

SECURIPLUS

Conditions générales

Contrat assuré par BPCE Assurances IARD et distribué par Banque Populaire

SOMMAIRE

LEXIQUE	2
ARTICLE 1 - NATURE DU CONTRAT	3
ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT	3
ARTICLE 3 - ADMISSION A L'ASSURANCE	3
ARTICLE 4 - DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION	3
ARTICLE 5 - GARANTIES DU CONTRAT	3
ARTICLE 5-1 GARANTIE DES MOYENS DE PAIEMENT*	3
ARTICLE 5-2 GARANTIE DES PAPIERS*	4
ARTICLE 5-3 GARANTIE DES CLES*	4
ARTICLE 5-4 RETRAITS D'ESPECES	4
ARTICLE 6 - TERRITORIALITE DES GARANTIES	4
ARTICLE 7 - PLAFOND DE GARANTIES	4
ARTICLE 8 - EXCLUSIONS	4
ARTICLE 9 - DECLARATION DES SINISTRES ET PIECES A FOURNIR	5
ARTICLE 9-1 DELAI DE DECLARATION DES SINISTRES	5
ARTICLE 9-2 LES PIECES NECESSAIRES A L'OBTENTION DES INDEMNITES	5
ARTICLE 10 - EXPERTISE	5
ARTICLE 11 - CUMUL D'ASSURANCE	5
ARTICLE 12 - REGLEMENT DES INDEMNITES	6
ARTICLE 13 - SUBROGATION	6
ARTICLE 14 - COTISATION	6
ARTICLE 15 - DEFAUT DE PAIEMENT DES COTISATIONS	6
ARTICLE 16 - INTEGRATION DE SECURIPLUS DANS UNE OFFRE GROUPEE DE SERVICES BANCAIRE	6
ARTICLE 17 - RESILIATION DE L'ADHESION	6
ARTICLE 18 - RENONCIATION	7
ARTICLE 19 - PRESCRIPTION	7
ARTICLE 20 - EXAMEN DES RECLAMATIONS– MÉDIATION	8
ARTICLE 21 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	8
ARTICLE I AUX CONDITIONS GENERALES SECURIPLUS	9
ARTICLE II AUX CONDITIONS GENERALES SECURIPLUS	13

JANVIER 2024

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

SÉCURIPLUS

RÉFÉRENCES : 124 320.112/01.2024

Contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative souscrit par BPCE auprès de BPCE Assurances IARD

LEXIQUE (*)

***ADHÉRENT :**

Personne physique, âgée d'au moins 12 ans, ayant signé les conditions particulières d'adhésion et titulaire d'un compte de paiement individuel ou joint ouvert auprès d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée.

***AGRESSION :**

Toute atteinte physique ou toute contrainte physique subie par l'assuré ayant fait l'objet de plainte auprès des autorités compétentes.

***ANNÉE D'ASSURANCE :**

Période s'écoulant entre deux dates d'échéance anniversaire successives.

***ASSURÉ :**

L'adhérent lui-même.

***BANQUES POPULAIRES ET LEURS BANQUES AFFILIÉES ET ADOSSÉES :**

Il s'agit des établissements bancaires Banque Populaire, Caisse de Crédit Maritime, Banque de Savoie.

***CLÉS :**

Les clés des habitations principale et secondaire de l'assuré, les clés des véhicules appartenant à l'assuré, les clés de tout compartiment de coffre loué par l'assuré dans une Banque Populaire ou une Banque affiliée ou adossée.

***COMPTE(S) GARANTI(S) :**

Le compte de paiement (compte individuel ou joint) de l'adhérent ouvert dans une Banque Populaire ou une Banque affiliée ainsi que ses comptes de paiement de tout autre établissement bancaire domicilié en France ainsi que le compte de paiement (compte individuel ou joint) de l'assuré, s'il est différent de l'adhérent, ouvert dans une Banque Populaire ou une Banque affiliée ainsi que ses comptes de paiement de tout autre établissement bancaire domicilié en France.

***DÉMARCHAGE À DOMICILE :**

Technique de commercialisation localisée au domicile de l'adhérent, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande.

***FORCE MAJEURE :**

Dans les présentes conditions générales, la force majeure s'entend de l'accident de la circulation, la perte de connaissance ou le malaise sur la voie publique ou dans un lieu public.

***MOYENS DE PAIEMENT :**

Toute carte de de débit, toute formule de chèques, tout porte-monnaie électronique, à l'exclusion de tout compte professionnel, délivrés à partir du (des) compte(s) garanti(s) et détenu(s) par l'assuré.

***PAPIERS :**

La carte nationale d'identité, la carte de séjour, le passeport, le permis de conduire, la carte grise, le permis de chasse, le permis de pêche, le permis bateau, le brevet de pilote de l'assuré ainsi que toute carte de transport (hors abonnement/chargement/billet/ticket).

***PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE (PME) :**

Moyen de paiement permettant à l'assuré d'effectuer des achats. Le PME est, soit directement intégré à la carte de débit, soit disponible sur une carte indépendante associée au compte de paiement. N'est pas garanti le PME non rattaché au compte de paiement de l'assuré.

***TIERS :**

Toute personne autre que l'assuré, son conjoint, son concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité (pacs), ses ascendants et descendants, ses représentants légaux, ses préposés.

***VENTE À DISTANCE :**

Technique de commercialisation sans présence physique et simultanée des parties jusqu'à la conclusion du contrat.

***VOL :**

Soustraction frauduleuse de la chose d'autrui. Pour information, le dépôt de plainte au commissariat de police ou au poste de gendarmerie sera exigé pour justifier du vol subi par l'assuré.

Les termes marqués d'un astérisque* sont définis dans le lexique ci-dessus.

ARTICLE 1 - NATURE DU CONTRAT

SÉCURIPUS est un contrat d'assurance de groupe régi par le Code des assurances et soumis à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution - 4 Place de Budapest - CS92459 - 75436 Paris Cedex 09. Il relève des branches 9 (autres dommages aux biens) et 16 (pertes pécuniaires diverses) du Code des assurances. Il est souscrit par BPCE, Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 188 932 730 euros, 493 455 042 RCS Paris dont le siège social est situé au 7, promenade Germaine Sablon 75013 Paris, ci-après dénommée le souscripteur, auprès de BPCE Assurances IARD, ci-après désignée l'assureur, Société Anonyme au capital de 61 996 212 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

BPCE agit en tant qu'organe central des Banques Populaires et des établissements de crédit affiliés, par application de l'article L512-107 du Code monétaire et financier, pour le compte des établissements de crédit constituant le réseau des Banques Populaires. BPCE détient indirectement une partie du capital de BPCE Assurances IARD.

La langue qui s'applique au contrat est la langue française.

Les relations pré-contractuelles et contractuelles entre BPCE Assurances IARD et l'adhérent sont régies par le droit français.

ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet le versement d'une indemnité en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement* volés ou perdus et en cas de vol* ou perte des clés* et papiers*, en même temps que les moyens de paiement*, conformément aux dispositions prévues à l'article 5. Sont également garantis l'usurpation d'identité, définie en annexe I des présentes conditions générales, ainsi que les bris et vol du téléphone mobile, garantie définie en annexe II des présentes conditions générales.

ARTICLE 3 - ADMISSION À L'ASSURANCE

L'adhésion au contrat est réservée aux personnes physiques, âgées d'au moins 12 ans, titulaires d'un compte de paiement individuel ou joint, à l'exclusion de tout compte professionnel, ouvert auprès d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée*.

L'adhérent* peut être un non-résident (personne physique, quelle que soit sa nationalité, ayant son domicile principal à l'étranger) pour les moyens de paiement* émis par les établissements bancaires français uniquement.

