

# Votre assurance Pro Moyens de Paiements

Conditions générales



# Sommaire

1. Définitions .....	4
2. Vos garanties	
2.1. Garantie sécurité cartes/chèques .....	6
2.2. Garantie sécurité clés, papiers, maroquinerie .....	6
2.3. Garantie sécurité vol d'espèces .....	7
2.4. Garantie sécurité téléphone mobile .....	7
3. Exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties .....	8
4. L'indemnisation en cas de sinistre	
4.1. Vos obligations en cas de sinistre .....	9
4.2. Les documents à transmettre en cas de sinistre .....	9
4.3. Le paiement de vos indemnités .....	10
4.4. Subrogation et recours après sinistre .....	10
4.5. Cumul d'assurance .....	11
5. La vie de votre contrat	
5.1. Prise d'effet, durée de votre contrat .....	12
5.2. Cotisation .....	12
5.3. Cas et conditions de résiliation .....	13
5.4. Prescription .....	14
5.5. Autorité de contrôle .....	15
5.6. Protection des données personnelles .....	15
5.7. Réclamations .....	16
5.8. Preuve - dématérialisation des documents .....	17
5.9. Nullité d'une disposition contractuelle .....	17
5.10. Signature électronique .....	17



# Vos conditions générales

Les garanties ci-dessous sont issues du contrat d'assurance collective n° MG01002 souscrit :

- par CCF, société anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 315 769 257, siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris, intermédiaire en assurance immatriculé à l'Orias sous le n° 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). L'organisme chargé du contrôle de l'activité d'intermédiaire en assurance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

- auprès de Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659, société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

# 1. Définitions

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Générales ont pour seule signification celle indiquée ci-après.

**ABUS DE CONFIANCE** : désigne le fait de disposer d'un bien appartenant à autrui de façon contraire à ce qui était convenu avec son propriétaire (vous).

**AGRESSION** : désigne un acte de violence provoquant des blessures physiques ou contrainte physique, exercé volontairement par un tiers, en vue de vous voler quelque chose.

**ANNÉE D'ASSURANCE** : désigne la période comprise entre deux dates d'échéances annuelles consécutives. La première année d'assurance commence à la date de prise d'effet jusqu'à la première échéance annuelle.

**ARTICLE DE MAROQUINERIE** : désigne votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à main, serviette, sacoche, cartable.

**ASSUREUR** : désigne Suravenir Assurances, défini par le terme "nous".

**BANQUE** : désigne tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L. 518-1 du Code monétaire et financier, auprès duquel vous disposez d'un compte garanti dont vous êtes le titulaire ou co-titulaire, domicilié en France métropolitaine.

**CARTE** : désigne votre carte bancaire de retrait et/ou de paiement et/ou de crédit attachée à votre compte garanti.

**CHÈQUE** : désigne tout chèque dont vous êtes titulaire attaché à votre compte garanti.

**CLÉS** : désigne vos clés (y compris les télécommandes), et serrures des portes d'accès à vos locaux professionnels situés en France métropolitaine, des clés ou cartes de démarrage de vos véhicules professionnels, des clés de vos coffres bancaires loués par votre banque dans le cadre de votre activité professionnelle, **à l'exclusion de toute autre clé ou verrou.**

**COMPTES GARANTIS** : désigne tous vos comptes bancaires ouverts à titre professionnel dans le cadre de votre activité en tant qu'entrepreneur individuel dans tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L. 518-1 du Code monétaire et financier dont vous êtes le titulaire, domicilié en France métropolitaine, pour lesquels vous disposez de moyens de paiements (chéquiers, carte de paiements, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par ces établissements.

**PAPIERS** : désigne la carte grise de votre véhicule à usage professionnel.

**SINISTRE** : désigne la réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu une garantie de votre contrat durant sa période d'effet.

**TÉLÉPHONE MOBILE** : désigne tout téléphone mobile dont vous êtes propriétaire, utilisé dans le seul cadre de votre activité professionnelle, acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois.

**TIERS** : désigne toute personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin, vos ascendants ou descendants.

**VOUS** : désigne vous-même, l'adhérent au présent contrat, titulaire du compte garanti, **à l'exclusion d'un mandataire**, agissant en qualité d'entrepreneur individuel dans le seul cadre de votre vie professionnelle.

