

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT COMPLÈTE

J'aime ma banque.



**fortuneo**  
BANQUE

ARTICLE 1 – DÉFINITION	2
ARTICLE 2 – OBJET DE LA GARANTIE	2
ARTICLE 3 – EXCLUSIONS	3
ARTICLE 4 – TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE	3
ARTICLE 5 – SINISTRES	3
ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET, DURÉE ET RÉSILIATION DE L'ADHÉSION	4
ARTICLE 7 – COTISATION	4
ARTICLE 8 – SUBROGATION - RECOURS APRÈS SINISTRE	4
ARTICLE 9 – PRESCRIPTION	4
ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	4

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

**Souscripteur** : Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n° Orias 07 008 441.

**Assureur** : SURAVENIR ASSURANCES, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 38 265 920 euros dont le siège social est sis 2 rue Vasco de Gama Saint Herblain 44931 Nantes CEDEX 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n° 343 142 659 et régie par le Code des Assurances. L'Autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (61 rue Tailbout - 75436 Paris Cedex 9).

**Courtier** : NOVELIA - S.A. au capital de 1.000 000 euros - 30, boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 RENNES CEDEX - Société de courtage en assurances - n° ORIAS 07 001 889, vérifiable auprès de l'ORIAS (www.orias.fr) - SIREN B 383286473 RCS Rennes - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 61, rue Tailbout - 75436 Paris Cedex 09).

**Assuré** : Toute personne physique majeure titulaire ou co-titulaire d'un compte garanti ouvert dans les livres du souscripteur.

**Compte garanti** : Tout compte bancaire de dépôt à vue ou d'épargne détenu par l'assuré, à titre privé et à usage personnel à l'exclusion de toute activité professionnelle, auprès du souscripteur ou un établissement financier domicilié en France métropolitaine et dont l'Assuré est titulaire ou co-titulaire.

**Moyen de paiement garanti** : Toute carte bancaire de paiement, de retrait ou toute formule de chèques (à l'exclusion des chèques de voyage) attachée au Compte Garanti.

**Papiers** : Le passeport, la carte d'identité, la carte de séjour, la carte de résident, la carte grise, les permis de conduire (auto, moto), les permis de chasse, de pêche et bateau appartenant à l'Assuré.

**Clés** : Les clés (y compris cartes ou boîtiers d'ouverture) et serrures de l'habitation principale et/ou secondaire et des véhicules privés appartenant à l'Assuré.

**Téléphone portable** : tout téléphone portable (à l'exclusion des téléphones satellites) acheté neuf par l'Assuré moins d'un an avant la date de survenance du sinistre.

**Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou concubin ou partenaire pacsé, ses ascendants et descendants.

**Agression** : Acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques ou toute contrainte physique avérée et exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré

**Vol caractérisé** : Vol avec agression de l'Assuré.

**Pertes Pécuniaires** : Tout usage frauduleux de sommes détenues sur un compte garanti en cas de perte ou vol d'un moyen de paiement garanti.

**Les frais d'opposition et les frais annexes (par exemple frais de réfection de cartes, frais pour mouvements irréguliers ou débits à l'étranger) ne sont pas**

considérés comme des pertes pécuniaires au sens du présent contrat.

**Bien Mobilier** : Tout bien meuble matériel d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75 euros TTC (hors frais de livraison) acheté neuf par l'Assuré au moyen de sa carte de paiement garantie **à l'exclusion** :

- Des véhicules terrestres à moteur (y compris les 2 roues, remorques et caravanes), des bateaux et des engins aériens, de leurs équipements, des pièces détachées et des produits consommables nécessaires à leur utilisation et à leur entretien.
- Des devises, des espèces monnayées, des chèques de voyage, des titres de transport, et de tout titre négociable.
- De tout bien consommable et périssable, produit alimentaire, boissons, tabac et carburants.
- Des animaux vivants.
- Des bijoux, objets d'art, antiquités et articles de collection dont le prix d'achat TTC est supérieur à 150 euros.
- Des produits pharmaceutiques ou médicaux, lunettes de vue.
- Des prestations de services, tous biens immatériels et données numériques téléchargées.
- De tout bien neuf faisant partie d'un lot.
- Des biens faits main ou sur mesure.
- Des frais liés au transport ou à la livraison du bien.
- Des biens d'occasion.
- Des biens achetés aux enchères.
- Des biens professionnels.
- Des biens achetés pour être revendus comme marchandises.
- Des biens achetés en soldes pendant une période de soldes.
- Des biens dégriffés.
- Des biens inclus dans un abonnement ou un service (téléphone portable, ordinateur, etc.).

