

# Assurance Protection Juridique

## Conditions Générales

**Votre contrat Assurance Protection Juridique se compose :**

- des Conditions Générales\* qui présentent l'ensemble des garanties proposées.
- des Conditions Particulières\* qui précisent les caractéristiques de votre contrat.

**Il est régi par le Code des Assurances**

La langue du contrat est le français et le contrat est soumis au droit français.

Les mots suivis d'un astérisque sont définis au lexique.

### SOMMAIRE

<b>1 - INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE</b>	<b>1</b>
<b>2 - EN CAS DE LITIGE*</b>	<b>1</b>
<b>3 - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS OU DÉCLARATION DE LITIGE*</b>	<b>2</b>
<b>4 - NOTRE INDEMNISATION</b>	<b>2</b>
<b>5 - LA VIE DE VOTRE CONTRAT</b>	<b>3</b>
<b>6 - VOUS SOUHAITEZ PRENDRE CONTACT</b>	<b>4</b>
<b>7 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>5</b>
<b>8 - LEXIQUE</b>	<b>5</b>

### 1 - INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige\* survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée, nous mettons à votre disposition une équipe de juristes spécialisés. Cette équipe répondra par téléphone à toute demande d'ordre juridique en vous délivrant une information pratique sur les différents domaines du droit français applicables à votre difficulté.

### 2 - EN CAS DE LITIGE\*

Votre contrat de Protection Juridique a pour objet de vous fournir une assistance juridique et financière en cas de litige\* survenu dans le cadre de votre vie privée et salariée.

#### Seuil\* d'intervention

Nous intervenons pour les litiges\* dont l'enjeu est supérieur à 150 € en recours.

#### Ce que nous garantissons

Nous vous garantissons pour tous les litiges\* survenus dans le cadre de votre vie privée et salariée, notamment :

- les litiges\* relatifs à votre résidence principale ou secondaire que vous occupez soit en qualité de propriétaire ou de locataire,
- les litiges\* relatifs aux conflits de voisinage et de copropriété,
- les litiges\* opposant locataires et propriétaires pendant toute la durée du bail jusqu'à sa résiliation,
- les litiges\* relatifs à un acte de consommation (achat, vente, entretien ou location de biens mobiliers ou prestations de service),
- les litiges\* relatifs à l'Administration, à l'exception de ceux relevant du paragraphe « ce que nous ne garantissons jamais. » Nous vous fournissons également les moyens de vous défendre en matière fiscale, exclusivement devant le Tribunal Administratif, la Cour Administrative d'Appel et le Conseil d'État, et ce, à compter du moment où vous avez reçu une proposition de rectification.
- les litiges\* du droit de la famille suivants :
  - les litiges\* relatifs à la succession, à un legs ou une donation, d'un ascendant ou descendant ;
  - les litiges\* relatifs au droit de la filiation ;
  - les litiges\* relatifs au régime des incapacités (tutelle et curatelle).
- les litiges\* liés à votre état de santé,
- les litiges\* consécutifs à un conflit individuel de travail en votre qualité de salarié,
- les litiges\* relatifs à vos relations en tant qu'employeur d'une assistante maternelle ou d'un(e) employé(e) de maison dès lors que cet emploi est régulièrement déclaré aux organismes sociaux,

- les litiges\* relatifs à la caution consentie dans le cadre familial pour des actes de la vie privée,
- les litiges\* relevant de votre participation bénévole en tant que membre d'une association régie par la loi du 01/07/1901.

#### Ce que nous ne garantissons jamais

*Les litiges dont vous avez connaissance avant la souscription du contrat.*

*Le présent contrat ne garantit pas les litiges\* résultant :*

- *de poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises,*
- *d'actes intentionnels commis par vous ou avec votre complicité ainsi que ceux résultant de votre participation à un crime, délit intentionnel ou rixe sauf en cas de légitime défense,*
- *de la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées,*
- *de votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses,*
- *de la vie salariée autres que les conflits individuels du travail avec votre employeur ; des conflits collectifs de travail ; des ruptures conventionnelles de contrat de travail,*
- *de l'administration d'association, de société civile ou commerciale, de la détention de parts, d'actions de sociétés ou de valeurs mobilières,*
- *en matière de copropriété, d'une activité de syndic bénévole ou de membre du conseil syndical pour les actes effectués dans le cadre de ces fonctions,*
- *du domaine fiscal, sauf disposition contraire décrite dans le paragraphe "Ce que nous garantissons",*
- *du domaine douanier,*
- *de la protection des brevets et des droits d'auteur,*
- *du droit des personnes, du droit de la famille et des titres de séjour (livre 1<sup>er</sup> du Code Civil) à l'exception des litiges relevant du paragraphe «ce que nous garantissons»,*
- *en droit de la famille, du versement de pensions alimentaires; à des demandes de subsides ou à l'autorité parentale,*
- *de la rupture d'un mariage, d'une relation de concubinage ou d'un pacte civil de solidarité,*



CAISSE D'ÉPARGNE

Assurance Protection Juridique, un contrat distribué par la Caisse d'Épargne.