Il n'est admis qu'une adhésion au contrat d'assurance SÉCURIPUS par personne physique.

ARTICLE 4 - DATE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion est réputée acquise dès le lendemain 0 heure de l'enregistrement par la banque, sous réserve de la signature par l'adhérent*, ou son représentant légal le cas échéant, des conditions particulières d'adhésion et de l'encaissement de la cotisation dans les 30 jours.

LA GARANTIE EST ACCORDEE JUSQU'AU DERNIER JOUR DU MOIS DU PREMIER ANNIVERSAIRE DE LA DATE D'ADHESION ET ELLE SE RENOUVELLE ENSUITE D'ANNEE EN ANNEE PAR TACITE RECONDUCTION.

La garantie s'exerce exclusivement pour des vols* ou pertes survenues après la prise d'effet de l'adhésion. Elle prend fin dans les cas prévus à l'article 17.

ARTICLE 5 - GARANTIES DU CONTRAT

Le(s) compte(s) garanti(s)* sert(vent) de base aux garanties suivantes :

ARTICLE 5-1 - GARANTIE DES MOYENS DE PAIEMENT*

En cas d'opération de paiement non autorisée par l'assuré*, commise par un tiers* et consécutive à la perte ou au vol* d'un de ses moyens de paiement* délivrés sur le compte ouvert auprès d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée* ou sur le compte de tout autre établissement bancaire domicilié en France, l'assuré* bénéficie des indemnisations dans les cas prévus ci-après :

A) CARTES DE DEBIT ET PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE*

- CARTE DE DEBIT

L'assuré* bénéficie du remboursement des pertes pécuniaires subies avant opposition, restant à sa charge, et non supportées par l'établissement bancaire émetteur de la carte de débit conformément à la législation en vigueur (article L.133-19 du Code monétaire et financier) – soit 50 euros, **dans la limite de 3 000 euros par année d'assurance***.

- PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE*

L'assuré* bénéficie du remboursement du préjudice subi avant opposition, **dans la limite de 100 euros par sinistre, et de 400 euros par année d'assurance***.

L'évaluation du préjudice subi se calcule sur la base du montant du (ou des) dernier(s) chargement(s) connu(s) ayant eu lieu au plus tard dans les 30 jours précédant le sinistre.

B) CHEQUIERS (A L'EXCEPTION DES CHEQUES DE VOYAGE)

L'assuré* bénéficie du remboursement des montants frauduleux débités sur le(s) compte(s) garanti(s)* avant opposition.

Les garanties au titre du A) et B) cessent au moment de la réception par l'établissement bancaire teneur du compte de la lettre recommandée avec accusé de réception confirmant la mise en opposition et mentionnant, le cas échéant, le numéro des chèques volés ou perdus.

C) FRAIS D'OPPOSITION ET DE RECONFECTION DES MOYENS DE PAIEMENT* VOLES OU PERDUS

L'assuré* bénéficie d'une indemnisation **dans la limite de 30 euros par sinistre** au titre de participation aux frais d'opposition et de refection des moyens de paiement* volés ou perdus et des éventuels agios, **dans la limite de 100 euros par année d'assurance***. L'ensemble des utilisations frauduleuses consécutives à un même vol* ou une même perte constitue un seul et même sinistre.

ARTICLE 5-2 - GARANTIE DES PAPIERS*

En cas de vol* ou perte des papiers* de l'assuré* EN MEME TEMPS QUE LE VOL* OU LA PERTE DU(DES) MOYENS DE PAIEMENT*, l'assuré* bénéficie du remboursement des frais qu'il a engagés pour les remplacer. La garantie des papiers s'exerce **à concurrence de 200 euros par sinistre, et par année d'assurance***, dont un **remboursement maximum de 55 euros en cas de vol* ou de perte d'un article de maroquinerie** (notamment portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à main, serviette, sacoche, cartable, pochette) en même temps qu'un papier* assuré faisant l'objet d'un sinistre indemnisé.

ARTICLE 5-3 - GARANTIE DES CLÉS*

En cas de perte ou de vol* des clés* de l'assuré* EN MEME TEMPS QUE LE VOL* OU LA PERTE DU(DES) MOYEN(S) DE PAIEMENT*, l'assuré* bénéficie du remboursement des frais qu'il a engagés pour remplacer :

- les **clés* de coffre bancaire** : remboursement des frais engagés par l'assuré* pour l'effraction et la remise en l'état du coffre bancaire ouvert auprès de la Banque Populaire ou la Banque affiliée ou adossée* à concurrence de **800 euros par année d'assurance* et par sinistre**.

- les **autres clés*** : remboursement des frais engagés par l'assuré* pour remplacer à l'identique ses clés* perdues ou volées, ainsi que les serrures dont le changement s'avérerait nécessaire (**à concurrence de 305 euros par sinistre et par année d'assurance***). Le remplacement d'une serrure ne pourra être remboursé que dans la mesure où la clé correspondante aura été perdue ou volée en même temps que le moyen de paiement*.

ARTICLE 5-4 - RETRAITS D'ESPECES

Lorsqu'il est victime d'une agression* ou d'un événement de force majeure* dûment prouvé, survenant immédiatement ou dans les 48 heures suivant le retrait d'espèces, l'assuré* bénéficie du remboursement des espèces volées ou retirées à l'aide de sa carte de débit, **à concurrence de 1 525 euros par année d'assurance* avec une limite de 800 euros par sinistre aux distributeurs automatiques de billets ou aux agences d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée* et de 500 euros par sinistre aux distributeurs automatiques de billets ou aux agences des autres réseaux**.

ARTICLE 6 - TERRITORIALITE DES GARANTIES

Les garanties produisent leurs effets dans le monde entier. L'indemnité sera toujours payée en France métropolitaine et en euros.

ARTICLE 7 - PLAFOND DE GARANTIES

Le plafond global, au titre de la garantie des moyens de paiement* de l'article 5. 1. a), b) et c) du paragraphe précédent, est fixé à **7 623 euros par année d'assurance***.

Le plafond global pour l'ensemble des garanties de l'article 5 est fixé à **11 500 euros par année d'assurance***.

ARTICLE 8 – EXCLUSIONS

NE SONT PAS COUVERTS PAR LE PRESENT CONTRAT :

- 1- LES SINISTRES CAUSÉS INTENTIONNELLEMENT PAR L'ASSURÉ* OU AVEC SA COMPLICITÉ, OU EN CAS D'AGISSEMENTS FRAUDULEUX, OU S'IL N'A PAS SATISFAIT INTENTIONNELLEMENT OU PAR NÉGLIGENCE GRAVE AUX OBLIGATIONS D'UTILISATION DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DÉFINIES AUX ARTICLES L. 133-16 ET L. 133-17 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER.
- 2- LES SINISTRES CAUSÉS PAR L'UN DES PROCHES DE L'ASSURÉ* : CONJOINT, PARTENAIRE LIÉ PAR UN PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ (PACS), CONCUBIN, ASCENDANT, DESCENDANT DE L'ASSURÉ*.
- 3- LES SINISTRES CAUSÉS PAR LES TREMBLEMENTS DE TERRE, LES ÉRUPTIONS VOLCANIQUES, LES INONDATIONS, LES RAZ-DE-MARÉE.
- 4- LES SINISTRES CAUSÉS PAR LA GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, GRÈVE, LOCKOUT, SABOTAGE.
- 5- LES SINISTRES CAUSÉS PAR TOUTE DESINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU DE TOUT RAYONNEMENT IONISANT.
- 6- LES PERTES PÉCUNIAIRES CONSÉCUTIVES AU VOL* OU À LA PERTE DE LA CARTE DE DEBIT CONFIEE A UNE AUTRE PERSONNE EN VUE DE SON UTILISATION.
- 7- LES SINISTRES CAUSÉS PAR TOUT EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE AINSI QUE TOUTE SAISIE CONSERVATOIRE OU NON.

