



CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

CONDITIONS GÉNÉRALES

- Accès à l'information juridique.
- Accompagnement dans la résolution des litiges.



**CAISSE
D'ÉPARGNE**

SOMMAIRE

1 • BIEN COMPRENDRE VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE	4	8 • LES MODALITÉS D'INTERVENTION	21
2 • BIEN UTILISER VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE	6	8.1 Le fonctionnement de notre intervention	
3 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE	8	8.2 Les délais d'intervention	
4 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES	9	8.3 La subrogation	
4.1 En cas de demande d'informations juridiques		8.4 Ce qui n'est jamais pris en charge	
4.2 En cas de litige		9 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT	23
4.3 En cas de réclamation		9.1 Vos droits en cas de renonciation	
4.4 En cas de question sur vos données personnelles		9.2 Le délai pour engager une action et la prescription	
4.5 Service de banque en ligne		9.3 La Loi du contrat	
5 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT	11	9.4 L'autorité de contrôle	
5.1 La prise d'effet et la durée de votre contrat		9.5 Vos Données à caractère personnel	
5.2 Ce qui est assuré par votre contrat		9.6 La souscription en ligne de produits d'assurance	
5.3 Ce qui n'est jamais assuré par votre contrat		10 • ANNEXE	25
5.4 Notre intervention (subsidiarité)		Notice d'information : Données à caractère personnel	
5.5 Les changements à déclarer			
5.6 Le calcul de votre prime et son paiement			
5.7 La résiliation de votre contrat			
6 • VOTRE ACCÈS À L'INFORMATION JURIDIQUE	15		
6.1 Informations juridiques en ligne			
6.2 Informations juridiques par téléphone			
7 • VOTRE ACCOMPAGNEMENT DANS LA RÉOLUTION DES LITIGES	16		
7.1 Bien comprendre ce qu'est un litige amiable ou judiciaire			
7.2 Les domaines couverts par votre contrat			
7.3 Votre accompagnement lors d'une démarche amiable			
7.4 Votre accompagnement lors d'une procédure judiciaire			
7.5 Les frais pris en charge			
7.6 Les exclusions spécifiques en cas de litiges			

1 • BIEN COMPRENDRE VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

➤ POURQUOI SOUSCRIRE UN CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

Un litige[®] est vite arrivé et une majorité des Français y a déjà été confrontée. Les procédures étant souvent longues et coûteuses, nombreux sont ceux qui expriment le besoin d'être accompagnés.



450 000 litiges¹
déclarés chaque année
en France.



41%²
des litiges[®] portent sur
la consommation et le travail.



70%³
de litiges[®] sont réglés
à l'amiable.

➤ À QUOI SERT VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE ?

Votre contrat de Protection Juridique a pour objet de vous fournir :

**Information
juridique**
par téléphone
ou sur
mesinformationsjuridiques.net

- ➊ Un **accès à l'information juridique** en prévention d'un litige[®] ou pour connaître l'actualité juridique et consulter des fiches pratiques ou des modèles de courriers (rupture de contrat, réclamation...).



**Démarche
à l'amiable**
avec l'accompagnement
d'un de nos juristes

Procédure judiciaire
avec le libre choix
de votre avocat

- ➋ Un **accompagnement juridique et financier** dans la résolution des litiges[®] dans le cadre de votre vie privée et salariée :

- Lors d'une démarche amiable et le cas échéant d'une procédure judiciaire.
- Que vous soyez demandeur ou défendeur.
- Sous la forme d'une prise en charge des frais de justice, les dépens[®] ainsi que les honoraires de votre avocat à concurrence de 35 000 € (à hauteur du barème en vigueur indiqué en partie 7.5).

Aucun délai de carence et une intervention pour les litiges[®] dont l'enjeu est supérieur à 150 € en recours (mais dès le 1^{er} euro en défense).

**Application
des décisions**
suivi de l'accord à l'amiable
ou la décision de justice

Une assistance complète de la prévention des litiges[®] à leurs résolutions.

¹ Source : Argus de l'assurance - 12 avril 2018. ² Source : MACIF PJ - septembre 2020. ³ Source : Jasmin - septembre 2019.

➤ QUELS SONT PAR EXEMPLE LES CAS OÙ VOTRE PROTECTION JURIDIQUE PEUT VOUS AIDER DANS LA RÉOLUTION D'UN LITIGE ?

(sous réserve des exclusions prévues au contrat)

CONSOMMATION



- Problèmes de retard de livraison pour un achat sur internet ou de fraude à la carte bancaire.
- Différend avec un garage suite à des réparations sur votre véhicule.
- Conflit avec votre opérateur de téléphonie au sujet d'une facture ou avec une agence de voyages pour un remboursement suite à une annulation.

HABITAT



- Conflit avec un nouveau voisin.
- Non restitution d'un dépôt de garantie par votre bailleur.
- Contestation d'une décision d'Assemblée Générale des copropriétaires.
- Dégradation sur des meubles lors de votre déménagement.

TRAVAIL



- Cas d'un harcèlement moral de la part de son employeur.
- Modification de vos conditions de travail sans accord préalable de votre part (horaires, lieu de travail...).
- Contestation d'un licenciement abusif.
- Problème dans vos relations en tant qu'employeur d'une assistante maternelle ou d'un employé de maison.

FAMILLE



- Contestation d'une donation de tous les biens d'un de vos parents à des œuvres sociales.
- Contestation d'un testament semblant falsifié au moment de l'héritage de ses parents.
- Violences subies par une mère de famille et son enfant par le conjoint.

ADMINISTRATIONS / SERVICES PUBLICS



- Différend avec l'administration concernant une proposition de rectification fiscale (redressement).
- Contestation auprès de la Sécurité sociale au sujet d'un refus de remboursement ou d'un dossier égaré.
- Conflit avec votre organisme de retraite sur le montant de votre pension.

SANTÉ



- Conflit avec un établissement de santé concernant une infection suite à une intervention chirurgicale.
- Conflit avec un médecin qui a fait un mauvais diagnostic aboutissant à une intervention qui aurait pu être évitée.

Vous êtes assisté juridiquement et financièrement dans la résolution d'un litige[®] dès lors qu'il ne figure pas aux exclusions du contrat. En revanche, l'accès à l'information juridique est valable dans tous les domaines du droit des particuliers dès lors que la demande d'information concerne l'un des pays couverts par votre contrat.

LES BONNES QUESTIONS À SE POSER

• Qui est couvert par votre contrat de protection juridique ?

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

• Êtes-vous couvert si vous avez un litige[®] à l'étranger ?

Oui, si le litige[®] survient dans l'un des pays énumérés ci-dessous chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays : États membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Saint Marin, Suisse et Vatican.

• Que se passe-t-il si le litige[®] existait déjà avant la signature de votre contrat ?

L'accès à l'information juridique concernant un litige[®] qui a eu lieu avant la souscription du contrat sera disponible. En revanche, vous ne serez pas accompagné dans la résolution du litige[®] puisque vous en aviez connaissance avant.



2 • BIEN UTILISER VOTRE CONTRAT DE PROTECTION JURIDIQUE

Les cas présentés ci-après sont des exemples sans valeur contractuelle. Dans tous les cas, vous serez accompagné dans la résolution du litige[®] sous réserve des conditions de mise en jeu des garanties.

➤ EN CAS DE PROBLÈME SUITE À L'ACHAT D'UNE VOITURE À UN PARTICULIER

EXEMPLE vous achetez une voiture à un particulier et vous vous rendez compte quelques mois plus tard qu'elle est viciée (qu'elle comporte des vices cachés).

Prise de contact avec le vendeur



Suite à la découverte de cette panne entraînant d'importantes réparations, vous souhaitez le signaler au vendeur. Ce dernier vous indique que cela ne le concerne pas car il vous a cédé le véhicule avec un contrôle technique de moins de trois mois au moment de la vente.



1^{ères} démarches

La démarche juridique débute par votre réclamation adressée par LRAR à la partie adverse.

Déclaration du litige



Vous devez déclarer votre litige[®] dès que vous en avez connaissance. Pour ce faire, il vous suffit d'appeler l'un de nos juristes du service d'information juridique au **N°Cristal 09 69 36 45 45 APPEL NON SURTAXÉ**. Il recueillera votre déclaration et pourra éventuellement répondre à vos questions.



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

i À savoir

Si votre litige[®] ne peut être couvert par votre Protection Juridique (par exemple, l'enjeu financier est inférieur au seuil prévu par le contrat, le litige[®] appartient aux exclusions du contrat ou le litige[®] est antérieur à la souscription du contrat), le juriste répond à vos questions et vous présente les différentes démarches possibles.



Désignation d'un juriste dédié

Suite à la déclaration du litige[®] par téléphone, votre dossier est transmis pour enregistrement par nos services et un juriste est désigné. Il vous accompagnera dans toutes vos démarches jusqu'à la résolution du litige[®]. Il vous contactera dans les jours qui suivent la déclaration.

Plusieurs scénarios possibles suite aux 1^{ères} démarches en cas d'ouverture de votre dossier lié au litige. En voici 3 exemples :

Scénario N°1

Participation financière du vendeur aux réparations

Le vendeur admet sa part de responsabilité étant donné la vente récente du véhicule et accepte de participer financièrement aux réparations. Le dossier est donc clôturé.