- **en matière de contrat de bail, des différends relatifs à l'expulsion et au recouvrement des loyers et charges,**
- **d'engagements de caution ou avals que vous avez donnés en dehors du cadre familial ou pour des actes concernant une activité professionnelle, de mandats que vous avez reçus,**
- **d'opérations de construction et tous travaux de nature immobilière, tels que restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire, ainsi que les travaux décrits au sens de l'article 606 du Code Civil,**
- **d'une situation qui nécessiterait un bornage amiable ou judiciaire, à l'exception du bornage qui serait rattaché à un domaine garanti.**
- **de votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées,**
- **d'une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance,**
- **d'une infraction intentionnelle pour délit de fuite ou conduite en état d'ivresse d'un véhicule terrestre à moteur ou sous l'emprise de stupéfiants,**
- **d'une poursuite liée à une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire.**

#### Choix de l'avocat

Si le litige entre en phase judiciaire, vous pouvez choisir librement votre avocat ou toute autre personne qualifiée par les textes pour défendre, servir ou représenter vos intérêts (Par exemple votre délégué syndical en cas de procédure de licenciement à votre encontre devant les Prud'hommes).

Cependant, si la partie adverse est défendue par un avocat, alors vous devrez être assisté par l'avocat de votre choix et cela que le litige soit entré en phase judiciaire ou non.

Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts vous pouvez choisir celui dont nous vous aurons - à votre demande écrite - communiqué les coordonnées. Vous conservez durant toute la durée de la procédure la conduite de votre procès. Durant cette procédure, nous restons à votre disposition ou à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance juridique nécessaire.

#### Conflits d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts entre vous et nous ou de désaccord quant au règlement du litige\*, vous conservez la possibilité de choisir votre défenseur et de recourir à l'arbitrage.

#### Arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige\*, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties ou, à défaut, par le Président du Tribunal de

Grande Instance statuant en référé.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si vous engagez ou poursuivez à vos frais, contre notre avis, une procédure contentieuse et que vous obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée, nous prenons en charge les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de notre garantie.

### 3 - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS OU DÉCLARATION DE LITIGE\*

**Pour toute demande de renseignement juridique ou de prise en charge d'un litige\*, vous devez en premier lieu téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant :**



**du lundi au samedi, de 8h à 19h** (hors jours fériés et chômés).

 Accessibilité pour les personnes malentendantes ou sourdes via le site de votre Caisse d'Épargne ou Banque associée.

Pour la prise en charge d'un litige\*, vous devez ensuite adresser votre déclaration par courrier à l'adresse ci-après :

#### MACIF

**Service Protection Juridique  
BPCE Assurances  
1, rue Denis Papin  
79037 NIORT Cedex 9.**

avec les éléments suivants lorsqu'ils sont en votre possession :

- un résumé des faits et circonstances du litige\*,
- les coordonnées du ou des adversaires,
- votre état civil complet (indispensable pour toute action en justice),
- une copie des pièces constitutives du litige\* (courriers échangés avec la partie adverse, contrats, baux, bons de commande, facture, etc.).

**Vous devez nous déclarer les litiges\* dont vous avez connaissance sous un délai de 30 jours.**

**Au-delà de ces délais, vous perdez tout droit à indemnité si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu les respecter par cas fortuit ou de force majeure.** Les déclarations postérieures d'un mois à la résiliation du contrat, pour un litige\* survenu avant la résiliation, ne sont pas prises en compte. **Vous devez recueillir notre accord préalable pour engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à indemnité sur les frais déjà engagés.**

Vous devez également, durant toute la durée de la procédure, nous fournir tout document, pièce ou justificatif concernant le litige\*, qui serait en votre possession.

Après instruction de votre dossier, nous vous informons sur la nature de vos droits et obligations.

Nous mettrons ensuite en œuvre dans les meilleurs délais les moyens amiables ou judiciaires vous permettant d'obtenir la solution la plus satisfaisante à votre litige\*.

### 4 - NOTRE INDEMNISATION

À l'occasion d'un litige\*, nous prenons en charge les frais de justice, les dépens\* ainsi que les honoraires de votre défenseur à concurrence du plafond de garantie\* fixé à 16.600 € par sinistre\*, quelque soit le mode de désignation du défenseur dans la limite des plafonds ci-contre. Ces plafonds comprennent les frais divers (déplacement, secrétariat et photocopies) ainsi que les impôts et taxes.

En cas d'exercice du libre choix de l'avocat, le remboursement s'effectuera sur présentation d'une facture acquittée, dans un délai de 10 jours à compter de la réception de cette dernière.

Vous avez aussi la possibilité de consentir une délégation d'honoraire à votre avocat permettant à celui-ci de nous adresser directement sa facture de frais et honoraire que nous réglerons directement.