Le contrat "CCF Moyens de Paiements" peut être souscrit à la seule condition que vous soyez détenteurs d'un compte à vue à titre professionnel auprès de CCF.

**Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous.**

## 2. Vos garanties

### 2.1. Garantie sécurité cartes/chèques

Pendant la période de validité de votre adhésion, nous garantissons vos pertes pécuniaires subies résultant de l'utilisation frauduleuse par un tiers :

- de vos chèques perdus ou volés,
- de votre carte bancaire de retrait, de crédit ou de paiement, après intervention de l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 113-18 du Code monétaire et financier.

La garantie s'exerce:

- en cas de vol ou de perte de votre moyen de paiement,
- pour les utilisations frauduleuses commises entre le moment de la perte ou du vol et la réception de votre opposition écrite et régulière par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés,
- dans le monde entier,
- également dans le cadre de la falsification d'un chèque au-delà du délai de contestation de 2 mois auprès de l'établissement bancaire.

La garantie est accordée, par année d'assurance, dans la limite de :

- 4 000 € TTC pour la carte,
- 4 000 € TTC pour le chèque.

Le remboursement est effectué sur la base des montants émis avant opposition et débités sur le(s) compte(s) garanti(s), restant à votre charge conformément aux conditions générales qui vous ont été remises lors de la souscription de vos moyens de paiements.

L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

**La garantie "Sécurité cartes/chèques" ne couvre pas :**

- les frais de refabrication de vos moyens de paiements,
- les opérations de paiements résultant d'un agissement frauduleux de votre part, ou si vous n'avez pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à vos obligations contractuelles de sécurité, d'utilisation ou de blocage de votre carte.

### 2.2. Garantie sécurité clés, papiers, maroquinerie

Nous prenons en charge les frais engagés pour :

- le remplacement de vos papiers,
- le remplacement de vos articles de maroquinerie,
- l'ouverture de la porte, les frais de déplacements et la réfection ou remplacement de vos clés, ainsi que les frais de remise en état suite à effraction de vos coffres bancaires,

dès lors qu'ils sont consécutifs au vol ou à la perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti.

Le remboursement se fera à défaut ou en complément de l'assureur multirisques habitation ou automobile (remboursement de la franchise), sans prise en charge des autres postes de préjudice.

La garantie est accordée par année d'assurance, dans le monde entier, dans la limite de :

	Limite de la garantie
Clés et serrures	800 € TTC
Papiers	400 € TTC
Articles de maroquinerie	200 € TTC

**La garantie "Sécurité clés, papiers, maroquinerie" ne couvre pas :**

- le vol ou la perte isolé(e) des papiers, clés ou articles de maroquinerie non consécutif(ve) au vol ou perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti,
- les clés ou papiers utilisés dans un cadre privé.

## 2.3. Garantie sécurité vol d'espèces

Nous prenons en charge le vol de vos espèces (monnaie métallique et billets de banque) retirées sur l'un de vos comptes garantis à l'aide d'un de vos moyens de paiements auprès d'un guichet bancaire ou d'un distributeur automatique, à la suite :

- d'une agression,
- d'un événement de force majeure tel que malaise, étourdissement, perte de connaissance ou accident de la circulation.

La garantie est accordée si l'événement à l'origine du vol survient dans les 24 heures maximum suivant le retrait d'espèces.

La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 800 € (huit cent euros) par année d'assurance.

**La garantie "Sécurité vol d'espèces" n'est pas accordée en cas de vol :**

- portant sur des espèces autres que celles ayant fait l'objet du retrait,
- commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire de Pacs, ascendant, descendant).

## 2.4. Garantie sécurité téléphone mobile

Nous prenons en charge :

- le remboursement (prix d'achat) de votre téléphone mobile acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois, à la suite :

- d'un vol avec agression par un tiers,  
- d'un vol par effraction d'un local, d'un bien mobilier ou d'un véhicule terrestre à moteur (la garantie ne sera pas accordée si le téléphone mobile est visible de l'extérieur),

- ainsi que le remboursement des communications frauduleuses consécutives au vol du téléphone mobile effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol.

