



VOTRE GUIDE CARTE VISA PREMIER*

* Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé)



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change

Votre guide

**Vous avez souscrit une carte VISA Premier*
et nous vous remercions de votre confiance.**

**Pour répondre à toutes vos questions,
ce guide comprend des explications sur
l'utilisation de votre carte, ainsi que les
services complémentaires dont vous
bénéficiez.**

**Nous vous invitons à découvrir,
au sein de ce guide, tous les avantages
de votre carte BNP Paribas.**

Bonne lecture !

Service cartes

Tél. : +33 (0) 1 40 14 10 10**

* Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ou fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé). ** Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique.

Guide d'utilisation

CARTE VISA PREMIER

Votre carte	5
L'essentiel	5
La période de validité	5
Le numéro de votre carte	6
La puce électronique	6
Votre code confidentiel	7
Le paiement « sans contact »	8
Comment choisir le visuel de votre carte ?	8
Cryptogramme Dynamique	8
Vos avantages carte VISA Premier	9
Vos paiements en France et à l'étranger	10
Le réseau VISA	10
Votre plafond de paiement	10
Votre plafond de retrait	11
Vos paiements et retraits dans le monde entier	12
Les paiements mobiles	13
Suivez votre budget	14
Vos options de paiement	15
Le débit différé	15
Le choix du paiement en magasin	15
Un fonctionnement simple	16
Pas de cotisations supplémentaires	16
La formule BNP Net en option	17
Vos assurances et assistances	18
Pour vos voyages	18
En option : BNP Sécurité Plus	19

Guide d'utilisation

CARTE VISA PREMIER

Nos conseils sécurité **21**

Pour vos opérations courantes 21

En cas de perte ou de vol 21

En cas d'utilisation frauduleuse 22

Le dépannage à l'étranger 22

Numéros utiles **24**



L'essentiel

La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) VISA Premier, ainsi que la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) VISA Premier, ci-après désignée « votre carte » permet au titulaire de la carte de régler ses achats ou de retirer de l'argent en France et à l'étranger par l'intermédiaire du réseau VISA.

Avec la carte VISA Premier, le titulaire de la carte bénéficie également de garanties d'assurances et d'assistance complémentaires.

La période de validité

Votre carte est valable, jusqu'au dernier jour du mois indiqué après la mention « expire à fin ». Après cette date, vous ne pourrez plus l'utiliser. Pour vous permettre de bénéficier sans interruption de tous ses services, elle sera renouvelée automatiquement avant son expiration. Votre code secret ne change pas. Sauf avis contraire de votre part, la carte sera envoyée à votre domicile.

Conseil

Avant de partir en voyage, vérifiez l'échéance de votre carte. Si nécessaire, vous pouvez demander à votre agence BNP Paribas son renouvellement anticipé.



Le numéro de votre carte

Ce numéro est la combinaison de 16 chiffres figurant sur votre carte. Il vous sera demandé lors de vos paiements à distance (Internet, téléphone...) en même temps que la date de fin de validité de votre carte. En cas de réfection de votre carte, son numéro va être changé. Pensez à mettre à jour cette information sur les sites marchands que vous utilisez.

À noter

Pour tous vos **paiements de proximité** (commerçants, restaurants...), veillez à ne jamais perdre de vue votre carte.

Pour renforcer la sécurité de vos **paiements à distance** :

- les trois derniers chiffres qui figurent au verso de votre carte pourront également vous être demandés par le commerçant ;
- sur Internet, le dispositif de sécurité complémentaire « Verified by VISA » vous demandera de saisir votre Clé Digitale⁽¹⁾ afin de vous protéger contre l'utilisation frauduleuse de votre carte. En cas de difficulté, vous pourrez toujours saisir le code unique reçu par SMS, code 3DS.



La puce électronique

Elle sert à protéger vos transactions. Si vous tapez trois codes erronés, elle se bloque. En cas de problème, nous vous proposerons une réfection de votre carte⁽²⁾.

(1) Plus d'information sur la Clé Digitale sur mabanque.bnpparibas (coût de connexion selon opérateur). (2) Facturation selon les Conditions et Tarifs en vigueur, disponible en agence ou sur : <https://mabanque.bnpparibas/fr/notre-offre/tarifs-et-conditions-bnp-paribas/conditions-tarifaires> (coût de connexion selon opérateur).



Votre code confidentiel

Le code confidentiel de votre carte bancaire est disponible dans votre Espace Client, via l'appli Mes Comptes⁽¹⁾ ou [mabanque.bnpparibas](#)⁽¹⁾. Vous pouvez également recevoir votre code confidentiel par courrier sur demande auprès de votre conseiller.

Ce numéro à 4 chiffres, lié à votre carte bancaire, vous est délivré personnellement et doit rester confidentiel. Pour cela, apprenez-le par cœur et ne le diffusez à personne, ni à un commerçant, ni à la banque, ni même au centre d'opposition VISA ou à la police. Si vous avez plusieurs cartes, le code secret est identique, à la souscription, pour toutes. Pour des raisons de sécurité, en cas d'opposition de votre carte, le code change uniquement pour la carte qui a fait objet d'opposition.

À noter

Jamais un conseiller de votre banque ne vous demandera ce code, sous aucun prétexte.

Conseil

Veillez à composer votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets et évitez de le noter sur un document conservé avec votre carte.

(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 alertes par SMS.



Le paiement « sans contact »



La solution « sans contact » est rapide, simple et sécurisée pour payer avec votre carte VISA Premier.

Jusqu'à 50 €, vous pouvez régler vos achats d'un seul geste chez les commerçants équipés. Vous n'avez donc plus à insérer votre carte ni à saisir votre code confidentiel. Les commerçants acceptant les paiements sans contact sont reconnaissables au logo ci-dessus.

Comment choisir le visuel de votre carte ?

Avec l'option « À Chacun son Image », vous personnalisez le visuel de votre carte VISA Premier.

Vous choisissez un visuel sur mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ dans l'une de nos galeries thématiques : Évasion, Nature, Sport, Culture, Solidarité, Enfance...

En optant pour un visuel de la thématique « Solidarité » pour votre carte, vous soutenez l'une des associations partenaires. BNP Paribas leur reverse l'intégralité de la cotisation de votre visuel à l'option « À Chacun son Image ».

Cryptogramme Dynamique

Bénéficiez du cryptogramme dynamique pour sécuriser vos paiements à distance. Les 3 chiffres au dos de votre carte⁽²⁾ changent régulièrement et automatiquement pour vous apporter une protection supplémentaire contre le piratage⁽³⁾ sans changer vos habitudes de paiement.

(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 alertes par SMS (2) Si vous disposez de l'option Cryptogramme Dynamique : votre carte est un « équipement électrique et électronique », comme défini dans le Code de l'environnement aux articles R. 543-172 et suivants. Il convient de ne pas détruire ni jeter la carte : elle doit, à l'échéance ou si elle devient défectueuse, être recyclée. Nous vous prions de la retourner, en l'insérant dans une enveloppe non affranchie, à l'adresse suivante : LES ATELIERS DU BOCAGE - OPÉRATION IDEM0005 LIBRE RÉPONSE 43481 - 79305 BRESSUIRE Cedex, ou de la remettre dans une agence BNP Paribas. Vous retrouverez cette procédure sur mabanque.bnpparibas, option Services Bancaires, choix Cryptogramme Dynamique.(3) En paiement à distance (vente par téléphone, e-commerce, m-commerce).



Vos avantages carte VISA Premier

Votre carte VISA Premier s'est alliée à des partenaires pour proposer des idées autour des voyages, loisirs, bien-être... à des conditions avantageuses.

Les partenaires ainsi que les avantages de ceux-ci sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Nous vous invitons, pour de plus amples informations sur ces avantages, à vous connecter sur le site : my.visa.fr⁽¹⁾.

(1) Coût de connexion selon opérateur.



Le réseau VISA

Votre carte VISA Premier vous donne accès au réseau VISA, premier réseau mondial d'acceptation de cartes, implanté dans plus de 200 pays et territoires. Vous pouvez ainsi :

- régler vos achats en France et à l'étranger chez plus de 40 millions de commerçants ;
- effectuer vos retraits d'argent dans plus de 1 million de distributeurs automatiques de billets à travers le monde.

Conseil

Pour éviter de détenir des sommes trop importantes en espèces, privilégiez plutôt le paiement par carte.

Votre plafond de paiement

Pensez à vérifier que votre plafond de paiement est toujours adapté à vos besoins.

Vous pouvez consulter votre plafond de paiement (sur 30 jours consécutifs) et son niveau d'utilisation sur mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou sur l'appli Mes Comptes⁽¹⁾ (smartphone et tablette).

En cas de besoin, vous pourrez le personnaliser⁽²⁾ gratuitement directement en ligne. La prise en compte de la modification est immédiate.

Conseil

Vérifiez régulièrement, notamment à l'occasion d'achats importants ou avant un départ en vacances, que votre plafond mensuel de paiements vous convient toujours. Si vous souhaitez le personnaliser, contactez votre conseiller.

(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 alertes par SMS. (2) Sous réserve d'acceptation en ligne par BNP Paribas.



Votre plafond de retrait

Pensez à vérifier que votre plafond de retrait est toujours adapté à vos besoins. Vous pouvez consulter votre plafond de retrait (sur 7 jours consécutifs) et son niveau d'utilisation sur mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou sur l'application Mes comptes⁽¹⁾ (smartphone et tablette).

En cas de besoin, vous pourrez le personnaliser⁽²⁾ gratuitement directement en ligne. La prise en compte de la modification est immédiate.

Conseil

Utilisez plutôt les distributeurs automatiques de billets BNP Paribas ou Cash Services où les retraits sont entièrement gratuits, quelle que soit leur fréquence.

(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 alertes par SMS. (2) Sous réserve d'acceptation en ligne par BNP Paribas.



Vos paiements et retraits dans le monde entier

Avec l'option Travel, vos paiements (même en ligne) et vos retraits aux distributeurs automatiques de billets en devises hors euro sont exonérés de frais de commissions. Vous êtes facturé d'un forfait mensuel seulement si vous effectuez un paiement ou un retrait en devises hors euro, quel que soit le nombre et le montant des transactions⁽¹⁾⁽²⁾. Vous pouvez souscrire à l'option Travel via votre application mobile Mes Comptes en quelques clics.

L'option Travel vous permet de connaître et maîtriser à l'avance le montant des frais facturés sur les transactions en devises autre que l'euro.

À noter

Des retraits d'espèces peuvent être effectués au distributeur automatique de billets par carte bancaire à l'étranger sur les réseaux **BNP Paribas Global Network**, le réseau mondial du Groupe BNP Paribas, et **Global Alliance** selon un accord passé entre plusieurs grandes banques mondiales.

Retrouvez tous les pays et les banques concernés sur mabanque.bnpparibas/fr/gerer/cartes-moyens-paiement/options-services-bancaires/retraits-argent-a-l-etranger⁽³⁾.

(1) Dans la limite des plafonds de paiements et de retraits par carte. (2) Hors commissions de change, hors frais éventuels appliqués par les banques étrangères correspondantes. Tarif standard, selon la brochure tarifaire en vigueur, hors conditions promotionnelles. (3) Coût de connexion selon opérateur.



Les paiements mobiles

Grâce au service de paiement mobile sans contact⁽¹⁾ accessible depuis l'application **Lyf Pay** via le bouton « Payer sans contact », réalisez vos paiements avec votre smartphone NFC Android.

Pour vos achats en magasin :

- pour vos achats jusqu'à 50 €, la saisie du code personnel est facultative⁽²⁾ ;
- au-delà de 50 €, vous validez votre paiement par empreinte biométrique ou votre code personnel sur votre téléphone.

Ce service de paiement sans contact sur téléphone portable est lié à votre carte bancaire. Vous conservez les avantages inclus dans votre carte (assurances, assistance...).

Grâce à **Apple Pay**, réalisez vos paiements mobiles avec votre smartphone ou montre Apple⁽³⁾.

Vous pouvez également configurer votre montre connectée **Garmin**⁽⁴⁾ pour payer sans contact grâce à votre carte VISA Premier.

(1) Le service de paiement mobile sans contact est accessible à l'ensemble des clients détenteurs d'un compte de dépôt ainsi qu'une carte bancaire BNP Paribas compatible. L'activation de ce service s'effectue dans l'application Lyf Pay. Ce service est disponible chez tous les commerçants disposant d'un terminal de paiement sans contact, en France et à l'étranger et sous réserve d'être équipé d'un smartphone NFC (Near Field Communication) doté d'une version Android 7 ou supérieure. Souscription et utilisation après téléchargement de l'application Lyf Pay, gratuites (hors coûts de connexion). (2) Vous pourrez fixer sur votre mobile un seuil de saisie du code secret inférieur à 50 €. (3) Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105. Apple Pay utilise un numéro propre à votre appareil ainsi qu'un code de transaction unique. Le numéro de votre carte n'est jamais stocké sur votre appareil ou sur les serveurs Apple, ni transmis aux commerçants au moment du règlement. (4) Garmin Pay est un service proposé par la société Garmin International Inc., une société américaine dont le siège social est situé au 1200 E. 151st St., Olathe, KS 66062. Le service Garmin Pay requiert le téléchargement de l'application Garmin Connect Mobile, la création d'un compte Garmin et une montre connectée Garmin compatible. Pour en savoir plus, visitez : <https://explore.garmin.com/fr-FR/garmin-pay/>. L'utilisation de ce service est gratuite, sécurisée et rapide. Il permet au client de régler ses achats en effectuant des paiements sans contact sur les terminaux de paiement électronique (TPE) équipés du sans-contact.



Suivez votre budget

Retrouvez vos comptes sur mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ ou l'appli Mes Comptes⁽¹⁾.

Avantage : vos dépenses sont regroupées par catégories (alimentation, loisirs, logement...). Vous repérez ainsi le poste de dépenses le plus lourd ou celui en plus forte hausse. Vous pouvez aussi créer des budgets personnalisés et y associer des catégories de dépenses pour mieux piloter votre budget quotidien.

(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 alertes par SMS.



Le débit différé

Avec cette option gratuite, vos paiements par carte bancaire effectués jusqu'au 28 du mois inclus sont débités en une fois sur votre compte de dépôt le dernier jour ouvré de ce mois. Ceux effectués après le 28 sont débités à la fin du mois suivant.

Vos retraits sont débités immédiatement.

Vos opérations carte sont débitées du solde provisoire au fur et à mesure de vos dépenses et sont consultables sur [mabanque.bnpparibas](#)⁽¹⁾ ou l'appli Mes Comptes⁽¹⁾ dans l'onglet « opérations à venir ».

Le choix du paiement en magasin

Avec l'option de paiement crédit renouvelable Provisio⁽²⁾ souscrite sur votre carte VISA Premier⁽³⁾, c'est en magasin et selon vos besoins que vous choisissez ou non d'échelonner vos paiements. Ainsi, vous pouvez :

- **Payer au comptant**

Avec votre carte VISA Premier à débit différé, vos factures cartes sont débitées à la fin du mois.

- **Payer à crédit avec l'option crédit renouvelable Provisio⁽²⁾**

L'option crédit renouvelable Provisio⁽²⁾ vous permet d'utiliser votre crédit renouvelable Provisio⁽⁴⁾ pour financer vos achats effectués en magasin⁽⁵⁾ avec votre carte VISA Premier. Au moment de payer, vous sélectionnez « CB crédit » sur le terminal de paiement de votre commerçant. Vous rembourserez aux conditions en vigueur de votre crédit renouvelable Provisio et selon la mensualité préalablement définie avec votre conseiller, en fonction de votre capacité de remboursement.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

(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 alertes par SMS. (2) Sous réserve d'acceptation par BNP Paribas (prêteur) et de la signature d'un contrat de crédit renouvelable Provisio associé à une carte de paiement VISA Premier à débit différé. L'offre Provisio est un crédit d'une durée de 1 an renouvelable dont le coût total dépend du montant et de la durée des utilisations. Vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Offre réservée aux clients majeurs capables. Voir conditions en agence ou sur [mabanque.bnpparibas](#). Coût de connexion selon opérateur. (3) L'option de paiement Crédit Provisio est rattachée à la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé) VISA Premier. Sous réserve d'acceptation de votre dossier par BNP Paribas. (4) Dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable. (5) Chez les commerçants munis d'un terminal de paiement compatible.



À noter

Vous bénéficiez d'une Prolongation de la Garantie constructeur⁽¹⁾ pour deux années supplémentaires sur tous les achats effectués avec votre carte équipée de l'option crédit renouvelable Provisio, même sur les achats au comptant.

La Garantie Constructeur ne s'applique pas sur les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ni sur les montres, horloges et pendules.

Un fonctionnement simple

- À chaque achat⁽²⁾, avant la saisie de votre code confidentiel, vous sélectionnez sur le terminal de paiement du commerçant le mode de paiement que vous préférez.
- Votre choix se fait en toute discrétion.
- Vous n'avez ni formalités à effectuer, ni justificatifs à produire au moment du règlement.

Pas de cotisations supplémentaires

Vous n'avez aucune cotisation en plus de celle de votre carte. Vous ne payez les intérêts qu'en cas d'utilisation de celle-ci.

(1) Garantie valable sur les biens mobiliers neufs de plus de 75 € dont la durée de la garantie constructeur ou du distributeur n'excède pas 2 ans. (2) Chez les commerçants munis d'un terminal de paiement compatible.



La Formule BNP Net en option

Elle vous protège pour tous vos achats de biens réalisés en vente à distance.

- La maîtrise des comptes est accrue car vous êtes informé via la messagerie de mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ dès qu'un achat a été réalisé. En cas de fraude, votre capacité de réaction est donc meilleure car vous pouvez contester sur mabanque.bnpparibas⁽¹⁾ tout achat de vente à distance.
- Vous bénéficiez, sans frais supplémentaires, d'une suite de sécurité protégeant votre ordinateur contre tout virus, attaques informatiques et spams.
- Vous disposez de garanties d'assurance et d'assistance dédiées à vos achats en ligne⁽²⁾.

(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 alertes par SMS. (2) Voir conditions dans les notices d'assurance et d'assistance liées à la formule BNP Net disponibles sur mabanque.bnpparibas (coût de connexion selon opérateur).



Pour vos voyages

Vous disposez **de nombreuses garanties pour vos voyages en France et à l'étranger⁽¹⁾** dès lors que ceux-ci ont été réglés avec votre carte VISA Premier. Vous êtes ainsi couvert contre les aléas de voyage :

- retard de transport (avion, SNCF) et de bagages ;
- perte, vol ou détérioration de bagages ;
- vol ou dommage aux véhicules de location ;
- modification, annulation ou interruption de voyage.

Vous et votre famille êtes également assurés contre les **risques d'accidents** subis ou causés à un tiers :

- garantie décès/invalidité ;
- responsabilité civile à l'étranger ;
- garantie Neige et Montagne.

Votre carte VISA Premier vous accompagne dans vos déplacements grâce à **des services d'assistance⁽¹⁾ accessibles par téléphone 24 h/24 et 7 j/7 :**

SERVICE CARTES⁽²⁾

Appel de France : 01 40 14 10 10

Appel de l'étranger : +33 (0) 1 40 14 10 10

- une assistance médicale en cas de maladie ou d'accident (rapatriement, hospitalisation, frais médicaux...) ;
- votre retour anticipé si un membre de votre famille est hospitalisé ou décédé ;
- une assistance en cas de poursuite judiciaire à l'étranger ;
- des assistances voyage (démarches administratives, avance de frais, envoi de médicaments, lunettes...) ;
- des conseils avant le départ.

(1) Selon les conditions en vigueur dans les notices d'Information d'assurance et d'assistance. (2) Numéro rappelé au dos de votre carte VISA Premier. Appel non surtaxé et service disponible 24 h/24 et 7 j/7.



À noter

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense (avances de frais médicaux, hospitalisation...), vous devez impérativement joindre l'assistance, accessible 24h/24 et 7j/7, en composant le numéro inscrit au dos de votre carte.

Conseil

Pour connaître le détail des garanties d'assurance et d'assistance, reportez-vous aux notices d'information (voir p. 24).

En option : BNP Sécurité Plus

La cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement BNP Paribas Sécurité Plus vous protège, vous et les membres de votre famille⁽¹⁾, en cas :

- d'utilisation frauduleuse de vos cartes bancaires perdues ou volées émises par toutes les banques ;
- de perte ou vol de vos papiers officiels ;
- de perte ou vol des clés de votre résidence principale, de votre coffre-fort ou de votre véhicule à usage privé ;
- de vol de vos espèces par agression ou par ruse dans les 48 heures suivant leur retrait au distributeur ;
- de perte ou vol de votre maroquinerie, de vos bagages et de leur contenu ;
- de vol par agression/effraction, ou de dommage accidentel de vos biens meubles neufs achetés avec votre carte bancaire BNP Paribas.

(1) La famille comprend l'adhérent, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin ainsi que le(s) enfant(s) de moins de 26 ans rattaché(s) au foyer fiscal de l'adhérent ou à celui du concubin.



À ces garanties s'ajoute une protection juridique contre l'usurpation d'identité et en cas d'agression suite au vol de vos biens meubles.

Vous êtes aussi protégé en cas de violence, de harcèlement ou de cyberharcèlement scolaires.

Vous bénéficiez également de prestations pour protéger votre vie numérique :

- assistance pour la surveillance de vos données personnelles circulant sur Internet ;
- assistance téléphonique 24 h/24 en cas d'utilisation malveillante de vos données personnelles ;
- nettoyage de données personnelles sur Internet en cas d'atteinte à votre e-réputation ;
- soutien psychologique en cas d'usurpation d'identité ou d'atteinte à votre e-réputation.

À noter

Si vous avez souscrit votre carte VISA Premier dans le cadre d'Esprit Libre, vous bénéficiez automatiquement de l'assurance BNP Paribas Sécurité Plus.



Pour vos opérations courantes

Chez les commerçants et aux distributeurs de billets, veillez à composer votre code secret à l'abri des regards indiscrets. Ne vous laissez pas distraire, et n'hésitez pas à cacher le clavier avec votre main libre.

Pour tous vos paiements de proximité (commerçants, restaurants, etc.), veillez à ne jamais perdre de vue votre carte.

En cas de perte ou de vol

Faites immédiatement opposition en appelant **le centre d'opposition des cartes bancaires disponible 24 h/24 et 7 j/7** :

appel de France : 01 40 14 10 10⁽¹⁾

appel de l'étranger : +33 (0) 1 40 14 10 10⁽¹⁾

sur Internet : mabanque.bnpparibas⁽²⁾

sur smartphones et tablettes : votre appli Mes Comptes⁽²⁾.

Une nouvelle carte sera mise à votre disposition en France entre 5 et 7 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre opposition carte.

Conseil

Si votre carte est avalée dans un distributeur de billets en dehors des heures d'ouverture de l'agence, il est plus prudent de la mettre en opposition, notamment dans le cas où vous auriez un doute quant à sa capture effective.

(1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique. (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 et hors alertes par SMS.



En cas d'utilisation frauduleuse

Si vous constatez des opérations dont vous n'êtes pas à l'origine, nous vous conseillons de mettre en opposition votre carte immédiatement. Vous pouvez contester les opérations frauduleuses à partir de votre espace client ou appeler votre conseiller ou le Service Client (voir page 24) si vous ne souhaitez pas le faire en ligne.

À noter

Vous êtes responsable, en tant que titulaire d'une carte, de son utilisation, de sa conservation ainsi que de son code secret. Vous ne devez pas la prêter à un tiers, ni même à l'un de vos proches. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte liée à une négligence ou imprudence de votre part, le tout ou partie du montant des opérations effectuées pourrait être laissé à votre charge.

Le dépannage à l'étranger

En cas de perte ou de vol de votre carte VISA Premier à l'étranger, vous pouvez obtenir en contactant le Service cartes ou le Centre VISA le plus proche :

- **une carte de remplacement provisoire**

Valable deux mois maximum, elle sera émise au plus tôt dans les 48 heures ouvrées suivant votre demande, le délai de livraison dépendant du pays concerné. Un code vous sera communiqué pour la retirer au Centre VISA ou dans un autre endroit convenu.

À votre retour en France, vous l'échangerez contre votre nouvelle carte VISA Premier.



À noter

Cette carte provisoire possède toutes les fonctions et tous les services d'assistance et d'assurance de votre carte VISA Premier, sauf le retrait aux distributeurs de billets.

- **une avance en devises**

Dès que vous avez déclaré la perte ou le vol de votre carte VISA Premier, vous pouvez bénéficier d'une avance en devises jusqu'à l'équivalent de 2 000 € selon les pays. Le montant de ce dépannage sera débité sur le compte de votre carte.

Pour plus d'information sur vos services de dépannage à l'étranger, vous pouvez contacter le Service cartes au 01 40 14 10 10⁽¹⁾.

(1) Numéro rappelé au dos de votre carte VISA Premier. Appel non surtaxé et service disponible 24 h/24 et 7 j/7.



Numéros utiles

24

■ SERVICE CLIENT

En cas d'opposition carte, de réclamations, et toute autre demande sur la carte bancaire.

Si vous êtes client(e) Banque Privée

	Service Client* 3477 Service gratuit + prix appel Lundi-vendredi 8h-20h Samedi 8h-18h (hors jours fériés)
	Privilege Connect 3273 Service gratuit + prix appel Lundi-vendredi 8h-20h Samedi 8h-18h (hors jours fériés)

■ SERVICE CARTES

En cas d'opposition carte et toute autre demande sur la carte bancaire.

+33 (0) 1 40 14 10 10⁽¹⁾

Disponible 24 h/24 et 7 j/7

En cas de besoin d'assurance et d'assistance voyage :

- **Assistance Voyage : 01 41 85 97 13**
- **Assurance Voyage : 09 70 82 04 32**

Depuis votre Espace Client sécurisé sur l'application mobile⁽²⁾ ou le site Internet⁽²⁾, vous pouvez à tout moment faire opposition sur votre carte, modifier vos plafonds, contester une opération carte, visualiser votre code confidentiel...

Avec votre carte en cours de validité,
**vous bénéficiez de garanties
d'assistance**

En payant avec votre carte,
**vous bénéficiez de garanties
d'assurance**

* Pour la bonne exécution de vos contrats, et en cas de réclamations/contestations, vous pouvez contacter votre conseiller sur sa ligne directe (n° non surtaxé). Si vous ne disposez plus de son numéro de téléphone direct, envoyez-lui un message par votre messagerie sécurisée, il vous le donnera à nouveau en retour. (1) Appel non surtaxé. Coût d'un appel local (depuis la France métropolitaine) ou international (depuis l'étranger) selon votre opérateur téléphonique. Ligne téléphonique accessible 7j/7 24h/24. (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 et hors alertes par SMS.

Pour toute information, BNP Paribas est à votre disposition :



Service Client

3477

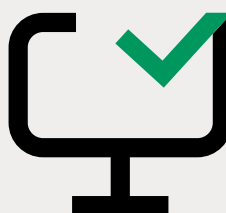
Service gratuit
+ prix appel

Lundi-vendredi 8 h-20 h
Samedi 8 h-18 h (hors jours fériés)



Votre conseiller

sur sa ligne directe (numéro non surtaxé)



Le site
mabanque.bnpparibas*



L'application

"Mes comptes"***

pour tablettes et smartphones

BNP Paribas, SA au capital de 2 261 621 342 € - Siège social : 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris. Immatriculée sous le n° 662042 449 RCS - Paris. ORIAS n° 07 022 735 (www.orias.fr). N° ADEME : FR200182_01XHWE. **STUDIO BCEF** - PV35052D- 12/2024. © Shutterstock. - Ce document est imprimé sur du papier certifié.



*Coût de connexion selon opérateur. **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 alertes par SMS.



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change