

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de 90 jours à compter de la réception de votre courrier. À l'issue de ce délai, le médiateur recommande une solution au litige en langue française. La médiation est gratuite.

Les constatations, 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.

Par la saisine du Médiateur, vous autorisez expressément BNP Paribas à lui communiquer les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La Charte de la Médiation est consultable sur notre site Internet www.mabanque.bnpparibas⁽²⁾ et peut être obtenue sur simple demande.

En cas de litige relatif à un placement financier, vous pouvez également saisir le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers :

AMF La médiation
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02.

À partir de février 2017, la réglementation évolue pour faciliter encore votre mobilité bancaire. À cette date, la signature d'un mandat de mobilité au moment de l'ouverture de votre nouveau compte vous permettra de déléguer à votre nouvelle banque la gestion automatique du changement de domiciliation de l'ensemble de vos opérations récurrentes (prélèvements, virements réguliers reçus⁽³⁾) directement avec votre ancienne banque.



BNP Paribas, SA au capital de 2 492 770 306 euros – Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662042449 RCS Paris. Identifiant CE FR 76662042449 – Orias n° 07 022 735. Réf.: PV19339 - 07/2016. Ce document est imprimé sur du papier certifié.

(1) Ce document présente le dispositif de mobilité bancaire pour les clients Personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. (2) Coût de connexion selon fournisseur d'accès à internet. (3) Le "virement régulier" est défini comme toute opération présentée au moins deux fois par le même émetteur au crédit du compte du client au cours des 13 mois précédents l'accord formel du client de bénéficier du service de mobilité bancaire.

LA MOBILITÉ BANCAIRE POUR LES PARTICULIERS CHEZ BNP PARIBAS ⁽¹⁾

Vous avez décidé de changer de banque ?

Vous souhaitez ouvrir un compte bancaire chez BNP Paribas ?

Vous trouverez dans ce mémo toutes les informations nécessaires pour faciliter vos démarches de changement de domiciliation bancaire. Vous pouvez également en parler à votre conseiller en agence.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française et disponible sur notre site Internet mabanque.bnpparibas⁽²⁾ ou sur le site de la Fédération Bancaire Française : www.lesclesdelabanque.com⁽²⁾.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Modalités pratiques relatives au compte bancaire

Vous détenez un compte bancaire dans une banque ("banque de départ") et souhaitez en ouvrir un dans une autre ("banque d'arrivée"), puis transférer sur votre nouveau compte vos opérations récurrentes. Comment faire ?

1. Demandez l'ouverture de votre compte bancaire dans votre banque d'arrivée. Commandez vos nouveaux moyens de paiement (chéquier(s) et carte(s)), demandez des Relevés d'Identité Bancaire avec les références de votre nouveau compte. Votre conseiller vous précisera dans quel délai vos nouveaux moyens de paiement seront disponibles et leur mode de délivrance (mise à disposition en agence ou envoi par courrier).
2. Votre nouvelle banque vous propose également de bénéficier gratuitement d'un service d'aide à la mobilité bancaire. Si vous l'acceptez, la banque se charge pour vous d'effectuer les démarches de changement de domiciliation bancaire, afin que les virements réguliers⁽³⁾ et les prélèvements se présentent sur le nouveau compte.
3. Dans les 5 jours ouvrés suivant la demande de clôture de votre ancien compte, votre ancienne banque (banque de départ) vous propose, sans frais ni pénalités, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des 13 derniers mois.
4. Votre nouvelle banque communique, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de son ouverture, les coordonnées de votre nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers, sur la base des informations que vous lui aurez fournies. Les émetteurs de prélèvements disposent d'un délai de 20 jours ouvrés pour prendre en compte ces modifications et vous en informer.
5. Clôturez votre ancien compte après vous êtes assuré que plus aucune opération ne passe sur celui-ci. Votre ancienne banque doit vous informer :
 - de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les éventuels litiges liés au changement de domiciliation bancaire ;



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

- en cas de présentation d'un chèque au paiement au cours des 13 mois suivant la clôture du compte, de son obligation de refuser le paiement d'un chèque, des conséquences de ce refus et des moyens de régulariser la situation.

Si un chèque (par exemple) se présentait après la clôture de votre compte, il pourrait être refusé et retourné à la banque du bénéficiaire avec le motif "Compte clôturé".

Vous vous exposez le cas échéant à des poursuites de la part du bénéficiaire impayé, ainsi qu'à une interdiction d'émettre des chèques.

Les produits d'épargne (compte d'épargne, CIF, PEA)

Le transfert des produits d'épargne nécessite un accompagnement spécifique. Nous vous invitons à prendre connaissance des modalités auprès de votre nouvelle banque.

