

## ENCART D'INTERMÉDIATION - JANVIER 2024

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, de retraite et/ou de capitalisation" avec :** AXA France Vie, AXA Life Europe Limited, AXA Wealth Europe Luxembourg, Cardif Assurance Vie, Cardif Retraite, Cardif Vie Lux, Generali Luxembourg, Generali Vie France, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Sogelife ;

■ **"d'assurance des biens" avec :** AXA Assistance France, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, Gallian Assurances, Generali IARD, Inter Partner Assistance, SACAPP-SAA, Matmut & Co, LSA Courtage ;

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

### □ LA BANQUE EN QUALITÉ DE MANDATAIRE

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

• Cardif IARD par un contrat exclusif d'une part, pour les contrats d'assurance automobile, assurance 2 roues, assurance mobilité électrique, assurance vélo, assurance scolaire, assurance accidents du quotidien, les contrats de multirisque habitation et d'autre part, pour les contrats de multirisque professionnelle et des risques immobiliers professionnels ;

• 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). 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.

BNP Paribas, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance, est liée à :

• Stoik par un contrat non-exclusif pour le contrat d'assurance cyber.  
• Natiocrédimurs par un contrat non-exclusif pour le contrat d'assurance emprunteur et pour le contrat d'assurance Matériel.

### □ 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 Retraite, Cardif Assurances Risques Divers, Cardif IARD et Cardif Lux Vie.



## RÉSOLURE 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 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 - 20h 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](http://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou sur l'application mobile "Mes Comptes"<sup>(1)</sup>.

Hello bank!

#### 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-20h du lundi au vendredi et 8h-18h le samedi (hors jours fériés) ;
- par le formulaire de contact en ligne intégré à son espace personnel sur le site Internet [hellobank.fr](http://hellobank.fr)<sup>(2)</sup>

(1) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors Service d'alertes par SMS. (2) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet.



BNP PARIBAS

La banque  
et l'assurance  
d'un monde qui change

> **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](http://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou [mabanqueprivée.bnpparibas](http://mabanqueprivée.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou sur l'application mobile "Mes Comptes"<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

L'objectif de BNP Paribas est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, BNP Paribas s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum.

**EN DERNIER RECOURS AMIABLE**

La saisine d'un Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. Cette faculté 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 **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par BNP Paribas, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée<sup>(3)</sup>,

- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

**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 électronique** : [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)<sup>(5)</sup>
- **soit par voie postale** :

Le Médiateur de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

**Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)** 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)<sup>(4)</sup>,

- **soit par voie électronique** : [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr)<sup>(5)</sup>.
- **soit par voie postale** :

Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française  
Clientèle des Particuliers - CS151  
75422 PARIS Cedex 09

Les conditions générales de la médiation sont disponibles sur le site : [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr)<sup>(5)</sup> ou sur simple demande en agence BNP Paribas.

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>(5)</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'affaire 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 - 20h 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 [mabanquepro.bnpparibas](http://mabanquepro.bnpparibas)<sup>(6)</sup> ou sur l'application mobile "Mes Comptes"<sup>(6)</sup>.



**Pour la clientèle Hello bank! Pro :**

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

- **par téléphone au 01 34 34 00 00** (appels non surtaxés), 8h-20h du lundi au vendredi et 8h-18h le samedi (hors jours fériés) ;
- **par le formulaire de contact en ligne** intégré à son espace personnel sur le site Internet [hellobank.fr](http://hellobank.fr)<sup>(2)</sup>

> **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](http://mabanquepro.bnpparibas)<sup>(6)</sup>.

**Pour la clientèle Hello bank! Pro :**  
contacter le Service Réclamations Clients par voie postale :  
**Service Réclamation - Clients Hello bank!**  
TSA 80011 - 75318 Paris Cedex 09

L'objectif de BNP Paribas est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps. Si des recherches sont nécessaires, BNP Paribas s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive 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 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 à condition :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par BNP Paribas, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée<sup>(3)</sup>,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

**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 électronique** : [mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)<sup>(5)</sup>
- **soit par voie postale** :

Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

(1) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet et hors Service d'alertes par SMS. (2) Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : gratuit et illimité, hors coût de communication ou de fourniture d'accès à Internet. (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) Coût de connexion selon opérateur. (6) Abonnement à des services de banque à distance pour les clients professionnels. Service payant, voir conditions tarifaires en vigueur. Coût de connexion selon opérateur.

**Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) :** exclusivement pour la clientèle des entrepreneurs, personnes physiques agissant pour ses besoins professionnels, en désaccord avec la réponse écrite apportée par le Responsable Réclamations Clients, et exclusivement pour les litiges portant sur la distribution de produits d'assurance (Information, conseil, conditions de souscription<sup>(4)</sup>,

- **uniquement par voie électronique :** [lemediateur.fbf.fr](https://lemediateur.fbf.fr/)<sup>(5)</sup>

Les conditions générales de la médiation sont disponibles sur le site : [lemediateur.fbf.fr](https://lemediateur.fbf.fr/)<sup>(5)</sup> ou sur simple demande en agence BNP Paribas.

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>(5)</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 (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 :

BNP Paribas - Responsable Réclamations Clients  
BCEF Entreprises CGA03B1  
163 boulevard Mac Donald 75019 Paris

- L'objectif de BNP Paribas est de répondre immédiatement mais certaines réclamations plus complexes nécessitent plus de temps.

Si des recherches sont nécessaires, BNP Paribas s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi d'une réclamation écrite ou la formulation à l'oral d'une réclamation, et d'apporter une réponse définitive 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.**

<sup>(4)</sup> 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. <sup>(5)</sup> Coût de connexion selon opérateur.