La garantie est accordée, dans le monde entier, dans la limite de 200 € TTC (deux cent euros) par année d'assurance pour le téléphone mobile et 500 € TTC (cinq cent euros) par année d'assurance pour les communications frauduleuses.

**La garantie "Sécurité téléphone mobile" n'est pas accordée dans les circonstances suivantes :**

- la simple perte, la disparition, le bris accidentel de votre téléphone mobile,
- le vol de votre téléphone mobile acheté depuis plus de 3 ans.

# 3. Exclusions générales

applicables à l'ensemble des garanties

*Votre contrat ne couvre pas les sinistres :*

- découlant d'une activité politique, syndicale ou associative,*
- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, concubin, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance,*
- sur les comptes ouverts à titre privé ainsi qu'aux moyens de paiements qui leur sont associés,*
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du contrat.*

# 4. L'indemnisation en cas de sinistre

## 4.1. Vos obligations en cas de sinistre

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte ou de votre chéquier, vous devez faire opposition et le signaler auprès des autorités dans les 48 heures. La perte de vos papiers, clés et articles de maroquinerie doit aussi être mentionnée dans votre déclaration de perte ou dépôt de plainte et être déclarée à Suravenir Assurances dans les 2 jours ouvrés en cas de vol et 5 jours ouvrés en cas de perte. **À défaut, si l'assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties.**

Sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez, en cas de vol de votre téléphone mobile, faire suspendre le plus rapidement votre ligne auprès de votre opérateur de téléphonie, et faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

**Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :**

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

## 4.2. Les documents à transmettre en cas de sinistre

Dans le cas d'un vol ou d'une perte de vos moyens de paiements garantis, et après avoir fait opposition auprès de l'établissement auprès duquel vous détenez les moyens de paiements sur le compte garanti, vous devez déclarer votre sinistre auprès de Suravenir Assurances, soit :

- par courrier électronique : [monsinistreamp@clientsa.fr](mailto:monsinistreamp@clientsa.fr)
- par téléphone : **0 970 820 274** (appel non surtaxé, coût selon opérateur)

Lors de votre déclaration auprès de Suravenir Assurances, nous vous demandons de bien vouloir indiquer vos nom/prénom/numéro de contrat, ainsi que les circonstances du sinistre.

Selon la garantie impactée, des justificatifs vous seront demandés pour la bonne gestion de votre sinistre, et notamment :

### ► Garantie "Sécurité cartes/chèques"

- la copie de l'opposition écrite auprès de l'établissement bancaire du compte garanti,
- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou dépôt de plainte fait auprès des autorités compétentes et la copie du procès-verbal,
- la copie des chèques frauduleux recto/verso,

- la copie de vos relevés de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire, attestant des débits frauduleux (entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiements et de la date de réception de l'opposition écrite),
- l'attestation de refus de prise en charge de la banque adverse (à réclamer à votre agence bancaire).

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés, l'assureur se réserve le droit de lui demander la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception.

#### ► Garantie "Sécurité clés, papiers, maroquinerie"

- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou de vol de vos papiers faite auprès des autorités (gendarmerie, police, préfecture, mairie...),
- la copie des nouveaux papiers recto/verso et les originaux des factures correspondant aux frais engagés,
- l'original ou la copie des factures d'ouverture, de réparation des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention "remplacement à l'identique" apposée par le serrurier,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un véhicule, la facture devra mentionner l'immatriculation du véhicule et devra être accompagnée d'une copie de la carte grise,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un coffre bancaire : la copie des factures d'effraction et de remise en état du coffre bancaire,
- la facture d'origine de l'article de maroquinerie perdu ou volé ou l'original de la facture d'achat libellée à votre nom correspondant à son remplacement par un article équivalent.

#### ► Garantie "Sécurité vol d'espèces"

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis ainsi que le montant des espèces dérobées (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),
- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire sur lequel figure le retrait,
- en cas d'événement de force majeure : la copie du rapport établi par l'autorité ayant constaté l'événement (exemple : rapport de police, rapport d'intervention des pompiers) ou une attestation médicale.

#### ► Garantie "Sécurité téléphone mobile"

- l'original de la facture d'achat nominative mentionnant le numéro IMEI du téléphone mobile volé,

- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à agression : l'original ou la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis et le vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),

- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à effraction : l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration d'effraction et du vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil,

- la copie de la confirmation de mise en opposition de la carte SIM,

- la copie détaillée des communications frauduleuses.