Les crédits

Les crédits en cours ne se transfèrent pas. Rapprochez-vous de votre ancienne banque pour convenir ensemble des nouvelles modalités de remboursement de vos crédits.

Vous trouverez toutes les informations pratiques dans le guide "Changer de banque" édité par la Fédération Bancaire Française.

VOUS SOUHAITEZ CHANGER DE BANQUE ET OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE CHEZ BNP PARIBAS

Le service d'aide à la mobilité bancaire

BNP Paribas s'est engagé à faciliter la mobilité bancaire de ses clients en France métropolitaine. Pour cela, nous vous proposons de bénéficier de notre service d'aide à la mobilité bancaire, Facilidom.

Ce service qui simplifie vos démarches est entièrement gratuit.

Qu'est-ce que c'est ?

Facilidom vous aide à transférer sur votre (vos) compte(s) bancaire(s) BNP Paribas les virements et prélèvements (salaires, pensions, retraites, électricité, assurances, impôts, abonnements téléphoniques, etc.) domiciliés dans une autre banque.

Comment ça marche ?

À l'ouverture de votre nouveau compte bancaire (à usage non professionnel), vous donnez mandat à BNP Paribas qui effectue à votre place toutes les démarches nécessaires au changement de domiciliation bancaire.

Une fois l'inscription au service réalisée, vous pouvez au choix :

- demander à votre conseiller en agence de vous accompagner dans la sélection et la saisie des coordonnées des organismes à contacter ainsi que les références de vos contrats ;
- compléter de chez vous les coordonnées des organismes et les références de vos contrats sur le site www.facilidom.fr⁽²⁾;
- demander un dossier à remplir à votre conseiller si vous n'avez pas Internet ou si vous souhaitez le faire par courrier.

Ensuite, vous n'avez plus rien à faire !

- BNP Paribas communique aux organismes concernés vos demandes de changement de domiciliation bancaire, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'ouverture du nouveau compte et de la réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires.
- Une fois les organismes informés, vous recevez un bilan de ceux qui ont été contactés, avec les dates d'envoi des demandes de domiciliation.
- À tout moment vous pouvez suivre le traitement de votre dossier et poser vos questions par e-mail ou téléphone.

Par ailleurs, nous vous proposons de mettre en place chez BNP Paribas les ordres de virements permanents établis dans votre ancienne banque :

- via mabanque.bnpparibas⁽²⁾, dès l'ouverture du compte ;
- en agence, dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter du jour où vous nous aurez communiqué toutes les informations nécessaires.

VOUS AVEZ DÉCIDÉ DE CLÔTURER VOTRE COMPTE BANCAIRE BNP PARIBAS ET D'EN OUVRIR UN DANS UNE AUTRE BANQUE

Nous vous invitons à vous reporter aux modalités pratiques reprises ci-dessus.

- À votre demande, BNP Paribas peut établir une liste récapitulative des opérations automatiques et récurrentes (prélèvements et virements réguliers⁽³⁾ reçus) qui se sont présentées sur votre compte BNP Paribas au cours des 13 derniers mois. BNP Paribas vous la communique ou la communique à votre nouvelle banque sous 5 jours ouvrés suivant la demande de clôture de compte. Ce document vous sera délivré sans frais.
- Si des chèques venaient à se présenter sur votre compte dans les 13 mois suivant sa clôture, BNP Paribas vous informerait - par tout moyen à sa disposition - avant tout rejet pour vous permettre de régulariser votre situation.

La clôture de votre compte bancaire et de vos comptes sur livret sera réalisée gratuitement.

RÉSOLUDRE UN LITIGE

L'agence : votre premier interlocuteur. Contactez tout d'abord votre conseiller ou le directeur de votre agence, pour lui faire part de vos interrogations ou de votre mécontentement au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé) ou par courrier.

Le Responsable Relations Clients à votre écoute. Si aucune solution n'a pu être trouvée, vous pouvez contacter par écrit le Responsable Relations Clients dont dépend votre agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet www.mabanque.bnpparibas⁽²⁾. Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation par BNP Paribas, vous recevrez la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, vous recevrez la réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum.

En dernier recours : le Médiateur. Lorsque les recours internes sont épuisés (en cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à votre réclamation ou si aucune réponse à la réclamation ne vous a été apportée dans un délai de 2 mois), le Médiateur auprès de BNP Paribas peut alors être saisi de tout différend ou litige portant sur les services ou produits bancaires, financiers, et d'assurance commercialisés par la banque.

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

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement, en langue française :

- en ligne, sur le site Internet du Médiateur à l'adresse suivante : mediateur.bnpparibas.net⁽²⁾.
- par voie postale à l'adresse suivante :

BNP Paribas
Le Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Particuliers - TSA 52177
75318 Paris cedex 09