



ANNEXE

LES SERVICES EN LIGNE

ÉDITION AVRIL 2025

1. Présentation

1.1 Objet

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. Ainsi, la Banque met gratuitement à la disposition du Client, agissant à titre non professionnel, un service de banque en ligne dénommé les « Services en ligne », ayant pour objet de permettre au Client de réaliser à distance des opérations sur ses comptes, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque. Certaines opérations peuvent être facturées, ce dont le Client est informé avant leur réalisation ou selon les conditions tarifaires du Guide des conditions et tarifs pour les particuliers en vigueur.

1.2 Définitions

Authentification forte : Une authentification forte désigne les modalités par lesquelles la banque demande au Client de confirmer son identité en utilisant plusieurs facteurs d'authentification (connaissance, possession, inhérence).

Clé digitale : La Clé Digitale est un service d'authentification forte mis à votre disposition par la Banque. Le Dispositif de sécurité personnalisé « Clé digitale » permet au Client de renforcer la sécurité de certaines opérations réalisées en ligne ou par téléphone par le Client. Les modalités de fonctionnement de la Clé digitale sont détaillées au point 1.9 de la présente annexe.

Codes de reconnaissance : Les Codes de Reconnaissance : **Désignent, ensemble le Numéro Client communiqué au Client par la Banque ainsi que le Mot de passe personnel et confidentiel associé.** Les Codes de reconnaissance sont utilisés pour identifier le Client lors de l'accès aux Services en Ligne ou au service d'accès à distance par téléphone (par Serveur Vocal interactif ou « SVI »). **Code de sécurité** : Désigne le Dispositif de sécurité personnalisé « Code de sécurité » consistant en la réception d'un code par SMS sur le numéro de téléphone déclaré à la Banque par le Client. Ce code doit ensuite être saisi 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 lui permettre 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 : **Le mot de passe est un facteur d'authentification** : Le mot de passe, également nommé « Code secret », choisi par le client pour sécuriser l'accès aux Services en ligne et valider la Clé digitale. Le 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.

Terminal mobile : Désigne tout smartphone ou tablette utilisé par le Client pour accéder aux 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 à 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.

1.3 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 capitalisation, de retraite 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 certains de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation et de retraite ;
- obtenir des informations et des conseils bancaires ;
- obtenir des informations financières ;
- consulter, télécharger et/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.

Par exception à ce qui précède, **le client détenteur d'une convention « Services bancaires de base »** ne pourra effectuer en ligne aucune opération de gestion sur son compte, à l'exception des virements SEPA, ni conclure aucun contrat. Il pourra faire opposition et gérer sa Carte selon les conditions du contrat carte.

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

- consulter ses comptes, certains de ses contrats d'assurance vie, de capitalisation, de retraite 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 et/ou imprimer à tout moment tous documents mis à disposition ou fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé.
- A partir de 16 ans, le Client mineur non émancipé peut, depuis les Services en Ligne, effectuer des virements de son compte de dépôt vers son livret A et/ou son livret Jeune ouverts dans les livres de BNP Paribas, et inversement, sauf opposition expresse du Représentant légal auprès de la Banque. Le Représentant légal peut quant à lui, depuis son propre espace sécurisé, effectuer des virements du compte de dépôt du mineur non émancipé vers certains comptes épargne ouverts, dans les livres de BNP Paribas, au nom du Client mineur non émancipé.

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

Pour les Clients majeurs protégés et les Clients sous mandat de protection future, la liste des opérations réalisables peut évoluer selon la mesure de protection prononcée, les dispositions de l'ordonnance du juge des tutelles ou les dispositions du mandat.

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 la présente Convention ou par les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou service concerné auquel le Client aura souscrit séparément.

1.4 Canaux de communication

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

- les plateformes téléphoniques de la Banque ou les serveurs vocaux interactifs ;
- le Site (mabanque.bnpparibas ou mabanqueprivée.bnpparibas) ;
- l'Application mobile « Mes Comptes » de la Banque.

