

# ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT des Professionnels

## CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION - Contrat n° 124 IOM

Contrat d'Assurance n°124.IOM souscrit par BPCE International et Outre-Mer (BPCE IOM) auprès d'Assurances Banque Populaire Prévoyance, agissant en qualité d'assureur du contrat et distribué par une des banques du groupe BPCE IOM.  
Références : 124.IOM 202. Version juin 2013

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les conditions générales valant notice d'information utilisent un certain nombre de termes qui sont définis ci-après.

**Adhérent** : la personne physique ou morale désignée sur la demande d'adhésion, ayant la qualité de commerçant, artisan, profession libérale, exploitant agricole, dirigeant de Très Petite Entreprise (moins de 10 salariés) et titulaire d'un compte professionnel auprès d'une Banque du groupe BPCE IOM.

**Il n'est admis qu'une et une seule adhésion à ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT des Professionnels par adhérent.**

**Agression** : toute atteinte physique de l'assuré ou toute contrainte physique subie par l'assuré ayant fait l'objet de plainte auprès des autorités compétentes dans un délai de 48 heures.

**Année d'assurance** : Période s'écoulant entre deux dates d'échéance anniversaire successives de l'adhésion.

**Assuré** : l'adhérent ou le conjoint collaborateur, s'il s'agit d'une personne physique, les représentants légaux si l'adhérent est une personne morale, ainsi que le mandataire, personne physique, sur le compte garanti de l'adhérent.

**Banque du groupe BPCE IOM** : désigne toute banque affiliée au groupe BPCE IOM et toute nouvelle société contrôlée directement ou indirectement par elle, au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

**Clés** : les clés du local professionnel de l'adhérent, les clés de garage professionnel de l'adhérent, les clés des véhicules professionnels appartenant à l'adhérent ou sous sa responsabilité, les clés de tout compartiment de coffre loué par l'adhérent auprès d'une Banque du groupe BPCE IOM dans le cadre de son activité professionnelle.

**Compte(s) garanti(s)** : le(s) compte(s) courant(s) professionnel(s) de l'adhérent ouvert(s) auprès d'une Banque du groupe BPCE IOM ou le(s) compte(s) chèque(s) professionnels de tout autre établissement financier domicilié dans le pays de résidence de l'adhérent.

**Cotisation** : somme prélevée sur le compte chèque de l'adhérent ouvert auprès d'une Banque du groupe BPCE IOM en contrepartie des garanties d'assurance.

**Fonds et valeurs** : les espèces monnayées et formules de chèques détenues par l'adhérent dans le cadre de son activité professionnelle.

**Force majeure** : est considéré comme événement de force majeure tout accident de la circulation, perte de connaissance ou malaise du porteur assuré ayant favorisé le vol des fonds et valeurs transportés.

**Local professionnel** : tout local dans lequel l'assuré exerce régulièrement son activité professionnelle.

**Moyens de paiement** : toute carte professionnelle de paiement et/ou de retrait ou toute formule de chèques (à l'exception des chèques de voyage), tout porte-monnaie électronique, délivrés à partir du (des) compte(s) garanti(s).

**Papiers officiels** : pour une personne physique, la carte nationale d'identité, la carte de séjour, le passeport, le permis de conduire, la carte grise, le permis de chasse, le permis de pêche, le permis bateau de l'assuré ainsi que toute carte de transport.

Et pour une personne morale, il s'agit uniquement des papiers officiels de ses représentants légaux.

**Porte-monnaie électronique (PME)** : moyen de paiement permettant à l'assuré d'effectuer des achats. Le PME est, soit directement intégré à la carte bancaire, soit disponible sur une carte indépendante associée au compte bancaire. N'est pas garanti le PME non rattaché à un(des) compte(s) bancaire(s) garanti(s).

**Sinistre** : tout événement susceptible de mettre en jeu les garanties du contrat Assurance Moyens de Paiement des Professionnels.

**SPB** : courtier intermédiaire et gestionnaire du Contrat d'assurance n° 124IOM202, Société de courtage d'assurance. Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000 €. Siège social : 71 quai Colbert – CS 90000 - 76095 Le Havre cedex. RCS Le Havre 305 109 779, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 www.orias.fr

**Tiers** : toute personne autre que l'adhérent, son éventuel conjoint collaborateur s'il s'agit d'une personne physique, ses représentants légaux, ses mandataires et préposés, s'il s'agit d'une personne morale.

