

Notice d'information MARZE SERENITE BPS

Version 1^{er} septembre 2024

La présente Notice d'information est émise dans le cadre du contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n° 2.500.254 (ci-après dénommé le « Contrat ») souscrit :

- par la Banque Populaire du Sud, BANQUE POPULAIRE DU SUD exploitant également les marques BANQUE DUPUY, DE PARSEVAL, BANQUE MARZE et CREDIT MARITIME - 38 bd Georges Clemenceau – 66966 Perpignan Cedex 09 - Téléphone : 04 68 38 22 00 - www.banquepopulaire.fr/sud/ - contact@groupebps.fr - 554200808 RCS Perpignan - Intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS sous le n° 07 023 534 - TVA n° FR 29 554200808. Société anonyme coopérative de Banque Populaire à capital variable, régie par les articles L512-2 et suivants du code monétaire et financier et l'ensemble des textes relatifs aux Banques Populaires et aux établissements de crédits. Identifiant unique REP Papiers n° FR232581_01QHNQ (BPCE - SIRET 493 455 042). (ci-après dénommée BPS)
- auprès d'AIG Europe SA, compagnie d'assurance immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, <http://www.aig.lu/>; succursale pour la France Tour CBX – 1 Passerelle des Reflets 92400 Courbevoie - immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 838 136 463, (ci-après dénommée l'« Assureur ») ;
- et dont la gestion est confiée à WTW, Société de courtage et assurance, S.A.S au capital de 1 432 600 euros dont le siège social est situé Tour Hekla - 52, avenue du Général de Gaulle - 92800 Puteaux, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 248 637, et à l'ORIAS sous le numéro n°07 001 707.

La présente Notice d'information décrit précisément la garantie proposée par le Contrat et sa mise en œuvre. Le Contrat est régi par la présente Notice d'information et par les dispositions du Code des assurances. Tous les termes qui apparaissent dans le corps du Contrat, soulignés et dont la première lettre est en majuscule sont définis à l'article 1.

Article 1 - DEFINITIONS

- **Année d'assurance** : période de douze mois consécutifs à compter de la date figurant sur le bulletin d'adhésion.
- **Assuré** : personne physique, nommément désignée sur le bulletin d'adhésion, titulaire d'un Compte assuré, en qualité de simple particulier agissant dans le seul cadre de sa vie privée et résidant en France.
- **Carte** : toute carte bancaire de retrait et/ou de paiement dont l'Assuré est titulaire émise par la BPS et fonctionnant sur un Compte assuré.
- **Chèque** : tout chèque dont l'Assuré est titulaire, émis sur la BPS et fonctionnant sur un Compte assuré.
- **Clés** : les clés, y compris les télécommandes, des habitations principale et secondaire(s) et des véhicules de l'Assuré.
- **Compte assuré** : tout compte à vue privé ouvert à la BPS, dont l'Assuré est titulaire.
- **Hameçonnage (ou « Phishing »)** : technique de fraude sur internet visant à obtenir des informations personnelles sensibles, notamment le nom d'utilisateur, le mot de passe, les informations confidentielles attachées à une Carte ou un Compte assuré afin d'effectuer des paiements en lieu et place de l'utilisateur ou de lui soustraire des sommes d'argent.

Par extension, est assimilé à l'Hameçonnage le « pharming » (ou dévoiement) qui représente la situation où l'utilisateur est automatiquement détourné vers un site frauduleux alors que celui-ci voulait accéder à un site légitime. Sur ce site frauduleux, il est invité, par l'intermédiaire de divers procédés, à fournir des informations personnelles (nom, prénom, code de sécurité, informations confidentielles attachées à une carte ou un compte bancaire, etc.) dans le but de les utiliser pour soustraire des sommes d'argent ou effectuer des paiements en lieu et place de l'utilisateur.
- **Maroquinerie (article de)** : le portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à mains, serviette, sacoche, cartable de l'Assuré.

- **Papiers** : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, carte de séjour, permis bateau, permis de pêche et de chasse de l'Assuré.
- **Téléphone mobile** : tout téléphone mobile dont l'Assuré est propriétaire et qu'il utilise dans le cadre de sa vie privée.
- **Sinistre** : événement survenant pendant l'Année d'assurance, susceptible de mettre en œuvre une ou des garanties prévues par le Contrat.
- **Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin, ses ascendants ou ses descendants.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui.
- **Vol par agression** : **Vol** commis par un **Tiers** qui exerce une violence physique ou une menace sur l'Assuré.
- **Vol par effraction** : **Vol** réalisé en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure, activé au moment du **Vol** :
 - d'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
 - d'un véhicule terrestre à moteur, à condition que le **Téléphone mobile** ne soit pas visible de l'extérieur.