Le Client est informé que pour utiliser les Services en ligne via l'Application mobile « Mes Comptes », il devra préalablement accepter, le cas échéant, les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de téléchargement de cette application.

Disponibilité des canaux :

- Les serveurs vocaux interactifs, les applications mobiles et le Site sont réputés disponibles 24 heures/24, 7 jours/7, sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance technique et de mise à jour des bases informatiques, ou de disponibilité, pour des raisons de sécurité, dans certains pays.
- La mise en relation avec un Conseiller en Ligne est possible selon les horaires indiqués sur le Site.

La Banque pourra également communiquer avec le Client par la 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 5 de la présente annexe. La Banque pourra également utiliser, le cas échéant, les coordonnées du Client pour lui adresser des offres commerciales de BNP Paribas, s'il a donné son consentement.

1.5 Périmètre des Services en ligne

Les Services en ligne couvrent tous les comptes, livrets, contrats de crédit, les contrats d'assurance vie, de capitalisation et de retraite du Client, 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, le Client accède à ses comptes personnels, aux comptes joints dont il est cotitulaire, ainsi qu'aux comptes personnels de l'autre cotitulaire. Les cotitulaires disposent chacun de Codes de reconnaissance distincts. 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 Recommandée 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 capitalisation, de retraite et de prévoyance, le Client n'a accès qu'aux contrats ouverts à son seul nom, sans accès aux contrats dont il est coadhérent ou cosouscripteur, aucune procuration n'étant possible, à l'exception de ce qui est prévu pour les représentants légaux aux fins de consultation des contrats d'assurance vie de leurs enfants mineurs. S'agissant de leurs enfants mineurs et jusqu'à leur majorité, chacun des représentants légaux pourra accéder aux comptes et contrats d'assurance vie de ces derniers uniquement aux fins de consultation. Hormis ce cas, aucun accès, de quelque nature que ce soit, ne pourra être donné sur un contrat d'assurance vie ou de capitalisation de tiers.

1.6 Valeur des présentes dispositions

L'accès à certains canaux de communication ou à certaines Opérations nécessite de souscrire au produit ou au service concerné par l'Opération, ou d'accepter des conditions générales d'utilisation propres au canal concerné ou au produit ou 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 ou à l'une des Opérations.

En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, 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 spécifiques au canal concerné ;
- la présente annexe « Les Services en ligne » aux conditions générales ;
- le cas échéant, l'avenant aux Services en ligne.

1.7 Modalités d'accès et d'utilisation des Services en ligne

• Accès aux Services en ligne par la saisie des Codes de reconnaissance

Lorsque le Client accède aux Services en ligne, il doit s'identifier en saisissant ses Codes de reconnaissance ou en utilisant un Dispositif de sécurité personnalisé biométrique sur son téléphone (par exemple TouchID ou Fingerprit), s'il a préalablement activé cette fonctionnalité selon les dispositions de l'article 1.9.

• Authentification forte tous les 180 jours

En plus de la saisie de ses Codes de reconnaissance ou de l'utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé biométrique sur son téléphone, le Client devra tous les 180 jours calendaires, pour accéder à ses Services en ligne, , réaliser une authentification forte via un Dispositif de sécurité personnalisé mise à sa disposition par la Banque (notamment un Code de sécurité ou la Clé digitale).

À défaut, comme le prévoit la réglementation, le Client ne pourra pas accéder aux Services en ligne.

- **Réalisation d'Opération via les Services en ligne :**

Pour certaines Opérations particulières, il pourra également être demandé au Client :

- De retourner à la Banque le document qui lui aura été fourni, signé manuscritement. 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 ;
- Donner un consentement par voie électronique ;
- De réaliser une Authentification forte ; ou
- D'utiliser un Dispositif de sécurité personnalisé, notamment saisir un Code de sécurité ou utiliser la Clé digitale.

- **Compte joint**

Dans l'hypothèse où la Convention serait souscrite dans le cadre de l'ouverture d'un compte joint, chaque cotitulaire se verra attribuer ses propres Codes de reconnaissance et devra disposer de son ou ses propres Dispositifs de sécurité personnalisés.