Nous prenons en charge, dans les limites de ces plafonds, les frais que vous avez engagés antérieurement à la déclaration de sinistre dès lors que vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

#### Principe de subsidiarité

À l'occasion d'un litige, suite à notre décision d'intervention, les frais couverts par l'aide juridictionnelle sont pris en charge au titre de votre contrat d'assurance de protection juridique. En cas de non prise en charge, notre décision vous sera adressée afin de compléter votre demande d'aide juridictionnelle.

JURIDICTIONS	MONTANTS T.T.C.
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	320 € par mesure ou par réunion d'expertise
Assistance devant la Commission de Retrait du Permis de Conduire ou devant toutes autres commissions	320 € par affaire
Démarches amiables non abouties	320 € par affaire
Consultation écrite	320 € par affaire
Service d'Aide au Recouvrement des Victimes (SARVI)	320 € par affaire plaidée
Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI)	320 € par affaire plaidée
Juridiction statuant en référé, en expertise ou en provision	415 € par ordonnance
Conciliation devant le Conseil des Prud'hommes	415 € par ordonnance
Audience de départage suite à Bureau de Conciliation	415 € par ordonnance
Tribunal de Police avec ou sans constitution de partie civile	630 € par affaire plaidée
Tribunal d'Instance	630 € par affaire plaidée
Juridiction de proximité	630 € par affaire plaidée
Autres juridictions de 1 <sup>ère</sup> instance non explicitement prévues	630 €
Tribunal pour enfants	630 € si contravention et 830 € si délit / par affaire plaidée
Médiation pénale	630 € si contravention et 830 € si délit / par affaire plaidée
Audience de départage suite à Bureau de Jugement	830 € par affaire plaidée
Tribunal du Contentieux de l'Incapacité	830 € par affaire plaidée
Appel d'une ordonnance de référé	830 € par affaire plaidée
Tribunal Correctionnel avec ou sans constitution de partie civile	800 € par affaire plaidée
Tribunal de Grande Instance	830 € par affaire plaidée
Tribunal Administratif	830 € par affaire plaidée
Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale	830 € par affaire plaidée
Tribunal Paritaire des Baux Ruraux	830 € par affaire plaidée
Tribunal de Commerce	830 € par affaire plaidée
Conseil des Prud'hommes	830 € par affaire plaidée
Cour d'Appel	830 € par affaire plaidée
Cour de Cassation	1 550 € par pourvoi
Conseil d'État	1 550 € par recours
Cour d'Assises	4 770 € par affaire plaidée
Transaction amiable menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat	830 € par transaction

## Subrogation

Les indemnités allouées au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative vous reviennent prioritairement à hauteur des dépenses que vous avez effectuées, que vous pouvez justifier et qui resteraient à votre charge. Dans tous les cas, les sommes allouées au titre des dépens\* d'instance nous sont acquises. Toutefois, en cas de libre choix de l'avocat, les sommes visées ci-dessus vous sont attribuées en priorité et à concurrence des sommes restant à votre charge si notre remboursement est inférieur aux honoraires réellement payés.

### Ce que nous ne prenons jamais en charge

#### Nous ne prenons pas en charge :

- les condamnations en principal et intérêts,
- les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard,
- la rédaction d'actes,
- les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
- les condamnations au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L.761-1 du Code de Justice Administrative,
- les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

## 5 - LA VIE DE VOTRE CONTRAT

### Territorialité

Notre garantie vous est acquise pour tout sinistre survenant dans l'un des pays énumérés ci-dessous chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays : États membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Saint Marin, Suisse et Vatican. Votre résidence principale, telle que mentionnée dans vos Conditions Particulières\*, doit se situer en France métropolitaine (Corse incluse).

### La prise d'effet de votre contrat

Le contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières\*, il en est de même en cas d'avenant.

### La durée de votre contrat

La première période d'assurance est comprise entre la date de prise d'effet et la date d'échéance anniversaire\*.

Le contrat est reconduit automatiquement d'année en année à chaque échéance anniversaire\*.

### Votre prime

Le montant de votre prime est calculé en fonction des garanties que vous avez choisies et qui sont mentionnées aux Conditions Particulières\*.

La première année, la prime annuelle et les frais de gestion sont indiqués aux Conditions Particulières\*. Les primes suivantes tout comme les frais de gestion sont indiqués sur l'échéancier.

### Que se passe-t-il si vous ne payez pas votre prime ?

À défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime, nous vous adressons une lettre recommandée de mise en demeure qui, sauf paiement dans le délai imparti :

- Suspend toutes les garanties 30 jours après son envoi. Les sinistres qui surviendraient après cette période resteraient à votre charge, cela quelle que soit leur gravité et les informations juridiques par téléphone ne seraient plus délivrées non plus.
- Résilie le contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours.