## 4.3. Le paiement de vos indemnités

Le paiement de vos indemnités intervient dans les 30 jours de l'accord amiable ou de la décision judiciaire définitive, le versement étant effectué directement sur le compte à vue renseigné sur le présent contrat pour le paiement de votre cotisation. Ce délai ne court que du jour où vous avez justifié de votre qualité à recevoir l'indemnité, de la réception de l'ensemble des pièces à fournir, et en cas d'opposition, du jour de la mainlevée ou de l'autorisation de payer.

Le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiements émis par CCF et en second lieu pour tous les autres moyens de paiements.

## 4.4. Subrogation et recours après sinistre

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

*Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée, et à ce titre, l'assuré ou le bénéficiaire devra rembourser l'assureur de toute indemnisation perçue.*

## 4.5. Cumul d'assurance

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Toutefois, si plusieurs assurances couvrant le même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, en cas de sinistre et de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous serez indemnisé par chacune d'elles dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L. 1211 du Code des assurances. Le bénéficiaire du contrat pourra obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

# 5. La vie de votre contrat

## 5.1. Prise d'effet, durée de votre contrat

Votre contrat est formé dès la signature des Conditions Particulières. Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement par tacite reconduction chaque année.

## 5.2. Cotisation

### 5.2.1. Le règlement de vos cotisations

La cotisation de votre contrat est prélevée annuellement directement sur le compte garanti mentionné sur vos Conditions Particulières.

Si nous augmentons le tarif du contrat "CCF Pro Moyens de Paiements", votre nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

### 5.2.2. Procédure en cas de non-paiement

(article L. 113-3 du Code des assurances)

En cas de non-paiement de vos cotisations, dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues. La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

**Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.**

## 5.3. Cas et conditions de résiliation

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

### 5.3.1. Cas de résiliation

Motif de la résiliation	Par qui ?	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
Opposition au renouvellement par tacite reconduction, à chaque échéance annuelle	Le souscripteur ou nous	Délai de préavis à respecter : <ul style="list-style-type: none"> <li>le souscripteur : 1 mois,</li> <li>nous : 2 mois.</li> </ul>	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières ou le lendemain de la date de notification à l'assureur.	L. 113-12
En cas de changement : <ul style="list-style-type: none"> <li>de domicile,</li> <li>de situation ou régime matrimonial,</li> <li>de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle</li> </ul>	Le souscripteur ou nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti.	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué.	L. 113-16
En cas de résiliation par Suravenir Assurances de l'un de vos contrats après sinistre	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances.	La résiliation prend effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur.	R. 113-10
Diminution du risque	Le souscripteur	Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat.	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée à l'assureur.	L. 113-4
Aggravation du risque	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur.	L. 113-4
Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre.	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification.	L. 113-9
Non-paiement de la cotisation	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure.	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure.	L. 113-3
Résiliation après sinistre	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre.	La résiliation prend effet 1 mois après la notification faite par l'assureur.	R. 113-10

Motif de la résiliation	Par qui ?	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom.	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier.	L. 121-10
Retrait de l'agrément par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)	De plein droit		La résiliation prend effet le quarantième jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait.	L. 326-12
Clôture du compte à vue ouvert auprès de CCF	Le souscripteur	Vous pouvez résilier votre contrat en cas de clôture du compte à vue détenu auprès de CCF sur lequel vous détenez les moyens de paiements garantis.	La résiliation prend effet au jour de la clôture de votre compte à vue.	
Résiliation du contrat collectif par CCF ou l'assureur	De plein droit	La résiliation du contrat est automatique si CCF ou l'assureur résilie le contrat collectif.	La résiliation prend effet à la date de la résiliation du contrat collectif.	

### 5.3.2. Conditions de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- par courrier papier ou courrier électronique, à votre intermédiaire ou à défaut à l'assureur,
- par une déclaration faite contre récépissé,
- par acte extrajudiciaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat.

Lorsque nous résilions votre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

### 5.3.3. Conséquences de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée. Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (article L. 113-3 du Code des assurances).

## 5.4. Prescription

Conformément aux dispositions de l'article L. 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L. 114-1 du Code des assurances :

“Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

Par dérogation à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

“La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité”.

