

Notice d'information

Assurance essentielle Perte ou Vol des moyens de paiement Fortuneo

Contrat n° 7086498904

Mise à jour en août 2016

Cette Notice d'Information est établie conformément à l'article L112-1 du Code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations du Bénéficiaire au titre du Contrat d'assurance pour compte n° 7086498904 établi conformément à l'article L.112-1 du code des assurances et souscrit par ARKEA 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, pour le compte des Bénéficiaires de FORTUNEO qui est une marque commerciale d' ARKEA DIRECT BANK, auprès de MGARD, société anonyme au capital de 25100 000€ - Entreprise régie par le Code des assurances, dont le Siège social est situé 36, rue La Fayette - 75 009 PARIS - immatriculée au RCS Paris sous le numéro n° 752 934 083, par l'intermédiaire de NOVELIA, Société anonyme au capital de 1 000 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de RENNES sous le numéro 383 286 473, dont le siège social est situé 30 Boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 RENNES CEDEX - immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 001 889 (www.orias.fr)

MGARD est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09

Préambule

Les garanties d'assurance ci-après définies sont accordées aux titulaires de Moyens de paiement FORTUNEO.

1 - Définition

Dans la présente notice d'information, les mots ou expressions commençant par une majuscule auront la signification qui suit pour la garantie d'assurance :

Assureur : MGARD.

Bénéficiaire : Personne physique majeure résidant en France métropolitaine, titulaire ou Co-titulaire d'un Compte garanti auquel est attaché un ou des Moyens de paiement.

Carte : Toute carte de retrait et/ou de paiement dont le Bénéficiaire est titulaire, au titre du Compte garanti.

Chèque : Toute formule de chèques (à l'exclusion des chèques de voyage) dont le Bénéficiaire est titulaire, au titre du Compte garanti.

Compte garanti : Tout compte bancaire de dépôt à vue ou d'épargne FORTUNEO, domicilié en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM), dont le Bénéficiaire est titulaire ou co-titulaire, à titre privé et à usage personnel, à l'exclusion de tout compte chèques professionnel.

Contrat : Le contrat d'assurance pour compte n° 7086498904.

Dispositif de sécurité personnalisé : Code confidentiel permettant au détenteur de la Carte de l'utiliser. Ce code propre au détenteur de la Carte, vise à l'authentifier.

Faute intentionnelle : Faute volontaire provoquée par le Bénéficiaire dans l'intention de provoquer le Sinistre.

Force majeure : Evènement, imprévisible, insurmontable et indépendant de la volonté du Bénéficiaire

Gestionnaire : NOVELIA

Indemnité : Montant versé par l'Assureur au Bénéficiaire en application des dispositions du Contrat et dans les limites de garantie indiquées à l'Article 5.

La Garantie : L'Assurance essentielle Perte ou Vol des moyens de paiement FORTUNEO, au sens des conditions, limites et exclusions du Contrat.

Membre de la famille : le conjoint ou le concubin, le partenaire dans le cadre d'un PACS, les ascendants ou les descendants du Bénéficiaire.

Moyens de paiement : Toute Carte de retrait et/ou de paiement ou toute formule de Chèques attachée au Compte garanti.

Négligence : Elle est caractérisée par un défaut de précaution, de prudence ou de vigilance qui est à l'origine du sinistre ou en a facilité sa survenance.

Au titre du présent contrat, commet aussi une négligence, le Bénéficiaire qui ne respecte pas les conditions d'utilisation de sa Carte fixé par les conditions générales de fonctionnement des Cartes, remises par FORTUNEO. Exemple : Un Bénéficiaire qui ne préserve pas la sécurité de son dispositif de sécurité personnalisé.

Opposition tardive : Opposition effectuée par le Bénéficiaire plus de treize (13) mois après l'utilisation frauduleuse d'un ou des Moyens de paiement garantis.

Perte : Disparition d'un ou des Moyens de paiement garantis et résultant d'un évènement irrésistible, imprévisible, et extérieur au Bénéficiaire.

Sinistre : Evènement susceptible de mettre en œuvre la Garantie, au sens du Contrat.

Souscripteur : FORTUNEO pour le compte de ses clients, Titulaires ou Co-titulaires d'un Compte garanti.

