

## BULLETIN D'ADHESION AU CENTRE RELATIONS CLIENTS ENTREPRISE

AGENCE :

CHARGE D'AFFAIRES :

Numéro de compte :

Raison sociale :

Nom et Prénoms du Correspondant CRC de l'entreprise :

Poste occupé :

Téléphone :

Email :

Fait à

le

Le client

Nom et signature précédée de la mention "Lu et approuvé, bon pour accord"

Pour BNP Paribas

Nom et signature

## Conditions Générales

### ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de communication d'information à distance aux clients Corporate de BNPP ED, via le centre de relations clients.

### ARTICLE 2 : PRESENTATION DU CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Le Centre de Relations Clients, (ci-après désigné « CRC »), est un service d'information et d'assistance à l'information par le biais du téléphone, du courrier électronique, courrier postal et/ou fax. Ce service permet au Client d'avoir accès à un interlocuteur privilégié au sein de BNPP ED pour la résolution de ses requêtes en relation avec son/ses compte(s) bancaire(s) ou tout autre service et/ou produit bancaire dont il bénéficie dans les livres de BNPP ED à ce titre.

La liste des services proposés au Client dans le cadre du CRC est définie à l'Article 3 ci-après.

### ARTICLE 3 : SERVICES ACCESSIBLES PAR LE BIAIS DU « CRC »

Le CRC permet la mise à la disposition du Client d'une offre de services d'informations multiples comprenant :

- les informations relatives au(x) compte(s) du Client ouverts dans les livres de BNPP ED.
- les informations et résultats des recherches sur les opérations réalisées et inscrites au(x) compte(s) précité(s),
- les informations sur les agences et l'organisation des services de BNPP ED pour les besoins de facilitations des contacts et localisation de la source de l'information recherchée par le Client,
- les renseignements relatifs aux produits et services commercialisés par BNPP ED.

En cas d'impossibilité de répondre à la demande du Client, le CRC se chargera d'orienter ce dernier vers l'interlocuteur ou le service concerné par la demande au sein de BNPP ED.

### ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCES AU CRC – CODE D'ACCES

**4.1** L'accès au CRC par voie téléphonique s'effectue sur la base d'une identification par code, appelé « Code d'Accès ».

**4.2** Le Code d'Accès est délivré par BNPP ED, après adhésion du Client au service CRC, et sera remis au représentant légal de celui-ci, tel qu'il ressort des livres de BNPP ED, ou à toute autre personne dûment investie, au préalable par le Client, d'un mandat de représentation de celui-ci, l'habilitant à recevoir le code d'Accès (ci-après « Utilisateur »).

**4.3.** A chaque appel téléphonique du Client vers le CRC, un serveur vocal invitera l'Utilisateur à s'identifier par la saisie de son Code d'Accès, pour les besoins de vérification de l'identité du Client.

**4.4.** Le Code d'Accès est strictement confidentiel et personnel. Le Client est seul responsable de la conservation et de l'utilisation du code d'accès confié à l'Utilisateur. Il appartient au Client de ne diffuser ce code, au sein de sa société, qu'à la ou aux seule(s) personne(s) habilitée(s) à entrer en relation avec le Centre de Relations Clients, et de notifier à cette ou ces personne(s) son caractère confidentiel. Il est expressément convenu qu'avant blocage, toute interrogation précédée de la frappe de ce code est réputée émaner du Client lui-même.

**4.5.** A tout moment, l'Utilisateur, sous l'entière responsabilité du Client sans besoin de confirmation ultérieure, pourra demander au CRC de bloquer le Code d'Accès.

**4.6.** Le renouvellement du Code d'Accès se fera dès réception par le CRC de la demande de renouvellement dûment signée du représentant légal du Client.

## **ARTICLE 5 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES COMPTES CLIENTS ET SERVICES CRC**

. Tous les comptes ouverts par le client auprès BNPP ED et ceux à ouvrir à l'avenir, sont régis par les présentes dispositions et bénéficieront d'office, de tout nouveau service gratuit qui sera proposé dans le cadre du CRC.

## **ARTICLE 6 : VALEUR DES INFORMATIONS**

**6.1.** Les informations servies par le CRC au Client, quand elles portent sur les opérations bancaires inscrites à son/ses compte(s), sont celles qui découlent des écritures comptables inscrites sur ledit (lesdits) comptes abstraction faite des opérations en cours de comptabilisation.

**6.2.** En tout état de cause, la justification des opérations bancaires exécutées par le Client sur son/ses compte(s) résulte et résultera suffisamment du relevé du ou des comptes du Client, et les informations recueillies au moyen du CRC ne peuvent constituer des preuves desdites opérations que si elles sont confirmées par les inscriptions y relatives sur le ou les comptes concernés du Client.

## **ARTICLE 7 : TARIFICATION**

**7.1.** L'accès au CRC est gratuit. Le Client ne supporte que les coûts des communications téléphoniques.

**7.2.** Certaines demandes du Client feront toutefois l'objet d'une facturation telle que prévue dans le dépliant des « Conditions et Tarifs » en vigueur, et disponible dans les agences de BNPP ED

## **ARTICLE 8 : MISE EN OEUVRE DU CRC –**

**8.1.** BNPP ED s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du CRC.

**8.2.** BNPP ED ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de Fonctionnement ou d'un mauvais fonctionnement du service par suite d'événements dont elle n'a pas la maîtrise, tels notamment :

- le transfert des données, la défaillance dans le fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunication ou toute erreur imputable à la société d'exploitation des réseaux de télécommunication,
- les interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure ou de tout événement de nature à entraver le fonctionnement normal des services (tels conflits sociaux, même partiels survenant à BNPP ED, défaut de fourniture de courant électrique...).

