BNP PARIBAS

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

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 ou en interrogeant l'ORIAS (1 rue Jules-Lefebvre - 75311 Paris cedex 09). Au titre de son activité d'intermédiation en assurance, BNP Paribas est placé sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) : 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09. acpr.banque-france.fr

☐ LA BANQUE EN QUALITÉ DE COURTIER

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

■ **"d'assurance vie et/ou de capitalisation" avec :**
AXA France Vie, AXA Life Europe Limited, AXA Wealth Europe Luxembourg, Cardif Assurance Vie, Cardif Vie Lux, Generali Luxembourg, Generali Vie France, La Mondiale Europartner, La Mondiale Partenaire, Lombard International Assurance SA, Sogelife ;

■ **"d'assurance des biens" avec :**
AXA Assistance France, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA France IARD, Cardif Assurances Risques Divers, Gallian Assurances, Generali IARD, IMA-Inter Mutuelles Assistance, Inter Partner Assistance, MADP Assurances ;

■ **"d'assurance des personnes" avec :**
APRIL International Care France, AXA Assistance France, AXA Assurances IARD Mutuelle, AXA Corporate Solutions Assurance, AXA France Vie, AXA France, AXA France IARD, Cardif Assurance Vie, Cardif Assurances Risques Divers, CNP Assurances, Digital Insure Distribution, Euler Hermes Crédit France, Euler Hermes Recouvrement France, Europ Assistance France et Europ Assistance, Filassistance International, Financial Insurance Company Limited, Groupama Gan Vie, Malakoff Médéric Prévoyance, Mondial Assistance France, Solucia PJ ;

■ **"d'assurance contre les accidents de la vie quotidienne" avec :**
AXA Assistance France Juridica, AXA France Vie, Cardif Assurances Risques Divers, Chubb Insurance Company of Europ, Inter Partner Assistance.

☐ LA BANQUE EN QUALITÉ DE MANDATAIRE

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

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

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

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

RÉSOUDRE 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**(1) ou **mabanqueprivee.bnpparibas**(1)

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**(1)

☐ 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**(1) ou **mabanqueprivee.bnpparibas**(1)

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

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

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

(1) Coût de connexion selon votre opérateur.

BNP PARIBAS

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

☐ 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[2], 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...)[3],

- **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[1]**

Retrouvez la charte de la médiation sur le site **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 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[1]**

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/[1]**

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[1]**
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(2), 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...)[3],

- **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[1]** 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[1]**

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.

BNP Paribas, SA au capital de 2 499 597 122 €. Siège social : 16 bd des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662 042 449 RCS de Paris. ORIAS n° 07 022 735 (www.orias.fr) - STUDIO BDDF - PV25979D – 12/2019.

Assurance Des Emprunteurs

Document d'Information sur le produit d'assurance
Compagnies : Cardif Assurance Vie et Cardif - Assurances Risques Divers
Entreprises d'assurance immatriculées en France et régies par le Code des assurances
Numéros d'agrément : Cardif Assurance Vie : 502 0054 et Cardif - Assurances Risques Divers : 402 02 86
Produit : **BNP Paribas Atout Emprunteur**

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte les besoins et demandes spécifiques de l'assuré. L'information complète sur ce produit se trouve dans la documentation précontractuelle et contractuelle

De quel type d'assurance s'agit-il ? L'Assurance Des Emprunteurs garantit le remboursement du prêt dans les conditions décrites ci-dessous**.**

Qu'est-ce qui est assuré ?

Pour toutes les garanties, le versement des prestations est effectué selon le pourcentage de capital assuré.

Garanties systématiquement prévues
✓ En cas de Décès accidentel durant les formalités d'adhésion : Versement du capital assuré aux bénéficiaires
✓ En cas de Décès : Versement du capital restant dû au jour du Décès à l'organisme prêteur, auquel s'ajoutent les intérêts courus entre la date du dernier remboursement et la date du décès

En plus des garanties systématiquement prévues, l'assuré peut choisir parmi les garanties en option suivantes.
Garanties en option :
En cas de Perte totale et irréversible d'autonomie : Versement du capital restant dû assuré à l'organisme prêteur.
En cas d'Invalidité permanente totale : Versement du capital restant dû assuré à l'organisme prêteur.
En cas d'Incapacité temporaire totale de travail : Versement à l'organisme prêteur de 100% des mensualités de crédit assuré si l'assuré exerce une activité professionnelle, ou de 50% des mensualités de crédit assuré, si l'assuré reprend une activité professionnelle dans le cadre d'un mi-temps thérapeutique ou s'il est sans activité professionnelle. A cette indemnisation s'ajoute l'exonération du paiement de la cotisation durant la période d'incapacité.
En cas de Perte d'emploi : Versement à l'organisme prêteur de 100% des mensualités de crédit assuré. A cette indemnisation s'ajoute l'exonération du paiement de la cotisation durant la perte d'emploi.

Plafonds
Encours de capitaux assurés maximum : 2 000 000 € par assuré
Le montant des encours tient compte, pour chaque assuré, des encours de l'ensemble des prêts assurés auprès de Cardif.