La suspension de la garantie ou la résiliation pour non paiement de la prime ne vous dispense pas de l'obligation de payer les primes échues ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement éventuels. Si le paiement de votre prime annuelle est fractionné, et que vous ne payez pas une de ces fractions, le fractionnement est supprimé. Vous devez donc immédiatement nous régler toutes les fractions échues et à échoir de l'année d'assurance en cours.

### Comment évoluent en cours de contrat les montants de prime et de garantie ?

La prime, le seuil d'intervention\* ou les plafonds de garantie peuvent être revus à chaque échéance en fonction des résultats techniques et des circonstances économiques.

Dans ce cas, nous vous informons sur les nouveaux montants et sur leur date d'application. Si vous n'acceptez pas cette revalorisation, vous disposez d'un délai de 30 jours pour nous

demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après l'envoi de votre lettre recommandée.

### **En cas de modification de votre état civil ou de vos coordonnées**

#### **Quelles modifications devez-vous nous déclarer ?**

Les Conditions Particulières\* ou le dernier avenant reprennent les déclarations que vous nous avez faites. En cours de contrat vous devez nous déclarer toute modification affectant ces déclarations (ex : un changement d'adresse ou d'état civil).

#### **Dans quel délai ?**

Vous devez déclarer ces modifications dans le délai de 15 jours suivant le moment où vous en avez eu connaissance.

### **La résiliation de votre contrat**

Le contrat peut être résilié :

#### **À votre initiative**

##### **• À chaque échéance anniversaire**

Pour ce faire, vous devez respecter un délai de préavis de 2 mois.

Le délai de préavis part de la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

##### **• En cas d'évolution du montant de votre prime ou de vos garanties**

Se reporter au paragraphe "Comment évoluent en cours de contrat les montants de prime et de garantie ?".

#### **À notre initiative**

##### **• Après un sinistre\***

La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous est faite.

Dans ce cas, si nous résilions le contrat, vous pouvez résilier les autres contrats souscrits auprès de nous. Si la résiliation après sinistre\* a concerné un autre contrat souscrit auprès de nous, vous pouvez également résilier votre contrat de Protection Juridique. Dans tous les cas, la résiliation prendra effet un mois après sa notification.

##### **• À échéance**

Nous pouvons résilier votre contrat soit à l'expiration d'un délai d'un an, soit à chaque échéance anniversaire\*.

Dans ce cas, une lettre recommandée vous sera adressée à votre domicile au moins deux mois avant l'échéance anniversaire\* du contrat. Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

##### **• Si vous n'avez pas payé votre prime**

Se reporter au paragraphe "Votre Prime".

##### **• En cas de déclaration du risque non conforme à la réalité**

Si nous apportons la preuve de la non-conformité de vos déclarations figurant aux Conditions Particulières\*, cette non-conformité peut entraîner l'application des sanctions suivantes : - soit la nullité du contrat (article L.113-8 du

Code des Assurances),

- soit la réduction proportionnelle des indemnités qui vous sont dues en cas de sinistre\* selon le rapport entre la prime payée et celle qui aurait dû être payée en cas de déclaration exacte (article L.113-9 du Code des Assurances).

Ces sanctions ne sont pas appliquées si vous n'avez pu déclarer les modifications par cas fortuit ou de force majeure.

### **Le contrat peut également être résilié**

#### **• Si vous faites l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire**

Le contrat peut être résilié dans les conditions prévues par la législation en vigueur soit par l'administrateur, le débiteur autorisé par le juge commissaire ou le liquidateur selon le cas.

#### **• En cas de retrait total de notre agrément**

Le contrat prend fin quarante jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait de notre agrément.

En cas de décès du titulaire du contrat. La résiliation intervient dès la notification à l'assureur\*.

### **Les modalités de résiliation**

Si vous en prenez l'initiative, vous devez nous en informer, par une déclaration faite contre récépissé au siège social ou chez le représentant de l'assureur dans la localité, par acte extra judiciaire, ou par lettre recommandée, dans les délais prévus. Le délai de préavis part de la date du récépissé, de la date de l'acte extra judiciaire ou de la date d'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi.

Pour une résiliation en dehors de l'échéance annuelle, vous devez joindre à la demande un document justifiant le motif invoqué pour la résiliation.

Si nous en prenons l'initiative, une lettre recommandée vous sera adressée à votre dernier domicile connu, dans les délais de prévus au contrat. Le délai de résiliation court à compter de la date figurant sur le cachet de la Poste.

### **La prescription**

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, c'est-à-dire par une citation en justice, un commandement, une saisie, un acte d'exécution forcée ou par la reconnaissance de

la part de l'assureur d'un droit à garantie.

La prescription peut également être interrompue par une cause d'interruption de prescription propre au droit des assurances c'est à dire par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre, l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

## **6 - VOUS SOUHAITEZ PRENDRE CONTACT**

### **AVEC VOTRE BANQUE OU BPCE ASSURANCES**

Dans ce cas :

- consultez d'abord votre Conseiller bancaire habituel,
- puis, si les difficultés persistent, le **Service Relations Clientèle** de votre banque.

Si vous ne trouvez pas de solution, vous pouvez vous adresser à :

**BPCE Assurances**

**Service Réclamations**

**TSA 20009**

**33700 MERIGNAC**

Ce service vous aidera à trouver une solution. Si toutes les voies de recours ont été épuisées, adressez-vous au Service Médiation du GEMA 9 rue de Saint Pétersbourg 75008 PARIS.

Le Médiateur GEMA peut être saisi par l'Assuré\* ou par la société d'assurance. Chaque Assuré\* peut présenter au maximum deux saisines du Médiateur par an.

### **AVEC L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'autorité chargée du contrôle de notre société BPCE Assurances est la suivante :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**

**4 place de Budapest - CS 92459**

**75436 Paris Cedex 09**

### **LOI DU CONTRAT**

- Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.
- La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

## **7 - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

### **SERVICE E-DOCUMENTS**

Si vous avez adhéré préalablement au service « e-Documents » auprès de la Banque, tous les documents inscrits dans le cadre du présent contrat et qui vous sont communiqués seront mis à disposition sous format électronique, dans votre espace personnel sécurisé de Banque à distance (sous réserve de leur disponibilité).

Ce service « e-Documents » fait l'objet de Conditions Générales spécifiques disponibles auprès de la Banque.

Vous avez néanmoins la possibilité de résilier ce service à tout moment et sans frais.

## DISPOSITIONS SUR LA VENTE À DISTANCE / DÉMARCHAGE À DOMICILE

Conformément à l'article L. 112-2-1 du Code des assurances, toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Conformément à l'article L. 112-9 du même Code, cette faculté de renonciation peut également être exercée par toute personne physique faisant l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Pour ce faire, vous devez envoyer au siège social de BPCE Assurances, une lettre recommandée avec avis de réception selon le modèle proposé ci-dessous.

Modèle :

Je soussigné(e) (nom et prénom), né(e) le \_\_\_\_, demeurant \_\_\_\_ déclare renoncer expressément au contrat d'assurance n° \_\_\_\_\_ que j'avais souscrit le \_\_\_\_\_ auprès de \_\_\_\_\_, et demande le remboursement des sommes versées.

Fait à : \_\_\_\_\_, le \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Signature :

Précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

Les sommes versées à la souscription seront alors intégralement restituées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.

Conformément à la législation en vigueur, le droit de renonciation ne s'applique pas en cas de mise en œuvre du contrat (versement d'une prestation), à la demande expresse de l'assuré, pendant le délai légal de renonciation.

## DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

BPCE Assurances, le Responsable du traitement, dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat d'assurance, et plus généralement de notre relation d'affaires, va recueillir certaines informations vous concernant par le biais de son réseau d'intermédiaires agissant au nom et pour le compte de BPCE Assurances dans le cadre de cette collecte d'information.

Les informations vous expliquant pourquoi et comment BPCE Assurances entend utiliser ces informations, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données sont disponibles **en annexe**.

BPCE ASSURANCES assurera la mise à jour régulière de la notice d'information conformément à l'évolution des traitements de vos données personnelles.

## 8 - LEXIQUE

- **Assuré** : A la qualité d'assuré :
    - le souscripteur
    - son conjoint ou concubin non séparé ou la personne vivant maritalement avec lui et liée à celui-ci par un pacte civil de solidarité,
    - leurs enfants fiscalement à charge,
    - et toute autre personne fiscalement à leur charge. L'assuré est généralement désigné par le terme "Vous".
  - **Votre assureur** : Votre assureur : BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances, société d'assurance non vie pour le compte du réseau Caisses d'Épargne et Banques associées - Société Anonyme au capital de 61 996 212 Euros. Siège social, 88 avenue de France 75641 Paris Cedex 13 - RCS Paris n°B350 663 860  Accessibilité pour les personnes malentendantes ou sourdes via le site de votre Caisse d'Épargne ou Banque associée. La gestion des sinistres\* et de la prestation d'Informations Juridiques est déléguée à notre partenaire : **MACIF - Service Protection Juridique - BPCE Assurances - 1, rue Denis Papin -79037 NIORT CEDEX 9.**
- L'assureur est généralement désigné par le terme « Nous ».
- **Conditions Générales** : Document qui précise les garanties proposées et les conditions d'application du contrat (durée de vie, résiliations, exclusions etc...).
  - **Conditions Particulières** : Document que vous avez signé à la souscription du contrat ou en cas d'avenant et qui précise les caractéristiques du risque ainsi que les garanties que vous avez choisies.
  - **Dépens** : Frais entraînés par une procédure judiciaire : droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires d'experts judiciaires,...
  - **Échéance anniversaire** : Date anniversaire à laquelle votre contrat est renouvelé.
  - **Litige** : Tout refus qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, suite à un différend dont vous ignorez le caractère conflictuel lors de la souscription du présent contrat. La réclamation doit avoir été adressée pendant la période de validité du contrat et vous opposer à un tiers\*.
  - **Plafond de garantie** : Montant maximum par litige\* pris en charge par BPCE Assurances au titre des honoraires d'avocat, des frais de justice et des dépens\*.
  - **Seuil d'intervention** : Enjeu financier du litige\* en dessous duquel nous n'intervenons pas en recours.
  - **Sinistre** : Voir litige\*.
  - **Tiers** : le tiers\* est défini comme toute personne autre que l'assuré défini ci-dessus et BPCE Assurances en qualité d'assureur.

## NOTES

## NOTES

## NOTES

**En cas de sinistre, de question d'ordre juridique ou sur les garanties de votre assurance, appelez au :**

 **N°Cristal** **09 69 36 45 45**

APPEL NON SURTAXE

 Accessibilité pour les personnes malentendantes ou sourdes via le site de votre Caisse d'Epargne ou Banque associée.



**CAISSE D'EPARGNE**

Votre assureur : BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances, société d'assurance non vie pour le compte du réseau Caisses d'Epargne et Banques associées - Société Anonyme au capital de 61 996 212 Euros. Siège social, 88 avenue de France 75641 Paris Cedex 13 - RCS Paris n°B350 663 860

# NOTICE D'INFORMATION DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

BPCE Assurances, le Responsable de Traitement, à partir des renseignements qui sont demandés à ses clients par l'intermédiaire de ses préposés, mandataires ou distributeurs, des formulaires qui sont complétés par sa clientèle, ou des dispositifs automatisés de captation ou, plus généralement, de processus de collecte d'information sur sa clientèle, collecte et traite des informations identifiant des personnes physiques et pouvant concerner leur vie privée comme leur vie professionnelle (par exemple : le nom, la date de naissance, les coordonnées personnelles ou professionnelles, la situation familiale, la photographie, la profession etc.).

Ces informations sont ci-après dénommées « **Données à Caractère Personnel** » ou « **Données** ».

La protection des **Données** est essentielle pour construire, avec ses clients, une relation d'affaires de confiance.

Dans ce but, BPCE Assurances veille en permanence au respect des règles légales<sup>(1)</sup> sur la protection des **Données à caractère Personnel** et entend assurer une gouvernance responsable de ses fichiers informatiques ainsi que la plus grande transparence sur les traitements de **Données** qu'elle opère.

BPCE Assurances filiale de NATIXIS qui a désigné pour l'ensemble de notre Groupe un **Délégué à la Protection des Données Personnelles** (ou DPO). Ce dernier veille à ce que les traitements des Données à caractère personnel mis en oeuvre par BPCE Assurances respectent la réglementation applicable.

Cette notice d'information est destinée aux personnes physiques concernées par les traitements de Données opérés par BPCE Assurances. Elle explique pourquoi BPCE Assurances a besoin de collecter leurs Données, comment leurs Données seront utilisées et protégées, combien de temps elles seront conservées et les droits dont elles disposent.

## QUI SONT LES PERSONNES DONT LES DONNÉES SONT COLLECTÉES ?

Les clients de BPCE Assurances et leurs éventuels représentants légaux, mandataires, personnes de contacts, préposés ou bénéficiaires effectifs.

## À QUELLES FINS LEURS DONNÉES SONT-ELLES COLLECTÉES ET UTILISÉES ?

Dans le cadre de sa prestation d'assurance avec sa clientèle, BPCE Assurances a besoin de recueillir certaines **Données** les concernant et ce, pour les finalités suivantes :

### • Fournir à ses clients les produits d'assurance et services qu'ils ont souscrits ou souhaitent souscrire

Il s'agit pour BPCE Assurances de pouvoir exécuter un contrat d'assurance conclu ou à conclure :

La passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance nécessitent le recueil et le traitement des Données des clients. A défaut, BPCE Assurances ne sera pas en mesure de conclure ou d'exécuter le contrat qui la lie à ses clients.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources** au regard des **finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

### • Répondre à ses obligations légales et réglementaires

Afin de répondre à ses obligations en matière de prévention et de détection des fraudes, de traçabilité des transactions liées à des opérations d'assurances, de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, BPCE Assurances doit recueillir les Données de ses clients. À défaut, BPCE Assurances ne sera pas en mesure de poursuivre sa relation d'affaires avec ses clients.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

### • L'Intérêt légitime de BPCE Assurances à mettre en oeuvre le traitement

BPCE Assurances peut invoquer son « intérêt légitime » à traiter les Données de ses clients en particulier lorsqu'elle se trouve face à des situations qui peuvent présenter des risques pour son activité.

