

CONDITIONS GENERALES (version juin 2020)**PREAMBULE**

L'Offre « BNP NET PARTICULIERS » (ci-après dénommée sous les termes génériques l'« Offre » ou « BNP NET PARTICULIERS ») définit les Conditions Générales dans lesquelles la banque met à la disposition du Client ses services d'informations bancaires et financières, de consultation de comptes bancaires et de passation d'opérations bancaires, accessible en ligne.

La présente convention, (ci-après dénommée « Convention ») peut être proposée :

- soit en agence, à la suite ou non d'une sollicitation par la banque par voie de démarchage (par exemple, par courrier ou par téléphone),
- soit dans le cadre d'un système de vente à distance précédé ou non d'un acte de démarchage, utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Convention.

Elle peut être proposée à tout Client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, ayant ouvert un compte de dépôt sur les livres de la banque BNP Paribas Nouvelle Calédonie.

1. Présentation de « BNP NET PARTICULIERS »**1.1. Objet**

La Banque met gratuitement à la disposition du Client un service de banque en ligne dénommé « BNP NET PARTICULIERS ».

L'Offre a pour objet de permettre au Client de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur ses comptes.

1.2. Définitions

Codes de reconnaissance : Désigne le Numéro Client communiqué au Client par la Banque ainsi que de son Mot de passe personnel et confidentiel associé.

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 permettre au Client de s'authentifier lors de la réalisation d'une Opération.

Numéro Client : désigne l'identifiant d'accès personnel communiqué au Client par la Banque.

Mot de passe : Désigne le mot de passe choisi par le client pour sécuriser l'accès à BNP NET PARTICULIERS et valider la Clé digitale. Ce Mot de passe est personnel et confidentiel.

Opération(s) : Désigne les opérations pouvant être proposées au Client dans le cadre de l'Offre. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de la situation du Client et des canaux de communication accessibles.

BNP NET PARTICULIERS : Désigne l'ensemble des services mis à la disposition du Client par la Banque, pour réaliser l'une des opérations définies à l'article 1.3 du présent document, via un ou plusieurs des canaux de communication définis à l'article 1.4 du présent document..

Terminal mobile : Désigne tout smartphone ou tablette utilisée par le Client pour accéder et utiliser BNP NET PARTICULIERS, sous réserve de son éligibilité.

1.3. Opérations réalisables

Dans le cadre de l'Offre, le Client pourra notamment :

- consulter et gérer ses comptes (consultation des opérations effectuées et des soldes en valeur et en capitaux, consultation des opérations et soldes à venir) ;
- effectuer des virements sous réserve de l'existence de la provision disponible conformément aux présentes, et dans la limite des plafonds fixés par la Banque ;
- commander des chèquiers.

1.4. Canaux de communication

Pour la réalisation d'une même opération, la Banque pourra utiliser le Site ou l'Application.

Le Client est informé que pour utiliser l'Offre via l'Application, il devra préalablement accepter les Conditions générales d'utilisation de chaque application mobile et, le cas échéant, les Conditions Générales d'utilisation de la plateforme de téléchargement de l'application mobile concernée.

L'application et le Site sont réputés disponibles 24 heures / 24, 7 jours / 7 sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques et sauf situation de force majeure selon les modalités prévues par les présentes.

1.5. Périmètre de « BNP NET PARTICULIERS »

L'Offre concerne tous les comptes détenus à titre particulier, listés dans le Bulletin d'adhésion, ouverts par le Client dans les livres de la Banque à son nom.

Les comptes ouverts ultérieurement après la souscription de l'Offre peuvent bénéficier de tous services proposés par « BNP NET PARTICULIERS » en fonction de leur nature, à compter de la signature d'un nouveau bulletin d'adhésion.

Dans le cadre d'une adhésion collective, le Client accède à ses comptes personnels, aux comptes personnels de l'autre co-titulaire, ainsi qu'aux comptes joints dont il est co-titulaire. 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 co-titulaires 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 LRAR à l'agence, ce qui entraînera la résiliation de l'adhésion collective.

La dénonciation d'un compte joint entraîne le blocage de l'accès au compte pour tous les co-titulaires.

1.6. Tarification

L'abonnement à l'Offre est facturé d'un montant forfaitaire mensuel renseigné dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs – Produits et services pour les particuliers » qui a été remise au Client. Ce guide est disponible en agence et sur le Site www.bnpparibas.nc.