**8.3.** Sauf faute grave de BNPP ED, celle-ci ne saurait être tenue responsable d'un accès au service non conforme aux procédures, ou de l'utilisation du Code d'Accès du Client, par un tiers non habilité ou plus généralement de l'usurpation d'identité.

## **ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DU CONTRAT**

**9.1** BNPP ED pourra adapter ou modifier, en fonction notamment des évolutions technologiques, les prestations proposées au titre du présent contrat.

**9.2.** BNPP ED informera le Client de la mise en service de ces évolutions par tout moyen et notamment par message sur le serveur vocal.

## **ARTICLE 10 : DUREE ET RESILIATION**

**10.1.** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Elle entre en vigueur dès la date de sa signature par les parties.

**10.2.** Il pourra être mis fin au présent contrat par chaque partie, à tout moment par lettre simple adressée à l'autre partie.

**10.3.** Le présent contrat pourra être résilié concomitamment et sans aucune formalité à la date de la clôture de tous les comptes du Client ouverts dans les livres de BNPP ED.

**10.4.** La résiliation du présent contrat entraînera de plein droit la résiliation de tout autre contrat à signer postérieurement entre le client et le CRC.



## **ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

11.1. Le présent contrat est soumis au droit Algérien.

11.2. Tout différend pouvant naître de l'application du présent contrat fera l'objet d'une solution à l'amiable dans un délai de trente (30) jours date de survenance du différend.

. A défaut, le différend sera porté auprès des tribunaux algériens compétents.

## **ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES**

Le client se déclare responsable des informations fournies à la Banque notamment ses coordonnées personnelles, de leur exactitude et leur conformité à sa situation réelle. En cas de changement, le client est tenu d'en informer sa banque afin d'en garantir la mise à jour.

Par ailleurs Le client autorise expressément BNP PARIBAS El Djazaïr pendant toute la durée de sa relation bancaire à :

- Communiquer les informations nominatives le concernant aux sous- traitants qui exécutent pour le compte de BNP PARIBAS ED certaines tâches matérielles et techniques indispensables et indissociables au fonctionnement du compte, des moyens de paiement et de services associés.
- Utiliser les coordonnées fournies pour tout besoin de sollicitation et/ou d'information

## **ARTICLE 13 : LUTTE ANTI BLANCHIMENT, FINANCEMENT DU TERRORISME**

" La Banque, dans le cadre de l'application de la réglementation algérienne en vigueur ainsi que la politique du Groupe BNP PARIBAS, tient compte, en ce qui concerne, ses relations avec ses clients et l'analyse des opérations/transactions effectuées, des exigences et dispositions ci-dessous énumérées :

Règlement Banque d'Algérie n°12-03 du 28 novembre 2012, modifié et complété, relatif à la prévention et à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que les lignes directrices édictées par la Banque d'Algérie dans ce cadre.

Des sanctions financières nationales et internationales ou des mesures restrictives similaires, prises par des instances internationales reconnues et/ou spécialisées.

Dans ce contexte, la Banque s'interdit toute opération contraire à ces dispositions et/ou non conforme aux règles adoptées par BNPP ED".

## **Article 14 : Les principes universels du groupe BNP PARIBAS :**

Le Client reconnaît que BNP PARIBAS EL DJAZAÏR exerce ses activités en se fondant sur un ensemble de valeurs et lignes de conduite conformes à ses engagements en matière de droits humains, de santé et de sécurité des personnes, et d'environnement, dans ses interactions avec ses parties prenantes (qui comprennent notamment ses clients, employés, actionnaires, et les communautés affectées par ses activités). Ces engagements s'inscrivent dans un cadre plus général de principes fondamentaux, établis par la Charte internationale des droits de l'homme (qui est constituée de la Déclaration Universelle des droits de l'homme, du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, et du Pacte international relatif aux droits civils et politiques), et les principales normes du travail de l'Organisation internationale du travail (collectivement désignés les « Principes »).

Le Client confirme qu'il :

- Est d'accord avec les Principes ;
- Exerce ses activités conformément aux Principes.

## **Article 15 : Conformité avec les lois et la réglementation applicables relatives à la responsabilité sociale des entreprises.**

Le Client s'engage à mener ses activités en conformité avec les législations nationales et internationales applicables en matière de droits humains, de santé et de sécurité des personnes, et d'environnement. Dans l'éventualité d'un conflit entre les législations nationales et les Principes, le Client se conformera à la législation locale mais s'efforcera toutefois d'identifier les moyens à mettre en œuvre pour respecter et appliquer les Principes.

Fait à \_\_\_\_\_, Le \_\_\_\_\_, en deux (02) exemplaires.

Signature du Client  
Précédée de la mention « *lu et  
approuvé* »

Signature et cachet de la banque  
(Ce cadre est réservé à BNPPED)