bénéficie des Documents en Ligne pour ses autres contrats.

5.5.6. Autres cas particuliers :

Lorsque le Client ne bénéficie pas des Documents en Ligne, il pourra en faire la demande à tout moment en modifiant lui-même sa préférence dans son espace personnel sécurisé du Site ou de l'Application « Mes Comptes », ou en contactant un conseiller en agence ou auprès du Service Client.

6. SIGNATURE ELECTRONIQUE

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 du service de Signature électronique, qui seront présentées au Client et acceptées par ce dernier lors de la réalisation de la Signature électronique avancée.

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

7. COMMUNICATION AVEC LA BANQUE

Les moyens de communications détaillés au présent article ne pourront être utilisés par le Client sans accord spécifique préalable de la Banque.

7.1 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. Ce service permet de communiquer avec le Client et d'échanger des informations avec ce dernier.

Dans ce cadre, le Client accepte expressément de recevoir via la Messagerie Client, les informations relatives à la gestion des produits ou services souscrits.

Le Représentant légal client de la Banque pourra utiliser sa propre Messagerie Client pour le compte du mineur non-émancipé. Le Client mineur non émancipé n'a pas accès à la Messagerie Client.

Périmètre et contenu de la Messagerie Client :

- La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre la Banque (Conseiller en agence ou Banquier privé, Service Client, Ligne Banque Privée, Experts, etc.) et le Client, qui ne doit être utilisé que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire ;
- Le Client majeur protégé ou le Client sous mandat de protection future, ne pourra demander aucune Opération sur ses comptes et ses contrats par le biais de la Messagerie Client.
- Le Client mineur non émancipé n'a pas accès à la Messagerie Client.
- Certaines demandes initiées par le Client ne pourront pas être prises en compte par la Banque (sauf dérogation), notamment les demandes concernant les mises à jour des informations personnelles du Client ou les transactions bancaires sensibles, de quelque nature que ce soit, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements.

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.

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.

7.2 Les courriers électroniques (e-mails)

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

Le Client est informé que l'usage de son adresse personnelle de courrier électronique pour communiquer avec la Banque nécessite que cette adresse soit renseignée et validée via les Services en ligne, sur le Site ou l'Appli Mes Comptes.

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.





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 garantir l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail (sur Internet).

Par ailleurs, le Client doit savoir que les modalités même de routage du courrier électronique actuellement en vigueur sur Internet rendent impossibles

- le routage sans défaut de la totalité des e-mails depuis et jusqu'à sa boîte aux lettres électronique personnelle;
- la certitude de l'arrivée à bon port de tout e-mail émis.

Aussi en acceptant d'utiliser la fonction e-mail d'Internet i) le Client accepte le risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant ; et ii) il autorise ainsi et relève expressément la Banque du secret bancaire auquel cette dernière est légalement tenue à son égard.

Dans ce cadre, le Client accepte que la Banque lui envoie des courriers électroniques (SMS, emails, etc.) aux coordonnées qu'il lui a communiquées, pour l'informer de la disponibilité d'une information ou d'un document dans l'espace personnel sécurisé sur le Site ou l'application mobile « Mes Comptes ».

7.3 Notifications

Le Client pourra recevoir des messages sur le fonctionnement de ses comptes, de ses moyens de paiement, et des offres commerciales sur les produits et services commercialisés par la Banque sur son terminal mobile par « notification push ». La réception de ces notifications nécessite que le Client autorise l'application de la Banque à envoyer des notifications dans les fonctions de paramétrages de son terminal mobile et qu'il active celles-ci dans son application.

7.4 Chat Vocal ou Visio

Le Client pourra également contacter son conseiller ou un représentant de la Banque par Chat ou Visio, sous réserve de l'accord préalable de la Banque et selon les modalités convenues avec la Banque. L'utilisation du Chat, vocal ou visio peut nécessiter l'installation d'un logiciel supplémentaire et la détention d'un matériel technique spécifique.

8. 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 cotitulaire ;
- ses contrats signés ;
- ses Documents en ligne dans les conditions prévues à l'article 5.