Tiers : Toute personne autre que le Bénéficiaire, son conjoint ou son concubin, son partenaire dans le cadre d'un PACS, ses ascendants ou ses descendants.

Utilisation frauduleuse : Débit sur le Compte garanti effectué par un Tiers avant opposition, de façon répréhensible en application de la législation pénale en vigueur. Ce débit intervient à la suite de la Perte ou du Vol d'un ou des Moyens de paiement au sens du présent Contrat.

Vol : Dépossession frauduleuse par un Tiers d'un ou des Moyens de paiement garantis.

2 - Garantie d'assurance

Sous réserve des exclusions exposées dans l'article 3 et du respect des délais de déclaration et des formalités prévues à l'Article 7, en cas d'opération de paiement non autorisée et consécutive à la Perte ou au Vol des Moyens de paiement du Bénéficiaire, l'Assureur garantit la franchise laissée à la charge du Bénéficiaire en cas d'Utilisation frauduleuse de ses Moyens de paiement, conformément la législation en vigueur (article L133-19 du Code monétaire et financier), **dans la mesure où ces opérations frauduleuses ont été effectuées entre le moment de la Perte ou du Vol et la réception par FORTUNEO de la demande d'opposition des Cartes ou des Chèques perdus ou volés et dans la limite du plafond de garantie.**

Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même Perte ou du même Vol constituent un seul et même sinistre

Le Bénéficiaire doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Moyens de paiement.

Le Bénéficiaire doit garder secret le code confidentiel de ses Cartes, ne pas communiquer ses codes à qui que ce soit, ni même à un Membre de sa famille ou à l'un de ses proches, ne pas les inscrire sur ses Cartes ou sur un autre document à proximité de ses Cartes.

3 – Exclusions de la garantie

Sont exclus les Sinistres causés par :

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- Les conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs.
- Les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, une inondation, un raz de marée, les cyclones ou autres cataclysmes.
- Par une épidémie, des situations sanitaires locales, de la pollution, des événements météorologiques ou climatiques.
- La Négligence du Bénéficiaire.
- Le Vol de Cartes ou de Chèques à l'occasion d'un envoi par voie postale (y compris dans les boîtes aux lettres).
- Les Chèques de voyage.
- La faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ou de l'un des membres de sa famille.
- Le Bénéficiaire qui ne détient pas de Compte Garanti.
- Une opposition tardive du Bénéficiaire.
- L'utilisation par un membre de la famille du Bénéficiaire.
- Les Utilisations frauduleuses sans saisie du dispositif de sécurité personnalisé.
- Toute cyberattaque ou rupture de failles de FORTUNEO.
- Tous Sinistres sériels liés à la perte, la fuite ou le vol de données susceptible de causer des préjudices financiers (données de paiement, liste de coordonnées bancaires, etc.) et dont la responsabilité est imputable à FORTUNEO.

4 – Durée de la garantie

La Garantie est acquise pour le Bénéficiaire :

- À la réception en main propre par le Bénéficiaire du ou des Moyens de paiement et pendant leur durée de validité.

La Garantie prend fin pour le Bénéficiaire :

- Lorsque la Carte n'est plus valide.
- Lorsque le Bénéficiaire n'est plus titulaire de la Carte ou des formules de Chèques.
- À la clôture du compte FORTUNEO.
- En cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'Article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances.
- En tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation du Contrat lorsqu'il n'est pas reconduit.

5 – Montants et limites de la garantie

La Garantie est acquise dans la limite de :

- Cent cinquante (150) euros par Sinistre.
- Deux (2) Sinistres par année d'assurance.

6 – Territorialité

La Garantie produit ses effets, pour les Sinistres survenant dans le monde entier.

7 – Déclaration de sinistre

Dispositions à respecter pour la mise en jeu de la garantie d'assurance.

Tout Sinistre doit être déclaré :

- Soit par le biais de votre messagerie disponible depuis l'Accès Client sur www.fortunéo.fr
- Soit par écrit à : FORTUNEO – TSA 41 707 – 35 917 Rennes CEDEX 9

Pour l'instruction et le règlement de son dossier sinistre concernant l'Assurance essentielle Perte ou Vol des moyens de paiement FORTUNEO, le Bénéficiaire autorise FORTUNEO à transmettre les pièces justificatives citées ci-dessous au gestionnaire NOVELIA.