Les traitements basés sur l'« intérêt légitime » permettent à BPCE Assurances d'assurer la sécurité du réseau informatique et des Données, de contrôler l'accès à ses locaux mais également d'améliorer la gestion de sa relation client, ses produits et ses services, ses activités de prospection, son profilage marketing, incluant la combinaison de Données à des fins d'analyses ou d'anonymisation, et enfin pour ses activités d'audit et d'inspections.

Ces traitements sont mis en oeuvre en prenant en compte les intérêts et les droits fondamentaux de ses clients.

BPCE Assurances peut évaluer les risques liés aux demandes de souscription sur la base d'un processus de prise de décision automatisée, incluant une intervention humaine, aboutissant à une décision d'octroi d'un contrat d'assurance ou non. **Les clients ont le droit de présenter leurs observations et de contester la décision prise à l'issue de ce processus.**

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

### • Finalités soumises au consentement de ses clients

BPCE Assurances entend soumettre certains traitements de Données de ses clients au recueil du consentement de ces derniers. Dans ces cas, ils seront sollicités pour consentir, de manière spécifique, à la collecte et au traitement de leurs Données pour des finalités explicites.

Par exemple, toute prospection commerciale sera soumise à leur consentement préalable s'ils ne sont pas client de BPCE Assurances, ou s'ils sont clients de BPCE Assurances mais que la prospection porte sur des produits qui ne sont pas analogues à ceux qu'ils ont déjà acquis. Le transfert des Données des clients de BPCE Assurances vers des partenaires tiers sera également soumis à leur consentement préalable.

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources**, et disposer du **détail des finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

(1) Le Règlement général sur la protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 et la loi Informatique et libertés 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

## • Cookies et autres traceurs

On entend par Cookies ou autres traceurs, les traceurs déposés et lus par exemple lors de la consultation d'un site internet, de la lecture d'un courrier électronique, de l'installation ou de l'utilisation d'un logiciel ou d'une application mobile.

Lors des visites des clients sur le site internet de BPCE Assurances, des cookies et des traceurs peuvent être installés sur leurs équipements (ordinateurs, smartphones, tablettes numériques, etc.).

La politique de cookies que nous mettons en oeuvre est disponible sur les sites concernés.

## QUI A ACCÈS AUX DONNÉES DES CLIENTS ?

BPCE Assurances prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des Données qu'elle a collectées mais aussi leur confidentialité, c'est-à-dire s'assurer que seules les personnes autorisées y accèdent.

Seules les personnes habilitées en raison de leurs activités au sein des services compétents de BPCE Assurances, en charge des traitements correspondants, ont accès aux Données des clients dans la limite de leurs habilitations.

De même, les prestataires ou partenaires de BPCE Assurances peuvent avoir accès aux Données des clients de cette dernière en tant que de besoin et de manière sécurisée dans le cadre de l'exécution de sa prestation d'assurance.

À ce titre, BPCE Assurances peut transmettre les Données de ses clients à BPCE ou aux autres entités du Groupe BPCE.

Certaines autorités se verront également communiquer les Données des clients de BPCE Assurances, conformément à la loi et la réglementation applicables.

Dans l'éventualité où certains de ces destinataires se situeraient en dehors de l'Union européenne ces derniers devront posséder une protection suffisante au regard de leurs législations locales ou de leurs engagements contractuels en matière de traitement des données personnelles. Dans cette hypothèse, la liste de ces destinataires, leur pays et l'encadrement du partage hors Union européenne des Données sera, le cas échéant, disponible en annexe de ce document.

## COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES LES DONNÉES DES CLIENTS ?

Une fois les finalités de traitement des Données atteintes, et en tenant compte des éventuelles obligations à conserver certaines Données, BPCE Assurances ne conserve plus les Données de ses clients.

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des Données et des finalités poursuivies par le traitement.

Pour connaître les durées de conservation des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au tableau en annexe de ce document.

## QUELS SONT LES DROITS DES CLIENTS SUR LEURS DONNÉES ?

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation en vigueur, des clients disposent des droits suivants :

- **Accéder** à l'ensemble de leurs Données : ils peuvent obtenir des informations relatives au traitement de leurs Données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- **Rectifier, mettre à jour leurs Données** : s'ils considèrent que leurs Données sont inexactes ou incomplètes, ils ont le droit d'obtenir que leurs Données soient modifiées en conséquence ;
- **Effacer leurs Données** : ils peuvent demander la suppression de leurs Données ;
- Demander une **limitation des traitements** opérés par BPCE Assurances relatifs à leurs Données ;
- Demander la **portabilité** de leurs Données : ils ont le droit de demander à récupérer les Données qu'ils ont fournies à BPCE Assurances ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers si cela est techniquement possible ;
- **Retirer leur consentement** à tout moment pour les traitements de leurs Données soumis à leur consentement ;
- **S'opposer** au traitement de leurs Données : ils peuvent pour des motifs légitimes liés à leur situation particulière, s'opposer au traitement de leurs Données, mais également s'opposer, à tout moment, au traitement de leurs Données à des fins de prospection, ce qui inclut les traitements de profilage liés à cette prospection ;
- Introduire une **réclamation** auprès d'une autorité de contrôle (**en France, la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**).