Article 2 - SECURITE CARTES /CHEQUES

- Objet de la garantie : rembourser à l'Assuré le préjudice pécuniaire subi ou laissé à sa charge, et en application du contrat porteur Carte (Sécurité Cartes), en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un **Tiers** à l'aide de l'un ou plusieurs des Chèques ou Cartes perdus ou volés **pendant la durée de l'adhésion, dans la mesure où ces opérations frauduleuses surviennent entre le moment de la perte ou du Vol et la réception, par BPCA, de la lettre confirmant l'opposition des Chèques ou Cartes perdus ou volés.**
- Montant maximum de garantie (par Assuré) :
 - Carte de retrait et/ou de paiement : 4 000 EUR par Année d'assurance.
 - Chèque : 4 000 EUR par Année d'assurance.
 - Un forfait de 30 EUR destiné à compenser les frais auquel l'Assuré a pu avoir à faire face en cas d'opérations frauduleuses sur ses Chèques.
- En cas de Sinistre :
 Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.
 Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit,

- dès qu'il constate la perte ou le **Vol** de ses Cartes et/ou de ses Chèques :
 - faire immédiatement opposition,
 - confirmer par écrit cette opposition dans les plus brefs délais,
 - en cas de **Vol** : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de polices compétentes.
- dès qu'il constate sur son relevé de comptes assurés le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes et/ou de ses Chèques perdus ou volés :
 - déclarer le plus rapidement possible le Sinistre à WTW France / BPS MARZE SERENITE :
 - en écrivant à WTW France/ BPS MARZE SERENITE, TSA 34287, 77283 AVON CEDEX, ou
 - en envoyant un courriel à monetic.ormes@wtwco.com, ou
 - en téléphonant au 09 72 72 22 93
 - en cas de perte, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de compte attestant le montant des transactions contestées,
- Pour les opérations frauduleuses sur Chèques : la copie de la lettre de confirmation d'opposition et une déclaration sur l'honneur attestant la contestation des opérations frauduleuses,

- Pour les opérations frauduleuses sur Cartes : le courrier du centre monétique sur lequel figure le montant des opérations effectuées avant opposition restant éventuellement à la charge de l'Assuré.

Et, plus généralement, toute pièce réclamée par l'Assureur lorsque cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Article 3 - SECURITE CLES/PAPIERS

- **Objet de la garantie :**
 - rembourser à l'Assuré les frais de remplacement de ses Clés (y compris les frais de serrurerie) et de ses Papiers perdus ou volés **pendant la durée de son adhésion**.
 - en cas de Vol d'un article de Maroquinerie **pendant la durée de son adhésion et en même temps qu'une Carte, qu'un Chèque ou qu'un Papier assuré**, verser à l'Assuré une somme forfaitaire destinée à compenser le préjudice subi.
- **Montant maximum de garantie (par Assuré) :**
 - 800 EUR par Année d'assurance pour les Clés.
 - 400 EUR par Année d'assurance pour les Papiers.
 - forfait de 200 EUR par Année d'assurance pour les articles de Maroquinerie.
- **En cas de Sinistre :**

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.

Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit,

- dès qu'il constate la perte ou le Vol de ses Clés et/ou de ses Papiers
 - en cas de perte ou de Vol des Papiers, en cas de Vol de ses Clés faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de Vol auprès des autorités de police compétentes,
 - en cas de Vol d'un article de Maroquinerie en même temps qu'une Carte ou qu'un Chèque assuré, faire immédiatement opposition pour cette Carte ou ce Chèque et confirmer par écrit l'opposition auprès de l'agence émettrice dans les plus brefs délais,
- déclarer le plus rapidement possible le Sinistre à WTW France / BPS MARZE SERENITE :
 - en écrivant à WTW France/ BPS MARZE SERENITE, TSA 34287, 77283 AVON CEDEX, ou
 - en envoyant un courriel à monetic.ormes@wtwco.com, ou
 - en téléphonant au 09 72 72 22 93