Sous peine de non garantie, le Bénéficiaire doit, dès qu'il constate la Perte ou le Vol de ses Cartes et/ou de ses Chèques et dans les plus brefs délais :

- Mettre en œuvre 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.
- Faire immédiatement opposition auprès de FORTUNEO et confirmer par écrit dans les plus brefs délais l'opposition auprès de FORTUNEO sur l'ensemble des Moyens de paiement perdus ou volés.
- Déposer plainte en cas de Vol auprès des autorités de police compétentes, au plus tard dans les 48 heures suivant l'évènement.

Le Bénéficiaire doit d'autre part, dès qu'il constate sur le relevé de son Compte garanti le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de sa Carte et/ou de ses Chèques perdus ou volés :

- Déclarer le plus rapidement possible le sinistre à FORTUNEO.
- S'il s'agit d'une Perte, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour Utilisation frauduleuse.

Le Bénéficiaire doit alors fournir à FORTUNEO :

- La copie du dépôt de plainte (déclaration de Perte ou de Vol) auprès des autorités compétentes.
- Une déclaration de sinistre.
- La copie de la déclaration de mise en opposition.
- La copie des extraits de comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte et/ou des Chèques perdus ou volés sur le Compte garanti.
- Un RIB.

L'Assureur pourra également demander toute autre pièce justificative raisonnablement nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation du Bénéficiaire.

Ordre de priorité des remboursements : le remboursement se fait en priorité pour les Chèques, puis pour les paiements par Carte et enfin pour les retraits par Carte.

Le non-respect de ces instructions, sauf cas fortuit ou de force majeure, donne le droit à l'Assureur de refuser la prise en charge du Sinistre ou de mettre à la charge du Bénéficiaire une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter par L'Assureur. Conformément à l'article L113-2 du code des Assurances, la déchéance de garantie est subordonnée à la preuve par l'Assureur d'un préjudice résultant pour lui du fait d'un retard dans la déclaration.

8 – Modalités d'indemnisation

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice :

Lorsque NOVELIA, délivre un accord de prise en charge du Sinistre au Bénéficiaire, NOVELIA adresse au Bénéficiaire, au nom et pour le compte de l'Assureur, une Indemnité dans les limites de garantie indiquées à l'Article 5.

L'indemnité est versée exclusivement au Bénéficiaire dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la date à laquelle NOVELIA est en possession de tous les éléments justificatifs du Sinistre. L'indemnité est versée en euros.

9 – Prescription

Conformément aux dispositions prévues par 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'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par : toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ; tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ; toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de le Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette de le Bénéficiaire envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- La désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par le Bénéficiaire à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément 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.

10 – Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions du Bénéficiaire contre le ou les tiers responsable(s) du Sinistre.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie de ses obligations envers le Bénéficiaire quand la subrogation ne peut, par le fait de ce dernier, s'opérer à son profit.

11 – Modalités de réclamations

En cas de difficulté relative à la gestion d'un Sinistre, le Bénéficiaire peut adresser sa réclamation au Service Réclamations de NOVELIA, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

Adresse postale : NOVELIA - 30, boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 RENNES CEDEX.

Le Service Réclamations de NOVELIA s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont Le Bénéficiaire sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Service Réclamations de NOVELIA, le Bénéficiaire peut faire appel à : AXA France - Direction Relations Clientèle - D.A.A - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE.

La situation du Bénéficiaire sera étudiée avec le plus grand soin.

Un accusé de réception lui sera adressé sous 8 jours et une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Si aucune solution n'a été trouvée, le Bénéficiaire peut ensuite faire appel au Médiateur de la FFSA dont les coordonnées lui seront communiquées par la Direction Relations Clientèle de l'Assureur. Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les deux mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laissera au Bénéficiaire toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

12 – Collecte de données

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, le Bénéficiaire reconnaît être informé que l'Assureur, NOVELIA traite ses données personnelles au nom et pour le compte de FORTUNEO qui demeure responsable du traitement afin d'assurer la gestion et l'exécution du contrat d'assurance ; que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité du contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur et du Gestionnaire NOVELIA mais aussi ses intermédiaires, réassureurs et organismes professionnels habilités.
- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.
- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans

le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.
- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

Le Bénéficiaire pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant à : FORTUNEO - TSA 41707 - 35917 RENNES CEDEX 9