1.7. Commencement d'exécution et rétractation

> **Délai de rétractation** : Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de la Convention sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer, avant expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation joint à la Convention, à l'adresse indiquée sur ce formulaire après l'avoir rempli, daté et signé.

> **Coût de la rétractation** : Frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur). En cas de rétractation, la Banque restituera au Client, le cas échéant, toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 30 jours à compter de la date de réception de la notification de la rétractation.

> **Commencement d'exécution** : Le Client peut demander à la Banque l'exécution immédiate de la Convention pendant le délai de rétractation, sans toutefois renoncer à son droit de rétractation qui reste acquis. Sauf accord de la part du Client, la Convention ne peut commencer à être exécutée qu'à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

> Portée et incidences de la rétractation : L'exercice du droit de rétractation sur l'Offre entraînera la résiliation de la Convention dans toutes ses composantes. Par ailleurs, la rétractation n'aura aucune conséquence sur toute opération faite par la Banque à la demande du Client, notamment sur les transactions effectuées sur ses comptes, avant la date de réception de la notification de la rétractation. La Banque bloquera les accès à « BNP NET PARTICULIERS », notamment en invalidant les Codes de reconnaissance. L'exercice du droit de rétractation de l'un des co-titulaires d'un compte collectif entraîne la résiliation de l'Offre à l'égard des autres co-titulaires. Le co-titulaire à l'origine de la rétractation en informera ses co-titulaires.

2. Modalités d'accès et d'utilisation de « BNP NET PARTICULIERS »

Le Client accède à « BNP NET PARTICULIERS » :

- en saisissant ses Codes de reconnaissance ; ou
- en utilisant un Dispositif de sécurité personnalisé.

La saisie par le Client de ses Codes de reconnaissance et/ou l'utilisation par ses soins d'un Dispositif de sécurité personnalisé vaut authentification du Client, et permet à la Banque de s'assurer de son identité.

Dans l'hypothèse où la Convention sera souscrite dans le cadre de l'ouverture d'un compte joint, chaque co-titulaire se verra attribuer les mêmes Codes de reconnaissance.

Le Client est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de son Code de reconnaissance.

Toute Opération effectuée par le Client sur le Site ou l'application mobile de la Banque, en utilisant notamment un Code de reconnaissance, est réputée faite sous sa responsabilité. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du Code de reconnaissance par un tiers non habilité.

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 l'autorité compétente 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 et à sa demande. En dehors de ces hypothèses, 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 à l'Offre 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 ou de vol 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. A la demande du Client, la Banque communiquera à ce dernier un nouveau code secret.

3. E-mail

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 fiabiliser et garantir l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail ou qui permettent de certifier qu'il est bien à l'origine de l'envoi et du contenu envoyé depuis sa boîte aux lettres électronique.

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.

4. 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 de l'Offre.

Le Client et la Banque reconnaissent et acceptent expressément que les enregistrements informatiques de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, 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 pouvant être rapportée par le Client par tout moyen.

4.1. L'authentification du Client

Le Client et la Banque s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé propre au Client, visés à l'article 2 du présent document et utilisés pour authentifier le Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de l'Offre, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, 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 tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, aurait 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).

4.2. Preuves multicanales

La Banque apporte la preuve des Opérations effectuées par le Client via l'Offre 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, telles 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 sauf preuve contraire :

- 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.

5. Mise en œuvre de l'Offre

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement « BNP NET PARTICULIERS », 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 de « BNP NET PARTICULIERS », par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par le Code civil de Nouvelle-Calédonie et la jurisprudence ou de dysfonctionnements dont elle n'a pas la maîtrise (défaillance du réseau de télécommunications, etc.).
- des défaillances techniques liées au terminal du Client. Il lui incombe donc d'assurer son bon fonctionnement et d'assurer la sécurité entourant l'accès à son terminal.
- de la défaillance technique des intervenants permettant les liaisons sur le réseau Internet, notamment le fournisseur d'accès internet du Client. De même, elle ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse du terminale du client et/ou du défaut de sécurité du mode de communication sur les réseaux.

En l'absence d'information de la part du Client, la Banque ne saurait être tenue responsable d'un accès audit service résultant d'une usurpation des Codes de reconnaissance du Client.

6. 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.