**Année d'assurance** : La période égale ou inférieure à douze mois consécutifs comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la première échéance annuelle, ou deux échéances annuelles, ou la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

## ARTICLE 2 – OBJET DE LA GARANTIE

Le présent contrat a pour objet de garantir

### 2.1 – Garantie des Moyens de paiement

Les pertes pécuniaires subies par l'Assuré en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers d'un ou de ses moyens de paiement perdus ou volés pendant la période de validité de son adhésion.

La garantie s'exerce pour les utilisations frauduleuses commises entre le moment de la perte ou du vol et de la réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiement concernés :

- Cartes de paiement ou de retrait : remboursement du préjudice subi et laissé à la charge de l'Assuré.
- Chèques : remboursement des montants émis avant opposition et débités sur le compte.

Pour l'ensemble de ces usages frauduleux, la garantie est limitée à 3000 euros (trois mille euros) par sinistre et par année d'assurance. L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

## 2.2 – Garantie des papiers

Les frais engagés par l'Assuré pour remplacer ses papiers perdus ou volés **EN MÊME TEMPS QUE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT**, pendant la période de validité de son adhésion.

La garantie est acquise à concurrence de 155 euros (cent cinquante cinq euros) **par sinistre et par année d'assurance.**

## 2.3 – Garantie des clés

Les frais engagés par l'Assuré pour l'ouverture de la porte (y compris les frais de déplacement), la réfection et/ou le remplacement des clés et des serrures en cas de perte ou de vol des clés **EN MÊME TEMPS QUE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT**, pendant la période de validité de son adhésion. Notre intervention 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 acquise à concurrence de 305 euros (trois cent cinq euros) **par sinistre et par année d'assurance.**

## 2.4 – Garantie Agression

Le Vol caractérisé des espèces (billets de banque) retirées par l'Assuré sur l'un de ses comptes garantis à l'occasion d'une agression de l'Assuré par un tiers et survenant pendant la période de validité de son adhésion, dans la mesure où l'évènement est dûment prouvé et survient **AU MOMENT DU RETRAIT D'ESPÈCES.**

La garantie est acquise dans la limite du retrait effectué avec un plafond de 800 euros (huit cents euros) **par sinistre et par année d'assurance.**

## 2.5 – Garantie Achat

Les Biens Mobiliers d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75 euros TTC (hors frais de livraison) (soixante quinze euros) achetés avec un Moyen de paiement garanti lorsque ces Biens Mobiliers sont volés ou détériorés dans un délai de 7 jours calendaires pleins suivant la date de prise en possession du bien.

La garantie couvre le remboursement du prix d'achat du bien garanti ou des frais de remise en état du bien garanti dans la limite de la valeur d'achat du bien avec un maximum de 1 000 euros TTC (mille euros) par sinistre et de 2 000 euros TTC (deux mille euros) par année d'assurance.

## 2.6 – Garantie Téléphone portable

Le Vol caractérisé du Téléphone Portable de l'assuré par un Tiers **EN MÊME TEMPS QUE L'UN DE SES MOYENS DE PAIEMENT** et le coût éventuel des communications frauduleuses effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le Vol Caractérisé (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même sinistre).

La garantie couvre le remboursement du prix d'achat d'un téléphone de remplacement, dans la limite de 150 euros (cent cinquante euros) **par sinistre et par année d'assurance.**

La garantie couvre le remboursement des communications effectuées frauduleusement dans la limite de 200 euros (deux cent euros) **par sinistre et par année d'assurance.**

## ARTICLE 3 – EXCLUSIONS

### 3.1 – Applicables à l'ensemble des garanties

**Sont seuls exclus de la garantie, les sinistres causés :**

- Intentionnellement par l'Assuré ou avec sa complicité.
- Par le conjoint, le concubin, le partenaire pacsé, les ascendants et descendants de l'Assuré ou toute autre personne si l'abus de confiance est établi.
- Par un fait de guerre civile ou étrangère, un embargo, une confiscation ou une destruction sur ordre d'un Gouvernement ou d'une autorité publique, par la désintégration du noyau atomique ou par tout rayonnement ionisant.
- Sur les comptes ouverts au nom d'entrepreneurs individuels ou de personnes morales.

### 3.2 – Applicables à la garantie Agression

Outre les exclusions générales, sont également exclus les vols portant sur des billets de banque autres que ceux ayant fait l'objet du retrait.