Scénario N°2

Intervention nécessaire d'un expert

Le vendeur n'entend pas accéder à votre demande et décline sa responsabilité. Dans ce cas, votre juriste dédié mandate un expert qui vous rencontre et effectue son expertise.

Votre juriste dédié ou l'expert contacte le vendeur en lui demandant de reconnaître les faits. L'insistance de votre juriste dédié ou de l'expert suffit et le vendeur accepte de contribuer au paiement des réparations du véhicule.



Les frais de l'expert rentrent en ligne de compte dans le plafond global de prise en charge de la Protection Juridique.

Scénario N°3

Engagement d'une procédure judiciaire après les démarches amiables

Malgré les efforts de l'expert, le vendeur décline sa responsabilité et ne compte pas participer aux réparations. Votre juriste dédié vous informe que toute action judiciaire d'un enjeu de faible montant doit être précédée par une médiation/conciliation ou procédure participative : la procédure judiciaire n'est donc pas immédiate après nos démarches.

En cas d'échec de la médiation/conciliation ou procédure participative, et sur notre proposition, l'assuré[®] peut décider de poursuivre une action en justice, soit en nous faisant appel pour mandater un avocat, soit en choisissant librement l'avocat qui le représente.



Les frais associés seront remboursés par votre Protection Juridique selon le barème indiqué au contrat (voir p. 19).

Ex : 830 € pour le Tribunal Judiciaire. Dans tous les cas, le plafond de prise en charge est limité à 35 000 € par litige[®].



MESINFORMATIONSJURIDIQUES.NET

Pour disposer d'une information juridique compréhensible et fiable, nous mettons à votre disposition **notre plateforme d'information juridique** sur de nombreux domaines de droit.

Vous pouvez également télécharger des **fiches pratiques** sur des sujets juridiques comme l'aide juridictionnelle ou les recours en cas de litige[®] locatif.

Des **courriers type** sont aussi à votre disposition pour savoir comment rédiger une mise en demeure ou encore des demandes d'indemnisation et de remboursement.

 INFOS COVID 19	 Internet	 Le logement	 Le véhicule	 La consommation
 La famille	 Le travail	 La santé	 La justice	 La fiscalité

3 • LES MOTS CLÉS POUR BIEN COMPRENDRE

☰ Consultez votre sommaire p.3 >

A

ASSURÉ

Sont désignés comme assurés :

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

L'assuré est généralement désigné par le terme « Vous ».

VOTRE ASSUREUR

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



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

La gestion des sinistres[®] est déléguée à notre partenaire :

BPCE Assurances - DGC PROTECTION JURIDIQUE - 1, rue Denis Papin - 79037 NIORT CEDEX 9.

Et l'information juridique est déléguée à notre partenaire :

IMA TECHNOLOGIE - 31, route de Gachet - 44300 NANTES.

L'assureur est généralement désigné par le terme « Nous ».

C

CONDITIONS GÉNÉRALES

Document qui précise les garanties proposées et les conditions d'application du contrat (durée de vie, résiliations, exclusions etc.).

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Document que vous avez signé à la souscription du contrat ou en cas d'avenant et qui précise les caractéristiques du risque ainsi que les garanties que vous avez choisies.

D

DÉPENS

Frais entraînés par une procédure judiciaire. Par exemple, les droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires d'experts judiciaires... Les honoraires d'avocats ne sont pas considérés comme des dépens.

E

ÉCHÉANCE ANNIVERSAIRE

Date anniversaire à laquelle votre contrat est renouvelé.

ÉVÈNEMENT TRAUMATISANT

Évènement soudain et imprévu susceptible de représenter une menace pour l'assuré[®] (réelle ou potentielle) pouvant atteindre l'intégrité physique ou morale de la personne.

L

LITIGE

Tout refus qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, suite à un différend dont vous ignorez le caractère conflictuel lors de la souscription du présent contrat. La réclamation doit avoir été adressée pendant la période de validité du contrat et vous opposer à un tiers[®].

P

PLAFOND DE GARANTIE

Montant maximum par litige[®] pris en charge par BPCE Assurances au titre des honoraires d'avocat, des frais de justice, des frais d'expertise et des dépens[®] qu'ils interviennent dans le cadre d'un règlement amiable du litige[®] ou dans le cadre d'une procédure judiciaire.

S

SEUIL D'INTERVENTION

Enjeu financier du litige[®] (l'enjeu s'entend en principal, hors dommages et intérêts) en dessous duquel nous n'intervenons pas en recours (lorsque vous avez une réclamation à former contre un tiers[®]). Il n'y a pas en revanche de seuil d'intervention en défense (lorsqu'un tiers[®] formule une réclamation à votre encontre).

SINISTRE

Voir litige[®].

T

TIERS

Toute personne autre que l'assuré[®] défini ci-dessus et BPCE Assurances en qualité d'assureur[®].

4 • VOS CONTACTS ET VOS DÉMARCHES

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

Dans le but d'accompagner les assurés[®] victimes d'un événement traumatisant[®] lié à leur litige[®], le contrat Protection Juridique met à leur disposition une prestation d'assistance psychologique. Cette garantie consiste à accorder :

- Pour les personnes majeures : jusqu'à 5 entretiens téléphoniques, et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face.
- Pour les personnes mineures : jusqu'à 5 entretiens en face à face.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance de l'événement. La garantie est mise en œuvre 24h sur 24.

Cette garantie est déléguée à notre partenaire **INTER MUTUELLES ASSISTANCE GIE** :

118, avenue de Paris - CS 40 000
79 033 NIORT Cedex 9

4.1 EN CAS DE DEMANDE D'INFORMATIONS JURIDIQUES

Étape 1

Pour toute demande d'informations juridiques, vous pouvez dans un premier temps consulter notre plateforme d'information juridique. Vous y trouverez rapidement un premier niveau d'information dans de nombreux domaines de droit et vous pourrez télécharger des fiches pratiques et des modèles de courrier.

i À savoir

Accédez rapidement à la plateforme mesinformationsjuridiques.net depuis le site Caisse d'Épargne ou Banque associée en vous connectant à votre espace particulier. Rendez-vous ensuite dans la synthèse assurances, contrat « protection juridique » puis mes informations juridiques. Vous pourrez alors consulter facilement les informations avec une navigation par mots clés ou par thèmes.

Étape 2

Si vous n'avez pas trouvé la réponse, vous pouvez aussi téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant pour faire part de votre question :

📞 **N°Cristal** 09 69 36 45 45 **APPEL NON SURTAXÉ** coût selon opérateur.
du lundi au samedi, de 8 h à 19 h (hors jours fériés et chômés).



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

En cas d'événement traumatisant[®], vous pouvez bénéficier de la prestation d'assistance psychologique en composant ce même numéro.

Étape 3

Un juriste répond à votre demande de renseignement juridique. Il pourra valider les informations que vous avez consultées ou téléchargées sur la plateforme d'information juridique : mesinformationsjuridiques.net

Étape 4

Si votre demande d'information juridique peut constituer un litige[®], dans ce cas le juriste peut proposer l'ouverture d'un dossier pour la résolution du litige[®] si les conditions sont réunies (cf partie 4.2 en cas de litige[®]).

4.2 EN CAS DE LITIGE

Étape 1

Pour toute demande de prise en charge d'un litige[®], vous pouvez dans un premier temps téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant :

📞 **N°Cristal** 09 69 36 45 45 **APPEL NON SURTAXÉ** coût selon opérateur.
du lundi au samedi, de 8 h à 19 h (hors jours fériés et chômés).



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

En cas d'événement traumatisant[®], vous pouvez bénéficier de la prestation d'assistance psychologique en composant ce même numéro.

Vous devez nous déclarer les litiges[®] dont vous avez connaissance sous un délai de 30 jours. Au-delà de ces délais, vous perdez tout droit à indemnité si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu les respecter par cas fortuit ou de force majeure. Les déclarations postérieures d'un mois à la résiliation de votre contrat, pour un litige[®] survenu avant la résiliation, ne sont pas prises en compte.

i À savoir

Pour faciliter la prise en charge de votre litige[®], pensez à réunir les éléments suivants lorsqu'ils sont en votre possession :

- Un résumé des faits et circonstances du litige[®].
- Les coordonnées du ou des adversaires.
- Votre état civil complet (indispensable pour toute action en justice).
- Une copie des pièces constitutives du litige[®] (courriers échangés avec la partie adverse, contrats, baux, bons de commande, facture, etc.).

Étape 2

Vous pouvez nous adresser votre déclaration ainsi que toutes les pièces justificatives listées ci-dessus par voie postale à l'adresse suivante :

BPCE Assurances
DGC PROTECTION JURIDIQUE
1, rue Denis Papin
79037 NIORT Cedex 9.



Important

Avant d'engager une action, saisir votre Conseil ou diligenter toute mesure d'instruction, vous devez recueillir notre accord préalable. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à indemnité sur les frais que vous avez déjà engagés.

Étape 3

Après enregistrement de votre dossier, nous désignons un juriste qui vous accompagnera dans vos démarches jusqu'à la résolution de votre litige[®]. Il vous contactera dans les meilleurs délais suite à la déclaration de votre sinistre[®] pour faire le point et voir si votre litige[®] est garanti. Si c'est le cas, il vous demandera de fournir les documents, pièces ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier. Il vous confirmera si votre litige[®] peut être pris en charge.