7. Provision des opérations

L'existence d'une provision préalable suffisante et disponible est indispensable pour que la Banque puisse exécuter les ordres enregistrés au débit d'un Compte. Pour l'appréciation de l'existence de cette provision, le système informatique de la Banque tient compte des opérations en cours de comptabilisation dont elle a connaissance.

8. Modifications

Sauf stipulation contraire, toute modification que le Client voudrait apporter aux données figurant dans le Bulletin d'adhésion donnera lieu à la signature entre le Client et la Banque à un nouveau Bulletin d'adhésion, qui remplacera le précédent.

Les modifications ainsi apportées seront prises en compte par la Banque au plus tard dans les huit (8) jours calendaires suivant la réception du Bulletin d'adhésion modificatif, sous réserve de la réception par la Banque des éventuels justificatifs demandés.

La Banque informera le Client par écrit, sur papier ou autre support durable, de toute nouvelle version des Conditions Générales de l'Offre deux (2) mois avant sa prise d'effet. En cas de refus du Client des modifications dans ce délai, notifié à la Banque par écrit sur un support papier ou autre support durable, le Contrat sera résilié à la date à laquelle les modifications doivent prendre effet. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles Conditions Générales.

Toutefois, dans un souci d'amélioration ou en raison d'évolutions technologiques, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les services proposés dans le cadre de l'Offre, notamment par l'ajout de nouveaux services, alertes, de nouveaux comptes éligibles, ou en lui substituant un service équivalent. Dans ce cas, le Client en sera informé par tout moyen à la convenance de la Banque (notamment par voie d'affichage sur l'espace « BNP NET PARTICULIERS »), étant précisé que lorsqu'une modification envisagée entraîne une modification des présentes Conditions générales, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant sa date de prise d'effet.

Nonobstant l'ensemble de ce qui précède, toute mesure législative, réglementaire ou administrative qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des Conditions Générales sera applicable, sans préavis, dès son entrée en vigueur.

Les modifications des tarifs applicables sont régies par les dispositions du paragraphe « Facturation » du Bulletin d'adhésion.

9. Résiliation

L'accès à l'Offre peut être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de 30 jours, par notification écrite adressée à l'autre partie (à l'attention de son agence pour le Client). La Banque a cependant la faculté de résilier l'accès du Client avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client.

10. Données personnelles

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Les données personnelles sont traitées par la Banque, responsable de traitement, sur le fondement principal de l'exécution de la Convention de compte Particuliers aux fins de gestion et d'exécution de la présente Offre, mais aussi aux fins de satisfaire aux obligations légales et réglementaires de

la Banque. Ces données sont obligatoires. A défaut, l'Offre ne pourra pas être souscrite et/ou exécutée correctement.

Afin d'accomplir les finalités précitées, ces données personnelles peuvent être communiquées aux prestataires de services et sous-traitants de la Banque dans le cadre de la présente Offre. Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Client sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences et sur le Site www.bnpparibas.nc.

En cas de transfert vers un pays hors de la Nouvelle-Calédonie ou Espace Economique Européen, les données personnelles du Client sont transmises vers un pays présentant un niveau adéquat de protection reconnu par la Commission européenne. A défaut, la Banque met en place des garanties appropriées pour assurer la protection des données personnelles ou peut bénéficier d'une dérogation applicable au traitement considéré.

11. Secret bancaire

Les données du Client sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque. À ce titre, le Client accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le concernant soient transmises :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites dans la Notice de protection des données personnelles ;
- aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en vue de la présentation des produits et services gérés par ces sociétés ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en cas de mise en commun de moyens, informatiques notamment ;
- à des organismes chargés de réaliser des enquêtes ou des sondages ;
- à des organismes publics, tels que l'Administration fiscale et la Banque de France, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme notamment.

Par ailleurs, dans le cadre de virement de fonds conformément au Règlement européen n° 2015/847 du 20 mai 2015, certaines des données personnelles du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement en vue de permettre leur réalisation.

12. Loi applicable

La loi applicable à la Convention est la loi française applicable en Nouvelle-Calédonie.

13. Choix d'une juridiction

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux de Nouvelle-Calédonie compétents en vertu des règles du Code de procédure civile de Nouvelle-Calédonie.

14. Résoudre un litige

En premier recours

L'agence. Le Client peut contacter directement son conseiller 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 sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier.

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 www.bnpparibas.nc (1).

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas Nouvelle Calédonie, 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.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement (2), BNP Paribas Nouvelle Calédonie communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients (3) ;
- Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement (2).