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

Le Client s'engage à signaler immédiatement à la Banque toute anomalie qu'il constaterait dans le contenu des documents électroniques présents dans l'espace « Mes documents » ou toutes difficultés d'accès rencontrées afin de permettre à la Banque de maintenir la qualité du service.

En cas de difficulté technique rendant impossible l'utilisation de certains documents sur l'espace « Mes documents », la Banque pourra procéder, sur demande, dès qu'elle sera informée de la difficulté, à l'envoi ou à la remise de ces documents sous format papier.

Le Client mineur non émancipé, le majeur protégé ou le Client sous mandat de protection future, bénéficie d'un accès restreint à l'espace « Mes documents », lui permettant uniquement de consulter les documents mis à sa disposition.

9. PREUVE DES OPERATIONS

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Banque entendent fixer, dans le cadre des présentes dispositions, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige dans le cadre des Services en ligne.

Le Client et la Banque reconnaissent et acceptent expressément que les enregistrements informatiques de BNP Paribas, conservés pendant un délai conforme aux exigences légales, ont valeur probante entre les parties, et feront preuve en cas de litige des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

9.1. L'authentification

Le Client et la Banque acceptent qu'en cas de litige, les Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé propre au Client, visés à l'article 2 des Conditions Générales et utilisés pour authentifier le Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services en ligne, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.

Le Client reconnaît que les actions effectuées sur ses comptes lui seront imputées lorsque ses Codes de reconnaissance auront été saisis ou tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, aurait été utilisé, en l'absence de toute demande de révocation de sa part (celle-ci devant être effectuée selon les modalités qui lui ont été préalablement indiquées lors de la mise à disposition de ses Identifiants d'accès ou lors de la communication du Dispositif de sécurité personnalisé). La preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

9.2. Enregistrement des conversations téléphoniques, des e-mails et des conversations par "chat"

Dans le cadre des activités des plateformes téléphoniques et du réseau d'agences de la Banque, celle-ci enregistre toutes les interactions (telles que les conversations téléphoniques, les mails et les chats) réalisés entre les collaborateurs du Groupe et leurs interlocuteurs.

Ces enregistrements, dès lors qu'ils concernent la réalisation d'une opération bancaire sur les comptes du Client ou la souscription d'un produit ou d'un service, seront conservés pendant une durée minimum de 7 ans. Ils pourront servir de preuve en cas de litige. Les autres conversations seront conservées pendant une durée de 13 mois.

Le Client est informé qu'en cas de litige, il pourra avoir accès aux transcriptions des enregistrements produits par la Banque lors du litige. Dans tous les cas, la preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.



9.3. 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 :

- la preuve desdites Opérations, ainsi que de leurs instructions et la justification de leur imputation aux comptes ou contrats concernés ;
- la preuve de l'heure et de la date des Opérations ou des souscriptions réalisées par le Client.

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

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

9.4. 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 6 des Conditions Générales, le fichier de preuve et l'ensemble des éléments qu'il contient, relatifs à cette utilisation, est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'il contient.

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

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

En cas de conclusion par téléphone, de contrats d'assurance vie, de retraite, de capitalisation, et de prévoyance, ou de toute autre Opération d'après-vente relative à ces contrats (versements, arbitrages...), le Client transmet ses instructions au téléconseiller qui les saisit. Un accord formel du Client est exigé pour manifester son consentement. Le Client reconnaît que cet accord verbal enregistré dans ce cadre, a la même valeur qu'un accord écrit.

À cet égard, le Client accepte expressément que la preuve de toute Opération pourra être apportée par tout enregistrement électronique d'une conversation téléphonique sur support durable ou toute reproduction fiable de cet enregistrement.

Le Client est informé qu'en cas de litige, il pourra avoir accès aux transcriptions des enregistrements produits par la Banque lors du litige. Dans tous les cas, la preuve contraire peut être rapportée par le Client par tout moyen.

10. 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 de son mandataire.

Concernant l'ensemble des Opérations pouvant être réalisées par la Banque, au titre des opérations d'assurance vie, de retraite 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.