L'Assuré doit alors fournir à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- en cas de perte ou de Vol des Papiers : la copie de la déclaration de perte ou de Vol,
- pour le remboursement des Clés et des serrures : la copie des factures correspondant aux frais engagés par l'Assuré,
- pour le remboursement des Papiers : la copie des nouveaux papiers et des factures correspondant aux frais que l'Assuré a engagés (telles que la preuve d'achat du timbre fiscal ou la preuve d'achat des photos d'identité),
- en cas de Vol d'un article de Maroquinerie :
 - o la copie du dépôt de plainte mentionnant le Vol de l'article de Maroquinerie et celui de la Carte, du Chèque ou du Papier,
 - o la copie de la lettre confirmant la mise en opposition de la Carte ou du Chèque assuré.

Et, plus généralement, toute pièce réclamée par l'Assureur lorsque cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Article 4 – SECURITE HAMEÇONNAGE

- **Objet de la garantie :** La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré et non prises en charge par BPS conformément aux conditions d'utilisation de la Carte et

du Compte assuré, dans le cas où les informations du Compte assuré ou de la Carte ont été obtenues illégalement par Hameçonnage, dans les conditions suivantes :

- En cas de paiement effectué volontairement par l'Assuré à la suite d'un Hameçonnage, l'Assureur remboursera les sommes non prises en charge par la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique, à condition que l'Assuré en ait averti la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dans les 48 heures suivant la réalisation du paiement.
- Si suite à un Hameçonnage les informations confidentielles de la Carte ou du Compte assuré ont été utilisés par un Tiers pour effectuer un paiement en ligne ou pour détourner toute somme d'argent, l'Assureur remboursera la part non prise en charge des pertes pécuniaires subies dans les trente (30) jours à compter du premier paiement/détournement frauduleux, à condition que l'Assuré ait averti la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique dans les 24 heures suivant la constatation de l'utilisation non autorisée de sa Carte ou de son Compte assuré.

Conditions de mise en œuvre de la garantie : La date de survenance de l'événement garanti doit être postérieure au 1^{er} septembre 2024.

- Montant maximum de garantie (par Assuré) :

L'Assureur indemniserà l'Assuré à hauteur du préjudice financier restant à sa charge, en vertu de la réglementation en vigueur, dans la limite maximum de 1 000 EUR par Année d'assurance.

En cas de Sinistre :

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.

Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit,

➤ dès qu'il constate l'Hameçonnage :

- L'Assuré doit immédiatement mettre la Carte en opposition et modifier ses codes d'accès à son Compte assuré et, plus généralement, effectuer toutes les démarches requises par BPS ;
- L'Assuré doit porter plainte auprès des autorités de police.

➤ déclarer le plus rapidement possible le Sinistre à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- en écrivant à WTW France/ BPS MARZE SERENITE , TSA 34287, 77283 AVON CEDEX, ou
- en envoyant un courriel à monetic.ormes@wtwco.com, ou
- en téléphonant au 09 72 72 22 93

L'Assuré doit alors fournir à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- la copie du dépôt de plainte,
- une déclaration circonstanciée des événements qui ont conduit à l'Hameçonnage
- tout justificatif de cet Hameçonnage

Et, plus généralement, toute pièce réclamée par l'Assureur lorsque cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Article 5 - SECURITE TELEPHONE MOBILE

- Objet de la garantie : en cas de Vol par agression ou de Vol par effraction du Téléphone mobile pendant la durée de son adhésion, la garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré le prix d'achat du Téléphone mobile.

Conditions de mise en œuvre de la garantie :

- La date de survenance de l'événement garanti doit être postérieure au 1^{er} septembre 2024.
- Le Téléphone mobile doit avoir été acheté neuf moins de 3 ans avant la date de survenance du Sinistre.

- Montant maximum de la garantie (par Assuré):

- 250 EUR par Année d'assurance

- En cas de Sinistre :

Il est rappelé que toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, ayant pour but d'induire l'Assureur en erreur sur les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre, entraîne la perte de tout droit à indemnité pour ce Sinistre.

Il est également rappelé qu'il appartient à l'Assuré de rapporter la preuve que les conditions de la garantie sont réunies.