ARTICLE 9 - DÉCLARATION DES SINISTRES ET PIÈCES À FOURNIR

Dès qu'il a connaissance du vol* ou de la perte des objets définis à l'article 5, l'assuré* doit :

- faire immédiatement opposition par les moyens prévus par les établissements concernés, auprès de la Banque Populaire, auprès de la Banque affiliée ou adossée*, auprès de tout autre établissement bancaire concerné ou auprès des organismes émetteurs des cartes de débit, en cas de vol* ou de perte de son carnet de chèques ou de sa carte de débit ou de son porte-monnaie électronique*,
- confirmer la mise en opposition par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* ou à tout autre établissement de débit concerné,
- attester de la perte ou déposer plainte, en cas de vol* ou d'agression*, au commissariat de police ou au poste de gendarmerie le plus proche, à la mairie ou à la préfecture, selon le document concerné.

ARTICLE 9-1 - DÉLAI DE DÉCLARATION DES SINISTRES

Tout événement susceptible d'ouvrir droit aux indemnités doit être déclaré le plus rapidement possible à l'assureur en téléphonant au numéro suivant :

+33(0)1 84 94 00 93
(prix d'un appel local, tarif selon opérateur depuis l'étranger)
de 8h00 à 20h00 (heures de métropole) du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h00 (heures de métropole) le samedi
(hors jours fériés ou chômés)

dans un délai de 10 jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre. Conformément à l'article L113-2 du Code des assurances, si le délai n'est pas respecté, l'assuré perd pour ce sinistre le bénéfice des garanties du présent contrat, si l'assureur peut établir que ce manquement lui a causé un préjudice.

ARTICLE 9-2 - LES PIÈCES NECESSAIRES A L'OBTENTION DES INDEMNITES

L'adhérent* doit adresser à **BPCE Assurances IARD - Sécuriplus - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex**, les pièces justificatives suivantes, en langue française, pour obtenir le paiement des indemnités :

A – MOYENS DE PAIEMENT*

- original du dépôt de plainte au commissariat ou à la gendarmerie mentionnant les circonstances ainsi que la liste des objets dérobés ou éventuellement le compte-rendu d'infraction (si le sinistre est consécutif à un vol*) ou attestation sur l'honneur (si le sinistre est consécutif à une perte), précisant le vol* ou la perte des clés*, papiers* et articles de maroquinerie,
- courrier certifié exact et sincère, signé par l'assuré*, mentionnant les débits frauduleux consécutifs au vol* ou à la perte des moyens de paiement*,
- copie de la lettre confirmant l'opposition à la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* ou à tout autre établissement bancaire concerné,
- copie du (ou des) extrait(s) de compte faisant apparaître les montants litigieux, et sur le(s)quel(s) apparaissent les frais d'opposition et de refection pour la carte de débit,
- copie du (ou des) extrait(s) de compte, des factures de chargements effectués auprès des commerçants affiliés ou émanant des bornes Monéo et faisant apparaître le(s) dernier(s) chargement(s) effectué(s) dans les 30 jours précédant le sinistre,
- relevé d'identité bancaire,
- copie des conditions particulières d'adhésion.

B – PAPIERS*, CLES* OU ARTICLES DE MAROQUINERIE

En plus des documents ci-dessus :

- pour les clés* et serrures : original de la facture de remplacement au nom de l'assuré*,
- pour les papiers* : copie recto-verso des documents concernés ou original de la facture au nom de l'assuré*, correspondant aux frais engagés si le montant ne figure pas sur le document,
- pour les articles de maroquinerie : une preuve d'achat de l'article volé ou perdu en même temps qu'un moyen de paiement* et qu'un papier* assuré, ou à défaut une preuve d'achat de l'article racheté en remplacement de l'article volé ou perdu.

C – RETRAITS D'ESPECES

- original du dépôt de plainte mentionnant le montant des espèces dérobées, ainsi que les circonstances du vol* (agression*, événement de force majeure*), ou éventuellement le compte-rendu d'infraction,
- copie de tout justificatif bancaire attestant du montant retiré sur le(s) compte(s) garanti(s) de l'assuré*,
- toute preuve de l'agression* telle que témoignage (attestation écrite datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénom(s), date et lieu de naissance, adresse et profession), ou certificat médical attestant de l'agression*,
- en cas d'événement de force majeure* : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (rapport de police, rapport de pompier) ou certificat médical.

ARTICLE 10 - EXPERTISE

L'assureur se réserve la faculté de missionner un expert pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

ARTICLE 11 - CUMUL D'ASSURANCE

L'assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un sinistre.

ARTICLE 12 - RÈGLEMENT DES INDEMNITÉS

Les indemnités réglées ne peuvent être une cause de bénéfice pour l'assuré*. Ces garanties ne couvrent que la réparation des pertes réelles. Le paiement de l'indemnité sera effectué en France métropolitaine et en euros, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception du dossier complet par l'assureur et, le cas échéant, à l'issue des expertises prévues aux présentes conditions générales.

ARTICLE 13 - SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré contre le(s) tiers responsable(s), à concurrence des prestations et indemnités versées, que la responsabilité du tiers soit entière ou partagée. Dès le paiement de l'indemnité, vos droits et actions nous sont transmis, c'est-à-dire que nous agissons à votre place et pouvons intenter un recours (une demande de remboursement), contre le(s) tiers responsable(s) du sinistre ou des dommages. Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée. Si la subrogation ne peut plus s'opérer de votre fait alors qu'elle aurait pu être exercée, nous sommes déchargés de toute obligation à votre rencontre.

ARTICLE 14 - COTISATION

Le montant et la périodicité de la cotisation sont indiqués dans les conditions particulières d'adhésion.

La cotisation est payable d'avance.

Son montant peut être révisé annuellement chaque 31 décembre par l'assureur en fonction des résultats techniques du contrat. Toute modification est notifiée à chaque adhérent* par la Banque Populaire ou la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, au plus tard 3 mois avant le 1er janvier. Le nouveau tarif s'applique à compter de la prochaine échéance annuelle de cotisation. En cas de désaccord, l'adhérent* peut résilier son adhésion par lettre ou tout support durable (tel que l'e-mail) adressé à la Banque ou à la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de la lettre d'information de la modification du tarif. La résiliation prend effet à la prochaine échéance annuelle de cotisation.

L'Assureur s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.

ARTICLE 15 - DEFAT DE PAIEMENT DES COTISATIONS

Conformément à l'article L113-3 du Code des assurances, lorsqu'une cotisation n'est pas payée dans les 10 jours après son échéance, une lettre recommandée de mise en demeure est adressée à l'adhérent*.

Au terme d'un délai de 30 jours qui court à compter de la mise en demeure, les garanties du contrat sont suspendues, si l'adhérent* n'a pas réglé, durant ce délai, la totalité de la somme demandée.

Après ce délai de 30 jours :

- Si l'adhérent* règle la totalité de la somme demandée : les garanties reprennent effet le lendemain à midi du jour où l'assureur a reçu le règlement de l'intégralité des sommes dont l'adhérent est redevable.
- Si l'adhérent* ne règle pas la totalité de la somme demandée, le contrat pourra être résilié, à compter de 10 jours suivant la période de 30 jours, par notification faite à l'adhérent* dans la mise en demeure ou par une nouvelle lettre recommandée.

La résiliation prendra effet à la prochaine échéance annuelle de cotisation.

ARTICLE 16 - INTEGRATION DE SÉCURIPLUS DANS UNE OFFRE GROUPEE DE SERVICES BANCAIRE

L'adhésion à SÉCURIPLUS peut, dans le cadre d'une offre groupée de services bancaire proposée par une Banque Populaire ou une Banque affiliée ou adossée* et souscrite par l'adhérent*, bénéficier de conditions particulières, en matière de montant et de périodicité de cotisation.