- **Confidentialité**

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, à sa demande.

- **Responsabilité du Client**

Toute Opération réalisée par le Client via les Services en ligne, avec une 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 peut apporter par tout moyen recevable en justice. Toute Opération effectuée par le Client sur le Site ou l'Application mobile de la Banque, en utilisant notamment un Code de sécurité ou la Clé digitale, est réputée faite sous sa responsabilité. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du Code de sécurité ou de la Clé digitale par un tiers non habilité.

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, de vol ou de compromission 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.

1.8 Utilisation du Dispositif de sécurité personnalisé Clé digitale :

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

La Clé digitale est installée sur le Terminal mobile du Client sur lequel elle a été activée. Le Client s'engage donc à prévenir sans délai la Banque en cas de vol ou de perte du Terminal mobile sur lequel la Clé digitale est installée pour procéder à sa désactivation.

La Clé digitale est utilisée pour permettre au Client de réaliser une Authentification forte, et ainsi confirmer son identité, et qu'il est bien à l'origine de la demande ou de l'opération qui est en train d'être réalisée via les services en Ligne ou lors d'un paiement par carte bancaire à distance

L'utilisation de la Clé digitale peut être :

- **Active – avec saisie du Mot de passe :** 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 accepté le récapitulatif de l'Opération concernée, valider sa Clé digitale en saisissant son Mot de passe personnel et confidentiel.
- **Passive – sans saisie du mot de passe :** 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 « Mes Comptes », le Client devra réactiver la Clé digitale.

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

Le Client détenteur d'un Terminal mobile fonctionnant avec un système d'exploitation iOS ou Android intégrant un système de reconnaissance par empreinte digitale (Touch ID, Fingerprinting ou équivalent) ou faciale peut également, s'il le souhaite, accéder aux Services en ligne via l'application mobile « Mes Comptes » en s'authentifiant par ce système de reconnaissance intégré à son Terminal mobile. Dans cette situation, l'utilisation du système de reconnaissance de son Terminal mobile remplace le Mot de passe personnel associé à son Numéro client.

Pour utiliser cette fonctionnalité, le Client doit l'activer au sein de l'application mobile de la Banque. Dans ce cas, le Client accepte expressément que toutes les empreintes ou visages préalablement enregistrés dans son Terminal mobile (les siens ou ceux de tiers qu'il aurait autorisés) permettent d'accéder à ses informations bancaires.

Le Client peut à tout moment désactiver cette fonctionnalité et revenir à la saisie de son Mot de passe à tout moment au sein de l'application mobile « Mes Comptes ».

2. Mandat télématique

Le Client majeur capable ou mineur émancipé peut donner pouvoir à un (des) mandataire(s) de son choix - ou recevoir un pouvoir d'un (de) mandant(s) - pour consulter et effectuer des opérations en ligne, via un mandat écrit spécifique (le « Mandat Télématique ») daté et signé par le Client (le « mandant ») et le mandataire. Le mandataire agit au nom et pour le compte du mandant, comme si celui-ci 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 dispositions de la présente annexe.

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 mandant 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.

3. Format des documents mis à disposition ou fournis au cours de la relation contractuelle

Sauf choix contraire de sa part, le Client reçoit l'ensemble des documents relatifs à la gestion de ses contrats en format numérique, sur support durable autre que papier (sous réserve d'éligibilité desdits documents au format numérique), directement dans son espace personnel sécurisé ou à son adresse électronique personnelle. Les documents qui lui sont ainsi fournis ou mis à disposition (ci-après les « Relevés et 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 Relevés et Documents en Ligne. Il recevra alors l'ensemble de ces relevés et documents à venir au format papier.

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

D'autres documents sur support numériques sont à disposition du Client qui bénéficie des Services en ligne, notamment le RIB /IBAN.

3.1 Périmètre des Relevés et Documents en Ligne

Les Relevés et Documents en Ligne sont composés de l'ensemble des documents et informations énumérés dans la « Liste des documents en ligne » annexée aux présentes, sans préjudice de l'éligibilité du Client aux contrats concernés, ni de leur souscription.