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit,

➤ dès qu'il constate le Vol de son Téléphone mobile

- faire immédiatement opposition sur sa carte SIM auprès de son opérateur ;
- faire un dépôt de plainte pour Vol le plus rapidement possible auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol du Téléphone mobile, les circonstances du Vol, ainsi que les marque, modèle et numéro IMEI du Téléphone mobile

➤ déclarer le plus rapidement possible le Sinistre à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- en écrivant à WTW France/ BPS MARZE SERENITE, TSA 34287, 77283 AVON CEDEX, ou
- en envoyant un courriel à monetic.ormes@wtwco.com, ou
- en téléphonant au 09 72 72 22 93
- en cas de perte, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir à WTW France / BPS MARZE SERENITE :

- la copie du dépôt de plainte,
- la lettre de confirmation de la mise en opposition de la carte SIM,
- la facture d'achat du Téléphone mobile,
- une attestation sur l'honneur certifiant que l'Assuré ne perçoit pas une autre indemnité pour le Sinistre déclaré ou, si l'Assuré a reçu une indemnité ne couvrant pas la totalité du préjudice subi, la confirmation de prise en charge par son Assureur,

Et, plus généralement, toute pièce réclamée par l'Assureur lorsque cette dernière est objectivement et strictement nécessaire afin de démontrer que les conditions de la garantie sont réunies.

Article 6 - EXCLUSIONS

EXCLUSION SPECIFIQUE A LA GARANTIE « SECURITE CARTES/CHEQUES » :

- LES PRÉJUDICES RESULTANT DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE D'UNE CARTE DE PAIEMENT VIRTUELLE OU D'UNE CARTE DE PAIEMENT DEMATERIALISEE OU RESULTANT DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE D'UNE APPLICATION BANCAIRE OU D'UNE APPLICATION DE SERVICES DE PAIEMENT MOBILE.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « SECURITE HAMEÇONNAGE » :

- LES PRÉJUDICES SUBIS PAR L'ASSURÉ RESULTANT DE LA CONSULTATION DE SITES ILLICITES OU D'ACHAT DE SERVICES OU BIENS INTERDIT PAR LOI PAR INTERNET.
- TOUTES PERTES PECUNIAIRES DONT LA PREMIÈRE UTILISATION EST ANTÉRIEURE AU 1^{er} SEPTEMBRE 2024,
- TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE EFFECTUÉE AU-DELÀ DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION OU RETRAIT DE LA CARTE.

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES :

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURE OU DE LA PART D'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT),
- UNE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE,
- SONT TOUJOURS EXCLUS DU BENEFICE DES GARANTIES CONTRACTUELLES TOUT ASSURE FIGURANT SUR TOUTE BASE DE DONNEES OFFICIELLE, GOUVERNEMENTALE OU POLICIERE DE PERSONNES AVEREES OU PRESUMEEES TERRORISTES, TOUT ASSURE MEMBRE D'ORGANISATION TERRORISTE, TRAFIQUANT DE STUPEFIANTS, IMPLIQUE EN TANT QUE FOURNISSEUR DANS LE COMMERCE ILLÉGAL D'ARMES NUCLEAIRES, CHIMIQUES OU BIOLOGIQUES.

Article 7 - EXPERTISE / ENQUETE

L'Assureur se réserve le droit de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

Article 8 - PAIEMENT DE L'INDEMNITE

Toute indemnité est payée par virement sur le compte à vue désigné sur votre bulletin d'adhésion, dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception par WTW / BPS MARZE SERENITE de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Article 9 - COTISATION

Le montant de la cotisation est indiqué sur le bulletin d'adhésion. La cotisation est automatiquement prélevée sur le Compte assuré désigné sur le bulletin d'adhésion, à l'adhésion puis à chaque échéance.

L'Assureur peut être amené à modifier la cotisation applicable au présent Contrat pour des raisons techniques ou économiques, législatives ou réglementaires (notamment modification des taxes applicables). La Banque Populaire Aquitaine Centre en informera alors l'Assuré par écrit 3 mois avant la date de prise d'effet de la modification. S'il n'accepte pas cette modification, l'Assuré aura la possibilité de résilier l'adhésion en adressant une lettre recommandée 1 mois au moins avant la date d'effet de cette modification.