En cas de résiliation de l'offre groupée de services, l'adhésion à SÉCURIPLUS suit le sort précisé dans les conditions générales de ladite offre groupée de services.

ARTICLE 17 - RESILIATION DE L'ADHESION

L'adhésion peut être résiliée :

• Par l'adhérent* :

- chaque année, à l'échéance annuelle de l'adhésion, par l'envoi **d'une lettre ou tout support durable tel (que l'email)** adressé à la Banque Populaire, à la Banque affiliée ou adossée auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, au plus tard 2 mois avant l'échéance de l'adhésion. La résiliation prendra effet le jour de l'échéance annuelle à zéro heure ;
- à tout moment, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de l'adhésion au contrat, **par l'envoi d'une lettre ou tout support durable (tel que l'e-mail)** adressé à la Banque Populaire, à la Banque affiliée ou adossée auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion. La résiliation prendra effet un mois après la réception de la demande ;
- suite à une évolution du montant de la cotisation, **par l'envoi d'une lettre ou tout support durable (tel que l'email)** adressé à la Banque Populaire, à la Banque affiliée ou adossée auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, dans les 15 jours suivant la date de réception de la lettre d'information de la modification du tarif. La résiliation prendra effet à la prochaine échéance annuelle de cotisation conformément à l'article 14 des présentes conditions générales.

L'Assureur s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.

• Par l'assureur :

- chaque année, à l'échéance de l'adhésion, par lettre recommandée adressée par l'intermédiaire de l'établissement bancaire auprès

duquel a eu lieu l'adhésion 3 mois avant l'échéance de l'adhésion. La résiliation prendra effet le jour de l'échéance annuelle à zéro heure, - en cas de non-paiement des cotisations dans les conditions prévues par l'article 15 des présentes conditions générales.

• **De plein droit :**

- en cas de résiliation du présent contrat par le souscripteur ou par l'assureur. Dans ce cas, la Banque Populaire ou la Banque affiliée ou adossée auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion en informe l'adhérent* par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'échéance de l'adhésion, date à laquelle la garantie cesse,
- en cas de clôture du (des) compte(s) garanti(s)*, sauf lorsqu'il s'agit d'un transfert de compte d'une agence d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée* à une autre agence du même établissement.

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. Lorsque le contrat est résilié au cours d'une période d'assurance, la fraction de la cotisation payée d'avance, comprise entre la date d'effet de la résiliation et date de la prochaine échéance annuelle, est remboursée à l'adhérent*.

ARTICLE 18 - RENONCIATION

• **Faculté de renonciation contractuelle :**

L'adhérent* peut renoncer à son adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, si dans les 14 jours calendaires révolus à compter de la date d'effet de l'adhésion, telle que définie aux présentes conditions générales, il adresse à la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, une lettre recommandée avec accusé de réception, rédigée selon le modèle ci-après.

• **Droit de renonciation en cas de démarchage à domicile* :**

En application de l'article L112-9 du Code des assurances, toute personne physique qui fait 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 10 C2 - Inter nal Natixis proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer cette faculté, l'adhérent* adresse à la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, une lettre recommandée avec accusé de réception, rédigée selon le modèle ci-après.

• **Droit de renonciation en cas de vente à distance* :**

En application de l'article L112-2-1 du Code des assurances, l'adhérent* personne physique, ayant conclu un contrat à distance, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, dispose d'un délai de renonciation de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit, l'adhérent* adresse à la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, une lettre recommandée avec accusé de réception, rédigée selon le modèle ci-après.

Modèle de lettre de renonciation :

" Je soussigné(e) (nom, prénom, date de naissance, n° client ...), vous informe que je renonce à mon adhésion au CONTRAT SÉCURIPPLUS n°... du __/__/__ (date de signature des conditions particulières d'adhésion) et vous prie de bien vouloir me rembourser l'intégralité des sommes versées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la présente. J'ai bien noté que la renonciation est effective à compter de la date de réception de la présente lettre et met fin aux garanties.

Fait à XXX, le JJ/MM/AAAA, Signature "

• **Droit de renonciation prévu à l'article L112-10 du Code des assurances :**

L'assuré* qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré* n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

L'assuré* peut exercer son droit à renoncer au contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur, par l'intermédiaire de la Banque Populaire ou à la Banque affiliée ou adossée* auprès de laquelle a eu lieu l'adhésion, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le contrat.

Pour l'ensemble des cas précités, la renonciation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée, à l'exception du droit de renonciation prévu à l'article L112-10 du Code des assurances qui prend effet à compter de la date d'exercice du droit de renonciation. L'intégralité des sommes éventuellement versées par l'adhérent* lui sont remboursées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de prise d'effet de la renonciation.

En cas d'indemnisation liée à la prise en charge d'un sinistre dans le cadre du contrat d'assurance SÉCURIPPLUS, le droit ou la faculté de renonciation ne pourra plus être exercé(e).

ARTICLE 19 - PRESCRIPTION

Conformément à l'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. 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. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré*.

ARTICLE 20 - EXAMEN DES RECLAMATIONS

En cas de réclamation :

Étape 1 : votre conseiller bancaire habituel, votre contact privilégié

En cas de désaccord entre vous et nous (l'assureur) à l'occasion de l'application des termes du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, vous devez d'abord consulter votre conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Relations Clientèle de votre banque.

Étape 2 : notre Service Réclamations

- pour la garantie indemnitaire : auprès de BPCE Assurances IARD à l'adresse suivante :

BPCE Assurances IARD
Sécuriplus
TSA 34287
77283 Avon Cedex

Si, à ce stade, l'assuré* pense que le différend n'est pas réglé, il pourra formuler sa réclamation auprès de :

BPCE Assurances IARD
Centre d'Expertise et de Relation Client
7, promenade Germaine Sablon
75013 Paris.

- pour la garantie de renseignements juridiques par téléphone : au département Qualité Clientèle de Covéa Protection Juridique - « Le Neptune » - 1 rue Galilée - 93195 Noisy-le-Grand cedex (tél : 01.49.14.84.44 : email : contactdqc-pjng@covea.fr).

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informé).

Étape 3 : la Médiation de l'Assurance

Si toutes les voies de recours ont été épuisées ou en absence de réponse de l'Assureur* dans un délai de deux mois, l'Assuré* a la possibilité, si le désaccord persiste, de demander un avis au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante extérieure au Groupe BPCE. Sa demande devra être adressée à : Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance. **Votre demande doit intervenir au plus tard dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite que vous avez adressée à notre Service Réclamations. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas ni à nous, ni à vous, chacun conservant le droit de saisir le tribunal compétent.** Le recours au Médiateur ne peut être fait cependant parallèlement à la saisine des tribunaux. Cependant, ce recours ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure.

Les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus à compter de la saisine du Médiateur et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.

Si vous avez souscrit en ligne un produit ou service, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

- Les demandes relatives au traitement des données à caractère personnel

Les demandes de l'adhérent* ou du prospect relatives au traitement des données à caractère personnel doivent respecter les modalités prévues à l'article « Données à caractère personnel » des présentes conditions générales.

ARTICLE 21 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

BPCE Assurances IARD, le responsable du traitement, va recueillir certaines informations vous concernant par le biais de son réseau d'intermédiaires agissant au nom et pour le compte de BPCE Assurances IARD dans le cadre de cette collecte d'information. Les informations vous expliquant pourquoi et comment BPCE Assurances IARD entend utiliser ces informations, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données sont disponibles dans la notice d'information relative aux traitements des données personnelles qui vous a été communiquée en annexe de vos conditions générales ou disponible en ligne (<https://www.assurances.groupebpce.com/ntx-organization/bpce-assurances>).