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

Retrouvez le détail de votre accompagnement dans la résolution des litiges[®] en partie 7.

i À savoir

Pendant toute la durée de la procédure, vous devez nous fournir tout document, pièce ou justificatif concernant votre litige[®], qui serait en votre possession et qui pourrait aider à la résolution du litige[®].

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

Étape 4

À tout moment, vous avez la possibilité de suivre votre dossier en téléphonant à notre service au numéro qui vous sera communiqué par le juriste que vous aurez eu en premier contact.

4.3 EN CAS DE RÉCLAMATION

Étape 1 : votre conseiller bancaire dédié, 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 litige[®], vous devez d'abord consulter votre conseiller bancaire habituel ou contacter le Service Relations Clientèle de votre banque.

Étape 2 : notre Service Réclamations

Si le désaccord persiste, vous pouvez adresser un courrier à :

BPCE Assurances – Service Réclamations

TSA 20009 – 33700 MERIGNAC

Ce service vous aidera à trouver une solution.

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé de réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours ouvrables et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours ouvrables (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 le désaccord persiste, vous avez la possibilité de contacter le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 PARIS CEDEX 09, ou via le site www.mediation-assurance.org (coût de connexion selon le fournisseur d'accès). La charte « La Médiation de l'Assurance » précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance est disponible sur ce site.

Votre demande doit intervenir au plus tard dans le 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 ni à vous, ni à nous, chacun conservant le droit de saisir le tribunal compétent.

i À savoir

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).

Vous pouvez également contacter l'autorité de contrôle

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

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

4.4 EN CAS DE QUESTION SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Pour toute question sur vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection Des Données par courrier électronique ou postal en indiquant vos nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de votre pièce d'identité.

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES 88, avenue de France 75013 Paris	dpobpceassurances@natixis.com

Retrouvez également des informations détaillées sur le traitement des données à caractère personnel dans la notice dédiée et annexée à la fin de ces Conditions Générales[®].

4.5 SERVICE DE BANQUE EN LIGNE

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

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

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

5 • LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE CONTRAT

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

5.1 LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

À partir de quelle date êtes-vous assuré ?

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

i À savoir

La date de souscription de votre contrat (date de signature) n'est pas systématiquement la même que la date d'effet du contrat.

Quelle est la durée de votre contrat ?

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

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

5.2 CE QUI EST ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

Qui est assuré ?

Sont désignés comme assurés® :

- Le souscripteur du contrat.
- Son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire vivant sous son toit, qu'ils soient mariés, liés par un pacte civil de solidarité (PACS) ou en concubinage.
- Les enfants fiscalement à charge du souscripteur, de son conjoint(e), concubin(e) ou partenaire.
- Et toute autre personne fiscalement à leur charge.

Votre résidence principale, telle que mentionnée dans vos Conditions Particulières®, doit se situer en France métropolitaine (Corse incluse).

i À savoir

Les enfants sont fiscalement à la charge de leurs parents jusqu'à l'âge de 18 ans. Mais ils peuvent rester rattachés au foyer fiscal de leurs parents jusqu'à l'âge de 21 ans, ou même 25 ans, s'ils poursuivent leurs études.

Les autres personnes fiscalement à charge sont les membres du foyer autre que vos enfants à charge et votre conjoint(e), vivant à votre domicile. Aucune condition de parenté, d'âge ou de revenus n'est exigée.

L'assuré® est généralement désigné par le terme "Vous".

Pour quoi êtes-vous assuré ?

Que vous rencontriez un problème lors d'un achat, que vous soyez en conflit avec vos voisins ou que vous ayez un désaccord avec un service administratif, nous vous assistons pour faire valoir vos droits ou défendre vos intérêts.

Votre protection juridique vous permet :

Un accès à l'information juridique en prévention d'un litige®

Des professionnels du droit répondent par téléphone à vos demandes d'informations juridiques et vous renseigneront afin de prévenir tout litige®. Vous avez également accès à une plateforme d'informations juridiques pour connaître l'actualité juridique, retrouver des fiches pratiques et des modèles de courrier.

Un accompagnement dans la résolution des litiges®

Retrouvez le détail des domaines de prises en charge dans la partie 1. Bien comprendre votre contrat.

1. La recherche d'une solution amiable

Vous êtes accompagné par un juriste spécialisé qui étudie les solutions et vous assiste dans leur mise en place afin de privilégier un règlement amiable du litige®. Selon les cas, le juriste peut mandater un avocat, un expert, etc. pour vous accompagner dans la résolution amiable du litige®.

2. L'accompagnement en cas de procédure judiciaire

Un avocat de votre choix ou un avocat dont nous vous aurons communiqué les coordonnées, à votre demande, vous accompagnera. Qu'il s'agisse de votre avocat personnel, ou d'un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances, ses honoraires seront pris en charge dans la limite du barème en vigueur.

Durant la procédure, nos spécialistes suivent toutes les étapes de votre dossier et restent à votre disposition, ou celle de votre avocat, pour vous apporter l'assistance juridique nécessaire.

3. Le suivi de votre dossier jusqu'à la résolution du litige®

Vous êtes accompagné par nos spécialistes jusqu'à la décision amiable ou l'exécution de la décision de justice.

Dans quels pays s'appliquent vos garanties ?

Vous êtes couvert pour tout sinistre® survenant dans l'un des pays énumérés ci-après chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays. Autrement dit, vous êtes couvert pour tout litige® en lien avec la législation de ce pays.

Les pays concernés :

- France et Monaco.
- États membres de l'Union européenne.
- Andorre, Liechtenstein, Norvège, Saint-Marin, Suisse et Vatican.

i À savoir

- Vous louez une voiture en Italie lors de vos vacances. Vous serez couvert en cas de litige® avec le loueur dont le siège social est en Italie.
- Vous êtes en vacances aux États-Unis et louez, sur place et par internet, une voiture pour quelques jours. Il s'avère qu'il s'agissait d'une fausse annonce, vous n'êtes pas couvert car le litige® a lieu dans un pays non couvert.
- Vous êtes victime d'une escroquerie suite à l'achat en ligne d'un bien provenant de la Côte d'Ivoire. Vous déposez plainte en France, votre pays de résidence, vous êtes donc couvert.
- Vous achetez des billets d'avion sur un site étranger pour un vol au départ de Paris. Votre vol est annulé. Vous serez couvert car votre litige® a lieu en France.

5.3 CE QUI N'EST JAMAIS ASSURÉ PAR VOTRE CONTRAT

 Ce que votre contrat ne garantit jamais.

Les litiges[Ⓢ] dont vous avez connaissance avant la souscription du contrat.

Les litiges[Ⓢ] résultant :

- De poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises.
- D'une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance.
- D'une infraction intentionnelle pour délit de fuite ou conduite en état d'ivresse d'un véhicule terrestre à moteur ou sous l'emprise de stupéfiants.
- D'une poursuite liée à une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire ou non.
- D'actes intentionnels commis par vous ou avec votre complicité ainsi que ceux résultant de votre participation à un crime, délit intentionnel ou rixe, sauf en cas de légitime défense.
- De la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- De votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses.
- De la vie salariée autres que les conflits individuels du travail avec votre employeur ; des conflits collectifs de travail ; des ruptures conventionnelles de contrat de travail.
- De l'administration d'association, de société civile ou commerciale, de la détention de parts, d'actions de sociétés ou de valeurs mobilières.
- En matière de copropriété, d'une activité de syndic bénévole ou de membre du conseil syndical pour les actes effectués dans le cadre de ces fonctions.
- Du domaine fiscal, sauf disposition contraire décrite dans la partie 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- Du domaine douanier.
- De la protection des brevets et des droits d'auteur.
- Du droit des personnes, du droit de la famille et des titres de séjour (livre 1^{er} du Code Civil) à l'exception des litiges[Ⓢ] relevant de la partie 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- En droit de la famille, du versement de pensions alimentaires ; à des demandes de subsides ou à l'autorité parentale.
- De la rupture d'un mariage, d'une relation de concubinage ou d'un pacte civil de solidarité.
- En matière de contrat de bail, des différends relatifs à l'expulsion et au recouvrement des loyers et charges.
- D'engagements de caution ou avals que vous avez donnés en dehors du cadre familial ou pour des actes concernant une activité professionnelle, de mandats que vous avez reçus.
- D'opérations de construction de nature immobilière, telles que restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure ainsi que les travaux nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire, ainsi que ceux décrits aux articles 606 et 1792 du Code Civil.
- D'une situation qui nécessiterait un bornage amiable ou judiciaire, à l'exception du bornage qui serait rattaché à un domaine garanti.
- De votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées.

5.4 NOTRE INTERVENTION (SUBSIDIARITÉ)

À l'occasion d'un litige[Ⓢ], si votre contrat Protection Juridique ne couvre pas l'intégralité des frais et que vous êtes éligible à l'aide juridictionnelle, alors celle-ci pourra compléter la prise en charge du contrat Protection Juridique. C'est le principe dit de subsidiarité qui permet à l'aide juridictionnelle de compléter la prise en charge du contrat Protection Juridique quand cela est nécessaire.

À savoir

L'aide juridictionnelle est la prise en charge – totale ou partielle – par l'État des frais liés à une procédure judiciaire. Elle est attribuée aux personnes qui souhaitent faire valoir leurs droits en justice, sous conditions de ressources et sous réserve de ne pas avoir une assurance de protection juridique qui couvre la totalité des frais de justice.

