BNP PARIBAS

CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

Édition avril 2012

ANNEXE – CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Cartes VISA ELECTRON, BNP Net, VISA CLASSIC, PREMIER, CIRRUS et PLUS de BNP Paribas

1 – Objet de la carte

1.1 Les cartes de paiement

1.1.1 Les Cartes BNP Net, VISA CLASSIC et PREMIER sont des instruments de paiement à l'usage exclusif de leur Titulaire qui lui permettent de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

– retirer des espèces, en euro ou en devises hors zone euro, aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque "CB", dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;

– régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système "CB", équipés de Terminaux de Paiement Électronique (ci-après "TPE", ou automates affichant la marque "CB" (ci-après « les Accepteurs "CB" ») ;

– régler à distance, par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou des prestations de services à des Accepteurs "CB" et affichant la marque "CB".

– transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

Les cartes disposant de la technologie "sans contact" permettent en outre de régler rapidement des achats de biens ou de prestations de services aux Équipements électroniques "CB" équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte "CB", sans frappe du code confidentiel.

Ces cartes permettent enfin, hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de réaliser des opérations de paiements ayant uniquement pour finalité de :

– régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau VISA ;

– obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements du réseau VISA à leurs guichets ou dans certains de leurs appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après DAB/GAB).

Ces cartes ne sauraient être utilisées pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

1.1.2 La Carte VISA ELECTRON est une carte à autorisation systématique qui offre les mêmes possibilités que les cartes ci-dessus à une exception près : les retraits d'espèces aux guichets des établissements affichant le logo "CB" ou appartenant au réseau VISA ne sont possibles que si ces derniers sont équipés de terminaux électroniques.

1.1.3 Les cartes ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par BNP Paribas, et régis par des dispositions spécifiques. Il s'agit notamment :

– de fonctions d'identification permettant d'effectuer certaines opérations bancaires sur les GAB de BNP Paribas ou aux guichets métropolitains de BNP Paribas. À ces derniers guichets, une pièce d'identité peut, le cas échéant, être exigée ;

– du Porte-Monnaie Électronique Moneo (ci-après Moneo*) ;

– de services d'assurance et d'assistance décrits dans les certificats de garantie envoyés au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions et également accessibles sur le site Internet de banque à distance www.bnpparibas.net.

1.2 Les cartes de retrait

1.2.1 La Carte CIRRUS permet à son Titulaire :

– de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro ou en devises hors zone euro sur des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte ;

– hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements du réseau MasterCard.

1.2.2 La Carte PLUS permet à son Titulaire :

– de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro ou en devises hors zone euro aux appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" ;

– hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements du réseau VISA.

1.3 Les cartes de retrait permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par BNP Paribas et régis par des dispositions spécifiques. Il s'agit notamment :

– de fonctions d'identification permettant d'effectuer certaines opérations bancaires sur les GAB de BNP Paribas ou aux guichets métropolitains de BNP Paribas. À ces derniers guichets, une pièce d'identité peut, le cas échéant, être exigée ;

– de services d'assistance décrits dans la notice envoyée au titulaire lors de son adhésion aux présentes conditions et également accessible sur le site Internet de banque à distance www.bnpparibas.net.

1.4 Les cartes de paiement et de retrait ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de ces cartes s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci dessus.

1.5 On entend par utilisation hors du système "CB" :

– l'utilisation de la carte portant la marque "CB" dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque "CB" ;

– l'utilisation d'une marque autre que "CB" figurant également sur la carte "CB", marque choisie par le Titulaire de la carte "CB" en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation "CB".

1.6 Les cartes précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte "CB".

2 – Délivrance de la carte "CB"

La carte "CB" est délivrée par BNP Paribas, dont elle reste la propriété, à la demande, de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

BNP Paribas interdit au Titulaire de la carte "CB" d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte "CB" à l'exception de la signature visée ci-dessous.

* Les conditions de fonctionnement du porte-monnaie électronique Moneo vous seront envoyées avec l'avis de mise à disposition de votre carte bancaire.

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 1 02/03/12 16:08

Le Titulaire de la carte "CB" s'engage à utiliser la carte "CB" et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du système "CB" et du réseau VISA (et du réseau MasterCard pour la Carte CIRRUS).

La carte "CB" est rigoureusement personnelle ;

Le Titulaire de la carte "CB" devra, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte "CB".