11. SERVICE OPTIONNEL – AGREGATION 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.

12. ACCES 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.

13. RECEPTION D'UN PAIEMENT 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.

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://recup.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, 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 une information (sous forme de notification via l'application « Mes Comptes », SMS, etc.) comportant notamment le 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 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" dans 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.

14. CATEGORISATION DES OPERATIONS (dépenses et recettes)

Le Client dispose d'une aide à la gestion de son budget par la catégorisation automatique de ses données de transactions, lui donnant accès à :

- la répartition des dépenses et des recettes par catégories, visible dans son espace personnel sécurisé sur le relevé d'opérations de son compte.
- des pictogrammes par catégorie affectés à chaque opération de son relevé. Il peut modifier manuellement la catégorie.
- des graphiques de répartition de ses recettes et dépenses par catégorie sur une période maximum de treize (13) mois. Le Client a la possibilité d'activer ou désactiver à tout moment cette fonctionnalité depuis son espace personnel sécurisé.

15. RESILIATION

La Convention de Services en Ligne peut être résiliée par chacune des parties moyennant un préavis de trente (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 avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client ou pour des motifs réglementaires.

En cas de résiliation de sa Convention de Services en Ligne, le Client n'aura plus accès- aux Services en ligne, 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, ainsi que les Documents en Ligne, ne seront plus accessibles. Il appartient au Client de les enregistrer ou de les imprimer avant la fermeture des Services en ligne.

Cependant, s'agissant des contrats souscrits et stockés dans l'espace « Mes documents », le Client peut demander à la Banque de lui en communiquer une copie pendant toute la durée de conservation légale.

S'agissant des Documents en Ligne, en cas de résiliation des Services en ligne avant l'expiration de la durée de conservation, le Client peut demander expressément à la Banque de lui adresser ou remettre un exemplaire d'un ou de plusieurs documents relatifs à la gestion des contrats (dans la limite cependant s'agissant d'un relevé de compte, d'un relevé papier sans frais par période d'arrêt du compte afférent). Il est précisé que pour les documents et informations de Cardif assurance vie et Cardif retraite compris dans les Documents en Ligne, la demande devra être faite directement auprès de l'Assureur.

16. MODIFICATIONS

Toute modification, y compris tarifaire, de la Convention de Services en Ligne sera fournie sur support papier ou sur tout autre support durable. Le Client en sera informé deux (2) mois avant la date d'application, notamment par l'inscription d'un message sur ses relevés de compte ou la communication d'un encart spécifique. L'absence de contestation du Client avant la date d'application vaudra acceptation de sa part. Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il pourra résilier sans frais, avant cette date, la Convention Services en Ligne.

Toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention de Services en Ligne et des tarifs applicables aux produits et services de cette Convention, prendra effet dès son entrée en vigueur.

17. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque, en qualité de responsable de traitement, est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Il dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer ces droits sur le Site ou par courrier à BNP Paribas, APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY-SOUS-BOIS CEDEX.

Les informations sur les traitements de données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences, Centres de Banque Privée et sur le Site.

18. SECRET BANCAIRE

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

> aux sociétés du Groupe BNP Paribas afin de :

- prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
- réaliser des activités de recherche et développement notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing;
- obtenir une vision globale, actualisée et cohérente des clients de la Banque, y compris des informations relatives à leur statut fiscal ;
- offrir une gamme complète de produits et services des sociétés du Groupe BNP Paribas, pour permettre au Client d'en bénéficier ;
- personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour le Client ;
- mettre en commun des moyens, informatiques notamment ;
- permettre à la Banque de se conformer à ses obligations légales et réglementaires telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) et la gestion du risque crédit et opérationnel (catégorie de risque/note de risque/ etc.).