**Utilisation frauduleuse** : tout débit constaté sur le(s) compte(s) garanti(s), avant opposition, occasionné par un Tiers de façon répréhensible au plan du Code pénal et consécutif au vol ou à la perte d'un moyen de paiement.

**L'assuré s'oblige à être vigilant dans la surveillance des biens de l'adhérent et à ne pas divulguer le code confidentiel de sa(ses) carte(s) bancaire(s) et/ou de son(ses) porte-monnaie(s) électronique(s) garanti(s).**

### ARTICLE 2 - NATURE DU CONTRAT

ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT des Professionnels est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative régi par le Code des assurances et soumis à l'Autorité de contrôle prudentiel, 61, rue Taitbout – 75436 PARIS Cedex 09. Il relève de la branche 16 (pertes pécuniaires diverses) du Code des assurances. Il est souscrit par BPCE IOM, ci-après dénommée le souscripteur auprès d'ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE, ci-après désignée l'assureur, entreprise régie par le Code des assurances, Société anonyme au capital de 8 433 250 euros – 30 avenue Pierre Mendès-France – 75013 PARIS et distribué par une des banques du groupe BPCE IOM en sa qualité de Mandataire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS.

### ARTICLE 3 - OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet le versement d'une indemnité à l'assuré :

- en cas d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement volés ou perdus,
- en cas de vol ou perte des clés et papiers, en même temps que les moyens de paiement,
- en cas de retrait d'espèces suite à agression ou événement de force majeure,

conformément aux dispositions prévues à l'article 6 « Garanties du contrat ».

### ARTICLE 4 - DATE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION

L'adhésion, signée par l'adhérent, ou son représentant légal le cas échéant, après y avoir fait figurer la mention « lu et approuvé », prend effet le lendemain à 0 heure à compter de l'enregistrement par la banque, sous réserve de l'encaissement de la cotisation dans les 30 jours. Elle se renouvelle ensuite d'année en année par tacite reconduction.

L'adhésion prend fin dans les cas prévus à l'article 9 « Résiliation de l'adhésion » des présentes Conditions Générales.

### ARTICLE 5 - DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

Les garanties s'exercent exclusivement pour des vols ou pertes survenus après la prise d'effet de l'adhésion.

Les garanties sont acquises pendant la durée de validité de l'adhésion.

### ARTICLE 6 - GARANTIES DU CONTRAT

Le(s) compte(s) garanti(s) visé(s) à l'article 1<sup>er</sup> sert(vent) de base aux garanties suivantes :

#### 6-1 Garantie des moyens de paiement

##### a) Cartes bancaires, chèquiers, porte-monnaie électronique

En cas d'utilisations frauduleuses effectuées sur le(s) compte(s) garanti(s), consécutives à la perte ou au vol d'un de ses moyens de paiement garanti, l'assuré bénéficie du remboursement du préjudice subi, avant opposition, à concurrence de **2 000 euros par sinistre**. Ce montant est porté à **3 050 euros par sinistre**, dès lors qu'au moins un des moyens de paiement utilisé frauduleusement est la Carte Visa Premier de l'assuré.

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

b) Frais d'opposition et de refection des moyens de paiement volés ou perdus

L'assuré bénéficie également d'une indemnisation dans la limite de **30 euros par sinistre** à titre de participation aux frais d'opposition et de refection des moyens de paiement volés ou perdus et des éventuels agios, dans la limite de **100 euros par adhésion et par année d'assurance**.

**L'ensemble des utilisations frauduleuses consécutives à un même vol ou une même perte constitue un seul et même sinistre.**

#### **6-2 Garantie des clés**

En cas de vol ou perte de ses clés, EN MÊME TEMPS QUE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT, l'assuré bénéficie du remboursement des frais engagés pour remplacer à l'identique :

- les clés de coffre loué auprès d'une Banque du groupe BPCE IOM, à concurrence de **800 euros par sinistre et par année d'assurance** ;
- les autres clés volées ou perdues, ainsi que les serrures dont le changement s'avérerait nécessaire, y compris frais de serrurerie, à concurrence de **305 euros par sinistre et par année d'assurance**.

#### **6-3 Garantie des papiers officiels**

En cas de vol ou perte de ses papiers officiels EN MÊME TEMPS QUE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT, l'assuré bénéficie du remboursement des frais de renouvellement, à concurrence de **305 euros par sinistre et par année d'assurance**.