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (article 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (article 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

## 5.5. Autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.

## 5.6. Protection des données personnelles

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription et gestion de vos contrats d'assurance, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale, conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la fraude.

À ce titre vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes présentant un risque de fraude par Suravenir Assurances.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté. La prospection commerciale repose sur votre consentement et n'est pas nécessaire à l'exécution de votre contrat. Aussi, vous avez la liberté de consentir ou non au traitement de vos données à cette fin.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, du respect des obligations légales ou réglementaires, du consentement lorsque celui-ci est requis ou de ses intérêts légitimes lorsque cela est justifié.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membres de l'Union européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve que ce retrait de consentement n'entrave pas le traitement de données nécessaires à la conclusion, la gestion ou l'exécution du contrat.

Vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec CCF. Si vous souhaitez les modifier, nous vous invitons à vous connecter sur votre espace privé de banque en ligne ou à contacter votre conseiller.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données:

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser :

- un mail à l'adresse : [cil@suravenir-assurances.fr](mailto:cil@suravenir-assurances.fr) ou
- un courrier à :

Suravenir Assurances  
Service traitant les demandes  
Informatique et Libertés  
44931 Nantes cedex 9

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances.

## 5.7. Réclamations

Suravenir assurances et CCF se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous.

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

### ► Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

Vous pouvez adresser votre réclamation aux interlocuteurs suivants:

#### • pour une réclamation relative à la gestion de votre contrat (souscription, cotisation, clôture...)

Votre conseiller ou le directeur de l'agence sont vos contacts privilégiés. Si vous considérez que la réponse de votre agence n'est pas satisfaisante, vous disposez de la faculté d'exposer votre insatisfaction auprès du service Réclamations de CCF :

- par courrier papier à l'adresse suivante :

CCF  
Service Réclamations  
103 rue de Grenelle  
75007 Paris

- par courrier électronique : [reclamations@ccf.fr](mailto:reclamations@ccf.fr)

#### • pour une réclamation relative à la gestion d'un sinistre en cours

Votre interlocuteur est le service Indemnisation de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

• par téléphone au **0 970 820 274**  
(numéro cristal - non surtaxé)

• par courrier électronique à l'adresse suivante : [monsiniestreamp@clientsa.fr](mailto:monsiniestreamp@clientsa.fr)

• par courrier papier à l'adresse suivante :  
Suravenir Assurances  
Service Indemnisation  
44931 Nantes cedex 9

Si la réponse ou la solution apportée par nos services ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez :

• solliciter un réexamen de votre demande à Suravenir Assurances :

- par courrier papier à l'adresse suivante :

Suravenir Assurances  
Relations Clientèle  
44931 Nantes cedex 9

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [relationsclientele@suravenir-assurances.fr](mailto:relationsclientele@suravenir-assurances.fr)

• **contacter le Médiateur de l'assurance**, personnalité indépendante. Ce dernier peut être saisi en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il ait été ou non répondu.

Vous pouvez le contacter :

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- par courrier papier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 9

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : [www.mediation-assurances.org](http://www.mediation-assurances.org).

## 5.8. Preuve - dématérialisation des documents

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

## 5.9. Nullité d'une disposition contractuelle

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère "intuitu personae". Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

## 5.10. Signature électronique

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel du site de votre banque, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration...). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et

- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web...) ou en agence (tablette tactile, écran autre...).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou par message vocal. Votre validation pourra aussi résulter de la saisie de votre mot de passe, de votre code secret de carte bancaire ou de l'apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification que nous pourrions mettre en œuvre (avec votre accord préalable). Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace de Banque à Distance ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre coffre-fort électronique, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

# En cas de sinistre

## Contactez Suravenir Assurances

par téléphone au

**0 970 820 274**

(numéro cristal - non surtaxé)

**CCF**

**CCF**

Société anonyme au capital de 147 000 001 euros, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257.

Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris.

Intermédiaire en assurance immatriculé à l'Orias sous le numéro 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

**Assureur : Suravenir Assurances**

Entreprise régie par le Code des assurances, société anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 euros,

siège social : 2 rue Vasco de Gama - Saint-Herblain - 44931 Nantes cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659.

Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 9.