5.5 LES CHANGEMENTS À DÉCLARER

Quels changements devez-vous nous déclarer ?

En cours de contrat, vous devez nous déclarer pour vous-mêmes et les autres personnes assurées au contrat, les événements suivants :

- Changement d'adresse.
- Changement d'état civil (modification de nom, prénom ou de sexe).

Ces modifications peuvent affecter les Conditions Particulières[Ⓢ] ou le dernier avenant et nécessiter la création d'un nouvel avenant ou contrat afin que vous soyez toujours bien assuré.

Dans quel délai déclarer ces changements ?

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

5.6 LE CALCUL DE VOTRE PRIME ET SON PAIEMENT

Comment est calculée votre prime ?

Le montant de votre prime est fixe et a été calculé en fonction des garanties incluses au contrat. Vos garanties sont mentionnées dans vos Conditions Particulières[Ⓢ].

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

À quel moment peut-elle évoluer ?

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

Dans ce cas, nous vous informons sur les nouveaux montants et sur leur date d'application.

Si vous n'acceptez pas cette revalorisation, vous disposez d'un délai de 30 jours pour nous demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après l'envoi de votre lettre recommandée.

Que se passe-t-il en cas de non-paiement de votre prime ?

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

- Suspend toutes les garanties 30 jours après son envoi. Les sinistres[Ⓢ] ainsi que ceux décrits aux articles 606 et 1792 du Code civil, qui surviendraient après cette période resteraient à votre charge, cela quelle que soit leur gravité, et les informations juridiques par téléphone ne seraient plus délivrées non plus.
- Résilie le contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours.

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

5.7 LA RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

Quand l'assureur ou vous-même pouvez résilier le contrat et sous quelles conditions ?

	Qui peut résilier ?	Quand est-il possible de résilier ?	Date d'effet de la résiliation
Résiliation sans motif			
A l'échéance annuelle	Vous et nous	À l'expiration d'un délai d'un an moyennant un préavis de deux mois. Le délai de préavis part de la date d'envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout support durable (tel que l'e-mail). L'assureur [®] s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.	À l'échéance annuelle de votre contrat.
Résiliation avec motif			
Après un sinistre [®]	Nous	À l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous est faite. Dans ce cas, si nous résilions le contrat, vous pouvez résilier les autres contrats souscrits auprès de nous. Si la résiliation après sinistre [®] a concerné un autre contrat souscrit auprès de nous, vous pouvez également résilier votre contrat de Protection Juridique.	1 mois après la notification.
Evolution du montant de votre prime ou de vos garanties	Vous	Chaque année, nous pouvons réévaluer les montants des seuils d'intervention, plafonds et de votre prime. Dans ce cas, nous vous informons sur ces nouveaux montants et sur leur date d'application.	Dans ce cas, vous disposez de 30 jours à compter de la date où vous avez eu connaissance de cette modification pour nous demander la résiliation de votre contrat. Celle-ci prendra effet 30 jours après notification par l'envoi d'une lettre ou tout autre support durable tel que l'e-mail.
Déclaration du risque non conforme à la réalité	Nous	Si les déclarations faites lors de la souscription du contrat ou au cours de sa vie changent l'objet du risque ou notre opinion sur celui-ci, nous pouvons, conformément à la réglementation (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances) : <ul style="list-style-type: none"> • Soit vous opposer la nullité de votre contrat, en cas de fausses déclarations intentionnelles. • Soit vous proposer un avenant maintenant vos garanties moyennant une augmentation du montant de votre prime. • Soit réduire l'indemnité du sinistre[®] qui vous est due en cas de fausses déclarations non intentionnelles. Dans ce cas, l'indemnité est réduite proportionnellement au rapport existant entre la prime payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été exacte. 	Si vous ne donnez pas suite ou si vous refusez cette proposition dans un délai de 30 jours à compter de la proposition, nous pouvons résilier votre contrat avec un préavis de 10 jours, à condition de vous avoir informé de cette faculté, en la faisant figurer en caractères apparents dans la lettre de proposition. Soit nous résilions votre contrat avec un préavis de 10 jours et nous vous remboursons la prime de la période non courue.
Décès du souscripteur [®]	L'héritier	Vous devez nous informer de la date de l'événement et nous envoyer l'acte de décès du souscripteur.	À J+1 de la date de décès.

	Qui peut résilier ?	Quand est-il possible de résilier ?	Date d'effet de la résiliation
Résiliation sans motif			
Non-paiement d'une prime ou d'une partie de la prime.	Nous	<p>À défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime, nous vous adressons une lettre recommandée de mise en demeure qui, sauf paiement dans le délai imparti :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspend toutes les garanties 30 jours après son envoi. Les sinistres[®] qui surviendraient après cette période resteraient à votre charge, cela quelle que soit leur gravité et les informations juridiques par téléphone ne seraient plus délivrées non plus. • Résilie le contrat à l'expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours. <p>La suspension de la garantie ou la résiliation pour non-paiement de la prime ne vous dispense pas de l'obligation de payer les primes échues ainsi que les frais de poursuite et de recouvrement éventuels. Si le paiement de votre prime annuelle est fractionné, et que vous ne payez pas une de ces fractions, le fractionnement est supprimé. Vous devez donc immédiatement nous régler toutes les fractions échues et à échoir de l'année d'assurance en cours.</p>	40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer.
Retrait total de notre agrément	Nous		40 jours à compter de la publication au Journal Officiel du retrait de notre agrément.

Quelles sont les modalités de résiliation ?

Si vous en prenez l'initiative, vous devez nous en informer dans les délais prévus :

- Soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social ou chez le représentant de l'assureur[®] dans votre localité.
- Soit par lettre ou tout autre support durable (tel que l'e-mail).

Le délai de préavis part :

- De la date d'envoi de la lettre (le cachet de la Poste faisant foi) ou tout autre support durable.

ou

- De la date du récépissé.

L'assureur[®] s'engage à confirmer par écrit la réception de la notification de résiliation.

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

6 • VOTRE ACCÈS À L'INFORMATION JURIDIQUE

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

6.1 INFORMATIONS JURIDIQUES EN LIGNE

Afin de simplifier vos démarches et vous faire gagner du temps, nous mettons à votre disposition une plateforme d'informations juridiques : mesinformationsjuridiques.net, accessible depuis votre espace personnel, rubrique assurances. Ce service, inclus dans votre contrat, vous donne accès 24h/24 à des informations certifiées par des juristes et mises à jour quotidiennement.

Sur cette plateforme, vous pouvez :

- Consulter des informations juridiques et des fiches pratiques dans tous les domaines de la vie quotidienne : internet, votre ou vos logement(s), votre ou vos véhicule(s), la consommation, la famille, le travail, la santé, la justice, la fiscalité ou la vie pratique.

EXEMPLE : dans la catégorie Logement, vous trouverez des fiches pratiques sur la copropriété, le lotissement, l'assainissement, le déménagement ou la location.

- Télécharger des modèles de courriers types.

EXEMPLE : courriers de contestation de l'ouverture d'un mur mitoyen, de licenciement d'un employé de maison ou encore de réclamation sur la conformité d'un bien.

- Connaître l'actualité juridique, les textes de loi et la définition des termes employés.

6.2 INFORMATIONS JURIDIQUES PAR TÉLÉPHONE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige[®] survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée, nous mettons à votre disposition une équipe de juristes spécialisés dans différents domaines de droit (consommation, habitat, travail etc.).

❗ À savoir

Si le litige[®] existait déjà avant la signature de votre contrat, vous pouvez bénéficier du service d'informations juridiques par téléphone. En revanche, vous ne serez pas accompagné dans la résolution du litige[®] puisque vous en aviez connaissance avant la souscription de votre contrat d'assurance Protection Juridique.

Pour toute demande d'ordre juridique ou d'information sur un litige[®], vous pouvez téléphoner à notre service spécialisé au numéro suivant :

📞 **N°Cristal 09 69 36 45 45** APPEL NON SURTAXÉ

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

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

Un juriste vous répond pour faire le point sur votre demande de renseignement juridique. Il pourra valider les informations que vous avez consultées ou téléchargées sur la plateforme d'informations juridiques : mesinformationsjuridiques.net

Pour toute nouvelle question ou question complémentaire, vous avez la possibilité de contacter notre équipe de juristes spécialisés au :

📞 **N°Cristal 09 69 36 45 45** APPEL NON SURTAXÉ

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

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



Consultez à tout moment la plateforme
d'information juridique :
mesinformationsjuridiques.net



Vous appelez notre équipe
de juristes spécialisés

📞 **N°Cristal 09 69 36 45 45** APPEL NON SURTAXÉ

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

Un juriste vous répond pour faire le point sur
votre demande de renseignement juridique.

Cas A :
La situation devient
litigieuse malgré vos
1^{ères} démarches

Vous êtes accompagné,
voir partie 7.
Votre accompagnement
dans la résolution
des litiges[®].

Cas B :
La situation évolue
favorablement à la suite
de vos 1^{ères} démarches

Votre différend
est résolu.

7 • VOTRE ACCOMPAGNEMENT DANS LA RÉOLUTION DES LITIGES

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

7.1 BIEN COMPRENDRE CE QU'EST UN LITIGE AMIALE OU JUDICIAIRE

Tout refus qui est opposé à une réclamation amiable ou judiciaire dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, suite à un différend dont vous ignorez le caractère conflictuel lors de la souscription du présent contrat. La réclamation doit avoir été adressée pendant la période de validité du contrat et vous opposer à un tiers®.

- Dans un premier temps, des 1^{ères} démarches sont mises en place.
EXEMPLE : En cas de litige® avec un voisin, vous tentez de résoudre le désaccord par des 1^{ers} échanges informels. Ces 1^{ers} échanges n'ont pas abouti. Notre équipe de juristes vous conseillera de formaliser l'objet de votre différend dans une lettre ou tout autre écrit.
- Si le litige® perdure malgré les démarches amiables, et après plusieurs phases complémentaires (analyse du droit à recours de l'assuré®, la phase conseil, nos propres tentatives amiables de résolution) et si les conditions de la garantie sont réunies, une action judiciaire peut être proposée et engagée.

❗ À savoir

Dans 70 % des cas, un litige® est résolu à l'amiable, évitant ainsi les lenteurs et le coût d'une procédure.

Quel est le seuil d'intervention ?

- **En recours**, nous intervenons pour des litiges® dont l'enjeu financier (l'enjeu s'entend en principal, hors dommages et intérêts) est supérieur à 150 €. Si l'enjeu financier de votre litige® est inférieur à 150 €, vous bénéficiez tout de même de l'information juridique.
- **En défense**, ce seuil ne s'applique pas. Vous pouvez bénéficier des garanties prévues dans votre contrat si un recours était engagé contre vous.

7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT

En cas de litige®, vous êtes couvert dans les domaines présentés ci-après (liste des litiges® et exemples non exhaustifs).

Consommation

Nous intervenons pour les litiges® que vous rencontrez à l'occasion d'un achat d'un bien ou d'un service :

- Non-réception ou retard de livraison d'un article acheté sur un site de e-commerce.
- Fraude à la carte bancaire.
- Descriptif trompeur d'un séjour lors de la réservation de vacances.
- Réception d'une box Internet qui ne fonctionne pas, etc.

EXEMPLE : Vous avez récemment confié votre véhicule à un garage pour effectuer des réparations. Lorsque vous récupérez le véhicule, il présente un dysfonctionnement inexistant avant les réparations.

Vous exercez un recours auprès du garage pour des problèmes liés à la réparation.

Habitat

Nous intervenons pour les litiges® que vous rencontrez en lien avec votre habitation, que vous soyez propriétaire ou locataire :

- Refus de restitution du dépôt de garantie par le bailleur d'un bien rendu en bon état.
- Problème d'accès à son domicile à cause de l'arbre d'un voisin.
- Décalage entre le logement loué et le descriptif de l'agence immobilière.
- Nuisances sonores importantes à cause de la climatisation d'un voisin, etc.

EXEMPLE : Votre nouveau voisin réalise des travaux avant d'emménager. Il poursuit les travaux tard le soir ainsi que le dimanche. Malgré votre 1^{ère} tentative de contact amiable, les nuisances se poursuivent et vous nous contactez pour être accompagné dans la résolution de ce litige®.

Travail

Nous intervenons pour les litiges® individuels au travail en qualité de salarié, fonctionnaire ou contractuel de la fonction publique lorsqu'un assuré® exerce une activité bénévole, ou lorsqu'un assuré® emploie un(e) assistant(e) maternel(le) ou un(e) employé(e) de maison :

- Contestation du refus de l'employeur de régler des heures supplémentaires effectuées.
- Harcèlement moral de la part d'un collègue.
- Problème dans les relations en tant qu'employeur d'un employé de maison, etc.

EXEMPLE : Vous employez une assistante maternelle pour la garde de votre enfant. Elle n'a pas respecté les délais prévus au contrat pour vous annoncer ses prochaines vacances et vous vous retrouvez dans une situation compliquée. Vous nous appelez pour étudier les solutions qui s'offrent à vous.

Famille

Nous intervenons pour les litiges® qui concernent la famille, la filiation, de l'adoption, de la succession d'un ascendant ou descendant, des mises sous tutelle ou curatelle :

- Contestation d'une mesure de sauvegarde de justice concernant l'assuré® jugée abusive.
- Contestation d'un testament semblant falsifié au moment de l'héritage de ses parents.
- Accompagnement suite à des violences intrafamiliales (violences conjoint/conjoint, conjoint/enfant, enfant/conjoint, enfant/enfant) au bénéfice exclusif de l'assuré® victime.

EXEMPLE : Vous contestez le testament inéquitable entre vous et vos frères et sœurs à la suite du décès d'un parent. La Protection Juridique vous accompagne et vous informe sur vos droits.

Administration ou service public

Nous intervenons pour les litiges® en lien avec l'administration fiscale exclusivement devant le Tribunal Administratif, la Cour Administrative d'Appel et le Conseil d'État, et ce, à compter du moment où vous avez reçu une proposition de rectification, le régime de santé, le régime de retraite :

- Incompréhension à la suite de la réception d'une notification de l'administration fiscale indiquant de manière erronée son décès.
- Non-réception de sa pension de retraite.
- Désaccord concernant une proposition de rectification envoyée par l'administration fiscale, etc.

EXEMPLE : Les divers emplois étudiants que vous aviez réalisés n'ont pas été pris en compte dans le calcul de votre pension de retraite. Vous vous faites accompagner pour résoudre ce désaccord.

Domaine de la santé

Nous intervenons pour les litiges[®] en lien avec le domaine médical :

- Développement d'un staphylocoque à la suite d'une appendicectomie.
- Déclenchement d'une septicémie (infection sanguine) à la suite d'un contrôle de routine, etc.

EXEMPLE : A la suite d'une hospitalisation, un traitement assez lourd vous a été prescrit. Vous le prenez depuis plusieurs mois sans amélioration de votre état. De nouvelles consultations mettent en évidence une erreur de diagnostic. Vous démarrez une procédure à l'encontre de l'hôpital.

7.3 VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE DÉMARCHÉ AMIALE

En cas de difficulté juridique ou en prévention de tout litige[®] survenant dans le cadre de votre vie privée ou salariée, nous mettons à votre disposition une équipe de juristes spécialisés dans différents domaines de droit. Ils sauront vous accompagner si vous avez engagé des démarches pour résoudre à l'amiable un litige[®], mais qu'elles n'ont pas abouties.

Étape 1

Pour toute demande de prise en charge d'un litige[®], vous pouvez dans un premier temps téléphoner à notre service au numéro suivant :

☎ N°Cristal 09 69 36 45 45 APPEL NON SURTAXÉ

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



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

Vous pouvez également nous adresser votre déclaration ainsi que toutes les pièces justificatives par voie postale à l'adresse suivante :

BPCE Assurances
DGC PROTECTION JURIDIQUE
1, rue Denis Papin
79037 NIORT Cedex 9.

Vous devez nous déclarer les litiges[®] dont vous avez connaissance sous un délai de 30 jours. Au-delà de ces délais, vous ne pourrez pas être accompagné si votre retard nous a causé un préjudice, sauf si vous n'avez pas pu les respecter par cas fortuit ou de force majeure. Les déclarations postérieures d'un mois à la résiliation de votre contrat, pour un litige[®] survenu avant la résiliation, ne sont pas prises en compte.

⚠ Important

Avant d'engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction, vous devez recueillir notre accord préalable. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à indemnité sur les frais que vous avez déjà engagés.

Étape 2

Après enregistrement de votre dossier, nous désignons un juriste qui vous accompagnera dans vos démarches. Il vous contactera dans les meilleurs délais suite à la déclaration de votre sinistre[®] pour faire le point et voir si votre litige[®] peut être garanti. Si c'est le cas, il vous demandera de fournir les documents, pièces ou justificatifs nécessaires à l'instruction de votre dossier. Après étude de ces éléments, il vous confirmera si votre litige[®] est pris en charge.

i À savoir

Au cours de toutes les phases du dossier, vous devez nous fournir tout document, pièce ou justificatif concernant votre litige[®], qui serait en votre possession et qui pourrait aider à la résolution du litige[®].

Étape 3

Le juriste analyse les aspects juridiques de la situation et vous assiste dans les premières démarches afin de résoudre votre litige[®] à l'amiable.

Étape 4 :

Plusieurs scénarios sont possibles à l'issue de ces 1^{ères} démarches :

- Soit elles aboutissent et vous obtenez réparation. Le dossier est clôturé.
- Soit les démarches n'aboutissent pas et nous sollicitons l'intervention d'un expert.
- Soit les démarches n'aboutissent pas et le dossier ne permet pas de solliciter l'intervention d'un expert. Le dossier est clôturé.

Étape 5 :

De la même manière, si le dossier n'est pas clôturé, plusieurs scénarios sont possibles :

- Si les démarches aboutissent et que vous obtenez réparation, le dossier est clôturé.
- Si l'intervention de l'expert ne permet pas de résoudre le litige[®], nous vous proposons la mise en œuvre d'une procédure judiciaire (voir la partie 7.4).
- Si les éléments ne permettent pas la mise en œuvre d'une procédure judiciaire, le dossier est clôturé.

Malgré des 1^{ères} démarches (voir partie 6),
votre situation est devenue litigieuse

Étape 1

Vous pouvez déclarer votre litige[®] par téléphone au

☎ N°Cristal 09 69 36 45 45 APPEL NON SURTAXÉ

du lundi au samedi, de 8 h à 19 h (hors jours fériés et chômeurs)
ou par courrier et nous faire part des pièces justificatives.

Étape 2

Un juriste spécialisé vous accompagne.

Le litige[®] est garanti
par le contrat.

Le litige[®] n'est pas garanti
par le contrat.
Notre équipe vous donne
des conseils juridiques.

Étape 3

Votre juriste analyse les
aspects juridiques et
vous assiste dans les
1^{ères} démarches amiables.

Étape 4

Les démarches
n'aboutissent pas
et nous sollicitons
l'intervention
d'un expert/avocat.

Étape 4

Les démarches
n'aboutissent pas et
le dossier ne permet
pas de solliciter
l'intervention
d'un expert/avocat.
Le dossier est
clôturé.

Les démarches
aboutissent et vous
obtenez réparation.
Le dossier est
clôturé.

Étape 5

Le litige[®] n'est pas
résolu et nous vous
proposons la mise
en œuvre d'une
procédure judiciaire
(voir partie 7.4).

Les éléments ne
permettent pas la
mise en œuvre d'une
procédure judiciaire.
Le dossier est
clôturé.

Les démarches
aboutissent et vous
obtenez réparation.
Le dossier est
clôturé.

7.4 VOTRE ACCOMPAGNEMENT LORS D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE

En l'absence de solution amiable, notre équipe de juristes vous accompagne dans la mise en œuvre d'une procédure judiciaire.

Étape 1

Dans un premier temps, votre juriste vous rappellera qu'une procédure judiciaire est une procédure obligatoirement longue, éprouvante et coûteuse. Il pourra vous proposer des alternatives comme la médiation/conciliation ou procédure participative. Ce sont des procédures obligatoirement mises en place pour certains types de litige[®] dont l'enjeu est inférieur à 5 000 €.

i À savoir

La médiation/conciliation permettent aux parties de trouver un accord à l'amiable sans l'intervention du juge ou du moins sans passer par toutes les étapes du procès.

La procédure participative assistée par un avocat est une convention par laquelle les parties qui s'opposent, s'engagent avant de saisir la justice à œuvrer conjointement et de bonne foi à la résolution amiable de leur différend.

Étape 2

Si les éléments du dossier le permettent, notre équipe de juristes peut vous proposer d'entamer une action en justice.

i À savoir

L'ordre judiciaire se divise en deux catégories de juridictions : les juridictions civiles et les juridictions pénales. Retrouvez le détail du système judiciaire français à la fin de cette partie 7.4.

Étape 3

Si vous acceptez que le litige[®] entre en phase judiciaire, vous disposez du libre choix de votre avocat.

- Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'assurer la défense de vos intérêts, vous pouvez – si vous en formulez la demande écrite – choisir un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances, dont nous vous communiquerons les coordonnées.

- Vous pouvez aussi choisir librement votre avocat ou toute autre personne qualifiée par les textes pour défendre, servir ou représenter vos intérêts.

EXEMPLE : Vous pouvez choisir votre délégué syndical en cas de procédure de licenciement à votre rencontre devant les Prud'hommes.

i À savoir

- Si la partie adverse est défendue par un avocat, vous devez être assisté par un avocat que le litige[®] soit entré en phase judiciaire ou non.
- N'oubliez pas de nous transmettre la convention d'honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée que vous aurez choisi pour vous défendre afin d'identifier en amont les éventuels dépassements d'honoraires.

Étape 4

Les frais et honoraires d'avocat associés à une démarche amiable et une action en justice sont pris en charge jusqu'à 35 000 € par litige[®] et selon les plafonds de remboursement détaillés dans la partie 7.5.

Étape 5

Conseillé par votre avocat, vous conservez la conduite de votre procès durant toute la durée de la procédure.

Pendant cette procédure et jusqu'à l'exécution des décisions, nous restons à votre disposition et à la disposition de votre avocat pour vous apporter l'assistance juridique technique et financière dont vous pourriez avoir besoin.

i À savoir

• Conflits d'intérêts

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

• Arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige[®], il est possible de le soumettre à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par vous et nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant en procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge. Toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire, statuant en procédure accélérée au fond, peut en décider autrement si vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

Si vous engagez ou poursuivez à vos frais, contre notre avis, une procédure contentieuse et que vous obtenez une solution plus favorable que celle qui vous avait été proposée, nous prenons en charge les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite du montant de notre garantie.

Malgré les démarches amiables réalisées (voir partie 7.3), votre litige[®] n'est pas résolu.



Étape 1

Vous étudiez avec votre juriste dédié les solutions alternatives comme une médiation / conciliation ou une procédure participative.



Étape 2

Si cela n'aboutit pas, et si les conditions sont réunies, notre équipe de juristes peut vous proposer d'entamer une action en justice.



Étape 3

Vous choisissez votre avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances : un avocat membre de notre réseau ou votre propre avocat.



Étape 4

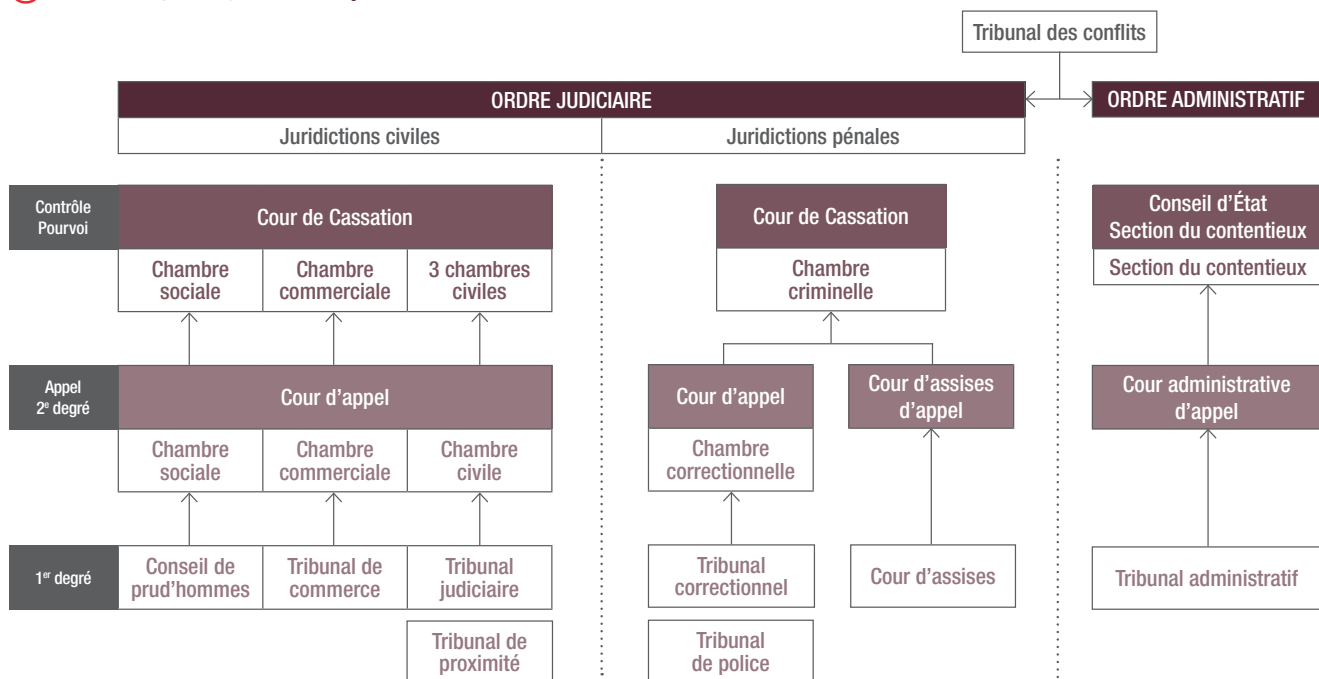
Vous obtenez une prise en charge des frais et honoraires jusqu'à 35 000 € par litige[®] (plafonds détaillés dans la partie 7.5).



Étape 5

Votre avocat vous accompagne durant toute la procédure et vous conservez la conduite de votre procès. Jusqu'à l'exécution des décisions, nous restons à votre disposition pour vous assister.

À savoir : le système judiciaire français



7.5 LES FRAIS PRIS EN CHARGE

JURIDICTIONS	MONTANTS T.T.C.
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	320 € par mesure ou par réunion d'expertise
Assistance devant toutes sortes de commissions	320 € par affaire
Démarches amiables non abouties	
Consultation écrite	
Service d'Aide au Recouvrement des Victimes (SARVI)	320 € par affaire plaidée
Commission d'indemnisation des victimes d'infraction (CIVI)	
Juridiction statuant en référé, en expertise ou en provision	415 € par ordonnance
Conciliation devant le Conseil des Prud'hommes	
Audience de départage suite à bureau de conciliation	630 € par affaire plaidée
Tribunal de Police	
Tribunal Judiciaire	830 € par affaire plaidée
Décisions du 1 ^{er} Président du TJ / Décisions du 1 ^{er} Président du CA /	830 € par affaire
Tribunal/Chambre de proximité	830 €
Assistance à conciliation / médiation (civile et conventionnelle) / procédure participative	830 € par affaire
Juge des contentieux de la protection	830 €
Audience de départage à l'issue d'une audience prud'homale	830 € par affaire plaidée
Autres juridictions de 1 ^{ère} instance françaises non explicitement prévues	630 €

Tribunal pour enfants	630 € si contravention et 830 € si délit/par affaire plaidée
Médiation pénale	830 € par affaire plaidée
Pôle social du Tribunal judiciaire	
Appel d'une ordonnance de référé	
Tribunal Correctionnel	
Tribunal Administratif	
Tribunal Paritaire des Baux Ruraux	
Tribunal de Commerce	
Conseil des Prud'hommes	
Cour d'Appel	1 550 € par pourvoi
Cour de Cassation	1 550 € par recours
Conseil d'État	4 770 € par affaire plaidée
Cour d'Assises	830 € par transaction
Transaction amiable menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat	
Plafond	35 000 €

⚠ Ce que nous ne prenons jamais en charge :

Nous ne prenons pas en charge :

- Les condamnations en principal et intérêts.
EXEMPLE : dans le cadre d'un litige[®], si le tribunal vous condamne à une obligation de payer un dédommagement, nous prenons en charge les frais de justice mais pas le montant du dédommagement.
- Les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard.