#### **6-4 Garantie retraits d'espèces**

Lorsqu'il est victime d'une agression ou d'un événement de force majeure dûment prouvé, survenant immédiatement ou dans les 48 heures suivant le retrait d'espèces par carte bancaire, l'assuré bénéficie du remboursement des espèces volées, à concurrence de **500 euros par sinistre, avec un maximum de 1 500 euros par année d'assurance**.

#### **6-5 Garantie vol des fonds et valeurs transportés**

En cas de vol par agression dûment prouvée ou résultant d'un événement de force majeure dûment prouvé, des fonds et valeurs transportés entre les locaux professionnels et l'établissement bancaire détenteur du compte garanti (et vice versa), l'assuré bénéficiera d'une indemnisation à hauteur de **3 050 euros par sinistre et par année d'assurance**.

Le transport des fonds et valeurs peut être effectué par l'assuré, un membre de sa famille ou ses préposés. La garantie prend effet à la sortie des locaux professionnels de l'adhérent ou des locaux ou installations de l'établissement bancaire détenteur du compte garanti.

Dans les locaux ou installations de l'établissement bancaire détenteur du compte garanti, la garantie cesse au transfert effectif de responsabilité des fonds et valeurs transportés matérialisé par la signature au guichet de l'agence de la pièce de caisse de retrait ou de dépôt. La garantie est acquise en cas de dépôt de nuit dans l'établissement bancaire détenteur du compte garanti. La garantie n'est acquise que pour les fonds et valeurs transportés de l'adhérent qui auront été enregistrés par l'assuré préalablement au sinistre, sur le journal de caisse ou le récapitulatif comptable de l'adhérent.

### **ARTICLE 7 - LIMITES DE GARANTIES**

La limite globale pour l'ensemble des garanties de l'article 6 « Garanties du contrat » est fixée à **11 500 euros par adhésion et par année d'assurance**.

### **EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

**SONT EXCLUS DES GARANTIES LES SINISTRES RÉSULTANT DE :**

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURÉ OU DE SON CONJOINT, CONCUBIN, PARTENAIRE DE PACS, DE SES ASCENDANTS OU DESCENDANTS, DE SES PREPOSES, OU AVEC LEUR COMPLICITÉ, OU EN CAS D'AGISSEMENTS FRAUDULEUX.
- LES TREMBLEMENTS DE TERRE, ERUPTIONS VOLCANIQUES, INONDATIONS, RAZ-DE-MAREE, LA GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, LA GREVE, LE LOCK-OUT, LE SABOTAGE.
- TOUTE DESINTEGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU TOUT RAYONNEMENT IONISANT.
- TOUT EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITE PUBLIQUE AINSI QUE TOUTE SAISIE CONSERVATOIRE OU NON.

### **EXCLUSIONS SUPPLEMENTAIRES SPECIFIQUES A LA GARANTIE VOL DE FONDS ET VALEURS TRANSPORTES :**

- TOUT VOL AUTRE QUE PAR AGRESSION OU NE RESULTANT PAS D'UN EVENEMENT DE FORCE MAJEURE.
- TOUT VOL COMMIS A L'INTERIEUR DU LOCAL PROFESSIONNEL DE L'ADHERENT.
- TOUT VOL COMMIS A L'INTERIEUR DES LOCAUX OU INSTALLATIONS DE L'AGENCE DE LA BANQUE DU GROUPE DE BPCE IOM LORSQUE LE VOL PORTE EGALEMENT SUR DES BIENS DETENUS OU PROPRIETES DE LA BANQUE DU GROUPE DE BPCE IOM.
- TOUT VOL COMMIS PAR UN PREPOSE DE L'ADHERENT, SON CONJOINT, CONCUBIN, PARTENAIRE DE PACS, ASCENDANT, DESCENDANT, REPRESENTANT LEGAL OU AVEC LEUR COMPLICITÉ.

### **ARTICLE 8 - TERRITORIALITÉ DES GARANTIES**

Les garanties produisent leurs effets dans le monde entier.

Les garanties Retrait d'espèces et Vol de fonds et de valeurs transportés sont limitées à l'Union européenne, la Suisse, Monaco, les DROM et les COM.