Délégué à la Protection de Données - Adresse postale : 7, Promenade Germaine Sablon, 75013 Paris – assur-nonvie-dpo@bpce.fr

BPCE Assurances IARD - Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social : 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

ANNEXE I AUX CONDITIONS GENERALES SÉCURIPLUS

RÉFÉRENCES : 124 320.112/01.2024

Conditions générales de la garantie Usurpation d'identité

SOMMAIRE

LEXIQUE	10
ARTICLE 1 – OBJET DE LA GARANTIE USURPATION D'IDENTITE*	11
ARTICLE 2 – DATE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE	11
ARTICLE 3 – TERRITORIALITE DE LA GARANTIE USURPATION D'IDENTITE	11
ARTICLE 4 – GARANTIE INDEMNITAIRE	11
ARTICLE 4-1 OBJET DE LA GARANTIE	11
ARTICLE 4-2 EXCLUSIONS	11
ARTICLE 4-3 DECLARATION DES SINISTRES ET PIECES A FOURNIR	11
ARTICLE 4-4 EXPERTISE	12
ARTICLE 4-5 REGLEMENT DES INDEMNITES	12
ARTICLE 4-6 SUBROGATION	12
ARTICLE 5 – GARANTIE DE RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES PAR TELEPHONE	12
ARTICLE 5-1 OBJET DE LA GARANTIE	12
ARTICLE 5-2 EXCLUSIONS	12
ARTICLE 5-3 MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE	12
ARTICLE 6 – PRESCRIPTION	12
ARTICLE 7 – EXAMEN DES RECLAMATIONS - MEDIATION	13
ARTICLE II AUX CONDITIONS GENERALES SECURIPLUS	14

JANVIER 2024

LEXIQUE (*)

***ADHÉRENT :**

Personne physique, âgée d'au moins 12 ans, ayant signé les conditions particulières d'adhésion et titulaire d'un compte de paiement individuel ou joint ouvert auprès d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée.

L'adhérent peut être un non-résident (personne physique, quelle que soit sa nationalité, ayant son domicile principal à l'étranger) pour les moyens de paiement émis par les établissements bancaires français uniquement.

***ANNÉE D'ASSURANCE :**

Période s'écoulant entre deux dates d'échéance anniversaire successives.

***ASSURÉ :**

L'adhérent lui-même.

***BANQUES POPULAIRES ET LEURS BANQUES AFFILIÉES ET ADOSSÉES :**

Il s'agit des établissements bancaires Banque Populaire, Caisse de Crédit Maritime, Banque de Savoie.

***ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'ASSURÉ :**

Éléments de l'état civil de l'assuré, adresse postale ou physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de

conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'assuré, numéro de sécurité sociale.

***ÉLÉMENTS D'AUTHENTIFICATION DE L'IDENTITÉ DE L'ASSURÉ :**

Identifiants, login, mot de passe, adresse IP, adresse URL, adresse e-mail.

***TIERS :**

Toute personne autre que l'assuré, son conjoint, son concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité (pacs), ses ascendants et descendants, ses représentants légaux, ses préposés.

***USURPATION D'IDENTITÉ :**

Usage non autorisé, dans le cadre de la vie privée de l'assuré, des éléments d'identification et/ou d'authentification de l'identité de l'assuré par un tiers dans le but de réaliser une action frauduleuse entraînant un préjudice pour l'assuré.

Les termes marqués d'un astérisque* sont définis dans le lexique ci-dessus.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA GARANTIE USURPATION D'IDENTITE*

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat d'assurance SÉCURIPLUS souscrit par BPCE auprès de BPCE Assurances IARD.

La garantie usurpation d'identité se compose :

- **d'une garantie d'assurance (garantie indemnitaire)** assurée par BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris ;
- **d'une garantie de renseignements juridiques par téléphone** délivrée par Covéa Protection Juridique, Siège social : 33 rue de Sydney - 72045 Le Mans cedex 2 - Société anonyme au capital de 88 077 090,60 euros entièrement versé – Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Le Mans 442 935 227 - APE 6512 Z.

ARTICLE 2 – DATE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie usurpation d'identité* suit le sort du contrat SÉCURIPLUS auquel elle est annexée.

Cette garantie entre donc en vigueur à la date d'effet de l'adhésion au contrat SÉCURIPLUS.

Par ailleurs, la fin de validité du contrat SÉCURIPLUS emporte résiliation de la garantie.

La garantie est soumise aux dispositions du contrat SÉCURIPLUS, ainsi qu'aux dispositions spécifiques détaillées dans cette annexe.

ARTICLE 3 – TERRITORIALITE DE LA GARANTIE USURPATION D'IDENTITE

La garantie usurpation d'identité* s'exerce en France métropolitaine, dans les pays membres de l'Union Européenne, dans les principautés d'Andorre ou de Monaco, en Suisse.

ARTICLE 4 – GARANTIE INDEMNITAIRE

ARTICLE 4-1 OBJET DE LA GARANTIE

En cas d'usurpation d'identité* de l'assuré*, sous réserve des conditions de garantie et exclusions de garantie mentionnées ci-après, l'assureur indemnise l'assuré* à hauteur des frais suivants :

- Montant de la (ou des) transaction(s) frauduleuse(s) subie(s),
- Frais postaux et surconsommations téléphoniques, **selon un forfait de 50 euros par sinistre**,
- Frais bancaires,
- Frais de reconstitution des documents d'identité.

Le plafond de garantie est de 5 000 euros par année d'assurance* et par sinistre.

ARTICLE 4-2 EXCLUSIONS

N'EST PAS GARANTIE L'USURPATION D'IDENTITÉ* RÉSULTANT :

- D'UNE ACTIVITÉ REMUNÉRÉE OU PROFESSIONNELLE,
- D'UNE TROMPERIE OU D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE L'ASSURÉ*,
- DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'IDENTITÉ DE L'ASSURÉ* RÉALISÉE AVEC SA COMPLICITÉ,
- DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'IDENTITÉ DE L'ASSURÉ* PAR L'UN DE SES PROCHES : CONJOINT, PARTENAIRE LIÉ PAR UN PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ (PACS), CONCUBIN, ASCENDANT, DESCENDANT DE L'ASSURÉ*.

N'EST PAS NON PLUS GARANTIE L'USURPATION D'IDENTITÉ* :

- SURVENUE AVANT LA PRISE D'EFFET DU CONTRAT SÉCURIPLUS,
- DONT LA DÉCLARATION EST EFFECTUÉE POSTÉRIEUREMENT À LA DATE À LAQUELLE LE CONTRAT SÉCURIPLUS A CESSÉ SES EFFETS.

ARTICLE 4-3 DECLARATION DES SINISTRES ET PIECES A FOURNIR

Tout événement susceptible d'ouvrir droit aux indemnités doit être déclaré le plus rapidement possible à l'assureur en téléphonant au numéro suivant :

+33(0)1 84 94 00 93

(prix d'un appel local, tarif selon opérateur depuis l'étranger)

de 8h00 à 20h00 (heures de métropole) du lundi au vendredi

de 9h00 à 17h00 (heures de métropole) le samedi

(hors jours fériés ou chômés)

dans un délai de 10 jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre. Conformément à l'article L113-2 du Code des assurances, si le délai n'est pas respecté, l'assuré perd pour ce sinistre le bénéfice des garanties du présent contrat, si l'assureur peut établir que ce manquement lui a causé un préjudice.

