



PROTECTION  
JURIDIQUE

**ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE- ET GARANTIE DU MEILLEUR TAUX DES CLIENTS DE MADE IN COURTAGE**  
Notice d'information du contrat N°8 592 619  
Conditions générales n°56/2021

## I - Dispositions communes aux garanties

### ■ DÉFINITIONS ET PARTIES AU CONTRAT

**Souscripteur :** MADE IN COURTAGE, 28 rue du Pré d'Abas 44700 ORVAULT (Siren 837 486 695) pour le compte des clients ayant finalisé un crédit immobilier par l'intermédiaire d'un Courtier auquel il a confié un mandat premium pour la vente de crédits immobiliers.

**Assurés :** Le client du souscripteur, personne physique, ayant obtenu et finalisé un crédit par l'intermédiaire d'un courtier auquel MADE IN COURTAGE a confié un mandat premium pour la vente de crédits immobiliers

**Assureur :** COVEA PROTECTION JURIDIQUE  
Société Anonyme au capital de 88 077 090,60 €  
RCS LE MANS 442 935 227  
Siège social : 33, Rue de Sydney 72045 LE MANS CEDEX 2  
Entreprise régie par le Code des Assurances

### ■ LA TERRITORIALITÉ

La garantie est accordée à l'assuré pour tout litige qui survient dans l'un des pays énumérés ci-dessous, chaque fois qu'il relève de la compétence de l'une des juridictions de ce pays :  
Etats membres de l'Union Européenne, Andorre, Liechtenstein, Norvège, Principauté de Monaco, Saint Marin, Suisse, Vatican et Royaume-Uni.

### ■ LES EXCLUSIONS COMMUNES

Sont toujours exclues les litiges :

- relatifs aux poursuites pénales exercées contre l'assuré devant les Cours d'Assises,
- provoqués intentionnellement par l'assuré ou dont celui-ci se rend complice,
- résultant de poursuites pour délit intentionnel au sens de l'article 121-3 du Code pénal, ou rixe toutefois, si la décision devenue définitive écarte le caractère intentionnel de l'infraction (non-lieu, requalification, relaxe...) l'assureur rembourse les honoraires de l'avocat qu'il aura saisi pour le défendre dans la limite du plafond de prise en charge des honoraires du mandataire référencée 12.
- les litiges résultant de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de mouvements populaires, d'actes de terrorisme ou de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées,
- les litiges opposant les assurés entre eux,
- les litiges opposant l'assuré au souscripteur.

## II - La garantie Protection Juridique

### ■ LES PRESTATIONS DONT BENEFICIE L'ASSURE

#### ➔ LA PRÉVENTION ET L'INFORMATION JURIDIQUES PAR TELEPHONE

: en prévention de tout litige, et sur simple appel téléphonique, les juristes de l'assureur fournissent à l'assuré les renseignements juridiques relatifs au droit français dans les domaines garantis, et qui lui sont utiles pour la sauvegarde de ses intérêts.

Le service d'information juridique par téléphone est accessible du lundi au samedi (hors jours fériés ou chômés), au numéro : 02 43 39 65 36.

➔ **LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE :** en présence d'un litige, l'assureur conseille l'assuré pour réunir les éléments de preuve nécessaires à la constitution de son dossier et effectue toutes démarches amiables auprès de la partie adverse afin d'obtenir une solution négociée au mieux de ses intérêts.

➔ **LA DEFENSE JUDICIAIRE :** en l'absence de solution amiable, l'assureur prend en charge le paiement des frais, dépens et honoraires nécessaires à toute action en justice visant à la reconnaissance des droits de l'assuré, la restitution de ses biens ou l'obtention d'une indemnité pour réparation du préjudice subi, sur laquelle l'assuré a donné son accord.

➔ **L'EXECUTION ET LE SUIVI :** l'assureur veille à l'application de l'accord amiable négocié ou de la décision judiciaire obtenue et prend en charge les frais nécessaires.