Le Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurances (4),

- Soit par voie postale : Médiateur auprès de BNP Paribas, Clientèle des particuliers, TSA 62000, 92308 Levallois-Perret Cedex ;

- Soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net> (1)

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net> (1). Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas Nouvelle Calédonie pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), exclusivement (5) pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,

- Soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02 ;

- Soit par voie électronique : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF (1)

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas Nouvelle Calédonie à lui communiquer toutes les 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 (1)

(1) Coût de fourniture d'accès à internet.

(2) Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

(3) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(4) 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.

(5) Si une convention de coopération est signée entre le médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

**FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU PAR
L'ARTICLE L. 341-16 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER EN CAS DE DÉMARCHAGE.**

Formulaire à renvoyer au plus tard 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la Convention par lettre recommandée avec avis de réception à BNP Paribas Nouvelle Calédonie :

**Formulaire de rétractation
BP : K3 98849 Nouméa Cedex**

CONVENTION « BNP NET PARTICULIERS»

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires révolus, prévu à l'article L.341-16 du Code monétaire et financier, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e).....(1)

déclare renoncer à la Convention « BNP NET PARTICULIERS» que j'avais conclu le
(jj/mm/aaaa)

avec BNP Paribas Nouvelle Calédonie dont le siège social est au 37 Avenue Henri Lafleur, Nouméa, Nouvelle-Calédonie.

Date :

Signature du titulaire :

¹ Indiquer les nom, prénoms et date de naissance

CONDITIONS GENERALES (version juin 2020)**PREAMBULE**

L'Offre « BNP NET PARTICULIERS » (ci-après dénommée sous les termes génériques l'« Offre » ou « BNP NET PARTICULIERS ») définit les Conditions Générales dans lesquelles la banque met à la disposition du Client ses services d'informations bancaires et financières, de consultation de comptes bancaires et de passation d'opérations bancaires, accessible en ligne.

La présente convention, (ci-après dénommée « Convention ») peut être proposée :

- soit en agence, à la suite ou non d'une sollicitation par la banque par voie de démarchage (par exemple, par courrier ou par téléphone),
- soit dans le cadre d'un système de vente à distance précédé ou non d'un acte de démarchage, utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion de la présente Convention.

Elle peut être proposée à tout Client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, ayant ouvert un compte de dépôt sur les livres de la banque BNP Paribas Nouvelle Calédonie.

1. Présentation de « BNP NET PARTICULIERS »**1.1. Objet**

La Banque met gratuitement à la disposition du Client un service de banque en ligne dénommé « BNP NET PARTICULIERS ».

L'Offre a pour objet de permettre au Client de réaliser à distance, par les canaux de communication dont l'usage est autorisé par la Banque, certaines opérations sur ses comptes.

1.2. Définitions

Codes de reconnaissance : Désigne le Numéro Client communiqué au Client par la Banque ainsi que de son Mot de passe personnel et confidentiel associé.

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 permettre au Client de s'authentifier lors de la réalisation d'une Opération.

Numéro Client : désigne l'identifiant d'accès personnel communiqué au Client par la Banque.

Mot de passe : Désigne le mot de passe choisi par le client pour sécuriser l'accès à BNP NET PARTICULIERS et valider la Clé digitale. Ce Mot de passe est personnel et confidentiel.

Opération(s) : Désigne les opérations pouvant être proposées au Client dans le cadre de l'Offre. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de la situation du Client et des canaux de communication accessibles.

BNP NET PARTICULIERS : Désigne l'ensemble des services mis à la disposition du Client par la Banque, pour réaliser l'une des opérations définies à l'article 1.3 du présent document, via un ou plusieurs des canaux de communication définis à l'article 1.4 du présent document..

Terminal mobile : Désigne tout smartphone ou tablette utilisée par le Client pour accéder et utiliser BNP NET PARTICULIERS, sous réserve de son éligibilité.

1.3. Opérations réalisables

Dans le cadre de l'Offre, le Client pourra notamment :

- consulter et gérer ses comptes (consultation des opérations effectuées et des soldes en valeur et en capitaux, consultation des opérations et soldes à venir) ;
- effectuer des virements sous réserve de l'existence de la provision disponible conformément aux présentes, et dans la limite des plafonds fixés par la Banque ;
- commander des chèquiers.