L'assuré* a pour obligation d'adresser à BPCE Assurances IARD - Sécuriplus - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex, les pièces justificatives pour obtenir le paiement des indemnités :

- Original du dépôt de plainte ou le compte-rendu d'infraction,
- Photocopies des relevés bancaires mentionnant la(les) transaction(s) frauduleuse(s) réalisée(s) à son insu, ainsi que les frais y afférents en cas de solde débiteur,
- Factures téléphoniques,

- Tous courriers échangés relatifs à l'usurpation d'identité* et à ses suites,
- Factures au nom de l'assuré* de reconstitution des papiers d'identité,
- Factures au nom de l'assuré* justifiant des frais postaux,
- Factures au nom de l'assuré* justifiant des surconsommations téléphoniques.

L'assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un sinistre.

ARTICLE 4-4 EXPERTISE

L'assureur se réserve la faculté de demander toute pièce ou de procéder à toute enquête qu'il jugerait nécessaire pour évaluer le préjudice et le montant de l'indemnité à verser.

ARTICLE 4-5 REGLEMENT DES INDEMNITES

Les indemnités réglées ne peuvent être une cause de bénéfice pour l'assuré*. Ces garanties ne couvrent que la réparation des pertes réelles.

Le paiement de l'indemnité sera effectué en France et en euros dans un délai de 30 jours à compter de la réception du dossier complet.

ARTICLE 4-6 SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré contre le(s) tiers responsable(s), à concurrence des prestations et indemnités versées, que la responsabilité du tiers soit entière ou partagée. Dès le paiement de l'indemnité, vos droits et actions nous sont transmis, c'est-à-dire que nous agissons à votre place et pouvons intenter un recours (une demande de remboursement), contre le(s) tiers responsable(s) du sinistre ou des dommages. Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée. Si la subrogation ne peut plus s'opérer de votre fait alors qu'elle aurait pu être exercée, nous sommes déchargés de toute obligation à votre rencontre.

ARTICLE 5 – GARANTIE DE RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES PAR TELEPHONE

ARTICLE 5-1 OBJET DE LA GARANTIE

A titre informatif et préventif ou en cas d'usurpation d'identité*, Covéa Protection Juridique délivre par téléphone à l'assuré* des renseignements juridiques relevant du droit français.

ARTICLE 5-2 EXCLUSIONS

COVEA PROTECTION JURIDIQUE NE DÉLIVRE PAS DE RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE DANS LES DOMAINES AUTRES QUE CEUX SE RAPPORTANT À UNE USURPATION D'IDENTITÉ* DE L'ASSURÉ* RELEVANT DU DROIT FRANÇAIS.

ARTICLE 5-3 MISE EN OEUVRE DE LA GARANTIE

Pour bénéficier de la garantie de renseignements juridiques par téléphone, l'assuré* doit téléphoner au numéro suivant :

+33(0)1 84 94 00 93 (prix d'un appel local, tarif selon opérateur depuis l'étranger)

de 8h00 à 19h00(heures de métropole)

du lundi au vendredi (hors jours fériés ou chômés)

Afin d'identification, l'appelant communique son numéro de contrat SÉCURIPPLUS.

Un juriste de Covéa Protection Juridique lui délivrera alors, en langue française, les renseignements juridiques nécessaires, pour l'informer et l'aider à résoudre ses difficultés.

Pour satisfaire à sa demande et lorsque des recherches sont nécessaires, l'assuré* est rappelé dans les meilleurs délais.

Aucun renseignement juridique ne pourra être communiqué par écrit et aucune étude de pièces ne pourra être réalisée.

ARTICLE 6 – PRESCRIPTION

Conformément à l'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. 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 jusqu'à.

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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré*.

ARTICLE 7 – EXAMEN DES RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de réclamation :

Étape 1 : votre conseiller bancaire habituel, votre contact privilégié

En cas de désaccord entre vous et nous (l'assureur) à l'occasion de l'application des termes du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, vous devez d'abord consulter votre conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Relations Clientèle de votre banque.

Étape 2 : notre Service Réclamations

- **pour la garantie indemnitaire** : auprès de BPCE Assurances IARD à l'adresse suivante : Sécuriplus - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex Si, à ce stade, l'assuré* pense que le différend n'est pas réglé, il pourra formuler sa réclamation auprès de BPCE Assurances IARD – Centre d'Expertise et de Relation Client 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris

- **pour la garantie de renseignements juridiques par téléphone** : au département Qualité Clientèle de Covéa Protection Juridique - « Le Neptune » - 1 rue Galilée - 93195 Noisy-le-Grand cedex (tél : 01.49.14.84.44 : email : contactdqc-pjng@covea.fr).

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informé).

Étape 3 : la Médiation de l'Assurance

Si toutes les voies de recours ont été épuisées ou en absence de réponse de l'Assureur* dans un délai de deux mois, l'Assuré* a la possibilité, si le désaccord persiste, de demander un avis au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante extérieure au Groupe BPCE. Sa demande devra être adressée à : Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance. **Votre demande doit intervenir au plus tard dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite que vous avez adressée à notre Service Réclamations. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas ni à nous, ni à vous, chacun conservant le droit de saisir le tribunal compétent.** Le recours au Médiateur ne peut être fait cependant parallèlement à la saisine des tribunaux. Cependant, ce recours ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure. Les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus à compter de la saisine du Médiateur et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.

Si vous avez souscrit en ligne un produit ou service, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

BPCE Assurances IARD - Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social : 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

COVEA Protection Juridique - Siège social : 33, rue de Sydney - 72045 Le Mans cedex 2, Société anonyme au capital de 88 077 090,60 euros entièrement versé - Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Le Mans 442 935 227 - APE 6512 Z.

ANNEXE II AUX CONDITIONS GENERALES SÉCURIPLUS

RÉFÉRENCES : 124 320.112/01.2024

Conditions générales de la garantie bris et vol du téléphone mobile

SOMMAIRE

LEXIQUE	15
ARTICLE 1 - OBJET DE LA GARANTIE BRIS ET VOL DU TELEPHONE MOBILE	16
ARTICLE 2 - DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES	16
ARTICLE 3 - ÉTENDUE TERRITORIALE	16
ARTICLE 4 - NATURE DE LA GARANTIE	16
ARTICLE 4-1 VOL OU BRIS ACCIDENTEL*	16
ARTICLE 4-2 UTILISATION FRAUDULEUSE	16
ARTICLE 4-3 PLAFOND DE GARANTIE	16
ARTICLE 5 - EXCLUSIONS	16
ARTICLE 6 - DECLARATION DES SINISTRES ET PIECES A FOURNIR	17
ARTICLE 6-1. DANS TOUS LES CAS	17
ARTICLE 6-2. EN CAS DE VOL GARANTI*	17
ARTICLE 6-3. EN CAS DE BRIS ACCIDENTEL*	17
ARTICLE 6-4. EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE	17
ARTICLE 7 - EXPERTISE	18
ARTICLE 8 - REGLEMENT DES INDEMNITES	18
ARTICLE 9 - SUBROGATION	18
ARTICLE 10 - PRESCRIPTION	18
ARTICLE 11 - EXAMEN DES RECLAMATIONS - MEDIATION	18

JANVIER 2024

LEXIQUE (*)

*ADHÉRENT :

Personne physique, âgée d'au moins 12 ans, ayant signé les conditions particulières d'adhésion et titulaire d'un compte de paiement individuel ou joint ouvert auprès d'une Banque Populaire ou d'une Banque affiliée ou adossée.

*ANNÉE D'ASSURANCE :

Période s'écoulant entre deux dates d'échéance anniversaire successives.

*ASSURÉ :

L'adhérent lui-même.

*BANQUES POPULAIRES ET LEURS BANQUES AFFILIÉES ET ADOSSÉES :

Il s'agit des établissements bancaires Banque Populaire, Caisse de Crédit Maritime, Banque de Savoie.