Cette « Liste des Documents en Ligne » a vocation à être régulièrement mise à jour pour s'enrichir à mesure de l'éligibilité de nouveaux documents au format numérique. Elle est disponible à tout moment, sur demande en agence ou sur le site mabanque.bnpparibas (tarifs et conditions > conditions générales).

Le Client bénéficiant des Relevés et Documents en Ligne en sera préalablement informé via sa Messagerie sécurisée.

3.2 Durée de mise à disposition

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

3.3 Notifications de mise à disposition

Lors de la mise à disposition d'un ou plusieurs nouveaux Relevés et Documents en Ligne dans son espace personnel sécurisé, le Client peut recevoir une notification (par e-mail, SMS, notifications push, etc.) l'informant de cette mise à disposition. Une adresse électronique (adresse e-mail) ou un numéro de téléphone mobile est obligatoire pour bénéficier des Relevés et Documents en Ligne. À défaut, les documents sont adressés au format papier.

En cas de changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone mobile, le Client s'engage à en informer au plus tôt la Banque.

Concernant les documents d'assurance vie, de capitalisation ou de retraite, le Client est informé par Cardif Assurance Vie et/ou Cardif Retraite par e-mail, ou à défaut par courrier papier, de la disponibilité d'un nouveau document dans son espace personnel sécurisé du Site ou de l'Application mobile « Mes Comptes ».

3.4 Modalités d'exercice du choix : format papier ou format numérique

Le Client recevant les Relevés et Documents en Ligne peut à tout moment 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 mobile « Mes Comptes » ;
- ou en contactant un conseiller, en agence ou auprès du Service Client.

Sous réserve des cas particuliers prévus ci-dessous, 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. À ce titre, s'agissant par exemple 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.

3.5 Cas particuliers

3.5.1 Pour le Client mineur non émancipé

Lorsqu'un Représentant légal d'un Client mineur non émancipé est Client de la Banque et bénéficie lui-même des Relevés et Documents en Ligne :

- Il reçoit sur son espace personnel sécurisé les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur qui lui sont destinés ;
- le Client mineur bénéficie dans son espace personnel sécurisé 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 et contrats du Client mineur non émancipé.

Au passage à la majorité du Client mineur non émancipé :

- le Représentant légal conservera l'accès aux Relevés et Documents en Ligne éventuellement mis à disposition ou fournis avant la date de passage à la majorité du Client ;
- le Client devenu majeur bénéficie par défaut automatiquement des Relevés et 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 sans bénéficier des Relevés et Documents en Ligne, les documents relatifs à la gestion des contrats du Client mineur émancipé sont adressés au format papier.

3.5.2 Pour le Client majeur protégé et le Client sous mandat de protection future

Les documents relatifs à la gestion des contrats d'un Client majeur protégé ou d'un Client sous mandat de protection future 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 Relevés et Documents en Ligne pour les documents qui lui sont destinés.

3.5.3 Pour les comptes de dépôt joints ou contrats stipulant une solidarité entre deux titulaires

Chacun des cotitulaires bénéficie des Relevés et Documents en Ligne et peut y accéder depuis son espace personnel sécurisé. En cas de choix du format papier exprimé par l'un des titulaires, les documents relatifs à la gestion de ces contrats collectifs sont adressés uniquement au format papier.

3.5.4 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 Relevés et Documents en Ligne pour ses autres contrats.

3.5.5 Pour le Client également titulaire d'un contrat Hello bank!

Lorsque le Client bénéficie des Relevés et Documents en ligne dans le cadre des présentes, il recevra également les Relevés et Documents en ligne pour ses comptes et contrats Hello bank! dans les conditions et selon les modalités prévues dans son ou ses contrats Hello bank!. Si le client choisit le format papier, ce choix s'appliquera à l'ensemble des documents relatifs à la gestion de ses contrats BNP Paribas (y compris Hello bank!) et aux documents d'assurance inclus dans le périmètre des Relevés et Documents en Ligne.

3.5.6 Autres cas particuliers :

Lorsque le Client ne bénéficie pas des Relevés et 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 mobile « Mes Comptes » ;
- ou en contactant un conseiller en agence ou auprès du Service Client.