1.4. Canaux de communication

Pour la réalisation d'une même opération, la Banque pourra utiliser le Site ou l'Application.

Le Client est informé que pour utiliser l'Offre via l'Application, il devra préalablement accepter les Conditions générales d'utilisation de chaque application mobile et, le cas échéant, les Conditions Générales d'utilisation de la plateforme de téléchargement de l'application mobile concernée.

L'application et le Site sont réputés disponibles 24 heures / 24, 7 jours / 7 sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques et sauf situation de force majeure selon les modalités prévues par les présentes.

1.5. Périmètre de « BNP NET PARTICULIERS »

L'Offre concerne tous les comptes détenus à titre particulier, listés dans le Bulletin d'adhésion, ouverts par le Client dans les livres de la Banque à son nom.

Les comptes ouverts ultérieurement après la souscription de l'Offre peuvent bénéficier de tous services proposés par « BNP NET PARTICULIERS » en fonction de leur nature, à compter de la signature d'un nouveau bulletin d'adhésion.

Dans le cadre d'une adhésion collective, le Client accède à ses comptes personnels, aux comptes personnels de l'autre co-titulaire, ainsi qu'aux comptes joints dont il est co-titulaire. 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 co-titulaires 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 LRAR à l'agence, ce qui entraînera la résiliation de l'adhésion collective.

La dénonciation d'un compte joint entraîne le blocage de l'accès au compte pour tous les co-titulaires.

1.6. Tarification

L'abonnement à l'Offre est facturé d'un montant forfaitaire mensuel renseigné dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs – Produits et services pour les particuliers » qui a été remise au Client. Ce guide est disponible en agence et sur le Site www.bnpparibas.nc.

1.7. Commencement d'exécution et rétractation

> **Délai de rétractation** : Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de la Convention sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer, avant expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation joint à la Convention, à l'adresse indiquée sur ce formulaire après l'avoir rempli, daté et signé.

> **Coût de la rétractation** : Frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur). En cas de rétractation, la Banque restituera au Client, le cas échéant, toutes les sommes perçues au titre de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 30 jours à compter de la date de réception de la notification de la rétractation.

> **Commencement d'exécution** : Le Client peut demander à la Banque l'exécution immédiate de la Convention pendant le délai de rétractation, sans toutefois renoncer à son droit de rétractation qui reste acquis. Sauf accord de la part du Client, la Convention ne peut commencer à être exécutée qu'à l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

> Portée et incidences de la rétractation : L'exercice du droit de rétractation sur l'Offre entraînera la résiliation de la Convention dans toutes ses composantes. Par ailleurs, la rétractation n'aura aucune conséquence sur toute opération faite par la Banque à la demande du Client, notamment sur les transactions effectuées sur ses comptes, avant la date de réception de la notification de la rétractation. La Banque bloquera les accès à « BNP NET PARTICULIERS », notamment en invalidant les Codes de reconnaissance. L'exercice du droit de rétractation de l'un des co-titulaires d'un compte collectif entraîne la résiliation de l'Offre à l'égard des autres co-titulaires. Le co-titulaire à l'origine de la rétractation en informera ses co-titulaires.

2. Modalités d'accès et d'utilisation de « BNP NET PARTICULIERS »

Le Client accède à « BNP NET PARTICULIERS » :

- en saisissant ses Codes de reconnaissance ; ou
- en utilisant un Dispositif de sécurité personnalisé.

La saisie par le Client de ses Codes de reconnaissance et/ou l'utilisation par ses soins d'un Dispositif de sécurité personnalisé vaut authentification du Client, et permet à la Banque de s'assurer de son identité.

Dans l'hypothèse où la Convention sera souscrite dans le cadre de l'ouverture d'un compte joint, chaque co-titulaire se verra attribuer les mêmes Codes de reconnaissance.

Le Client est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de son Code de reconnaissance.

Toute Opération effectuée par le Client sur le Site ou l'application mobile de la Banque, en utilisant notamment un Code de reconnaissance, est réputée faite sous sa responsabilité. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du Code de reconnaissance par un tiers non habilité.

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 l'autorité compétente 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 et à sa demande. En dehors de ces hypothèses, 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 à l'Offre 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 ou de vol 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. A la demande du Client, la Banque communiquera à ce dernier un nouveau code secret.

3. E-mail

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 fiabiliser et garantir l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des données qui transitent via e-mail ou qui permettent de certifier qu'il est bien à l'origine de l'envoi et du contenu envoyé depuis sa boîte aux lettres électronique.