### **ARTICLE 9 - RÉSILIATION DE L'ADHÉSION**

L'adhésion peut être résiliée :

- **par l'adhérent**, à chaque échéance annuelle de l'adhésion, par lettre recommandée adressée à la Banque détentrice du compte courant professionnel prélevé, au plus tard 2 mois avant l'échéance de l'adhésion,
- **par l'assureur** :
  - à chaque échéance annuelle de l'adhésion, en ce cas, la Banque détentrice du compte courant professionnel prélevé informe l'adhérent par lettre recommandée au plus tard 3 mois avant l'échéance ou en cas de non-paiement des cotisations selon les modalités de l'article 11 des présentes conditions générales « Défaut de paiement de la cotisation ».
  - en cas de déclaration sciemment fautive ou de falsification de pièces faites par l'assuré dans le but d'obtenir des prestations. Dans ce cas, la cessation de l'adhésion prend effet 10 jours après sa notification à l'adhérent par lettre recommandée.
- **de plein droit** :
  - en cas de résiliation du présent contrat par le souscripteur ou par l'assureur. Dans ce cas, la Banque détentrice du compte prélevé en informe l'adhérent par écrit au plus tard 3 mois avant la date d'échéance de l'adhésion, date à laquelle la garantie cesse,
  - en cas de clôture des comptes garantis.

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi.

### **ARTICLE 10 - COTISATION**

Le montant et la périodicité de la cotisation sont indiqués dans la demande d'adhésion.

La cotisation est payable d'avance par l'Adhérent. Son montant peut être révisé annuellement chaque 31 décembre par l'assureur en fonction des résultats du contrat. Toute modification est notifiée à chaque adhérent par la Banque détentrice du compte chèque prélevé au plus tard 3 mois avant le 1<sup>er</sup> janvier.

Le nouveau tarif s'applique à l'ensemble des adhérents à compter du 1<sup>er</sup> janvier.

En cas de désaccord, l'adhérent peut résilier son adhésion, à effet du 1<sup>er</sup> janvier, par lettre recommandée adressée à la Banque détentrice du compte chèque prélevé dans un délai de 15 jours suivant la date de réception de l'information de la modification du tarif.

### **ARTICLE 11 - DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA COTISATION**

Lorsqu' une cotisation n'est pas payée dans les 10 jours après son échéance, l'établissement bancaire détenteur du compte professionnel prélevé adresse à l'adhérent une lettre recommandée de mise en demeure par laquelle il l'informe que le défaut de paiement de la cotisation peut entraîner l'exclusion de l'adhérent-assuré du contrat.

L'exclusion interviendra de plein droit quarante jours après l'envoi de la lettre recommandée à moins que la cotisation ait été versée dans l'intervalle.

## ARTICLE 12 - OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ

### **12-1 Délai de déclaration**

Sous peine de Déchéance du droit à garantie, et sauf cas fortuit ou de force majeure (article L113-2 du Code des assurances), tout événement susceptible d'ouvrir droit aux prestations doit être déclaré le plus rapidement possible à SPB :

- par courrier :

**SPB – AMP Professionnels BPCE IOM – 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE cedex**

- ou en téléphonant au numéro suivant :

**0970 808 963**, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 12h30 (heures métropolitaines, coût d'un appel local, surcoût éventuel selon opérateur).

- ou par courriel, à l'adresse suivante :

**[iomamp@spb.eu](mailto:iomamp@spb.eu)**

L'assuré s'engage en outre à :

- faire immédiatement opposition par les moyens prévus auprès de l'établissement bancaire concerné ou auprès des organismes émetteurs des cartes bancaires, en cas de vol ou de perte de ses moyens de paiement

- confirmer la mise en opposition par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Banque détentrice du compte chèque garanti,

- attester de la perte ou déposer plainte, en cas de vol ou d'agression, au commissariat de police ou au poste de gendarmerie le plus proche, à la mairie ou à la préfecture, dans un délai de 48 heures. Mentionner dans le procès-verbal, le cas échéant, la perte ou le vol des clés et/ou papiers perdus ou volés en même temps qu'un moyen de paiement.

### **12-2 Les pièces nécessaires à l'obtention des prestations**

En outre, dans un délai maximum de 10 jours à compter de l'événement susceptible d'ouvrir droit aux prestations, l'assuré a pour obligation d'adresser à l'Assureur les pièces justificatives pour obtenir le paiement des prestations à l'adresse ci-dessous : **SPB – AMP Professionnels BPCE IOM – 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE cedex**.

Les pièces justificatives peuvent aussi être transmises par courriel à l'adresse suivante : **[iomamp@spb.eu](mailto:iomamp@spb.eu)**.

#### **A – Dans tous les cas**

- bulletin d'adhésion,
- relevé d'identité bancaire.