Article 10 - DISPOSITIONS GENERALES

10.1 EFFET ET DUREE DE L'ADHESION

Sous réserve du paiement de la prime, l'adhésion prend effet le jour de la signature du bulletin d'adhésion. **L'adhésion est conclue pour une durée d'un an et est ensuite reconduite tacitement d'année en année.**

10.2 DROIT DE RENONCIATION

Vente à distance

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, lorsque l'adhésion au Contrat a été souscrite via un système de vente à distance (internet), l'adhérent bénéficie, pour renoncer à son adhésion, d'un délai de 14 jours à compter de la date de son adhésion, sans avoir à justifier de motif.

Informations de l'Adhérent pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à WTW France/ BPS MARZE SERENITE. WTW France / BPS MARZE SERENITE est tenu de vous rembourser la cotisation payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Dans tous les cas, l'adhérent souhaitant renoncer à son adhésion devra contacter WTW France/ BPS MARZE SERENITE par écrit TSA 34287, 77283 AVON CEDEX.

La lettre de renonciation peut être rédigée, par exemple, sur le modèle suivant : « *Je soussigné(e), [nom,] [prénom], demeurant [adresse] souhaite renoncer à mon adhésion au Contrat « BPS MARZE SERENITE » et demande le remboursement de la cotisation versée. Date et signature* »

A réception de la lettre de renonciation par WTW France/ BPS MARZE SERENITE, l'adhésion sera réputée ne jamais avoir existée. Toute cotisation éventuellement versée sera remboursée à l'adhérent au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

L'adhérent ne pourra pas exercer son droit à renonciation s'il a expressément demandé l'exécution du Contrat pendant le délai de renonciation, par exemple sous la forme d'une déclaration de Sinistre faite à l'Assureur.

10.3. RESILIATION DE L'ADHESION

- Par l'Assuré :
 - à la 1^{ère} échéance annuelle de son adhésion,
 - à tout moment à compter du premier renouvellement.En adressant au plus tard 1 mois avant l'échéance, un courrier à WTW France / BPS MARZE SERENITE - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX ou un mail à monetic.ormes@wtwco.com
- Par l'Assureur : chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion, l'Assureur devant en informer l'Assuré par lettre recommandée, au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance ou en cas de non-paiement des primes (article L 113-3 du Code des Assurances).
- De plein droit :
 - en cas de clôture du compte ouvert à la BPS figurant sur le bulletin d'adhésion (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein de la banque),
 - en cas de résiliation du Contrat collectif par BPS ou l'Assureur. BPS en informera l'Assuré par écrit au plus tard 3 mois avant la date de prise d'effet de la résiliation.

10.4 MODIFICATION DE L'ADHESION :

Toute modification des garanties sera portée à la connaissance de l'adhérent par écrit au moins 2 mois avant la prise d'effet de cette modification. L'adhérent aura la possibilité de résilier son adhésion en adressant une lettre recommandée au moins 1 mois avant ladite date d'effet à WTW / BPS MARZE SERENITE - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX.

Article 11 - EXAMENS DES RECLAMATIONS

En cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la présente adhésion, le réclamant doit adresser sa réclamation à WTW France - Relations Consommateurs - TSA 34287 – 77283 AVON CEDEX ou par mail à : reclamation.assureur.affinitaire@wtwco.com .

La demande devra indiquer le n° du contrat et préciser son objet.

WTW s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de l'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de cette première réclamation (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partie à la réclamation par WTW, le réclamant peut élever sa réclamation au niveau de la succursale française de l'Assureur en écrivant à AIG Europe SA – Service Clients – Tour CBX – 1 Passerelle des Reflets, CS 60234, 92913 Paris La Défense CEDEX.

La succursale française de l'Assureur s'engage à accuser réception dans les 10 (dix) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation et à apporter une réponse au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception de la réclamation par la succursale française de l'Assureur (sauf circonstances particulières dont le réclamant sera alors tenu informé).

Lorsque le réclamant est une personne physique agissant à des fins non professionnelles, il peut, dans un délai de 2 (deux) mois après l'envoi de la réclamation écrite ou si le désaccord persiste après la réponse apportée par WTW ou par la succursale française de l'Assureur, saisir le Médiateur de l'Assurance français par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09, ou en remplissant le formulaire en ligne disponible sur le site www.mediation-assurance.org.