Il est strictement interdit au Titulaire de la carte "CB" de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte "CB", l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte "CB" susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE (pour les cartes permettant des opérations de paiement), automates et/ou DAB/GAB (ci-après les "Équipements électroniques") de quelque manière que ce soit.

3 – Dispositif de sécurité personnalisé ou code confidentiel

3.1 Code confidentiel

> Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la carte "CB", sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par BNP Paribas, personnellement et uniquement à lui.

> Le code confidentiel de la Carte CIRRUS est identique au code de la carte de paiement déjà détenue par le Titulaire de la Carte CIRRUS. En cas de détention multiple de cartes de paiement, le code confidentiel sera celui de la carte de paiement dont les quatre derniers numéros seront inscrits sur la lettre d'accompagnement de la Carte CIRRUS. Toutefois, lorsque la Carte CIRRUS est créée suite à une mise en opposition, un nouveau code confidentiel est communiqué confidentiellement par BNP Paribas sous pli fermé au titulaire de la carte.

> Le Titulaire de la carte "CB" doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte "CB" et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte "CB", ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

> Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

> Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté au PC, décodeur TV) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

> Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte "CB" provoque l'invalidation de sa carte "CB" et/ou le cas échéant sa capture.

> Lorsque le Titulaire d'une carte de paiement utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires "CB" en vérifiant la présence de la marque "CB" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 1 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

3.2 Autre dispositif de sécurité personnalisé

Lors de paiements sur internet, sur les sites portant la mention "Verified by Visa", le titulaire de la carte devra en plus des références de la carte, s'authentifier par la saisie d'un code unique qui pourra être communiqué au porteur, notamment par SMS.

4 – Forme du consentement et irrévocabilité

Les Parties (le Titulaire de la carte "CB" et BNP Paribas) conviennent que le Titulaire de la carte "CB" donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

▪ Dans le système "CB" :

– par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque "CB" ;

– par l'introduction de la carte dans un Équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;

– par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "CB".

– par la présentation et le maintien de la carte "CB" devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact" aux Équipements électroniques placés auprès des caisses de l'Accepteur "CB", (sans frappe du code confidentiel) pour les cartes disposant de la technologie "sans contact".

▪ Hors du système "CB" :

– par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau VISA (ou MasterCard) figurant sur la carte "CB" ;

– par l'introduction de sa carte dans un Équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;

– par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "CB" ;

– par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement électronique tant à destination de l'Accepteur "CB" que du Titulaire de la carte "CB".

5 – Modalités d'utilisation de la carte "CB" pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

– sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de BNP Paribas ou des autres établissements affichant la marque "CB" ;

– en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/ GAB affichant la marque du réseau VISA (réseau MasterCard pour la Carte CIRRUS) figurant également sur la carte "CB" ;

– auprès des guichets affichant la marque "CB" ou, lorsque la marque "CB" n'est pas affichée, celle du réseau VISA (réseau MasterCard pour la Carte CIRRUS). Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6.

5.3 Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

6 – Cartes de paiement : modalités d'utilisation de la carte "CB" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les Accepteurs "CB"

Les dispositions suivantes ne concernent pas la Carte CIRRUS et la Carte PLUS.

6.1 La carte "CB" est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs "CB".

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" sont limités (cf. montants indiqués aux Conditions particulières du contrat Carte). En conséquence, au-delà de ce

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 2 02/03/12 16:08

montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la carte "CB" pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum possible.

En toutes circonstances, le Titulaire de la carte "CB" doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement électronique situé chez l'Accepteur"CB".

6.3 Les paiements par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB". Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Cas particulier : les Cartes VISA ELECTRON sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB", à l'exception des Équipements électroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. : péages d'autoroutes, péages de parking…). Pour accorder ou refuser l'autorisation, BNP Paribas tient compte des limites visées ci-dessus, du solde du compte concerné et des opérations non encore comptabilisées dont BNP Paribas a connaissance et notamment des règlements pour lesquels BNP Paribas a déjà accordé une autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la carte "CB" du ticket émis par l'Accepteur "CB" et que la carte "CB" fournie par BNP Paribas prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la carte "CB" incombe à l'Accepteur "CB". Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la carte "CB".

6.4 Les opérations de paiement reçues par BNP Paribas sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Les opérations de paiement en mode "sans contact" reçues par l'Émetteur sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" sur le vu de leurs enregistrements dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable. En cas de réclamation écrite du Titulaire de la carte "CB", contestant de bonne foi avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Émetteur. Cette réclamation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article 17 des Conditions générales.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,…), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la carte "CB" si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par BNP Paribas.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la carte "CB" peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas.