Incapacité temporaire totale de travail :
Durée maximale d'indemnisation : 1 095 jours
Montant maximum de prise en charge : 7 500 € par mois et par assuré, si l'assuré exerce une activité rémunérée au jour du sinistre, et 3 750 € par mois et par assuré si l'assuré n'exerce plus d'activité professionnelle au jour du sinistre ou s'il reprend une activité professionnelle rémunérée dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique.

Invalidité permanente totale :
Prise en charge calculée sur la base d'échéances mensuelles d'un montant maximum de 7 500 € par assuré.

Perte d'emploi :
Prise en charge de 18 remboursements mensuels maximum en un ou plusieurs sinistres.
Montant maximum de prise en charge : 2.500 € par mois et par assuré

Les garanties précédées d'une coche verte ✓ sont systématiquement prévues au contrat

Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

× L'Invalidité permanente partielle

Y a t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions des garanties sont liées aux causes et conséquences suivantes :
! le suicide intervenu au cours de la première année d'assurance sauf en cas de financement de la résidence principale dans la limite de 120 000 € ;
! les faits intentionnels de l'assuré ;
! la maladie ou l'accident antérieurs à la date de prise d'effet des garanties ;
! l'usage de stupéfiants ou de médicaments à doses non prescrites ;
! l'état d'ivresse de l'assuré conducteur du véhicule accidenté ;

S'ajoutent les principales exclusions pour la Perte totale et irréversible d'autonomie, l'Invalidité permanente totale et l'Incapacité temporaire totale de travail :
les suites et conséquences des tentatives de suicides.

S'ajoutent les principales exclusions pour la Perte d'Emploi :
les licenciements notifiés avant la date de prise d'effet de la garantie ;
les licenciements pour faute grave ou lourde ;
les démissions ;
les ruptures conventionnelles ;
les ruptures avant terme ou fin de contrats de travail à durée déterminées dans les 2 premières années d'assurance ;
l'activité partielle ;
les résiliations de contrat de travail en cours ou en fin de période d'essai.

Principales restrictions
Incapacité temporaire totale de travail :
le versement de la prestation se fait après un délai de 30 ou 90 jours choisi lors de l'adhésion ;
pour les prêts in fine et prêts relais, la prise en charge est limitée aux intérêts du prêt ;

Perte d'emploi :
être affilié à un régime privé d'assurance chômage, ou être susceptible de percevoir des allocations de chômage du Pôle emploi ou de tout autre organisme assimilé ;
le versement de la prestation se fait après un délai de 90 jours consécutifs de chômage total indemnisés par Pôle emploi ou organisme assimilé ;
après une prise en charge de 18 remboursements mensuels en un ou plusieurs sinistre, un délai de 24 mois sans indemnisation est nécessaire pour reconstituer un nouveau droit.

Où suis-je couvert(e) ?

✓ Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

Quelles sont mes obligations ?

A l'adhésion

— Remplir avec exactitude le formulaire d'adhésion et répondre aux formalités médicales sous peine de nullité du contrat.

En cours de contrat

— Payer la cotisation.

En cas de sinistre

— Déclarer le sinistre à l'organisme prêteur et envoyer les justificatifs exigés dans les conditions et délais impartis ;

— Se soumettre à un examen médical auprès d'un médecin expert indépendant si exigé par l'assureur

Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont prélevées par BNP Paribas conformément à la périodicité et au quantième retenus pour le remboursement du prêt assuré

Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La garantie Décès accidentel prend effet :
en cas de vente en face à face ou à distance: à la date de signature de la demande d'adhésion.

Les garanties Décès, Perte totale et irréversible d'autonomie, Invalidité permanente totale, Incapacité temporaire totale de travail prennent effet :
en cas de vente en face à face : à la date de signature de l'acte de prêt, et au plus tôt à la date d'acceptation du risque pour les personnes qui ont des formalités médicales à effectuer ;
en cas de vente à distance: après expiration du délai de renonciation de 30 jours à compter de la date de conclusion de l'adhésion, ou à la date d'acceptation de l'offre de prêt si elle intervient avant l'expiration du délai de renonciation.

La garantie Perte d'emploi prend effet :
au terme d'un délai de carence de 180 jours à compter de la date d'effet des autres garanties

Le contrat est conclu pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite annuellement pendant toute la durée du prêt.

Les garanties prennent fin notamment :
pour la garantie Décès accidentel, le jour où l'assureur rend sa décision sur l'admission, au plus tard à l'expiration d'un délai de 6 mois ;
pour la garantie Décès, au 86e anniversaire de l'assuré ;
pour les garanties Perte totale et irréversible d'autonomie, Invalidité permanente totale, et Incapacité temporaire totale de travail : au 71e anniversaire de l'assuré, à la cessation définitive d'activité professionnelle, à la retraite ou préretraite ;
pour la garantie Perte d'emploi : à la reprise d'une activité professionnelle, à la fin de ses droits aux allocations chômage, à la cessation définitive d'activité professionnelle, à la retraite ou préretraite ;
dès la fin du contrat de crédit.

Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation s'effectue à l'échéance annuelle par lettre recommandée adressée à BNP Paribas avec le respect d'un préavis de 2 mois.

CARDIF Assurance Vie S. A. au capital de 719 167 488 euros - 732 028 154 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris
CARDIF - Assurances Risques Divers - S. A. au capital de 16 875 840 euros - 308 896 547 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris