

BNP Paribas Securities Services

Guide Utilisateur Agent Virtuel Planetshares

Pantin – Janvier 2019



BNP PARIBAS

The bank for a changing world



Introduction

- Comment Utiliser NOA?

Mes Avoirs

- Visualiser ses Actions
- Disponibilité & Déblocage
- Consulter ses droits

Passer une Opération

- Passer une Opération
- Les Frais de Courtage
- Simuler le Montant des Frais

Mes Opérations

- Analyser une Transaction

Mes Documents

- Rechercher un Document
- S'Abonner aux E-Services

Ouvrir un Compte

- Ouvrir un Compte

NOA en Live

- Escalade à un Agent
- Apprendre, toujours Apprendre!



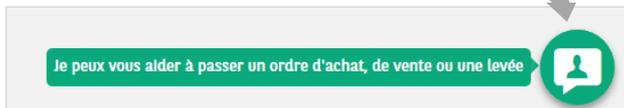


Les conseils à suivre...

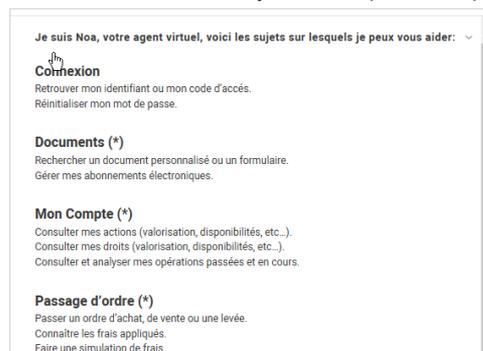
1. Interroger NOA dans son domaine de connaissance.
2. Faire des phrases courtes et simples.
3. Reformuler si NOA ne comprend pas du premier coup.

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

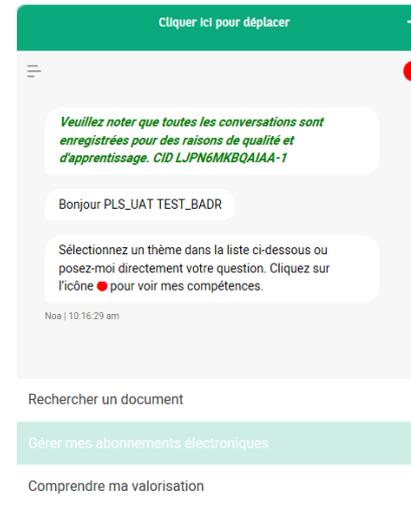
- Choisissez dans Planetshares votre langue par défaut et cliquez sur l'icône représentant un bulle de dialogue.



- Vous pouvez consulter le menu des sujets sur lesquels NOA peut vous assister.



- Pour commencer une discussion, vous pouvez choisir un des thèmes dans la liste déroulante ou poser directement une question.





Quelques phrases en exemple...

- Combien est-ce que j'ai de titres?
- Je veux connaître la valeur de mon portefeuille au nominatif pur.
- Peux-tu me montrer mes avoirs disponibles?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA propose à l'Actionnaire de choisir une catégorie d'actions en fonction de son portefeuille (Nominatif Pur, Actions Gratuites, Plan Epargne Salarié...).
- NOA en affiche ensuite les principales caractéristiques:
Nombre d'actions disponibles et indisponibles | Valorisation totale | Montant disponible et indisponible.
- L'Actionnaire peut également avoir le détail du calcul de la valorisation.

Veillez sélectionner une catégorie d'actions :

Noa | 01:05:18 pm

- Nominatif pur
- Issues de plans épargne salariés
- Issues d'attributions d'actions gratuites



Valorisation

ISIN ^	QUANTITE	COURS	VALORISATION
FR000120271	113,933	35	3,987,655.00 €
FR0011381003	29,792		Not available
FR0011674662	29,792	48.485	1,444,465.12 €
FR0012417418	29,792		Not available
Total	203,309	-	5,432,120.12 €





Quelques phrases en exemple...

- Quand mes titres seront-ils disponibles?
- Quelles sont mes prochaines dates de disponibilité?
- Je souhaite débloquer mes actions.

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA montre à l'Actionnaire les dates de disponibilité ainsi que le statut des titres bloqués.
- Pour un déblocage anticipé, NOA propose les motifs permettant de débloquer (cas d'un Plan Epargne Salarié) et recherche dans la base documentaire un formulaire de déblocage.

Veuillez sélectionner une catégorie d'actions :

Noa | 03:04:40 pm

Issues de plans épargne entreprises

| 03:04:45 pm

Vous avez 350 actions indisponibles pour cette catégorie. Vous pouvez voir les dates de disponibilité dans l'écran d'information en cliquant sur l'icône ●

Voudriez-vous consulter une autre catégorie d'actions ?

Noa | 03:04:47 pm

Dates de disponibilité pour la catégorie Issues de plans épargne entreprises

Actions

ISIN ^	NOMBRE D' ACTIONS	STATUTS	DATE DE DISPONIBILITE
FR000127771	350	ESPP indisponible	29-05-2019

Cas de déblocages anticipés – Pièces justificatives à joindre à la dema

Cas de déblocage anticipé (Articles R.3324-22 à R.3324-24 du code de travail.)	Commentaires	Justific
Mariage de l'intéressé ou conclusion d'un PACS par l'intéressé.	Il est rappelé que le concubinage, même notoire, ne constitue pas un cas de déblocage anticipé.	Mariage : Acte de mariage PACS : Attestation du d'instance qui déclaration d'ins
Naissance ou arrivée au	Les pièces justificatives doivent	Naissance :

Souhaitez-vous que je vous aide à créer une demande de déblocage ?

Noa | 03:07:14 pm

Oui Non Annuler





Quelques phrases en exemple...

- Quel est le statut de mes stock-options?
- Quelle est la date d'attribution de mes actions gratuites?
- Quel est le montant si je lève mes SO?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

[Consulter mes droits et options](#)

101:34:51 pm

Jer récupère vos données...

Stock-options : Vous avez 7 967 droits exerçables et 21 droits non exerçables.

Veuillez noter que vous avez 6 droits exercés ou en cours d'exercice affectant vos positions en droits.

Voulez-vous consulter vos plans de droits ?

Noa | 01:35:00 pm

Recherche de plans

Résultats

LIBELLE DU PLAN	QUANTITE	STATUT	TYPE DE DROIT	DATE DE DISPONIBILITE (STOCK-OPTIONS) / DATE D'ATTRIBUTION DES DROITS AGA
DIR 21/03/06 POS VIVENDI DU 13/04/06 II AJUST 2014	1 998	Exerçables	Stock-options	14/04/2010
DIR 24/02/09 POS VIVENDI 16/04/09 PERF II AJUS 14	2	Attente de validation	Stock-options	17/04/2013
DIR 24/02/09 POS VIVENDI 16/04/09 PERF II AJUS 14	6	En cours d'exercice	Stock-options	17/04/2013
DIR 24/02/09 POS VIVENDI 16/04/09 PERF II AJUS 14	1 989	Exerçables	Stock-options	17/04/2013
DIR 26/02/08 POS VIVENDI 16/04/08 II AJUST 2014	1 985	Exerçables	Stock-options	17/04/2012
DIR 26/02/08 POS VIVENDI 16/04/08 II AJUST 2014	13			
DIR 27/02/07 POS VIVENDI DU 23/04/07 II AJUST 2014	1 995			

Plan de droit - détails

Code : FR0000127771
 Label : DIR 27/02/07 POS VIVENDI DU 23/04/07 II AJUST 2014
 Type : Droits stock-options
 Statut : Exerçables
 Quantité : 1 995
 Date de disponibilité : 24/04/2011

Dernier cours : 20 EUR
 Date du dernier cours : 06/03/2019
 Prix d'offre : 24,7 EUR
 Valorisation de la levée : 49 276,5 EUR
 Date fin d'exercice : 22/04/2017

Voulez-vous consulter vos plans de droits ?

Noa | 01:35:00 pm

Oui

Options: Oui, Non
101:35:05 pm

Jer récupère vos plans de droits...

Vous avez 7 plans de droits.
(Vous pouvez voir un tableau récapitulatif en cliquant sur l'alerte en haut à droite de cette conversation)

Filterez vos plans de droits pour afficher leurs détails (date fin d'exercice, prix d'offre...).

Noa | 01:35:23 pm



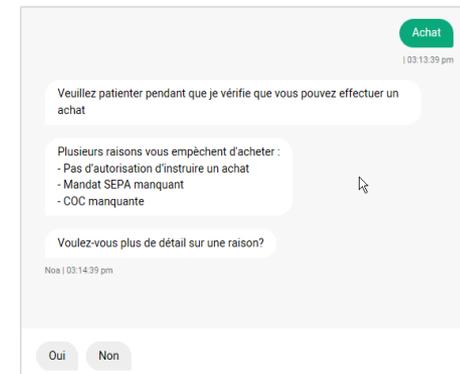
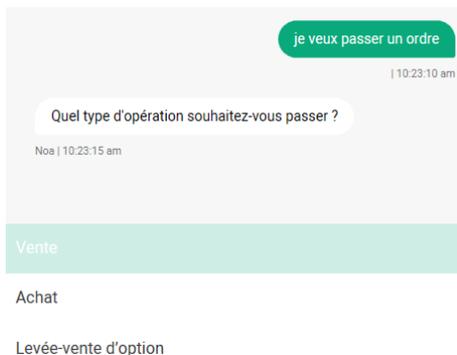


Quelques phrases en exemple...

- Je veux passer un ordre.
- Je voudrais vendre des titres.
- Est-ce que tu peux m'aider à faire une levée vente de mes stock-options?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA vérifie les types d'opérations disponibles en fonction du profil de l'Actionnaire et de sa demande. Si un type d'opération n'est pas possible, NOA en explique les raisons.
- NOA propose les titres sur lesquels l'opération retenue peut être exécutée.
- NOA enregistre ensuite lors de la conversation les attributs de l'opération (quantité, type d'ordre) et affiche l'écran de passage d'ordre pré-rempli pour validation par l'Actionnaire.





Quelques phrases en exemple...

- Je veux connaître mes frais.
- Quels sont les frais de courtage pour une opération?
- Si je vends, combien vais-je payer de frais?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- Pour l'émetteur en question, NOA recherche dans les Conditions d'Ouverture de Compte les frais applicables.
- NOA présente à l'Actionnaire le détail des frais, incluant les frais de courtage, la commission bancaire et les frais divers si applicables.

Voici les informations concernant les frais applicables aux négociations. Vous pouvez retrouver ces informations dans les annexes de votre COC, dans la rubrique Mes Documents.

Les frais d'opération, exprimés en Hors Taxe, sont constitués uniquement de frais de courtage.

Si applicable, la Taxe sur les Transactions Financières s'élèvera à 0,3 % du montant de la valeur d'acquisition des actions (taux en vigueur au 01/01/2017)

Les taux préférentiels de courtage s'appliquent par tranche du montant de la négociation :

- 0,3 % jusqu'à 200 000,00 €
- 0,15 % au-delà

avec un **minimum** de 4,10 €

Les frais d'opération, exprimés en Hors Taxe, sont constitués de frais de courtage, d'une commission bancaire, et éventuellement de frais en fonction du mode d'opération choisi.

Si applicable, la Taxe sur les Transactions Financières s'élèvera à 0,3 % du montant de la valeur d'acquisition des actions (taux en vigueur au 01/01/2017)

Le taux préférentiel de courtage est de 0,1 % du montant brut de la négociation

La commission bancaire est de **8,10 €**, à laquelle peuvent s'ajouter les frais spécifiques suivants :

- Pour un ordre papier : 10,00 €
- Pour une lettre chèque : 30,00 €

Je suis à votre disposition pour toute autre demande.

Noa | 11:53:23 am





Quelques phrases en exemple...

- J'aimerais simuler mes frais de courtage.
- Simulation pour une vente de 100 titres.
- Quels seront les frais si je vends 1000 titres?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- Si non spécifié dans la question, NOA demande à l'Actionnaire la quantité de titres pour la simulation.
- Pour l'émetteur en question, NOA recherche dans les Conditions d'Ouverture de Compte les frais applicables.
- NOA présente à l'Actionnaire le montant total des frais et propose d'afficher le détail du calcul en plus.

Pour combien de titres souhaitez-vous simuler les frais ?

Noa | 04:32:49 pm

30

Benoit STREK | 04:32:56 pm

Pour une transaction de **30** titres au cours de **60,00 €**, soit une transaction de **1 800,00 €** hors frais, le montant des frais serait de **5,40 €**

Si applicable, la Taxe sur les Transactions Financières s'élèvera à 0,3 % du montant de la valeur d'acquisition des actions (taux en vigueur au 01/01/2017)

Souhaitez-vous voir le détail des frais ?

Noa | 04:32:58 pm

Ce calcul est une simulation sans valeur contractuelle basée sur le cours de vente du jour et les frais présents dans les conditions générales.

Oui Non

Les frais correspondent aux frais de courtage calculés, à savoir **5,40 €**

Noa | 04:34:01 pm

Détail de la simulation des frais

TRANCHE (SEUILS) ^	Taux	MONTANT PRIS EN COMPTE	FRAIS POUR CETTE TRANCHE
De 0,00 € à 200 000,00 €	0,3 %	1 800,00 €	5,40 €
Au delà de 200 000,00 €	0,15 %	0,00 €	0,00 €

Je suis à votre disposition pour toute autre demande.





Quelques phrases en exemple...

- Je veux voir mes dernière opération.
- Quel est le problème sur mon opération de vente?
- J'aimerais voir le détail de mon opé du 15/09/2015.

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA aide l'Actionnaire à retrouver une transaction donnée grâce à de nombreux filtres (type, date, statut, quantité, etc...).
- NOA affiche les caractéristiques et les détails de la transaction.
- NOA propose à l'Actionnaire des informations complémentaires sur certains champs tels que le statut, le montant ou les frais.

Quelle est la date de saisie de l'opération que vous recherchez?

Noa | 11:00:07 am

29/03/2016
| 11:00:09 am

Valider
Options: Valider, Annuler
| 11:00:12 am

Veuillez patienter pendant que je récupère le détail de votre opération.

Vous pouvez voir ce détail en cliquant sur l'alerte en haut à droite de cette conversation.

Auriez-vous une question spécifique sur votre opération ?

Noa | 11:00:26 am

Oui Non

Details

Référence : 00063542903FFFFC
Code valeur : FR0011381003
Type : Vente
Quantité : 10
Date de saisie : 29/03/2016
Date de mise à jour : 29/03/2016
Statut : En anomalie

Code valeur : FR0011381003
Libellé : TOTAL S.A. NV 2013
Canal de saisie : Opérateur BNP 1
Date de validité : 31/03/2016
Code valeur négocié : FR0012417419
Marché de référence : Nyse Euronext - Euronext Paris
Catégorie : Titres nominatifs purs disponibles

Pour quel champ souhaitez-vous avoir des explications ?

Noa | 10:36:02 am

Statut
| 10:36:06 am

Le statut de votre opération est En attente de validation RH.
Ce qui signifie que la levée est en attente de traitement par les ressources humaines.

Vous pouvez attendre la poursuite du processus.

Avez-vous d'autres questions sur votre opération ?

Noa | 10:36:08 am

Je peux cependant vous afficher les formules de calcul, seriez-vous intéressé ?

Noa | 11:03:32 am

Oui
Options: Oui, Non
| 11:03:37 am

Montant net réglé en € (montant contravalorisé si applicable) = Cours d'exécution x Quantité exécutée + Charges

Charges = Courtage et frais + T.V.A sur commissions (X%) + Prélèvements divers + éventuellement : montant TOB

Je reste à votre disposition pour toute autre demande.





Quelques phrases en exemple...

- Est-ce que tu peux me donner mon dernier relevé de situation?
- Je cherche un document pour transférer mes titres.
- Est-ce que j'ai reçu un avis d'opération?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA cherche dans la base documentaire le(s) document(s) correspondant(s) à la demande.
- L'Actionnaire peut filtrer la recherche par type de document ou par date.
- Une fois le document identifié, l'Actionnaire peut le visualiser ou le télécharger.
- Si la recherche est infructueuse, NOA propose de remplir un formulaire de contact.

Est-ce que tu peux me donner mon dernier relevé de situation? | 03:28:39 pm

Vous recherchez un document "Relevés de portefeuille".

J'ai trouvé 1 document correspondant à votre recherche. Le résultat est accessible dans l'écran d'information en cliquant sur l'icône ●.

Est-ce que vous voulez télécharger ou visualiser le document ?

Noa | 03:28:47 pm

Visualiser Télécharger Annuler

je cherche un document pour transférer mes titres | 10:38:11 am

Vous recherchez un document "Demande de transfert".

J'ai trouvé 5 documents correspondant à votre recherche. Le résultat est accessible dans l'écran d'information en cliquant sur l'icône ●.

Vous pouvez sélectionner un des boutons ci-dessous pour filtrer votre requête par type de document.

Noa | 10:38:35 am

Transfert vers l'étranger (1)

Transfert vers le nominatif administré (1)

Transfert vers le nominatif pur (2)

Est-ce que j'ai reçu un avis d'opération? | 03:34:33 pm

Vous recherchez un document "Avis d'opérations".

Je n'ai pas trouvé le document recherché.

Voulez-vous que je vous aide à remplir le formulaire de contact pour obtenir un document?

Noa | 03:34:42 pm

Oui

Options: Oui, Non, Annuler | 03:34:45 pm

Merci de vérifier et de valider la demande.

Votre demande va être traitée par nos équipes support au plus vite.



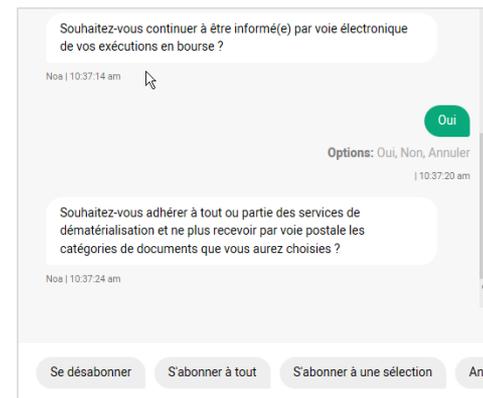
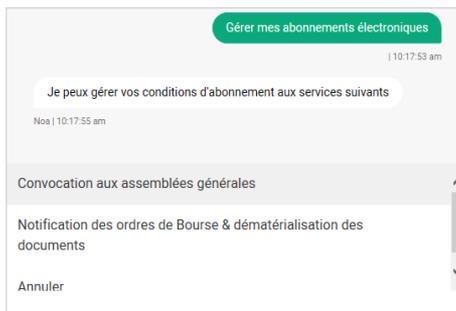


Quelques phrases en exemple...

- Je veux recevoir mes documents sous format électronique.
- Comment demander l'e-abonnement?
- Je ne veux plus de documents papiers.

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA vérifie les abonnements électroniques actuellement actifs.
- En fonction de chaque émetteur, NOA propose à l'Actionnaire les services disponibles sous forme dématérialisée.
- NOA enregistre et applique les choix de l'Actionnaire.





Quelques phrases en exemple...

- J'aimerais ouvrir un compte pour la société [Nom de l'émetteur].
- Je veux investir dans un nouveau titre.
- Comment ouvrir un compte?

Interaction entre NOA et l'Actionnaire

- NOA vérifie si l'émetteur souhaité est géré par BNP Paribas Securities Services.
- NOA demande le type de compte à ouvrir (compte individuel, compte joint, compte en indivision, compte démembré).
- En fonction de la réponse, NOA guide l'Actionnaire dans le remplissage de la Convention d'Ouverture de Compte.
- L'Actionnaire peut au final imprimer ou se faire envoyer sa Convention pré-remplie.

Je comprends que vous souhaitez ouvrir un compte pour la société BNP PARIBAS.

Est-ce correct ?

Noa | 03:41:24 pm

Oui

Options: Oui, Non, Annuler | 03:41:51 pm

Très oien. Vous devez remplir une Convention d'Ouverture de Compte.

Quel type de compte souhaitez-vous ouvrir ?

Entrez votre message...

Compte joint de Titres

Compte en indivision

Compte démembré

Souhaitez-vous que je vous aide à pré-remplir la Convention d'Ouverture de Compte ?

Noa | 10:43:58 am

Oui

Options: Oui, Non, Annuler | 10:45:53 am

Je vais recueillir certaines de vos données personnelles afin de remplir l'Annexe 1 de la Convention d'Ouverture de Compte.

Logo BP2S

Convention d'ouverture de compte de titres financiers nominatifs purs

Conclue entre :

XXXXXX, ci-après dénommé « l'Emetteur ».

Et

Le titulaire d'instruments financiers nominatifs pur de l'Emetteur, ci-après dénommé « le Tit » qu'identifié nominativement dans le formulaire d'ouverture de compte de titres financiers nominatif l'Annexe 1 ci-après.

Ci-après dénommés les « Parties » :

Il est préalablement exposé ce qui suit :

- La présente convention est conclue entre l'Emetteur et le Titulaire afin de permettre l'ouverture des titres dans le registre de l'Emetteur au sein duquel les instruments financiers du Titulaire

C'est maintenant terminé, merci.
Vous pouvez imprimer le document, le dater et signer l'Annexe 1.
Sur le mandat SEPA, n'oubliez pas d'ajouter votre numéro de compte (IBAN / BIC).

La convention est à retourner avec des justificatifs dont une preuve d'identité, un RIB et un justificatif de domicile.





L'escalade se déclenche si...

- NOA ne sait pas répondre à deux questions consécutives.
- L'Actionnaire n'est pas satisfait de sa discussion avec NOA.
- Un problème technique est rencontré.

Interaction entre NOA, l'Actionnaire et le Support Client

- Si une des situations ci-dessus se présente, NOA propose à l'Actionnaire de transférer la discussion à un Agent.
- NOA regarde alors les Agents disponibles et envoie une notification d'escalade.
- L'Agent reprend la conversation engagée avec l'Actionnaire. Si aucun agent n'est disponible (service fermé), NOA propose de remplir un formulaire de contact.

Comment faire une donation à mon fils?

Benoit STREK | 04-00:17 pm

Je ne sais pas comment répondre à cette question. Je n'ai pas encore acquis cette compétence.

Souhaitez-vous que je vous mette en contact avec un agent ?

Noa | 04-00:19 pm

Oui

Options: Oui, Non

Benoit STREK | 04-00:49 pm

Merci de patienter pendant que je contacte un agent pour vous aider.

Contact

Après de nous contacter, merci de remplir le formulaire ci-dessous. Votre demande sera traitée par notre service relations actionnaires.

Merci de vérifier que l'ensemble des champs obligatoires sont remplis et que les informations affichées sont correctes. Dans le cas contraire, vous pouvez nous le signaler.