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.

4. 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 de l'Offre.

Le Client et la Banque reconnaissent et acceptent expressément que les enregistrements informatiques de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, 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 pouvant être rapportée par le Client par tout moyen.

4.1. L'authentification du Client

Le Client et la Banque s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé propre au Client, visés à l'article 2 du présent document et utilisés pour authentifier le Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de l'Offre, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, 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 tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, aurait 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).

4.2. Preuves multicanales

La Banque apporte la preuve des Opérations effectuées par le Client via l'Offre 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, telles 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 sauf preuve contraire :

- 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.

5. Mise en œuvre de l'Offre

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement « BNP NET PARTICULIERS », 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 de « BNP NET PARTICULIERS », par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par le Code civil de Nouvelle-Calédonie et la jurisprudence ou de dysfonctionnements dont elle n'a pas la maîtrise (défaillance du réseau de télécommunications, etc.).
- des défaillances techniques liées au terminal du Client. Il lui incombe donc d'assurer son bon fonctionnement et d'assurer la sécurité entourant l'accès à son terminal.
- de la défaillance technique des intervenants permettant les liaisons sur le réseau Internet, notamment le fournisseur d'accès internet du Client. De même, elle ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse du terminale du client et/ou du défaut de sécurité du mode de communication sur les réseaux.

En l'absence d'information de la part du Client, la Banque ne saurait être tenue responsable d'un accès audit service résultant d'une usurpation des Codes de reconnaissance du Client.

6. 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.

7. Provision des opérations

L'existence d'une provision préalable suffisante et disponible est indispensable pour que la Banque puisse exécuter les ordres enregistrés au débit d'un Compte. Pour l'appréciation de l'existence de cette provision, le système informatique de la Banque tient compte des opérations en cours de comptabilisation dont elle a connaissance.

8. Modifications

Sauf stipulation contraire, toute modification que le Client voudrait apporter aux données figurant dans le Bulletin d'adhésion donnera lieu à la signature entre le Client et la Banque à un nouveau Bulletin d'adhésion, qui remplacera le précédent.

Les modifications ainsi apportées seront prises en compte par la Banque au plus tard dans les huit (8) jours calendaires suivant la réception du Bulletin d'adhésion modificatif, sous réserve de la réception par la Banque des éventuels justificatifs demandés.

La Banque informera le Client par écrit, sur papier ou autre support durable, de toute nouvelle version des Conditions Générales de l'Offre deux (2) mois avant sa prise d'effet. En cas de refus du Client des modifications dans ce délai, notifié à la Banque par écrit sur un support papier ou autre support durable, le Contrat sera résilié à la date à laquelle les modifications doivent prendre effet. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles Conditions Générales.

Toutefois, dans un souci d'amélioration ou en raison d'évolutions technologiques, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les services proposés dans le cadre de l'Offre, notamment par l'ajout de nouveaux services, alertes, de nouveaux comptes éligibles, ou en lui substituant un service équivalent. Dans ce cas, le Client en sera informé par tout moyen à la convenance de la Banque (notamment par voie d'affichage sur l'espace « BNP NET PARTICULIERS »), étant précisé que lorsqu'une modification envisagée entraîne une modification des présentes Conditions générales, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant sa date de prise d'effet.

Nonobstant l'ensemble de ce qui précède, toute mesure législative, réglementaire ou administrative qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des Conditions Générales sera applicable, sans préavis, dès son entrée en vigueur.

Les modifications des tarifs applicables sont régies par les dispositions du paragraphe « Facturation » du Bulletin d'adhésion.

9. Résiliation

L'accès à l'Offre peut être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de 30 jours, par notification écrite adressée à l'autre partie (à l'attention de son agence pour le Client). La Banque a cependant la faculté de résilier l'accès du Client avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client.

10. Données personnelles

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Les données personnelles sont traitées par la Banque, responsable de traitement, sur le fondement principal de l'exécution de la Convention de compte Particuliers aux fins de gestion et d'exécution de la présente Offre, mais aussi aux fins de satisfaire aux obligations légales et réglementaires de

la Banque. Ces données sont obligatoires. A défaut, l'Offre ne pourra pas être souscrite et/ou exécutée correctement.