4. Signature électronique

la Banque met à disposition du Client, majeur capable ou mineur émancipé, 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 cocontractants, il est rappelé que le contrat concerné doit être souscrit par chacun d'eux selon les mêmes modalités (numérique ou papier).

5. 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.

5.1 La Messagerie Client

La Banque met à la disposition du Client un service de Messagerie Client sur le Site et l'Application mobile « Mes Comptes », accessible après s'être identifié avec ses Codes de reconnaissance. Il est précisé que sur l'application mobile « Mes Comptes », la Messagerie Client est composée des rubriques d'une part, « Notifications » matérialisée par une cloche et d'autre part, « Contact ». Ce service permet de communiquer et d'échanger des informations avec le Client. Dans ce cadre, le Client accepte expressément de recevoir, via la Messagerie Client, les informations relatives à la gestion des produits ou services souscrits.

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 ; il ne doit être utilisé que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire.
- Certaines demandes initiées par le Client ne pourront pas être prises en compte par la Banque (sauf dérogation), notamment les demandes concernant les mises à jour des informations personnelles du Client ou les transactions bancaires sensibles, de quelque nature que ce soit, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements.
- Le majeur protégé ou le Client sous mandat de protection future pourra utiliser la Messagerie Client pour effectuer des actions dans la limite des pouvoirs qu'il conserve sur ses comptes et contrats suite à la mise en place de la mesure de protection, au regard des dispositions de l'ordonnance du juge des tutelles ou des dispositions du mandat.
- Le Client mineur non émancipé pourra accéder à la Messagerie Client uniquement pour consulter les messages de gestion qui lui sont destinés. Son Représentant légal, s'il est client de la Banque, pourra également utiliser sa propre Messagerie Client pour le compte du Mineur. Lorsque le titulaire du compte atteint la majorité, il bénéficie du service de Messagerie Client sans restriction, et devient alors le seul destinataire des communications relatives à la gestion des produits et services souscrits pour son compte.

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 elle 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.

5.2 Courriers électroniques (e-mails)

L'adresse personnelle de courrier électronique du Client (ou de son Représentant légal, jusqu'à la majorité du Client mineur non émancipé) pourra être utilisée pour communiquer avec lui dans le cadre de la gestion de la relation bancaire, ce que le Client accepte. 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'Application mobile « 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 ou 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.

5.3 Notifications applicatives (« notifications push »)

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 mobile « Mes Comptes » à envoyer des notifications dans les fonctions de paramétrages de son terminal mobile et que celles-ci soient actives dans son application mobile « Mes Comptes ».

5.4 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.

6. Rubrique « Documents et relevés »

La Banque met à la disposition du Client une rubrique intitulée « Documents et relevés ». Le Client pourra y consulter notamment :

- tout ou partie de ses Relevés et Documents en Ligne, dans les conditions prévues à l'article 3 de la présente annexe ;
- ses contrats et avenants en attente de signature électronique ;
- ses contrats et avenants signés électroniquement ;
- ses contrats et avenants signés électroniquement et en attente de signature électronique par un cotitulaire.

La durée pendant laquelle le Client ou le cotitulaire peuvent signer les offres de contrat susvisées est indiquée dans chaque offre. À l'issue de ce délai, en l'absence de signature du Client, les offres deviennent caduques et sont supprimées de la rubrique « Documents et relevés ».

Le Client s'engage à signaler immédiatement à la Banque toute anomalie qu'il constaterait dans le contenu des documents numériques présents dans la rubrique « Documents et relevés », ainsi que toute difficulté d'accès rencontrée afin de permettre à la Banque de maintenir la qualité du service. En cas de difficulté technique rendant impossible l'utilisation de certains documents de la rubrique « Documents et relevés », 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 la rubrique « Documents et relevés », lui permettant uniquement de consulter les documents mis à sa disposition.

7. Preuve des opérations

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

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

7.1 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, 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 compétents, 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 lorsque tout autre Dispositif de sécurité personnalisé aura 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.