Mettre à jour mes informations personnelles

Vos informations

Nom de l'investisseur (société dans laquelle vous détenez ou vous souhaitez détener des titres) *

VIVENER

Êtes-vous salarié de cette entreprise ? *

Oui

Numéro actionnaire au nominatif

2036

Nom *

TEST_BAOB

Prénoms *

PLS_LIST

Adresse Email *

planetshares@planet.fr

Pays fiscal

Choisissez

Téléphone fixe ou mobile

(+33) 0602030425

Date de naissance *

@/mm/aaaa

Vous message

Sujet *

Demande d'information

Catégorie *

Transactions

Message *

L'agent virtuel m'a expliqué que je n'avais pas pourquo ?

Joindre un document

Cliquez ici pour déplacer

Souhaitez-vous que je vous mette en contact avec nos services pour régulariser votre situation ?

Noa | 10:52:33 am

Oui

Options: Oui, Non

10:52:39 am

Je vais remplir pour vous une demande de formulaire de contact.

Je vous laisse vérifier et soumettre le formulaire de contact si cela vous convient.

Voulez-vous plus de détail sur une autre raison ?

Noa | 10:52:42 am

Oui Non



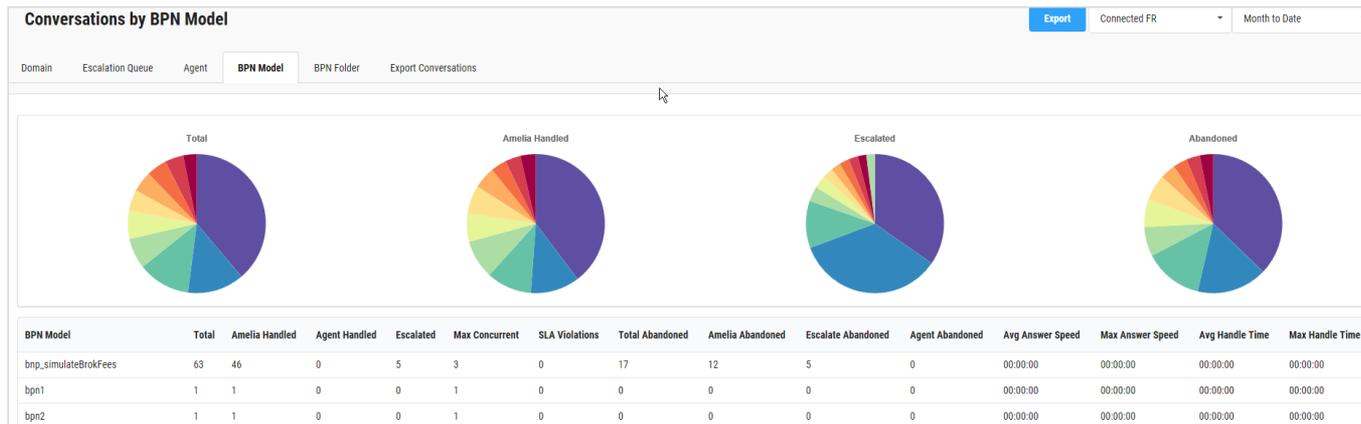


Pourquoi un apprentissage en continu?

- Augmenter la reconnaissance d'intention (compréhension des questions).
- Etendre le domaine d'expertise de NOA.
- Améliorer l'expérience Utilisateur et la fluidité des échanges.

Les Axes d'amélioration

- NOA « observe » les conversations entre l'Actionnaire et l'Agent afin de proposer des ajustements à son modèle.
- Les conversations « échouées » ou « escaladées » sont analysées systématiquement pour améliorer la compréhension de NOA.
- En fonction des retours d'analyse, d'autres processus métier seront ajoutés à la base de connaissance de NOA.



THANK **Y**OU!



BNP PARIBAS

The bank for a changing world