AIG Europe SA étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, la personne physique concernée peut également, si le désaccord persiste après la réponse apportée par la succursale française de l'Assureur ou en l'absence de réponse passé un délai de quatre-vingt-dix (90) jours :

1. élever la réclamation au niveau du siège social de l'Assureur, soit par courrier en écrivant à AIG Europe SA « Service Réclamation Niveau Direction », 35D avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, soit par email en écrivant à l'adresse suivante : aigeurope.luxcomplaints@aig.com ;
2. saisir l'un des organismes de médiation Luxembourgeois dont les coordonnées figurent sur le site internet du siège de l'Assureur à l'adresse suivante <http://aig.lu> ; ou
3. présenter un recours extra judiciaire devant le Commissariat Aux Assurances luxembourgeois (CAA), soit par voie postale à l'adresse du CAA, 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, soit par télécopie adressée au CAA au +352 22 69 10, soit par email en écrivant à reclamation@caa.lu, soit en ligne sur le site internet du CAA <http://www.caa.lu>.

Aucun des recours amiables visés ci-dessus ne saurait porter préjudice au droit de la personne concernée à intenter une action en justice.

La politique de l'Assureur en matière de satisfaction client est disponible sur son site à l'adresse suivante : <http://www.aig.com>.

Lorsque l'adhésion a été souscrite par internet, l'Assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article 12 – TERRITORIALITE

Les garanties produisent leur effet pour les Sinistres survenus dans le monde entier. Les indemnités seront versées sur le Compte assuré en euro.

Article 13 – PRESCRIPTION

Les dispositions du Code des assurances et du Code civil concernant la prescription sont reproduites ci-après :

Article L. 114-1 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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L. 114-2 du Code des assurances

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.

Article L. 114-3 du Code des assurances

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code Civil reproduits ci-après :

Article 2240

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Article 14 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En qualité de responsable de traitement au titre du Règlement européen 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel, l'Assureur s'engage à protéger les données à caractère personnel de ses clients, assurés et partenaires conformément audit règlement. Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur sont collectées aux fins de permettre (de manière automatisée ou non) la souscription ainsi que la gestion des contrats d'assurance et des sinistres. L'Assureur peut également utiliser les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de la prévention de la criminalité (en particulier en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent). L'Assureur peut communiquer les données à caractère personnel aux sociétés de son groupe, à des prestataires de services ainsi qu'à d'autres tiers à ces mêmes fins. Les données à caractère personnel peuvent être transférées à l'étranger, y compris vers des pays qui ne font pas partie de l'Espace

économique européen. Ces transferts sont encadrés par des garanties appropriées, notamment contractuelles, conformément à la réglementation européenne applicable. Les personnes concernées disposent de certains droits relatifs à leurs données et en particulier, selon la base légale du traitement, des droits d'accès, de rectification, de limitation à l'utilisation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité. Des informations complémentaires sur l'utilisation des données à caractère personnel par l'Assureur et sur les droits des personnes concernées sont disponibles sur <http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>. Toute personne concernée peut exercer ses droits en écrivant à : AIG Service Conformité, 1 Passerelle des Reflets, CS 60234, 92913 Paris La Défense CEDEX ou par e-mail à donneespersonnelles.fr@aig.com.

Un exemplaire de la Politique de protection des données à caractère personnel de l'Assureur peut être obtenu en écrivant à l'adresse indiquée ci-dessus. Toute personne concernée peut également s'opposer, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Article 15- LANGUE UTILISEE / DROIT APPLICABLE / TRIBUNAL COMPETENT

La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et la présente Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence des juridictions françaises.

Article 16 - AUTORITE DE CONTROLE

AIG Europe SA est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat Aux Assurances 11, rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>. Le rapport annuel sur la solvabilité et la situation financière d'AIG Europe SA est disponible sur le site <http://www.aig.lu/>.

La commercialisation de contrats d'assurance en France par la succursale française d'AIG Europe SA est soumise à la réglementation française applicable, sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. <https://acpr.banque-france.fr/>.

Article 17 - SANCTIONS INTERNATIONALES

Conformément à l'article 6 du Code civil, il est rappelé qu'aucune des garanties du Contrat ne peut s'appliquer dès lors qu'elle aurait pour objet un risque dont l'assurabilité serait contraire à l'ordre public, ou lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur à raison d'une mesure de sanction, de restriction, de prohibition ou d'embargo prescrites par les lois ou règlements des Etats-Unis, du Luxembourg ou de tout État ou par toute décision de l'Organisation des Nations unies ou de l'Union européenne.