Afin d'accomplir les finalités précitées, ces données personnelles peuvent être communiquées aux prestataires de services et sous-traitants de la Banque dans le cadre de la présente Offre. Les informations sur les traitements de données et sur l'exercice des droits du Client sur ces données figurent dans la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est également disponible dans les Agences et sur le Site www.bnpparibas.nc.

En cas de transfert vers un pays hors de la Nouvelle-Calédonie ou Espace Economique Européen, les données personnelles du Client sont transmises vers un pays présentant un niveau adéquat de protection reconnu par la Commission européenne. A défaut, la Banque met en place des garanties appropriées pour assurer la protection des données personnelles ou peut bénéficier d'une dérogation applicable au traitement considéré.

11. Secret bancaire

Les données du Client sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque. À ce titre, le Client accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation bancaire que les données le concernant soient transmises :

- aux prestataires de services et sous-traitants liés contractuellement à la Banque, pour l'exécution des tâches se rapportant directement aux finalités décrites dans la Notice de protection des données personnelles ;
- aux partenaires commerciaux de la Banque intervenant dans la réalisation d'un produit ou d'un service souscrit par le Client, aux seules fins d'exécution de ses obligations contractuelles vis-à-vis de la Banque ou du Client ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en vue de la présentation des produits et services gérés par ces sociétés ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas avec lesquelles le Client est ou entre en relation contractuelle, aux fins d'actualisation des données collectées par ces sociétés, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux sociétés du Groupe BNP Paribas en cas de mise en commun de moyens, informatiques notamment ;
- à des organismes chargés de réaliser des enquêtes ou des sondages ;
- à des organismes publics, tels que l'Administration fiscale et la Banque de France, autorités administratives ou judiciaires et autorités de tutelle afin de satisfaire aux obligations légales et réglementaires incombant à la Banque, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme notamment.

Par ailleurs, dans le cadre de virement de fonds conformément au Règlement européen n° 2015/847 du 20 mai 2015, certaines des données personnelles du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement en vue de permettre leur réalisation.

12. Loi applicable

La loi applicable à la Convention est la loi française applicable en Nouvelle-Calédonie.

13. Choix d'une juridiction

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux de Nouvelle-Calédonie compétents en vertu des règles du Code de procédure civile de Nouvelle-Calédonie.

14. Résoudre un litige

En premier recours

L'agence. Le Client peut contacter directement son conseiller 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 sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier.

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 www.bnpparibas.nc (1).

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas Nouvelle Calédonie, 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.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement (2), BNP Paribas Nouvelle Calédonie communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous, selon son domaine de compétence, à condition :

- Soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients (3) ;
- Soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement (2).

Le Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, ainsi que tout autre produit distribué par la banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurances (4),

- Soit par voie postale : Médiateur auprès de BNP Paribas, Clientèle des particuliers, TSA 62000, 92308 Levallois-Perret Cedex ;

- Soit par voie électronique : <https://mediateur.bnpparibas.net> (1)

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site du Médiateur : <https://mediateur.bnpparibas.net> (1). Elle peut aussi être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas Nouvelle Calédonie pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), exclusivement (5) pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du FOREX,

- Soit par voie postale : Le Médiateur - Autorité des Marchés Financiers - 17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02 ;

- Soit par voie électronique : www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF (1)

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas Nouvelle Calédonie à lui communiquer toutes les 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 (1)

(1) Coût de fourniture d'accès à internet.

(2) Opération de virement, de prélèvement ou effectuée par carte bancaire.

(3) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(4) 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.

(5) Si une convention de coopération est signée entre le médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas Nouvelle Calédonie, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

**FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU PAR
L'ARTICLE L. 341-16 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER EN CAS DE DÉMARCHAGE.**

Formulaire à renvoyer au plus tard 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion de la Convention par lettre recommandée avec avis de réception à BNP Paribas Nouvelle Calédonie :

**Formulaire de rétractation
BP : K3 98849 Nouméa Cedex**

CONVENTION « BNP NET PARTICULIERS»

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires révolus, prévu à l'article L.341-16 du Code monétaire et financier, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e).....(1)

déclare renoncer à la Convention « BNP NET PARTICULIERS» que j'avais conclu le
(jj/mm/aaaa)

avec BNP Paribas Nouvelle Calédonie dont le siège social est au 37 Avenue Henri Lafleur, Nouméa, Nouvelle-Calédonie.

Date :

Signature du titulaire :

¹ Indiquer les nom, prénoms et date de naissance