#### **B – Garantie Moyens de Paiement**

- original du dépôt de plainte (si le sinistre est consécutif à un vol) ou attestation sur l'honneur (si le sinistre est consécutif à une perte), précisant le vol ou la perte des Moyens de paiement,
- courrier certifié exact et sincère, signé par l'assuré, mentionnant les débits frauduleux, consécutifs au vol ou à la perte des Moyens de Paiement,
- copie de la lettre confirmant l'opposition à l'établissement bancaire concerné
- copie du (ou des) extrait(s) de compte faisant apparaître les montants litigieux, copie des factures faisant apparaître le(s) dernier(s) chargement(s) de porte-monnaie électronique effectué(s) dans les 30 jours précédant le sinistre, courrier également nécessaire lors de la mise en jeu de la garantie frais d'opposition en cas d'achats effectués de manière frauduleuse sur Internet,

#### **C – Garantie des clés**

- original du dépôt de plainte au commissariat ou à la gendarmerie (si le sinistre est consécutif à un vol) ou attestation sur l'honneur (si le sinistre est consécutif à une perte), précisant le vol ou la perte des clés.
- original de la facture de remplacement des clés et et éventuels frais de serrurerie et serrures,
- pour la garantie des clés de véhicule : carte grise du véhicule.
- 

#### **D – Garantie des papiers officiels**

- original du dépôt de plainte (si le sinistre est consécutif à un vol) ou attestation sur l'honneur (si le sinistre est consécutif à une perte), précisant le vol ou la perte des papiers.
- copie recto-verso des nouveaux documents ou original de la facture correspondant aux frais engagés si le montant ne figure pas sur le document.

#### **E - Garantie Retraits d'espèces**

- original du dépôt de plainte mentionnant le montant des espèces dérobées, ainsi que les circonstances du vol (agression, événement de force majeure),
- copie de tout justificatif bancaire attestant le montant retiré sur le

compte garanti de l'assuré,

- toute preuve de l'agression telle que témoignage (attestation écrite datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénom(s), date et lieu de naissance, adresse et profession), ou certificat médical attestant l'agression,
- en cas d'événement de force majeure : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (rapport de police, rapport de pompier) ou un certificat médical.

#### **F - Garantie Vol de fonds et valeurs transportés**

- original du dépôt de plainte,
- copie du journal de caisse et/ou du récapitulatif comptable de l'adhérent établi préalablement au sinistre,
- en cas de survenance de l'événement de force majeure : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel un rapport de police ou un rapport de pompiers) ou un certificat médical.

L'Assureur peut réclamer tout document estimé nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande.

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

## ARTICLE 13 - EXPERTISE

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

## ARTICLE 14 - REGLEMENT DES INDEMNITÉS

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

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

## ARTICLE 15 - PRESCRIPTION

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance (articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des assurances ci-après reproduits).

#### **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.

#### **Article L 114-2 du Code des assurances :**

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

#### **Article L114-3 du Code des assurances :**

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

Information complémentaire : Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont, aux termes des articles 2240 et 2241 du code civil, la demande en justice la reconnaissance des droits de l'assuré par l'assureur.

## ARTICLE 16 - LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTÉ

L'Adhérent est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par l'Assureur et SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de

celle-ci.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaires à la gestion du Contrat.

Ces informations sont destinées exclusivement à l'Assureur et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion du Contrat, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de l'Assureur ou de SPB, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante : SPB – AMP Professionnels BPCE IOM – 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE cedex .

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre l'Adhérent et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des sinistres.

#### **ARTICLE 17 - EXAMEN DES RÉCLAMATIONS**

Pour toute réclamation, l'adhérent peut prendre contact dans un premier temps avec son interlocuteur habituel.

Dans un second temps, s'il pense que sa demande n'est pas satisfaite, il peut formuler sa demande d'informations ou sa réclamation à l'adresse suivante :

SPB– Département Satisfaction Clientèle - AMP Professionnels BPCE IOM – 71, quai Colbert – CS 90000 – 76095 LE HAVRE cedex.

Téléphone : 0970 808 963, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi de 8h00 à 12h30 (heures métropolitaines, coût d'un appel local, surcoût éventuel selon opérateur).

Si, à ce stade, l'adhérent pense que le différend n'est pas réglé, il pourra formuler sa réclamation auprès d'ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE – Service Informations/Réclamations – 4 rue des Pirogues de Bercy – CS 61241 - 75580 Paris Cedex 12.

ASSURANCES BANQUE POPULAIRE PREVOYANCE  
Société anonyme au capital de 8 433 250 euros  
Entreprise régie par le Code des assurances Siège Social :  
30, avenue Pierre Mendès-France 75 013 Paris –  
352 259 717 RCS Paris