- La rédaction d'actes.
EXEMPLE : les baux ou les testaments.
- Les condamnations au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L.761-1 du Code de Justice Administrative.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

- D'une infraction intentionnelle pour délit de fuite ou conduite en état d'ivresse d'un véhicule terrestre à moteur ou sous l'emprise de stupéfiants.
- D'une poursuite liée à une contravention sanctionnée par le paiement d'une amende forfaitaire.

7.6. LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES EN CAS DE LITIGES



Ce que votre contrat ne garantit jamais :

Ce que nous ne garantissons jamais :

Les litiges[⊕] dont vous avez connaissance avant la souscription du contrat.

Les litiges[⊕] résultant :

- De poursuites pénales exercées contre vous devant les Cours d'Assises.
- D'actes intentionnels commis par vous ou avec votre complicité ainsi que ceux résultant de votre participation à un crime, délit intentionnel ou rixe, sauf en cas de légitime défense.
- De la guerre étrangère, de la guerre civile, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- De votre participation à l'expression d'opinions politiques, syndicales, religieuses.
- De la vie salariée autres que les conflits individuels du travail avec votre employeur ; des conflits collectifs de travail ; des ruptures conventionnelles de contrat de travail.
- De l'administration d'association, de société civile ou commerciale, de la détention de parts, d'actions de sociétés ou de valeurs mobilières.
- En matière de copropriété, d'une activité de syndic bénévole ou de membre du conseil syndical pour les actes effectués dans le cadre de ces fonctions.
- Du domaine fiscal, sauf disposition contraire décrite dans le paragraphe 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- Du domaine douanier.
- De la protection des brevets et des droits d'auteur.
- Du droit des personnes, du droit de la famille et des titres de séjour (livre 1^{er} du Code Civil) à l'exception des litiges[⊕] relevant du paragraphe 7.2 LES DOMAINES COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT.
- En droit de la famille, du versement de pensions alimentaires ; à des demandes de subsides ou à l'autorité parentale.
- De la rupture d'un mariage, d'une relation de concubinage ou d'un pacte civil de solidarité, au divorce y compris le divorce par consentement mutuel.
- En matière de contrat de bail, des différends relatifs à l'expulsion et au recouvrement des loyers et charges.
- D'engagements de caution ou avals que vous avez donnés en dehors du cadre familial ou pour des actes concernant une activité professionnelle, de mandats que vous avez reçus.
- D'opérations de construction de nature immobilière, tels que restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure ainsi que les travaux nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire, ainsi que ceux décrits aux articles 606 et 1792 du Code Civil.
- D'une situation qui nécessiterait un bornage amiable ou judiciaire, à l'exception du bornage qui serait rattaché à un domaine garanti.
- De votre participation en tant que concurrent à des épreuves sportives motorisées.
- D'une situation dans laquelle vous êtes en infraction avec une obligation légale d'assurance.

8 • LES MODALITÉS D'INTERVENTION

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

8.1 LE FONCTIONNEMENT DE NOTRE INTERVENTION

Comment intervenons-nous lors d'une démarche amiable ?

Dans le cadre d'une démarche amiable, que vous soyez demandeur ou défendeur, nous prenons en charge les frais et les honoraires nécessaires au règlement du litige®, dans la limite des montants garantis par votre contrat (voir le barème des frais pris en charge en partie 7.5).

Lorsque le litige® est résolu à l'amiable en votre faveur, la partie adverse doit reconnaître sa responsabilité et vous indemniser directement sur la base du montant du préjudice que vous aurez estimé seul ou avec l'aide d'un expert.

Comment intervenons-nous lors d'une procédure judiciaire ?

En cas d'impossibilité de trouver une solution amiable, votre juriste dédié analyse les aspects juridiques de votre situation et détermine avec vous la meilleure conduite à adopter pour défendre vos intérêts selon votre situation:

- Si vous souhaitez obtenir réparation auprès d'un tiers®, vous pouvez consulter un avocat pour juger de l'opportunité d'assigner la partie adverse ou entamer directement une action en justice.
- Si vous avez besoin d'être défendu, il évalue votre responsabilité et vous confirmera (ou non) qu'il est en mesure de vous accompagner sur les bases des documents que vous lui aurez transmis.

EXEMPLE :

- Vous avez percuté une barrière sur la route en état d'ivresse. Nous n'intervenons pas pour défendre vos intérêts.
- Au terme d'un contrat de location, des dégradations sont constatées lors de l'état des lieux de sortie. Vous refusez de restituer le dépôt de garantie au locataire afin de pouvoir remettre votre appartement en état (réfection des peintures, mobilier abîmé, parquet abîmé, etc.). Ce dernier conteste la retenue de son dépôt de garantie. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée au préalable, nous vous accompagnons dans la résolution du litige®.

Nous prenons en charge les frais engagés (avec notre accord), pour vérifier la réalité de votre litige®, ou en faire la constatation y compris les frais d'expertise judiciaire destiné à établir le bien fondé de votre réclamation.

À savoir

Vous devez recueillir notre accord préalable pour engager une action, saisir votre conseil ou diligenter toute mesure d'instruction. Dans le cas contraire, sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées, vous perdez tout droit à prise en charge sur les frais déjà engagés.

EXEMPLE : Les mesures conservatoires servent souvent à préserver les éléments de preuve (exemple : constat d'huissier). Ainsi, si le litige® porte sur la dégradation de votre appartement par un locataire, vous devez laisser les preuves d'une dégradation pour permettre à l'expert de juger la situation. En revanche, vous devez faire en sorte que les dommages ne s'aggravent pas.

À l'occasion d'un litige® garanti, nous prenons en charge, dans la limite des montants garantis par votre contrat (voir partie 7) :

- Les frais que vous avez engagés antérieurement à la déclaration de sinistre® dès lors que vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.
EXEMPLE : les frais engagés pour constater les dommages antérieurement à la déclaration du litige®.

- Les frais engagés pour la procédure judiciaire, c'est-à-dire les frais de justice, les dépens® ainsi que les honoraires d'avocat à concurrence du plafond de garantie® fixé à 35 000 € par sinistre®. Ces plafonds comprennent les frais divers (déplacement, secrétariat et photocopies) ainsi que les impôts et taxes :

- En cas de libre choix de l'avocat, si la partie adverse est condamnée, les indemnités allouées au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative vous sont attribuées en priorité et à concurrence des sommes restant à votre charge si notre remboursement est inférieur aux honoraires réellement payés.
- En cas de choix d'un avocat collaborateur habituel de BPCE Assurances, nous réglons tous les frais qui seront remboursés par la partie adverse si elle est condamnée (remboursement des dépens® et autres charges d'expertise restant à notre charge).

Quels documents devez-vous nous fournir ?

À l'occasion d'un litige®, vous devez nous apporter les éléments de preuve de votre préjudice en nous fournissant tous les documents nécessaires à l'instruction de votre dossier.

EXEMPLE : Des e-mails, un contrat ou tout document écrit échangés avec la partie adverse ou encore des photos si vous le pouvez afin de matérialiser le litige®.

8.2 LES DÉLAIS D'INTERVENTION

Si vous décidez de saisir l'avocat de votre choix, le remboursement des frais et honoraires s'effectuera sur présentation d'une facture acquittée (dans la limite du barème de votre contrat), dans un délai de 10 jours en moyenne, à compter de la réception de cette dernière.

À savoir

Vous avez aussi la possibilité de consentir une délégation d'honoraire à votre avocat permettant à celui-ci de nous adresser directement sa facture des frais et honoraires (dans la limite du barème de votre contrat) que nous réglerons directement.

En cas de libre choix de l'avocat ou d'avocat collaborateur habituel de BPCE, vous êtes remboursés en priorité et à concurrence des sommes restées à votre charge. Le solde revient à BPCE Assurances.

8.3 LA SUBROGATION

Les indemnités qui pourraient vous être allouées au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative vous reviennent prioritairement à hauteur des dépenses que vous avez effectuées, que vous pouvez justifier et qui resteraient à votre charge.

Dans tous les cas, les sommes allouées au titre des dépens[Ⓢ] d'instance (frais liés aux instances, actes et procédures d'exécution) nous seront remboursées.