*BRIS ACCIDENTEL :

Toute destruction, détérioration totale ou partielle extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du téléphone mobile garanti, provenant d'une cause ou d'un événement extérieur et soudain ou de force majeure.

*CARTE SIM :

La carte délivrée au titre d'un abonnement et utilisée pour le fonctionnement du téléphone mobile garanti.

*TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI :

Le téléphone mobile acheté ou offert à l'assuré avant la prise d'effet des garanties et au titre duquel l'assuré possède une ligne, auprès d'un opérateur ou d'une SCS (Société de Commercialisation et de Services), ou en cas de changement ultérieur, le nouvel appareil.

*TIERS :

Toute personne autre que l'assuré, son conjoint, son concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité (pacs), ses ascendants et descendants, ses représentants légaux, ses préposés.

*VALEUR D'INDEMNISATION DU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI :

Prix d'achat TTC du téléphone au jour de son achat.

*VOL GARANTI :

Il s'agit exclusivement du vol à la sauvette, du vol à la tire, du vol par agression, du vol par effraction et du vol par introduction clandestine, tels que définis ci-après. Pour information, le dépôt de plainte au commissariat de police ou au poste de gendarmerie sera exigé pour justifier du vol subi par l'assuré.

*VOL À LA SAUVETTE :

Acte frauduleux commis par un tiers consistant à soustraire le téléphone mobile garanti se trouvant à portée de main de l'assuré en s'en emparant sans violence physique ou morale et à l'insu de l'assuré.

*VOL À LA TIRE :

Acte frauduleux commis par un tiers consistant à subtiliser le téléphone mobile garanti assuré en le prélevant sans violence physique ou morale de la poche d'un vêtement ou du sac portés

par l'assuré au moment du vol.

*VOL PAR AGRESSION :

Toute menace ou toute violence physique exercée par un tiers en vue de déposséder l'assuré du téléphone mobile garanti.

*VOL PAR EFFRACTION :

Vol du téléphone mobile garanti commis par un tiers impliquant nécessairement la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef.

*VOL PAR INTRODUCTION CLANDESTINE :

Vol du téléphone mobile garanti impliquant nécessairement un acte frauduleux commis par un tiers, consistant à s'introduire, à l'insu de l'assuré, dans un local clos et couvert occupé par ce dernier.

Les termes marqués d'un astérisque* sont définis dans le lexique ci-dessus.

ARTICLE 1 – OBJET DE LA GARANTIE BRIS ET VOL DU TELEPHONE MOBILE

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat d'assurance SÉCURIPLUS souscrit par BPCE auprès de BPCE Assurances IARD.

La garantie bris et vol du téléphone mobile se compose :

- d'une garantie en cas de vol ou de bris accidentel*,
- d'une garantie en cas d'utilisation frauduleuse suite à vol,

et est assurée par BPCE Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

ARTICLE 2 – DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie bris et vol de téléphone mobile suit le sort du contrat SÉCURIPLUS auquel elle est annexée. Cette garantie entre donc en vigueur à la date d'effet de l'adhésion au contrat SÉCURIPLUS.

La fin de validité du contrat SÉCURIPLUS emporte résiliation de la garantie.

La garantie est soumise aux dispositions du contrat SÉCURIPLUS, ainsi qu'aux dispositions spécifiques détaillées dans cette annexe.

ARTICLE 3 – ÉTENDUE TERRITORIALE

La garantie bris et vol de téléphone mobile s'exerce dans le monde entier.

L'indemnité sera toujours payée en France et en euros.

ARTICLE 4 – NATURE DE LA GARANTIE

ARTICLE 4-1 VOL OU BRIS ACCIDENTEL*

En cas de vol garanti* (vol à la sauvette*, vol à la tire*, vol par agression*, vol par effraction* ou vol par introduction clandestine*) ou en cas de bris accidentel* nuisant au fonctionnement normal du téléphone mobile garanti* : remboursement du téléphone mobile garanti*, à concurrence de son prix d'achat TTC (toutes taxes comprises), dans la limite du plafond de garantie détaillé à l'article 4-3.

En cas de bris accidentel*, la mise en jeu de la garantie entraîne la conservation du téléphone mobile endommagé par l'assureur.

ARTICLE 4-2 UTILISATION FRAUDULEUSE

En cas d'utilisation frauduleuse du téléphone mobile garanti* : remboursement, dans la limite du plafond de garantie détaillé à l'article 4-3, du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers* dans les 48 heures suivant la date et l'heure du vol garanti* du téléphone mobile garanti* et avant l'enregistrement par l'opérateur de la mise en opposition de sa Carte SIM*.

Ne sont pas concernés par cette garantie les téléphones mobiles sans abonnement.

L'ensemble des communications frauduleuses consécutives à un même vol constitue un seul et même sinistre.

ARTICLE 4-3 PLAFOND DE GARANTIE

La limite globale, au titre des garanties des articles 4-1 et 4-2, est fixée à 300 euros par sinistre :

- Pour 1 tête : par année d'assurance*
- Pour 2 têtes et 1 ou 2 têtes : par assuré* et par année d'assurance*

ARTICLE 5 – EXCLUSIONS

NE SONT PAS COUVERTS PAR LE PRESENT CONTRAT :

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURÉ*, DE L'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, PARTENAIRE LIÉ PAR UN PACTE CIVIL DE SOLIDARITÉ (PACS), ASCENDANTS OU DESCENDANTS),
- LA DISPARITION OU PERTE DU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI*, ET TOUT VOL AUTRE QU'UN VOL GARANTI*,
- TOUT ACCESSOIRE EXTERNE AU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI* (TEL QUE KIT « MAINS LIBRES », HOUSSE, TOUTE AUTRE ANTENNE OU BATTERIE QUE CELLES D'ORIGINE, CABLES ET RACCORDS DE TOUT TYPE, CHARGEUR DE BATTERIES, MODEM PC CARD, SUPPORT DE TÉLÉPHONE POUR VOITURE...),
- LES DOMMAGES D'ORIGINE INTERNE, TELS QUE DYSFONCTIONNEMENTS OU PANNES, OU RELEVANT DE LA GARANTIE DU CONSTRUCTEUR OU DU DISTRIBUTEUR,
- TOUT TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI* DONT LE NUMÉRO IMEI (OU DE RÉFÉRENCE CONSTRUCTEUR) EST INVISIBLE OU ALTÉRÉ,
- L'USURE NORMALE OU VICE PROPRE DU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI*,
- TOUT BRIS POUR LEQUEL L'ASSURÉ* NE PEUT FOURNIR LE TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI*,
- LES DOMMAGES D'ORDRE ESTHÉTIQUE TELS QUE BRIS D'ÉCRAN, RAYURES, OU ÉGRATIGNURES NE NUISANT PAS AU FONCTIONNEMENT NORMAL DU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI*,
- L'OXYDATION DU TÉLÉPHONE MOBILE GARANTI*,
- L'UTILISATION NON CONFORME AUX NORMES ET PRESCRIPTIONS DU CONSTRUCTEUR,
- LE NON RESPECT DES CONSIGNES D'UTILISATION DU CONSTRUCTEUR OU À UNE NÉGLIGENCE CARACTÉRISÉE,
- LA GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE, EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE, RISQUE ATOMIQUE.

ARTICLE 6 – DECLARATION DES SINISTRES ET PIECES A FOURNIR

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré* doit contacter et déclarer son sinistre à l'assureur en téléphonant au numéro suivant :

+33(0)1 84 94 00 93
(prix d'un appel local, tarif selon opérateur depuis l'étranger)
de 8h00 à 20h00 (heures de métropole) du lundi au vendredi
de 9h00 à 17h00 (heures de métropole) le samedi
(hors jours fériés ou chômés)

dans un délai de 10 jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre.

