



# NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

## ESPRIT LIBRE DÉCOUVERTE

INFORMATIONS COMMERCIALES AU 01/01/2025

### L'ESSENTIEL

La Convention Esprit Libre Découverte est une offre globale de produits et de services gratuits que le Client (terme générique désignant le « client mineur » ou ses « représentants légaux » selon les cas) peut compléter en choisissant une option payante. Cette Convention organise également la gestion du compte de dépôt à vue en euros : elle définit les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de ce compte.

### CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

#### Éligibilité

Cette Convention peut être souscrite par un titulaire de compte, personne physique mineure non émancipée âgée d'au moins 16 ans, n'agissant pas pour ses besoins professionnels. Toutefois, la Convention ne s'applique pas :

- aux personnes physiques qui ont sollicité auprès de la Banque de France la désignation d'un établissement tenu de fournir gratuitement un ensemble de produits et services. En pareille situation, la Banque propose la convention « services bancaires de base », adaptée aux exigences légales ;
- aux personnes physiques ne pouvant pas bénéficier d'un chéquier. La Banque leur propose une offre spécifique de produits et de services de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident, destinée notamment aux personnes en situation de fragilité financière.

#### Modalités de conclusion de la Convention

La Convention Esprit Libre, ci-après appelée « Convention », est souscrite sous un format papier. Après que le Client a défini avec son Conseiller ses choix de souscription, la Banque édite la Convention. La signature manuscrite des Conditions Particulières Esprit Libre Découverte par le Client vaut acceptation et conclusion de la Convention.

#### Délai de rétractation et incidence

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus (étendu à 30 jours pour l'assurance BNP Paribas Sécurité) à compter de la date de conclusion de la Convention sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Il peut exercer ce droit, en communiquant à la Banque sa volonté de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, sur tout support durable, avant expiration du délai de 14 jours. Il peut aussi utiliser le formulaire de rétractation joint à la Convention. Coût de la rétractation : gratuit, sauf éventuels frais d'envoi postaux.

Par ailleurs, le Client doit restituer à la Banque, s'il y a lieu, toutes les sommes perçues au titre de sa Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours après la notification de sa rétractation à la Banque. De son côté, la Banque doit restituer au Client toutes les sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours après la réception de la notification de rétractation du Client.

#### Commencement d'exécution

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

#### Tarification

L'abonnement mensuel de l'offre de base Esprit Libre Découverte est gratuit. Seule l'option facultative d'assurance des moyens de paiement BNP Paribas Sécurité déclenche une cotisation mensuelle d'un montant de 1,98 € qui est prélevée à terme échu entre le 1<sup>er</sup> et le 5<sup>e</sup> jour du mois suivant sur le compte de dépôt associé à la Convention.

### CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNEMENT

#### La tenue du compte de dépôt

Le Client bénéficie d'un compte de dépôt sur lequel il dispose librement de ses avoirs. La Convention Esprit Libre définit les règles applicables aux versements et retraits d'espèces en euros, à l'émission et à la réception de virements SEPA ou non SEPA, et de prélèvements SEPA en euros. La Convention précise également les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait de chèques, ainsi que celles applicables aux cartes bancaires.

#### Les cartes bancaires

Les cartes proposées dans Esprit Libre Découverte sont les suivantes : la Carte Visa Plus (carte de retrait) ou la Carte Origin (carte internationale de retrait et de paiement à autorisation systématique).

#### Les Services en Ligne

Cet abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe ou mobile, etc.) permet au Client de consulter ses comptes et certains de ses contrats d'assurance vie et de prévoyance, de faire opposition en cas de perte ou vol de sa carte bancaire, d'obtenir des informations sur les services bancaires, de consulter, télécharger, ou imprimer tous documents en format électronique déposés ou transmis sur support durable dans son espace personnel sécurisé. Le Client mineur ne pourra cependant faire aucune opération sur ses comptes et contrats, et ce sur l'ensemble des services de banque à distance.

#### Une assurance pour les cartes bancaires et les effets personnels (en option)

(Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement BNP Paribas Sécurité).

La gamme BNP Paribas Sécurité assure le Client en cas d'utilisation frauduleuse de ses cartes bancaires toutes banques perdues ou volées, de vol d'espèces par agression ou par ruse, de perte ou vol de ses clés, papiers officiels, maroquinerie et bagages et des biens meubles qui y sont contenus, de dommage accidentel ou vol par agression ou effraction de ses biens meubles neufs garantis\*.

#### Risques particuliers

La Convention ne présente aucun risque particulier.

\* Dans les limites et conditions détaillées au Chapitre « Assurances » des Conditions Générales de la Convention Esprit Libre.

## DURÉE DE LA CONVENTION – RÉSILIATION

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. La clôture du compte de dépôt entraîne la résiliation de la Convention Esprit Libre.

Le Client peut demander à tout moment la résiliation de la Convention. Elle prendra effet à la fin du mois de la demande de résiliation. La Banque peut résilier la Convention en fournissant au Client une notification par courrier recommandé au format papier ou électronique en respectant un délai de préavis de deux mois, sauf exceptions prévues dans la Convention.

## LANGUE – LOI APPLICABLE – JURIDICTION

La langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français. La loi applicable aux relations précontractuelles et à la Convention est la loi française. En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux français et conformément aux dispositions des articles 42 et suivants du Code de procédure civile.

## RÉSOLUDRE 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 leur ligne directe ou auprès d'un conseiller en ligne au 3477 (appels non surtaxés), par courrier ou via le formulaire en ligne accessible sur le site [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou l'application « Mes Comptes »<sup>(1)</sup>.

**Le Responsable Réclamations Clients.** 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, sur le site [mabanque.bnpparibas](https://mabanque.bnpparibas)<sup>(1)</sup> ou sur l'application « Mes Comptes »<sup>(1)</sup>.

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.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas 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 avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur 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 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 BNP Paribas, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel la réclamation écrite a été formulée<sup>(2)</sup> ;
- 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 suivant l'envoi d'une première réclamation écrite.

**Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF)** doit être saisi uniquement par écrit, en français ou en anglais, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par BNP Paribas<sup>(3)</sup>

- soit par voie postale : Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française - Clientèle des Particuliers - CS151 - 75422 Paris Cedex 09 ;
- soit par voie électronique : <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>(4)</sup>.

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site <https://lemediateur.fbf.fr/><sup>(4)</sup> et elle peut être obtenue sur simple demande en agence.

**Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**, exclusivement 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 : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur><sup>(4)</sup>.

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas 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](http://www.mediation-assurance.org)<sup>(4)</sup>.

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

## GARANTIE DES DÉPÔTS

En application des articles L. 312-4 et suivants du Code monétaire et financier, relatifs à la garantie des dépôts, la Banque est adhérente du Fonds de garantie des dépôts et de Résolution.

## INFORMATIONS UTILES

La Banque est agréée en qualité d'établissement de crédit. Elle est contrôlée par :

- l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Pour des informations complémentaires, le Client peut s'adresser à : ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.
- La Banque Centrale Européenne (BCE), Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne.

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

(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.

(4) Coût de connexion selon opérateur.



**BNP PARIBAS**

**La banque  
d'un monde  
qui change**