Cas particulier : pour les Cartes VISA ELECTRON, la demande d'autorisation est systématique. Pour accorder ou refuser l'autorisation, BNP Paribas tient compte des limites visées ci-dessus, du solde du compte concerné et des opérations non encore comptabilisées dont BNP Paribas a connaissance et notamment des règlements pour lesquels BNP Paribas a déjà accordé une autorisation.

6.5 Si la carte est à débit immédiat, le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

6.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou, à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", sur un support durable qui peut être électronique.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

6.7 BNP Paribas reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "CB" et l'Accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'honorer les règlements par carte "CB".

6.8 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

Une opération de paiement peut être effectuée afin d'obtenir du "quasi-cash" (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) dans les lieux habilités pour ce faire ou afin de recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé. Pour ces deux opérations, les limites fixées sont notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

7 – Règlement des opérations effectuées hors du système "CB"

7.1 Les opérations effectuées hors du système "CB" avec une des cartes de paiement visée ci-dessus (à l'exception donc de la Carte PLUS ou de la Carte CIRRUS), lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la carte souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau VISA figurant sur la carte "CB" et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5 et 6.

Les opérations effectuées hors du système "CB" avec une Carte CIRRUS ou une Carte PLUS sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" dans les conditions prévues à l'article 5.

7.2 Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération par le réseau VISA (réseau MasterCard pour la Carte CIRRUS).

La conversion en euro où, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte est effectuée par le centre du réseau mondial le jour du traitement de l'opération par ce centre et aux conditions de change du réseau VISA (réseau MasterCard pour la Carte CIRRUS).

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes :

- pour les opérations de retrait : montant de l'opération de retrait en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions ;

- pour les opérations de paiement : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions.

7.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions tarifaires.

8 – Modalités d'utilisation de la carte "CB" pour transférer des fonds

8.1 La carte "CB" permet, lorsqu'il s'agit d'une carte de paiement, de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérant au système d'acceptation à distance en réception de fonds affichant la marque CB (ci-après Récepteur "CB").

En outre, les cartes de paiement permettent de charger ou recharger Moneo.

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 3 02/03/12 16:08

8.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

8.3 Les transferts de fonds par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs "CB". Cas particulier : les transferts de fonds par Carte VISA ELECTRON sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs "CB", avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la carte "CB" est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec BNP Paribas.

Les chargements/rechargements de Moneo par carte "CB" sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels sont apposés la marque Moneo.

8.4 Les ordres de transferts de fonds reçus par BNP Paribas comme les demandes de chargement/rechargement de Moneo sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne le carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et BNP Paribas dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés ou des demandes de chargement/rechargement de Moneo autorisé par la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie…), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par BNP Paribas, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

De même, BNP Paribas a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte "CB", si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par BNP Paribas.

8.5 Dans le cadre d'un débit immédiat, le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte "CB" ou la demande de chargement/rechargement de Moneo, le compte sur lequel fonctionne la carte "CB" présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Dans le cadre d'un débit différé, le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que, le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

8.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des demandes de chargement/rechargement de Moneo et des transferts de fonds par carte "CB" passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations, envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" sur un support durable qui peut être électronique.

8.7 BNP Paribas reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la carte "CB" et le Récepteur "CB" ou à la demande de chargement /rechargement de Moneo. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement de Moneo.

8.8 Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur "CB" que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

9 - Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du Code monétaire et financier

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, BNP Paribas informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de paiement est reçu par BNP Paribas au moment où il lui est communiqué par la Banque de l'Accepteur "CB" à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, BNP Paribas dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable (ou jusqu'en 2012 d'un délai de trois jours ouvrables) pour créditer le compte de la Banque de l'Accepteur "CB".

En ce qui concerne les retraits, BNP Paribas informe le Titulaire de la carte "CB" que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la carte "CB".

10 – Responsabilité de BNP Paribas

10.1 Lorsque le Titulaire de la carte "CB" nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait et/ou chargement Moneo, il appartient à BNP Paribas d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé.

BNP Paribas peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

10.2 BNP Paribas est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte "CB" dues à une déficience technique du système "CB" sur lequel BNP Paribas a un contrôle direct.

Toutefois, BNP Paribas n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système "CB", si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte "CB" par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

11 – Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

11.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte doit en informer sans tarder BNP Paribas aux fins de blocage de sa carte "CB" en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

11.2 Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à BNP Paribas pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, Internet, télécopie… ou par déclaration écrite remise sur place ;

- ou d'une façon générale auprès du Centre d'appels émetteur ouvert 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :

▪ Carte PREMIER : 01 40 14 10 10 ou (0033) 1 40 14 10 10.

▪ Carte VISA CLASSIC, Carte BNP Net et Carte VISA ELECTRON : 01 40 14 44 00 ou (00 33) 1 40 14 44 00.

▪ Carte PLUS, Carte CIRRUS : 01 40 14 03 00 ou (00 33) 1 40 14 03 00.

11.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par BNP Paribas qui la fournit à la demande du Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

11.4 Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 4 02/03/12 16:08

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'Émetteur.

En cas de litige ultérieur, la confirmation de l'opposition sera réclamée par courrier, directement au Titulaire de la Carte par le service traitant les réclamations.

11.5 BNP Paribas ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courriel, Internet, télécopie… qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

11.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou de détournement des données liées à son utilisation, BNP Paribas peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte.

12 – Responsabilité du Titulaire de la carte "CB" et de BNP Paribas

12.1 Principe

Le Titulaire de la carte "CB" doit prendre toute mesure pour conserver sa carte "CB" et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2, les conséquences de l'utilisation de la carte "CB" tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 11.

12.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Cependant lorsque le Prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen, hors de Saint-Pierre et Miquelon ou de Mayotte les opérations consécutives à la perte et au vol de la carte "CB" sont à la charge du Titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte "CB" ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte "CB" sont à la charge de BNP Paribas.

12.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont également à la charge de BNP Paribas, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte "CB".

12.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte "CB", sans limitation de montant en cas :

– de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 ;

– d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte "CB".

13 – Responsabilité du ou des titulaires du compte

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la carte "CB", est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte "CB" au titre de la conservation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte "CB" à BNP Paribas ;

- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la carte "CB", notification de celle-ci à BNP Paribas par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la carte "CB", d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la carte "CB" et le retrait du droit d'utiliser sa carte "CB" par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision ;

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

14 – Durée du contrat et résiliation

14.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

14.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte "CB" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" ou par BNP Paribas. La résiliation par le Titulaire de la carte "CB" prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à BNP Paribas. La résiliation par BNP Paribas prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte "CB" sauf pour le cas visé à l'article 13.

14.3 Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" s'engage à restituer la carte "CB" et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.4 À compter de la résiliation, le Titulaire de la carte "CB" n'a plus le droit de l'utiliser et BNP Paribas peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

15 – Durée de validité de la carte "CB" – Renouvellement, retrait et restitution de la carte "CB"

15.1 La carte "CB" comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte "CB" elle-même. La durée limitée de la validité de la carte "CB" répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

15.2 À sa date d'échéance, la carte "CB" fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 14.

15.3 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention d'ouverture du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", BNP Paribas peut bloquer la carte "CB" pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB"soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

15.4 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" par simple lettre.

15.5 Dans ces cas, BNP Paribas peut retirer ou faire retirer la carte "CB" par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

15.6 Le Titulaire de la carte "CB" s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

15.7 La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes "CB" entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s) "CB".

16 – Réclamations

16.1 Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, si possible en présentant le ticket émis par le DAB/GAB sur lequel porte le litige ou en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le Prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mayotte.

16.2 Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de BNP Paribas. Seules celles

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 5 02/03/12 16:08

qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la carte "CB" à BNP Paribas sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la carte "CB" a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte "CB" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, BNP Paribas peut demander au Titulaire de la carte "CB" de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB". BNP Paribas dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

16.3 Les parties (BNP Paribas et le Titulaire de la carte "CB") conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, BNP Paribas peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

17 – Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", est remboursé :

– du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB" dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte "CB" et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.2 ;

– du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte "CB", pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 12.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;

– du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

18 – Communication d'informations/données personnelles à des tiers

18.1 Dans le cadre du présent contrat ainsi que pour l'émission de la carte et pour la gestion des opérations effectuées au moyen de celle-ci, BNP Paribas est amené à recueillir des informations/données personnelles concernant le Titulaire de la carte.

Ces informations/données personnelles sont principalement utilisées par la Banque, responsable du traitement, pour les finalités suivantes : gestion interne, gestion de la relation bancaire, notamment des moyens de paiement, fabrication de la carte "CB", gestion de son fonctionnement et du suivi de la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte "CB" fait l'objet d'une opposition (ou de blocage), traitement des réclamations, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, réponse aux obligations légales et réglementaires.

18.2 Ces informations/données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque en vertu de l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

De convention expresse, le Titulaire de la carte autorise BNP Paribas à communiquer, conformément aux finalités décrites ci-dessus, les informations/données personnelles recueillies :

– aux établissements de crédit ;

– plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel ;

– aux sociétés du groupe BNP Paribas ;

– aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte ;

– à des sous-traitants ;

– aux Accepteurs adhérant au système "CB" ;

– à la Banque de France ;

– au Groupement des Cartes Bancaires "CB".

18.3 Le Titulaire de la carte est informé que les informations/données personnelles recueillies peuvent, conformément aux finalités ci-dessus, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces données ont été mises en place. Le détail de ces règles et des informations relatives au transfert est disponible en consultant le site de la Banque (http://www.bnpparibas.net) ou sur simple demande adressée à BNP Paribas APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY- SOUS-BOIS CEDEX.

Ces informations/données personnelles peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en cas de virement de fonds, conformément au règlement européen n° 1781/2006 du 15 novembre 2006, certaines des données personnelles du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement.

18.4 Le Titulaire de la carte peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés par courrier adressé à BNP Paribas APAC TDC Val de Marne, TSA 30233, 94729 FONTENAY- SOUS-BOIS CEDEX.

18.5 Fichier central de retrait de cartes bancaires géré par la Banque de France.

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte "CB" n'a pas été régularisé suite à la notification par BNP Paribas aux titulaires de la carte et/ ou du compte sur lequel elle fonctionne.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un émetteur ne décide de délivrer une carte "CB" dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte "CB" qui ne peut être couverte par la provision disponible sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque BNP Paribas décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte "CB", il en informe le(s) Titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par lui-même afin d'éviter son inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Si le(s) Titulaire(s) du compte le demande(nt) à l'émetteur, l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de BNP Paribas ;

- lorsque le(s) Titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui(leur) est pas imputable ;

- lorsque le(s) Titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir régularisé la situation.

Le(s) Titulaire(s) peut(peuvent) demander à tout moment à BNP Paribas les modalités de régularisation de sa(leur) situation notamment la communication du montant le cas échéant réactualisé des incidents enregistrés.

Il(s) peut(peuvent) par ailleurs demander à BNP Paribas de leur faire connaître si une décision de retrait prise à son(leur) encontre par BNP Paribas a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son(leur) identité.

Il(s) peut(peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au Fichier central de retrait de cartes bancaires "CB" en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa(leur) photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 6 02/03/12 16:08

public dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet en adressant à la BDF une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa signature à l'adresse suivante : BDF SFIPRP – section Relation avec les particuliers- 86067 POITIERS CEDEX 9.

Il(s) peut(peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de BNP Paribas, l'adresse mentionnée à l'article 18.4.

19 – Conditions financières

19.1 La carte "CB" est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 14. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat visée à l'article 14.

19.2 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par BNP Paribas dans les conditions tarifaires et/ou dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

20 – Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte "CB" peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" sera majoré d'intérêts calculés à partir de la date de valeur au taux des intérêts débiteurs en vigueur, sans mise en demeure préalable.

21 – Modifications des conditions du contrat

BNP Paribas se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, aux conditions générales applicables aux particuliers qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à BNP Paribas avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

22 – Médiation

La Banque a nommé un médiateur bancaire.

Le recours au Médiateur ne peut être effectué qu'après que le client a saisi le Directeur de son Agence et après épuisement des recours internes de BNP Paribas ou en cas de non réponse à sa demande écrite dans le délai de deux mois.

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit obligatoirement s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale. Il peut être saisi à l'adresse suivante :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers
ACI CIDRCA1
75450 PARIS CEDEX 09

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription pendant ce délai. À l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige en langue française.

Sont exclus les litiges relevant de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits…) et ceux concernant les performances de produits liées aux évolutions des marchés.

Les contestations, les déclarations et les avis rendus ne peuvent être ni produits ni invoqués à l'occasion de toute autre procédure (que celle de la médiation), sans l'accord des parties.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de la Banque pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La médiation est gratuite.

PV16141B_CG_Cartes_01_2012.indd 7 02/03/12 16:08

BNP PARIBAS

BNP Paribas SA au capital de 2 415 491 972 euros – Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS Paris Identifiant CE FR76662042449 – ORIAS n° 07 022 735 – Réf. PV16141B – Avril 2012. **STUDIO A3C◆** Ce document est imprimé sur du papier certifié.