### 3.3 – Applicables à la garantie Achat

**Ne sont pas garantis :**

- Les biens expressément exclus dans la définition de Bien Mobilier.
- Les vols commis dans les véhicules terrestres à moteur stationnés sur la voie publique entre 22 h 00 et 07 h 00.
- Les détériorations résultant du vice propre du bien acheté, de son usure normale, les dommages liés à la livraison, la panne, le défaut de fabrication du Bien Mobilier (relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur ou du distributeur).
- Les conséquences d'une rixe lorsque l'Assuré y a pris une part active.

## 3.4 – Applicables à la garantie Moyens de paiement

**Ne sont pas garantis :**

- L'utilisation frauduleuse en cas de perte ou vol de toute carte bancaire de paiement ou de retrait attachée au Compte Garanti avec son code confidentiel ;
- En cas d'utilisation frauduleuse par un tiers de la carte et/ou des données liées à son utilisation lorsque l'assuré est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée (carte contrefaite, paiement frauduleux à distance).

## 3.5 – Applicables à la garantie Téléphone Portable

**Ne sont pas garantis :**

- La simple perte, la disparition, le bris, le vol du seul téléphone portable commis sans agression ni violence.
- Le vol des Téléphones Portables achetés depuis plus d'un AN par l'Assuré.
- Le remboursement des communications frauduleuses lorsque la demande de mise en opposition de la carte SIM est faite plus de 48 heures après le vol du Téléphone Portable.

## ARTICLE 4 – TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE

### 4.1 – Garantie Moyens de paiement

La garantie s'exerce dans le monde entier quels que soient le lieu de survenance de la perte ou du vol et le lieu de l'utilisation frauduleuse.

### 4.2 – Garantie Agression

La garantie s'exerce dans le monde entier.

### 4.3 – Garantie Achat

La garantie s'exerce pour tout sinistre survenu en France métropolitaine.

## ARTICLE 5 – SINISTRES

### 5.1 – Garantie des Moyens de Paiement, Papiers et Clés

#### 5.1.1 – Obligations de l'Assuré en cas de sinistre

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de l'un des moyens de paiement dont il est en possession et titulaire :

- Mettre en oeuvre toutes les dispositions nécessaires à la mise en opposition de ses moyens de paiement, conformément aux dispositions des conditions générales applicables à ses moyens de paiement.
- Confirmer l'opposition par écrit et dans les plus brefs délais sur l'ensemble des moyens de paiement perdus ou volés auprès des établissements bancaires, financiers ou de crédit émetteurs des moyens de paiement concernés.
- Déclarer la perte ou déposer plainte en cas de vol auprès des autorités de police compétentes, au plus tard dans les 48 heures suivant l'évènement. En cas de vol ou de perte de papiers et/ou des clés concomitamment à la perte ou au vol d'un moyen de paiement, l'Assuré doit également mentionner cette perte ou le vol dans sa déclaration de perte ou son dépôt de plainte indiqué ci-dessus et déclarer par écrit dans les plus brefs délais (2 jours ouvrés en cas de vol et 5 jours ouvrés en cas de perte) le sinistre à l'Assureur.

En cas de non respect de ces obligations, l'Assuré perd pour ce sinistre le bénéfice des garanties du présent contrat, si l'Assureur peut établir que ce manquement lui a causé un préjudice.

#### 5.1.2 – Pièces Justificatives de sinistre

##### Moyens de paiement

Pour obtenir l'indemnisation de son préjudice, l'Assuré doit fournir à l'Assureur les documents suivants :

- Copie de l'opposition écrite effectuée auprès de l'établissement émetteur des moyens de paiement concernés.
- Original ou copie du récépissé de déclaration de perte ou du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.
- Copie des relevés de compte de chèques délivrés par l'organisme bancaire mentionnant les coordonnées de l'Assuré attestant des débits frauduleux entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiement et de la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiement concernés.

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

##### Papiers et Clés

Pour obtenir l'indemnisation de son préjudice, l'Assuré doit fournir à l'Assureur les documents suivants :

- Copie du récépissé de déclaration de perte ou du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police.
- Copie des nouveaux papiers recto-verso et original des factures correspondant aux frais engagés si le montant ne figure pas sur les papiers.
- Original des factures de réfection des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention « remplacement à l'identique » apposée par le serrurier.

## 5.2 – Garantie Agression

### 5.2.1 – Obligations de l'Assuré en cas de sinistre

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dans les 24 heures suivant l'agression, faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes mentionnant les actes de violence physique subis par l'Assuré et le montant des sommes dérobées.

