



### ENCART D'INTERMÉDIATION - JANVIER 2020

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](http://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](http://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.



**RÉSOLUDRE UN LITIGE - POUR FAIRE PART D'UNE RÉCLAMATION,** DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS SONT À VOTRE DISPOSITION.

#### SI VOUS ÊTES UN PARTICULIER

##### EN PREMIER RECOURS

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  
(appel non surtaxé) ;
- par courrier ;
- par la messagerie intégrée à son espace personnel sur le site Internet [mabanque.bnpparibas](http://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup>



##### Pour la clientèle Hello bank! :

Le client peut contacter directement un conseiller Hello bank! pour lui faire part d'une réclamation :

- par téléphone au **0 800 848 400** Service & appel gratuits (appel non surtaxé)
- par le formulaire de contact en ligne intégré à son espace personnel sur le site Internet [www.hellobank.fr](http://www.hellobank.fr)<sup>(1)</sup>

##### SI LE CLIENT N'A PAS REÇU 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](http://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup>



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) Coût de connexion selon votre opérateur.



## ☐ EN DERNIER RECOURS AMIABLE

Si le Client est en désaccord avec la réponse apportée par son agence ou par le conseiller Hello bank!, et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(2)</sup>, ou en l'absence de réponse 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 BNP Paribas** doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges portant sur la distribution de produits d'assurance (Information, conseil, conditions de souscription...)<sup>(3)</sup>,

### • soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas  
Clientèle des Particuliers  
TSA 62000 – 92308 Levallois-Perret Cedex

### • soit par voie électronique : [mediateur.bnpparibas.net](http://mediateur.bnpparibas.net)<sup>(4)</sup>

Retrouvez la charte de la médiation sur le site [mediateur.bnpparibas.net](http://mediateur.bnpparibas.net)<sup>(4)</sup>

Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus. La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire 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](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(4)</sup>

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/><sup>(4)</sup>

## 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

**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 (appel non surtaxé) ou par courrier.

## ☐ SI LE CLIENT N'A PAS REÇU 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](http://mabanquepro.bnpparibas)<sup>(4)</sup>

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

Si le Client est en désaccord avec la réponse apportée par son agence et par le Responsable Réclamations Clients<sup>(2)</sup>, ou en l'absence de réponse 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 BNP Paribas** doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges portant sur la distribution de produits d'assurance (Information, conseil, conditions de souscription...)<sup>(3)</sup>,

### • soit par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas  
Clientèle des Entrepreneurs  
TSA 72001  
92308 Levallois-Perret Cedex

Retrouvez la charte de la médiation sur le site Internet [mabanquepro.bnpparibas](http://mabanquepro.bnpparibas)<sup>(4)</sup> et elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire 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 (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 : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(4)</sup>

## 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 (appel non surtaxé) 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  
CNA08A1  
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) Coût de connexion selon opérateur. (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.