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

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

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

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.

7.3 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, tels 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.

7.4 Signature électronique

Le Client et la Banque acceptent expressément que, dans le cadre de l'utilisation par le Client du service de Signature électronique, conformément à l'article 5 de la présente annexe, 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.

7.5 Conclusion de contrats ou réalisation d'Opération par téléphone

En cas de conclusion par téléphone de contrats d'assurance vie, de capitalisation, de retraite 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.

8. 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 au dit service résultant d'une usurpation des Codes de reconnaissance du Client ou du mandataire.

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

9. Service optionnel – Agrégation de comptes

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

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

10. Accès au compte de paiement par un tiers de paiement

L'accès au compte du Client par les prestataires de service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, préalablement autorisés par le Client ou agissant pour son compte, sera soumis aux modalités définies par la réglementation en vigueur et pourra faire l'objet, conformément à cette réglementation, d'une demande d'authentification par le Client pour permettre à la Banque d'assurer la sécurité de l'Opération concernée.

11. Catégorisation des opérations (dépenses et recettes)

Le Client dispose d'une aide à la gestion de son budget par la catégorisation automatique de ses 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.

12. Résiliation

12.1 Résiliation de plein droit

Les Services en ligne, ainsi que les dispositions contractuelles les concernant, perdurent tant que le Client détient au moins un contrat rattaché aux Services en ligne. La résiliation de l'ensemble des contrats rattachés aux Services en ligne entraîne la résiliation automatique de ces derniers. Les Services en ligne seront rendus inaccessibles deux (2) mois après la prise d'effet de la résiliation/exclusion du dernier contrat.

12.2 Résiliation à l'initiative du Client ou de la Banque

L'accès aux Services en ligne peut être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de trente (30) jours, par notification écrite adressée à l'autre partie. La Banque a cependant la faculté de résilier l'accès du Client avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client ou pour des motifs réglementaires.

Les Services en Ligne peuvent également faire l'objet d'une résiliation par voie électronique par le Client selon les modalités prévues à l'article "Dispositions relatives à la résiliation par voie électronique" des conditions générales de sa Convention de compte de dépôt.

12.3 Conséquence de la résiliation

En cas de résiliation de son accès aux Services en ligne, le Client n'aura plus accès à La Messagerie Client, ni aux messages qu'elle contient, ni à la rubrique « Documents et relevés ». Ainsi, les offres de contrat en attente d'acceptation par signature électronique seront caduques. Les contrats conclus ou signés ainsi que les Relevés et 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 la rubrique « Documents et relevés », le Client peut demander à la Banque de lui en communiquer une copie pendant toute la durée de conservation légale.

S'agissant des Relevés et 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'arrêté du compte afférent). Il est précisé que pour les documents et informations de Cardif Assurance Vie et de Cardif Retraite compris dans les Relevés et Documents en Ligne, la demande devra être faite directement auprès de ces dernières.

Cardif Assurance Vie : Entreprise régie par le Code des Assurances – SA au capital de 719 167 488 euros – 1 boulevard Haussmann 75009 Paris – Bureaux : 8 rue du Port 92728 Nanterre Cedex – Immatriculée sous le n° 732 028 154 RCS Paris.

Cardif Retraite : Fonds de Retraite Professionnelle Supplémentaire régi par le Code des Assurances – SA au capital de 260 000 euros – 1 boulevard Haussmann 75009 Paris. Bureaux : 8 rue du Port 92728 Nanterre Cedex – Immatriculée sous le n° 903 364 321 RCS Paris.

BNP Paribas, SA au capital de 2 261 621 342 euros – 16 boulevard des Italiens 75009 Paris – immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS Paris. Identifiant CE FR 76662042449 – ORIAS n° 07 022 735 (www.orias.fr) – Réclamations/Exécution du contrat : 3477 (service gratuit + prix appel) ; mabanque.bnpparibas ; Conseiller en agence (ligne directe n° non surtaxé) – Réf. : PV34796 - 04/2025. N° ADEME : FR200182_01XHWE.



BNP PARIBAS

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