



ENCART D'INTERMÉDIATION - FÉVRIER 2021

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

"En plus de son activité bancaire, BNP Paribas exerce une activité d'intermédiaire d'assurance. À ce titre, BNP Paribas distribue des contrats d'assurance en qualité de courtier ou de mandataire et fournit un devoir de conseil en proposant des contrats d'assurance cohérents avec les exigences et besoins du Client. Sauf information contraire de la part de la banque, le service de recommandation personnalisée tel que prévu à l'article L.521-4 II du Code des assurances ne sera pas fourni".

UNE ACTIVITÉ CONTRÔLÉE

Pour son activité d'intermédiaire en assurance, BNP Paribas a été habilité par l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS). Il est immatriculé au registre ORIAS sous le numéro 07 022 735. Vous pouvez accéder à ce registre sur www.orias.fr ou en interrogeant l'ORIAS (1 rue Jules-Lefebvre - 75311 Paris cedex 09). Au titre de son activité d'intermédiation en assurance, BNP Paribas est placé sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09. acpr.banque-france.fr

LA BANQUE EN QUALITÉ DE COURTIER

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

■ "d'assurance vie et/ou de capitalisation" avec :

AXA France Vie, AXA Life Europe Limited, AXA Wealth Europe Luxembourg, Cardif Assurance Vie, Cardif Vie Lux, Generali Luxembourg, Generali Vie France, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance SA, Sogelife ;

■ "d'assurance des biens" avec :

AXA Assistance France, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, Gallian Assurances, Generali IARD, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP Assurances ;

■ "d'assurance des personnes" avec :

APRIL International Care France, AXA Assistance France, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA Corporate Solutions Assurance, AXA France Vie, AXA France, AXA France IARD, Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers,

CNP Assurances, Digital Insure Distribution, Euler Hermes Crédit France, Euler Hermes Recouvrement France, Europ Assistance France et Europ Assistance, Filassistance International, Financial Insurance Company Limited, Groupama Gan Vie, Malakoff Médéric Prévoyance, Mondial Assistance France, Solucia PJ ;

■ "d'assurance contre les accidents de la vie quotidienne" avec :

AXA Assistance France Juridica, AXA France Vie, Cardif Assurances Risques Divers, Chubb Insurance Company of Europ, Inter Partner Assistance.

LA BANQUE EN QUALITÉ DE MANDATAIRE

BNP Paribas, en qualité de mandataire d'assurance, est lié

- Cardif IARD par un contrat exclusif pour les contrats d'assurance automobile, assurance moto, assurance scolaire, protection juridique et pour des contrats multirisques habitation ;
- AXA France IARD et AXA Assurances IARD Mutuelle par un contrat non exclusif pour les contrats d'assurance (dommages aux biens, risques techniques, responsabilité civile, automobile, marchandises transportées, construction, protection juridique). La SATEC (Société anonyme de transactions et courtage) peut éventuellement intervenir dans l'opération en qualité de mandataire d'assurance d'AXA France IARD/AXA Assurances IARD Mutuelle pour cette opération.

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

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



RÉSOLVRE UN LITIGE - POUR TOUTE RÉCLAMATION CONCERNANT LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE (INFORMATIONS, CONSEIL, CONDITIONS DE SOUSCRIPTION), DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS SONT À VOTRE DISPOSITION.

SI VOUS ÊTES UN PARTICULIER

EN EN PREMIER RECOURS

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

• au cours d'un entretien à l'agence ;

• par téléphone sur sa ligne directe

ou auprès d'un conseiller en ligne au

3477 Service gratuit + prix appel

ou pour les clients Banque Privée au

3273 Service gratuit + prix appel

(appels non surtaxés), 8h - 22h du lundi au vendredi

et 8h - 18h le samedi (hors jours fériés) ;

• par courrier, à l'adresse de l'agence du client ou, via le formulaire en ligne sur le site Internet mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou mabanqueprivée.bnpparibas⁽¹⁾ ou sur l'application mobile "MesComptes"⁽¹⁾.



Pour la clientèle Hello bank! :

Le client peut contacter directement un conseiller de la Hello Team pour lui faire part d'une réclamation :

• par téléphone au **01 43 63 15 15** (appels non surtaxés), 8h-22h du lundi au vendredi et 9h-18h le samedi (hors jours fériés) ;

• par le formulaire de contact en ligne intégré à son espace personnel sur le site Internet www.hellobank.fr⁽¹⁾

> **Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou mabanqueprivée.bnpparibas⁽¹⁾ ou sur l'application mobile "MesComptes"⁽¹⁾.



Pour la clientèle Hello bank! : contacter le Service Réclamations Clients **par voie postale** :

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

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS.



□ EN DERNIER RECOURS AMIABLE

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

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française doit être saisi, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges portant sur la distribution de produits d'assurance (Information, conseil, conditions de souscription)⁽³⁾,

- **soit par voie postale :**
Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française
Clientèle des Particuliers – CS151
75422 PARIS Cedex 09

- **soit par voie électronique :**
<http://lemediateur.fbf.fr/>⁽⁴⁾

La charte de la médiation est disponible sur le site : <http://lemediateur.fbf.fr/>⁽⁴⁾ ou sur simple demande en agence BNP Paribas. La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

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

- **soit par voie postale :**
Le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
- **soit par voie électronique :**
www.mediation-assurance.org⁽⁴⁾

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>⁽⁴⁾

SI VOUS ÊTES UN ENTREPRENEUR

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

□ EN PREMIER RECOURS

> **l'agence :** Le Client peut contacter directement son chargé d'affaires habituel ou le directeur de son agence, pour leur faire part d'une réclamation :

- **au cours d'un entretien à l'agence ;**
- **par téléphone** sur leur ligne directe
ou **auprès d'un conseiller en ligne au 3478** Service gratuit + prix appel
(appels non surtaxés), 8h - 22h du lundi au vendredi et 9h - 17h30 le samedi (hors jours fériés) ;
- **par courrier à l'adresse de l'agence du client ou, via le formulaire en ligne** sur le site Internet mabanquepro.bnpparibas⁽⁴⁾ ou sur l'application mobile "MesComptes"⁽⁴⁾.

> **Le Responsable Réclamations Clients.** Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet mabanquepro.bnpparibas⁽⁴⁾ ou sur l'application mobile "MesComptes".

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

□ EN DERNIER RECOURS AMIABLE

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

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit le Médiateur de l'Assurance, **à condition**, soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients⁽²⁾, soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois.

Le Médiateur de l'Assurance peut être saisi exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation (sous réserve que le contrat d'assurance prévoit la possibilité de recourir à la médiation),

- **soit par voie postale :**
Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
- **soit par voie électronique :**
<https://www.mediation-assurance.org/>⁽⁴⁾

SI VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE

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

Si le client n'a pas reçu de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients par voie postale à l'adresse suivante : BNP Paribas - Responsable Réclamations Clients BDDF Entreprises - CNA 08A1 - 92308 Levallois-Perret cedex

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

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

(1) L'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) est gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors alertes par SMS. (2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation. (3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la politique générale de la banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le juge et/ou la commission de surendettement.