### 5.2.2 – Pièces Justificatives de sinistre

Pour obtenir l'indemnisation de son préjudice, l'Assuré doit fournir à l'Assureur les documents suivants :

- Copie du dépôt de plainte mentionnant le montant des sommes dérobées et les circonstances du vol.
- Copie du relevé de compte mentionnant le retrait. L'Assureur se réserve le droit de demander un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression.

## 5.3 – Garantie Achat

Pour obtenir l'indemnisation de son préjudice, l'Assuré doit fournir à l'Assureur les documents suivants :

- Une déclaration circonstanciée du sinistre (date, lieu, circonstances du sinistre, nature du bien, sa date d'achat, les dommages constatés).
- Relevé de compte de l'organisme bancaire mentionnant les coordonnées de l'Assuré prouvant le paiement du bien avec un Moyen de paiement garanti.
- Original de la facture d'achat.
- Le cas échéant, original de la facture de réparation du bien.
- Le cas échéant, original du bon de livraison du bien.
- Une attestation sur l'honneur de l'Assuré certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le sinistre déclaré.
- Si le bien a été volé, copie du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes établi dans les 24 heures suivant l'évènement :
  - En cas de vol par agression tout justificatif tel que certificat médical, attestation détaillant les faits datée et signée par un témoin.
  - En cas de vol par effraction, tout justificatif de l'effraction tel que facture de serrurier, rapport d'expertise, refus de prise en charge par l'assureur Multirisque Habitation ou Automobile.
- Si le bien est détérioré, l'Assuré doit être en mesure de le présenter à l'Assureur au cas où celui-ci en ferait la demande.

## 5.4 – Garantie Téléphone Portable

### 5.4.1 – Obligations de l'Assuré en cas de sinistre

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit faire suspendre le plus rapidement sa ligne auprès de son opérateur téléphone (et au plus tard dans les 24 heures) et faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

### 5.4.2 – Pièces Justificatives de sinistre

Pour obtenir l'indemnisation de son préjudice, l'Assuré doit fournir à l'Assureur les documents suivants :

- En cas de vol par agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'Aggression tel que certificat médical, attestation détaillant les faits datée et signée par un témoin.
- En cas de vol par effraction, tout justificatif de l'effraction tel que facture de serrurier, rapport d'expertise, refus de prise en charge par l'assureur Multirisque Habitation ou Automobile.  
Dans tous les cas :
  - Facture d'achat du téléphone portable volé mentionnant le nom de l'Assuré et la date d'achat.
  - La copie de la lettre envoyée à l'opérateur sur laquelle figure la demande de suspension de la ligne du téléphone portable volé.
  - La facture d'achat du téléphone portable de remplacement.
  - Si usage frauduleux de l'appareil : copie de la facturation détaillée attestant le débit des communications effectuées frauduleusement.

## 5.5 – Paiement des indemnités

Le paiement des indemnités doit être effectué dans les 30 jours suivants l'accord amiable ou la décision judiciaire définitive. Ce délai ne court que du jour où l'Assuré a justifié de ses qualités à recevoir l'indemnité et, en cas d'opposition, du jour de la main levée ou de l'autorisation de payer.

## 5.6 – Ordre de priorité des remboursements

Le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiement émis par le Souscripteur (d'abord pour les retraits, puis pour les paiements) et en second lieu pour tous les autres moyens de paiement (d'abord pour les retraits puis pour les paiements).

## ARTICLE 6 – PRISE D'EFFET, DURÉE ET RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

Chaque adhésion prend effet au plus tôt, en cas de respect des critères d'éligibilité

à l'assurance, le lendemain de la date de réception d'une demande d'adhésion dûment datée et signée ou d'un dossier d'ouverture de compte complet dûment daté et signé, sous réserve du paiement de la cotisation. Les mouvements sociaux notamment dans les services postaux, les cas de force majeure et les jours fériés sont susceptibles d'impacter la date de prise d'effet à l'assurance. Dans tous les cas, la date d'effet sera mentionnée dans le courrier confirmant l'adhésion à recevoir par l'Assuré.

Elle est conclue pour une durée d'UN AN, à l'expiration de laquelle elle se renouvelle automatiquement par tacite reconduction d'année en année, sous réserve du paiement de la cotisation, sauf résiliation dans les conditions et délais ci-après.

## 6.1 – Résiliation par l'Assuré

Chaque année à la date anniversaire de la prise d'effet de l'adhésion et un mois au moins avant cette date, au moyen d'une lettre recommandée adressée au Souscripteur ou de l'imprimé mis à disposition par le Souscripteur et signé.

En cas de majoration de la cotisation dans les conditions prévues à l'article 7.2.

