

# NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE ESSENTIELLE PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT FORTUNEO

## CONTRAT N° 7086498904 - MISE À JOUR EN AVRIL 2018

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 d'AXA France IARD, Société Anonyme au capital de 214 799 030 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 722 057 460 et d'AXA Assurances IARD Mutuelle, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes contre l'Incendie, les Accidents et les Risques Divers, Siren 775 699 309 - Entreprises régies par le code des assurances dont les sièges sociaux sont sis 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX, 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).

Le contrat d'assurance est souscrit en coassurance entre AXA France IARD et AXA Assurance IARD Mutuelle.

AXA France IARD et AXA Assurances IARD Mutuelle sont soumises 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.

### ARTICLE 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** : AXA France IARD et AXA Assurances IARD Mutuelle.

**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 fixées 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** : Dépoussion frauduleuse par un Tiers d'un ou des Moyens de paiement garantis.

### ARTICLE 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.

### ARTICLE 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 évènements météorologiques ou climatiques.
- La Négligence ou tout manquement du Bénéficiaire pour préserver le Dispositif de sécurité personnalisé de ses Moyens de paiement.
- L'Utilisation frauduleuse liée aux actes ou à une carence d'un salarié d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle FORTUNEO aurait externalisé ses activités.
- L'utilisation frauduleuse pour des opérations de paiement sans authentification forte telle que prévue à l'article L. 133-44 du Code monétaire et financier et pour des opérations de paiement sans moyens appropriés permettant l'utilisation aux fins de blocage des Moyens de paiement.
- Le Vol, la Perte ou l'Utilisation frauduleuse lié à la faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ou de l'un des membres de sa famille.
- 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.
- 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.

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE 5 – MONTANTS ET LIMITES DE LA GARANTIE

##### La Garantie est acquise dans la limite de :

- Cinquante (50) euros par Sinistre.
- Deux (2) Sinistres par année d'assurance.

#### ARTICLE 6 – TERRITORIALITÉ

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

#### ARTICLE 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.fortuneo.fr](http://www.fortuneo.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.

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE 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.

#### ARTICLE 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.

Si aucune solution n'a été trouvée, le Bénéficiaire peut ensuite faire appel au Médiateur personnalité indépendante, en s'adressant à l'association La Médiation de l'Assurance à l'adresse suivante :

■ Par mail : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

■ Par courrier : La Médiation de l'Assurance - TSA 501 10 - 75441 Paris Cedex 09

Ce recours est gratuit.

**Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laissera au Bénéficiaire toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.**

## ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre relation avec une société du groupe AXA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein du groupe AXA, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe AXA, intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités (comme AXA Banque) qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise du groupe AXA de protection des données (BCR). Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email ([service.informationclient@axa.fr](mailto:service.informationclient@axa.fr)) ou par courrier (AXA France - Service Information Client - 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre cedex). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez [www.axa.fr/donnees-personnelles.html](http://www.axa.fr/donnees-personnelles.html)

Notice d'Information FORTUNEO – « Assurance essentielle Perte ou Vol des moyens de paiement Fortuneo »

- Contrat n° 7086498904 - ed 04.2018