> hors du groupe BNP Paribas :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, qui fournissent des prestations pour son compte et sous sa responsabilité (par exemple, services informatiques, logistiques, services d'impression, télécommunications, recouvrement de créances, conseil, distribution et marketing) ;
- aux partenaires bancaires et commerciaux, agents indépendants, intermédiaires ou courtiers, institutions financières, contreparties, référentiels centraux, commerçants accepteurs, banques, banques correspondantes, dépositaires, émetteurs de titres, agents payeurs, plateformes de bourse, sociétés d'assurances, opérateurs de systèmes de paiement, émetteurs ou intermédiaires de cartes de paiement, plates-formes d'échange, sociétés de caution mutuelle ou organismes de garantie financière dans le cadre de :
 - la mise en place et la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ; ou
 - l'exécution des transactions financières et des opérations de paiement demandées par le Client ;
- à des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des agences de notation, des autorités de tutelle, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics (tels que la Banque de France, la Caisse des dépôts et des consignations), afin de :
 - satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque et plus généralement au Groupe BNP Paribas, telles que leurs obligations de divulgation dans le cadre de la lutte contre la fraude fiscale et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
 - répondre à leurs demandes dans le cadre de leurs missions de supervision, d'investigation, etc. ;
 - défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre ;
- aux prestataires de services de paiement tiers pour les besoins de la fourniture d'un service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes si le Client a consenti au transfert de ses données à cette tierce partie ;
- aux organismes de refinancement qui interviendraient dans une opération de crédit ainsi qu'à leurs mandataires directs ;
- à certaines professions réglementées telles que des avocats, des notaires, des agences de notation ou des commissaires aux comptes, lorsque des circonstances spécifiques l'imposent (litige, audit, etc.) ainsi qu'à tout acheteur actuel ou potentiel des sociétés ou des activités du Groupe BNP Paribas ou ses assureurs.

La Banque peut aussi partager des informations agrégées ou anonymisées au sein du groupe BNP Paribas et en dehors de celui-ci avec des partenaires tels que des groupes de recherche, des universités ou des annonceurs, qui ne peuvent en aucun cas identifier le Client.

Les données du Client peuvent être agrégées dans des statistiques anonymisées pouvant être proposées à des clients professionnels pour les aider à développer leur activité, sans que ces données permettent aux destinataires de ces statistiques anonymisées d'identifier le Client.

19. INFORMATION RELATIVE AU DROIT D'INSCRIPTION À LA LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de la Société WORLDLINE (sur le site internet dédié www.bloctel.gouv.fr ou par courrier à : Société WORLDLINE, Service Bloctel, CS 61311 – 41013 Blois CEDEX) ou de toute autre société qui serait désignée pour gérer cette liste. Dès la prise en compte de son inscription par l'organisme, il ne recevra plus de sollicitations commerciales par téléphone. Toutefois, en cas de contrat en cours, le Client pourra continuer à recevoir de la part de la Banque des nouvelles offres ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, lui permettant de le compléter ou de l'améliorer.

20. LOI APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS, LANGUE

La loi applicable est la loi française. En cas de litige relatif à la présente Convention de Services en Ligne ou à ses suites (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) et à défaut de règlement amiable, le tribunal compétent est déterminé selon les règles prévues par les articles 42 et suivants du Code de procédure civile. 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 de Services en Ligne 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 de Services en Ligne en version française fera foi entre les parties.

21. RESOUDRE UN LITIGE

La priorité de BNP Paribas est d'apporter à ses clients la meilleure qualité de service mais il peut arriver qu'une insatisfaction ou un désaccord surviennent. Pour les résoudre au plus vite, le client dispose des recours suivants :

1. En premier recours

L'agence / Le centre Banque Privée. 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 leur ligne directe ou auprès d'un conseiller en ligne au 3477 (appel non surtaxé), par courrier ou via le formulaire en ligne accessible sur le site Internet www.mabanque.bnpparibas ou l'application « Mes Comptes ».

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, sur le site Internet www.mabanque.bnpparibas ou l'application « Mes Comptes ».

L'objectif de BNP Paribas est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, BNP Paribas s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum.

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

2. En dernier recours amiable

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

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

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par BNP Paribas, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée ⁽¹⁾,
- 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) suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

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

- Soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/>⁽³⁾
- Soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers – CS151 – 75422 PARIS Cedex 09

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://lemediateur.fbf.fr/> ⁽³⁾ et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

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

- Soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02
- Soit par voie électronique : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF⁽³⁾

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⁽³⁾

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/> ⁽³⁾

⁽¹⁾ En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

⁽²⁾ 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.

⁽³⁾ Coût de connexion selon opérateur.