En outre, ils ont la possibilité de communiquer à BPCE Assurances des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs Données après leurs décès, lesquelles directives peuvent être enregistrées également auprès « d'un tiers de confiance numérique certifié ». Lesdites directives, ou sorte de « testament numérique », peuvent désigner une personne chargée de leur exécution ; à défaut, leurs héritiers seront désignés.

## COMMENT LES CLIENTS PEUVENT-ILS EXERCER LEURS DROITS ?

Pour exercer leurs droits, ils doivent contacter le **Délégué à la Protection Des Données** par courrier électronique ou postal en indiquant, nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de leur pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES 88, avenue de France 75013 Paris	<a href="mailto:dpobpceassurances@natixis.com">dpobpceassurances@natixis.com</a>

### Pour les communications électroniques à des fins de prospection :

Les clients de BPCE Assurances peuvent également choisir, à partir de leur compte en ligne, les types de communications électroniques qu'ils souhaitent recevoir ou non, et se désinscrire, de façon définitive ou temporaire, de chaque catégorie ou de l'ensemble des communications.

Un lien de désinscription (pour les courriels) ou un numéro de désabonnement (pour les SMS/MMS) figure par ailleurs sur chaque communication électronique que BPCE Assurances leur envoie.

Ils peuvent, à tout moment, **porter réclamation devant l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))** à savoir celle du pays de l'Espace Économique Européen dans lequel se trouve leur résidence habituelle, ou leur lieu de travail ou le lieu où la violation présumée de la réglementation aurait été commise.

**ANNEXE : TABLEAU DES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES**

Finalité de traitement	Type(s) de données	Durée de conservation	Origine(s) des données	Destinataire(s) des données
<b>Passation, gestion et exécution d'un contrat d'assurance</b>	Données nécessaires à l'identification et aux coordonnées, relatives à la situation familiale et aux habitudes de vie, aux informations sur l'activité professionnelle, à la situation économique et financière, aux moyens de paiement, aux comportements et relatives aux données de santé permettant d'évaluer un sinistre.	Sans dommages corporels, 2 ans à compter de la fin du contrat ou de la clôture du dernier sinistre. En cas de dommages corporels résultant de la responsabilité civile les données sont conservées jusqu'à la fin du délai de prescription.	La collecte des données peut s'effectuer directement lors des entretiens avec un conseiller, au moyen de formulaires papier ou électronique et de conversation téléphonique. La collecte des données peut également s'effectuer de manière indirecte en provenance de prestataires tiers ou fournisseurs, partenaires (y compris du groupe BPCE), sous-traitants si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent ou si vous les avez autorisés à les partager. Nous pouvons également être amenés à collecter des données personnelles publiques vous concernant. Enfin, nous pouvons également collecter des données par l'intermédiaire de nos clients, si la personne concernée est par exemple membre de sa famille, co-contractant ou un tiers couvert ou responsable l'exécution du contrat.	Les données sont transmises au sein du Groupe BPCE à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute entité du Groupe BPCE avec lesquelles vous êtes ou entrez en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités ;</li> <li>• Toute entité du Groupe BPCE en vue de vous présenter des produits ou services gérés par ces entités ou pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations ;</li> <li>• Aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ou de gestion de gouvernance des données. À cet effet, vos informations personnelles pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique.</li> </ul> <p>Mais également à des tiers tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les entreprises qui assurent le suivi ou la réparation de vos sinistres ;</li> <li>• Les prestataires ou sous-traitants auxquels BPCEA confie des fonctions opérationnelles, des services ou la réalisation d'enquêtes et de statistiques ;</li> <li>• Les autorités judiciaires, financières ou d'autres organismes gouvernementaux ;</li> <li>• Certaines professions réglementées, telles que les avocats, huissiers, notaires ou cabinets d'audit (internes ou externes) ;</li> <li>• Les entreprises qui assurent et garantissent les sinistres majeurs atteignant les clients.</li> </ul>
<b>Gestion des demandes et réclamations</b>		2 ans à compter de la clôture de la réclamation.		
<b>Enregistrement des conversations téléphoniques</b>		6 mois à compter de l'enregistrement.		
<b>Cookies</b>		1 an à compter de l'enregistrement.		
<b>Lutte contre la fraude</b>		5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les Données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire.		
<b>Gestion des flux financiers liés au contrat d'assurance</b>		5 ans après le paiement.		
<b>Veille, conception, développement et suivi de l'activité commerciale</b>		3 ans à compter de la fin de votre contrat si vous êtes client ou 3 ans à compter du dernier contact si vous n'êtes pas client.		
<b>Évolution et maintenance des outils informatiques</b>	3 ans à compter de l'enregistrement de l'incident.			