Toutefois, en cas de libre choix de l'avocat, les sommes visées ci-dessus vous sont attribuées en priorité et à concurrence des sommes restant à votre charge si notre remboursement est inférieur aux honoraires réellement payés.

8.4 CE QUI N'EST JAMAIS PRIS EN CHARGE



Ce que votre contrat ne garantit jamais.

Nous ne prenons pas en charge :

- Les condamnations en principal et intérêts.

EXEMPLE : dans le cadre d'un litige[Ⓢ], si le tribunal vous condamne à une obligation de payer un dédommagement, nous prenons en charge les frais de justice mais pas le montant du dédommagement.

- Les amendes pénales ou civiles et pénalités de retard.
- La rédaction d'actes.

EXEMPLE : les baux ou les testaments.

- Les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
- Les condamnations au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale et L.761-1 du Code de Justice Administrative.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver l'adversaire.

9 • LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE VOTRE CONTRAT

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ➕ Retrouvez vos définitions p.8 >

Votre contrat Assurance Protection Juridique se compose :

- Des Conditions Générales[®] qui présentent l'ensemble des garanties proposées.
- Des Conditions Particulières[®] qui précisent les caractéristiques de votre contrat.

Il est régi par le Code des Assurances

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

9.1 VOS DROITS EN CAS DE RENONCIATION

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

Pour ce faire, vous devez envoyer au siège social de BPCE Assurances, une lettre ou tout support durable (tel que l'e-mail), selon le modèle proposé ci-dessous.

Modèle :

Je soussigné(e) (nom et prénom) _____, né(e) le __/__/__, demeurant _____ déclare renoncer expressément au contrat de Protection Juridique n° ____ que j'ai souscrit le __/__/__ auprès de _____, et demande le remboursement des sommes versées.
Fait à : _____, le __/__/__.

Signature :

Précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé ».

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

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

9.2 LE DÉLAI POUR ENGAGER UNE ACTION ET LA PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration 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.

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.

9.3 LA LOI DU CONTRAT

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

9.4 L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

Les sociétés d'assurances sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

9.5 VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

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



9.6 LA SOUSCRIPTION EN LIGNE DE PRODUITS D'ASSURANCE

Pour souscrire aux produits d'assurance via le service de banque en ligne, vous acceptez et reconnaissez que l'utilisation de la signature électronique et l'utilisation de vos codes d'accès valent consentement à la conclusion du présent contrat d'assurance.

Les conditions d'utilisation du service de banque en ligne sont régies par les Conditions Générales[®] de votre convention de compte de dépôt et services associés de votre banque.

ANNEXE

NOTICE D'INFORMATION : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

☰ Consultez votre sommaire p.3 > ☩ Retrouvez vos définitions p.8 >

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

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

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

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

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

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

Qui sont les personnes dont les Données sont collectées ?

Les clients de BPCE Assurances et leurs éventuels représentants légaux, mandataires, personnes de contacts, préposés ou bénéficiaires effectifs, ainsi que les tiers[®] impliqués dans les sinistres[®].

À quelles fins leurs Données sont-elles collectées et utilisées ?

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

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

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

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

Pour connaître les **catégories de Données traitées** et leurs **sources** au regard des **finalités** de recueil des Données de ses clients, veuillez-vous reporter au

tableau des traitements de données personnelles en annexe de ce document.

Répondre à ses obligations légales et réglementaires

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

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

L'intérêt légitime de BPCE Assurances à mettre en œuvre le traitement

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

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

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

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

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

Finalités soumises au consentement de ses clients

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

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

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

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

Cookies et autres traceurs

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

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

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

Qui a accès aux Données des clients ?

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

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

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

À ce titre, BPCE Assurances peut être amené à communiquer certaines des données à caractère personnel de ses clients aux entités suivantes au sein du Groupe BPCE :

- BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE, afin qu'il puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente, ou aux fins de gestion de la gouvernance des données pour le compte des établissements du Groupe BPCE. La gouvernance des données désigne l'organisation et les procédures mises en place pour encadrer les pratiques de collecte et d'utilisation des données au sein du Groupe BPCE, et optimiser l'efficacité de l'usage de ces données dans le respect du cadre juridique et déontologique ;
- toute entité du Groupe BPCE, en vue de :
 - la présentation des produits ou services gérés par ces entités,
 - l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations,
 - en cas d'entrée en relation contractuelle avec ladite entité, l'actualisation des données relatives à l'état civil, la situation familiale, patrimoniale et financière, le statut fiscal, l'utilisation des produits et/ou services souscrits ou leur recouvrement ;
- toute entité, prestataire du Groupe BPCE, en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques pour le compte du Groupe. A cet effet, les données personnelles concernant les clients de BPCE Assurances pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèles statistiques. La pseudonymisation signifie que les données en question ne pourront plus être reliées à la personne sans avoir recours à des informations complémentaires, conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir que les données initiales ne peuvent plus être attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.

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

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

Combien de temps sont conservées les Données des clients ?

Une fois les finalités de traitement des Données atteintes, et en tenant compte

des éventuelles obligations à conserver certaines Données, BPCE Assurances ne conserve plus les Données de ses clients.

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

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

Quels sont les droits des clients sur leurs Données ?

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

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

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

Comment les clients peuvent-ils exercer leurs droits ?

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

Délégué à la Protection Des Données	
Adresse postale	Courriel
BPCE ASSURANCES 88, avenue de France 75013 Paris	dpobpceassurances@natixis.com

Pour les communications électroniques à des fins de prospection :

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

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

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

Annexe : tableau des traitements de données personnelles

Finalité de traitement	Type(s) de données	Durée de conservation	Origine(s) des données	Destinataire(s) des données
Passation, gestion et exécution d'un contrat d'assurance	Données nécessaires à l'identification et aux coordonnées, relatives à la situation familiale et aux habitudes de vie, aux informations sur l'activité professionnelle, à la situation économique et financière, aux moyens de paiement, aux comportements et relatives aux données de santé permettant d'évaluer un sinistre®.	Entre 5 et 20 ans à compter de la fin du contrat ou de la clôture du dernier sinistre®, en fonction de vos garanties. En cas de dommages corporels résultant de la responsabilité civile, les données sont conservées jusqu'à la fin du délai de prescription.	La collecte des données peut s'effectuer directement lors des entretiens avec un conseiller, au moyen de formulaires papier ou électronique et de conversation téléphonique. La collecte des données peut également s'effectuer de manière indirecte en provenance de prestataires tiers® ou fournisseurs, partenaires (y compris du groupe BPCE), sous-traitants si leurs politiques de protection des données personnelles le permettent ou si vous les avez autorisés à les partager. Nous pouvons également être amenés à collecter des données personnelles publiques vous concernant. Enfin, nous pouvons également collecter des données par l'intermédiaire de nos clients, si la personne concernée est par exemple membre de sa famille, cocontractant, tiers® couvert ou responsable de l'exécution du contrat.	<p>Les données sont transmises au sein du Groupe BPCE à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE, afin qu'il puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente, ou aux fins de gestion de la gouvernance des données pour le compte des établissements du Groupe BPCE ; • Toute entité du Groupe BPCE avec lesquelles vous êtes ou entrez en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités ; • Toute entité du Groupe BPCE en vue de vous présenter des produits ou services gérés par ces entités ou pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations ; • Aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ou de gestion de gouvernance des données. A cet effet, vos informations personnelles pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique. <p>Mais également à des tiers® tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les prestataires du Groupe BPCE, en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques pour le compte du Groupe ; • Les entreprises qui assurent le suivi ou la réparation de vos sinistres® ; • Les prestataires ou sous-traitants auxquels BPCE Assurances confie des fonctions opérationnelles, des services ou la réalisation d'enquêtes et de statistiques ; • Les autorités judiciaires, financières ou d'autres organismes gouvernementaux ; • Certaines professions réglementées, telles que les avocats, huissiers, notaires ou cabinets d'audit (internes ou externes) ; • Les entreprises qui assurent et garantissent les sinistres® majeurs atteignant les clients.
Gestion des demandes et réclamations		2 ans à compter de la clôture de la réclamation.		
Enregistrement des conversations téléphoniques		6 mois à compter de l'enregistrement sauf pour la Mise En Gestion Immédiate pour laquelle nous devons conserver la preuve de votre accord pendant 5 ans.		
Cookies		1 an à compter de l'enregistrement.		
Lutte contre la fraude		5 ans maximum à compter de la clôture du dossier de fraude. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les Données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire.		
Gestion des flux financiers liés au contrat d'assurance		10 ans après le paiement.		
Veille, conception, développement et suivi de l'activité commerciale		2 ans et 3 mois à compter de la fin de votre contrat si vous êtes client ou à compter du dernier contact si vous n'êtes pas client.		
Évolution et maintenance des outils informatiques		3 ans à compter de l'enregistrement de l'incident.		
Études techniques et gestion des risques assuranciers		5 ans glissants à la date du jour.		

Mise à jour 01.04.2020

BPCE ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 61 996 212 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, N° SIREN 350 663 860, entreprise régie par le Code des assurances ayant son siège social au 88 avenue de France – 75013 Paris.

BPCE
ASSURANCES



APPELEZ LE

▶ N°Cristal 09 69 36 45 45 APPEL NON SURTAXÉ

en cas de sinistre, de question d'ordre juridique ou sur les garanties de votre assurance.



**ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES MALENTENDANTES
ET SOURDES**

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