## 6.2 – Résiliation par l'Assureur

Chaque année, à la date anniversaire de la prise d'effet de l'adhésion, au moyen d'une lettre recommandée adressée à l'Assuré deux mois au moins avant cette date. En cas de non paiement de la cotisation (article L 113-3 du Code des Assurances).

## 6.3 – Résiliation de plein droit

En cas de retrait de l'agrément de l'Assureur.

En cas de clôture du compte garanti ouvert dans les livres du Souscripteur, sauf s'il s'agit d'un transfert de compte d'un Souscripteur vers un autre.

## ARTICLE 7 – COTISATIONS

Pour chaque adhésion, la cotisation annuelle T.T.C. est mentionnée sur le bulletin d'adhésion. Elle est payable d'avance chaque année par prélèvement sur le compte garanti de l'Assuré ouvert chez le Souscripteur.

## 7.1 – Conséquences du retard dans le paiement

À défaut du paiement d'une cotisation dans les dix jours suivant son échéance, l'Assureur -indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice - peut, par lettre recommandée valant mise en demeure adressée à l'Assuré à son dernier domicile connu, suspendre la garantie trente jours après l'envoi de cette lettre (ou sa remise au destinataire, justifiée par l'avis de réception, si celui-ci est domicilié hors de la France Métropolitaine).

L'Assureur a le droit de résilier l'adhésion dix jours après l'expiration du délai de trente jours visé ci-dessus, par notification faite à l'Assuré, soit dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée. L'adhésion résiliée ne pourra reprendre ses effets qu'avec l'accord des deux parties. La date effective de remise en vigueur ne pourra être antérieure au lendemain à midi de l'accord.

## 7.2 – Révision du tarif

Si, l'Assureur vient à modifier les tarifs applicables aux risques garantis par le présent contrat, la cotisation sera modifiée en conséquence. L'Assuré pourra alors, en cas de majoration de cotisation résilier l'adhésion dans les trente jours suivant celui où il a eu connaissance de la modification ; la résiliation prendra effet un mois après la réception de la lettre recommandée ou après la déclaration faite à l'Assureur contre récépissé.

## ARTICLE 8 – SUBROGATION - RECOURS APRÈS SINISTRE

L'Assureur est subrogé à due concurrence de l'indemnité payée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre tous responsables du sinistre.

## ARTICLE 9 – PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir du jour de l'évènement qui donne naissance à cette action dans les conditions déterminées par les articles L 114 - 1 et L 114 - 2 du Code des assurances.

## ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre de la gestion du fichier clients, des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par l'assureur, responsable du traitement. Ces informations destinées à l'assureur sont nécessaires pour traiter votre demande. Elles pourront être utilisées par ses partenaires.

Un dispositif d'enregistrement et d'écoute éventuelle des conversations téléphoniques a été mis en place par l'assureur, pour des raisons de qualité de service et de sécurité. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes et de suppression des données ou enregistrements vous concernant. Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez vous adresser à Suravenir Assurances - 44931 Nantes Cedex 9 - France.

*Fortuneo est un courtier immatriculé au registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 008 441. Le registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS (1, rue Jules Lefebvre 75311 Paris CEDEX 9) est consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr). Sur simple demande écrite de votre part transmise à son adresse postale, Fortuneo peut vous communiquer l'identité des entreprises d'assurance avec lesquelles il travaille.*

*Réclamation et Médiation : En cas de difficultés relatives à la vie de votre contrat ou à l'occasion de la déclaration d'un sinistre :*

*1 – Vous pouvez adresser votre réclamation à : NOVELIA - Service Réclamation - 30, boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 RENNES CEDEX.*

*2 – Si vous estimez que la réponse à votre réclamation n'est pas satisfaisante, vous disposez d'un délai d'un mois pour présenter un recours par voie postale à : NOVELIA - Service Recours - Service Réclamation - 30, boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 RENNES CEDEX.*

*3 – En ultime recours, si la réponse qui vous a été apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :*

*- Soit à l'adresse postale : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.*

*- Soit sur le site : <http://www.mediation-assurance.org>*

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n° ORIAS 07 008 441. Fortuneo Vie est un contrat d'assurance-vie de groupe de type multisupport géré par Suravenir - Siège social : 232 rue Général Paulet - BP 103 - 29802 Brest cedex 9. Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital entièrement libéré de 420 000 000 €. Société mixte régie par le Code des Assurances. SIREN 330 033 127 RCS BREST. Suravenir est une société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) (61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 9, adresse Internet : <http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html>).



**fortuneo**  
BANQUE