Conformément à l'article L113-2 du Code des assurances, si le délai n'est pas respecté, l'assuré perd pour ce sinistre le bénéfice des garanties du présent contrat, si l'assureur peut établir que ce manquement lui a causé un préjudice.

ARTICLE 6-1. DANS TOUS LES CAS

L'assuré* a pour obligation de transmettre à :

BPCE Assurances IARD
Sécuriplus
TSA 34287
77283 Avon Cedex

les documents suivants, en langue française :

- l'original de la facture d'achat du téléphone mobile garanti* mentionnant l'identité de l'assuré* (à défaut, mentionnant l'identité de la personne ayant offert le téléphone mobile garanti* à l'assuré*), le prix, la date d'achat, le numéro IMEI, la marque et le modèle du téléphone mobile garanti.
- Une attestation sur l'honneur signée par la personne ayant offert le téléphone à l'assuré* sera également demandée.

ARTICLE 6-2. EN CAS DE VOL GARANTI*

L'assuré* s'engage à :

- mettre immédiatement en opposition sa Carte SIM* auprès de son opérateur ou de sa SCS et confirmer cette opposition par écrit auprès de l'opérateur,
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes ou un compte-rendu d'infraction, sur lequel doivent être mentionnés le vol, ses circonstances ainsi que les références du téléphone mobile garanti* (marque, modèle et le n° IMEI),
- déclarer son sinistre à l'assureur en transmettant, à l'adresse suivante :

BPCE Assurances IARD
Sécuriplus
TSA 34287
77283 Avon Cedex

les documents suivants, en langue française :

- l'original du dépôt de plainte ou du compte-rendu d'infraction,
- l'original de la facture d'achat du téléphone mobile garanti*,
- la facture de réparation du local, de l'habitation, du véhicule, du bateau ou de l'aéronef endommagé en cas de vol avec effraction*, établie au nom de l'assuré*.

ARTICLE 6-3. EN CAS DE BRIS ACCIDENTEL*

L'assuré* a pour obligation d'adresser à :

BPCE Assurances IARD
Sécuriplus
TSA 34287
77283 Avon Cedex

- le téléphone mobile endommagé,
- la déclaration sur l'honneur précisant les circonstances du sinistre ainsi que les références du téléphone mobile garanti* (marque, modèle et n° IMEI),
- l'original de la facture d'achat du téléphone mobile garanti*, en langue française, et établie au nom de l'assuré* (à défaut, mentionnant l'identité de la personne ayant offert le téléphone mobile garanti* à l'assuré*).

L'assuré* doit expédier son téléphone mobile garanti*, sous 10 jours, en utilisant l'enveloppe prépayée reçue au préalable. En cas de prise en charge, aucune restitution du téléphone mobile endommagé ne sera due par l'assureur.

ARTICLE 6-4. EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE

L'assuré* s'engage à :

- mettre immédiatement en opposition sa Carte SIM* et confirmer cette opposition par écrit auprès de son opérateur ou de sa SCS,
- en cas de vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes ou un compte-rendu d'infraction,
- si l'assuré* ne dispose pas du service de facturation mensuelle détaillée, demander le plus rapidement possible à l'opérateur une

facture détaillée des communications effectuées entre la date et l'heure du vol du téléphone mobile garanti* et la mise en opposition de sa Carte SIM*,

- déclarer son sinistre à l'assureur en transmettant, à l'adresse suivante :

BPCE Assurances IARD
Sécuriplus
TSA 34287
77283 Avon Cedex

les documents suivants :

- copie du dépôt de plainte ou du compte-rendu d'infraction,
- copie de la lettre de confirmation de la mise en opposition de sa Carte SIM*,
- copie de la facture détaillée attestant des communications frauduleuses.

L'assuré* est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un sinistre.

ARTICLE 7 – EXPERTISE

L'assureur se réserve la faculté de demander toute pièce ou de procéder à toute expertise qu'il jugerait nécessaire pour évaluer le préjudice et le montant de l'indemnité à verser.

ARTICLE 8 – REGLEMENT DES INDEMNITES

Les indemnités réglées ne peuvent être une cause de bénéfice pour l'assuré*.

Dès que le dossier est complet et accepté, et après réception par le prestataire du téléphone mobile garanti* et endommagé, le cas échéant, du rapport d'expertise ou d'enquête demandé par l'assureur, le paiement de l'indemnité sera effectué en France et en euros dans un délai maximum de 30 jours.

Dès lors que l'assuré* a été indemnisé au titre de la garantie bris accidentel*, aucune restitution de son téléphone mobile endommagé ne lui est due.

ARTICLE 9 – SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'assureur est subrogé dans les droits de l'assuré contre le(s) tiers responsable(s), à concurrence des prestations et indemnités versées, que la responsabilité du tiers soit entière ou partagée. Dès le paiement de l'indemnité, vos droits et actions nous sont transmis, c'est-à-dire que nous agissons à votre place et pouvons intenter un recours (une demande de remboursement), contre le(s) tiers responsable(s) du sinistre ou des dommages. Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée. Si la subrogation ne peut plus s'opérer de votre fait alors qu'elle aurait pu être exercée, nous sommes déchargés de toute obligation à votre encontre.

ARTICLE 10 – PRESCRIPTION

Conformément à l'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. 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 jusqu'à.

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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré*.

ARTICLE 11 – EXAMEN DES RECLAMATIONS - MEDIATION

En cas de réclamation :

Étape 1 : votre conseiller bancaire habituel, votre contact privilégié

En cas de désaccord entre vous et nous (l'assureur) à l'occasion de l'application des termes du présent contrat ou du règlement d'un sinistre, vous devez d'abord consulter votre conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Relations Clientèle de votre banque.

Étape 2 : notre Service Réclamations

- **pour la garantie indemnitaire** : auprès de BPCE Assurances IARD à l'adresse suivante : Sécuriplus - TSA 34287 - 77283 Avon Cedex
Si, à ce stade, l'assuré* pense que le différend n'est pas réglé, il pourra formuler sa réclamation auprès de BPCE Assurances IARD -

Centre d'Expertise et de Relation Client 7, promenade Germaine Sablon - 75013 Paris.

- **pour la garantie de renseignements juridiques par téléphone** : au département Qualité Clientèle de Covéa Protection Juridique - « Le Neptune » - 1 rue Galilée - 93195 Noisy-le-Grand cedex (tél : 01.49.14.84.44 : email : contactdqc-pjng@covea.fr).

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont nous vous tiendrons informé).

Étape 3 : la Médiation de l'Assurance

Si toutes les voies de recours ont été épuisées ou en absence de réponse de l'Assureur* dans un délai de deux mois, l'Assuré* a la possibilité, si le désaccord persiste, de demander un avis au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante extérieure au Groupe BPCE. Sa demande devra être adressée à : Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La Charte de la Médiation de l'Assurance (disponible sur le site <http://www.mediation-assurance.org>) précise les modalités d'intervention du Médiateur de l'Assurance. **Votre demande doit intervenir au plus tard dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite que vous avez adressée à notre Service Réclamations. Le Médiateur formulera un avis dans un délai de 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas ni à nous, ni à vous, chacun conservant le droit de saisir le tribunal compétent.** Le recours au Médiateur ne peut être fait cependant parallèlement à la saisine des tribunaux. Cependant, ce recours ne porte pas atteinte à une éventuelle procédure contentieuse ultérieure. Les délais de prescription de l'action en justice sont suspendus à compter de la saisine du Médiateur et pendant le délai de traitement de la réclamation par le Médiateur.

Si vous avez souscrit en ligne un produit ou service, vous pouvez également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (coût de connexion selon le fournisseur d'accès).

BPCE

ASSURANCES IARD

BPCE Assurances IARD - Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 7, promenade Germaine Sablon 75013 Paris.
Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB délivré par l'ADEME.