### ■ LES FRAIS PRIS EN CHARGE PAR L'ASSUREUR

#### ■ CE QUI EST PRIS EN CHARGE

L'assureur prend en charge dans la limite du plafond de dépenses par litige indiqué à l'article « les limites de garanties » :

- le coût des enquêtes, des consultations et des constats d'huissier engagés avec son accord préalable,
- le coût des expertises amiables diligentées avec son accord préalable,
- le coût des expertises judiciaire dans la limite d'un montant de 600 € par litige,
- les dépens,
- les frais et honoraires d'avocat ou de toute personne habilitée par les textes pour défendre les intérêts de l'assuré devant toute juridiction, dans la limite des montants prévus à l'annexe 12 « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » reproduite ci-après.

#### ■ CE QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE

Ne sont jamais pris en charge les montants des condamnations prononcées contre l'assuré :

- les condamnations en principal et intérêts,
- les amendes pénales ou civiles et les pénalités de retard,
- les dommages et intérêts et autres indemnités compensatoires,
- les condamnations au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 475-1 du Code de procédure pénale, L. 761-1 du Code de Justice Administrative, ou leur équivalent devant les juridictions autres que françaises.

Ainsi que :

- les frais engagés à la seule initiative de l'assuré pour l'obtention de constats d'huissiers, d'expertises amiables, de consultations, ou de toutes autres pièces justificatives à titre de preuves nécessaires à la constitution du dossier, sauf s'ils sont justifiés par l'urgence,
- les frais résultant de la rédaction d'actes,
- les frais de déplacement.

### ■ LES LITIGES GARANTIS

Sont garantis les litiges qui présentent simultanément les caractéristiques suivantes :

- ils surviennent dans l'un des domaines garantis de la présente notice,
- leur fait générateur n'était pas connu de l'assuré lors de la prise d'effet des garanties,
- ils ne sont pas prescrits et reposent sur des bases juridiques certaines,
- leur intérêt financier dépasse le seuil d'intervention de 1000 €,
- ils opposent l'assuré à une personne étrangère à la présente notice, n'ayant pas la qualité d'assuré.

### ■ LES DOMAINES GARANTIS

L'assureur prend en charge les litiges relatifs au bien immobilier objet du prêt et opposant l'assuré :

- au vendeur ou à l'agence immobilière,
- à un déménageur ou une entreprise qui a organisé le déménagement de l'assuré,
- à un artisan et/ ou une entreprise missionnée pour réaliser des travaux de rénovation de l'immeuble (garantie acquise jusqu'à la réception des travaux dans la limite d'un an à compter de la prise d'effet de la garantie).

### ■ CE QUI N'EST PAS GARANTI

Outre les exclusions mentionnées dans la partie « dispositions communes aux garanties », ne sont pas garantis les litiges relatifs :

- aux statuts d'associations, de sociétés civiles ou commerciales et à leur application,

– à l'acquisition, la détention, la cession de parts sociales ou de valeurs mobilières,  
 – à la matière douanière,  
 – à la matière fiscale,  
 – au droit de la propriété intellectuelle ou industrielle,  
 – résultant du défaut d'assurance obligatoire de l'assuré,  
 – aux infractions au Code de la route et accidents de la circulation.

#### ■ LES LIMITES DE GARANTIES

L'assureur intervient pour tout sinistre dont l'intérêt financier en principal (hors pénalités de retard, dommages et intérêts et autres demandes annexes) est supérieur au seuil d'intervention fixé à 1000 €,

L'assureur intervient pour l'ensemble des frais pris en charge au titre du présent contrat à concurrence du plafond global de dépense fixé à 5 000 € par litige garanti.

Dans le cadre de cette enveloppe globale, sont également pris en charge les frais et honoraires d'avocat ou de toute personne habilitée par les textes pour défendre les intérêts de l'assuré devant toute juridiction dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » référencé 12 et reproduit ci - dessous.

#### ■ LA DECLARATION DU LITIGE

L'assuré doit déclarer à l'assureur par écrit, tout litige susceptible d'ouvrir droit à garantie dès qu'il en a connaissance et au plus tard dans les 30 jours qui suivent le refus qui lui a été opposé ou qu'il a formulé, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Le refus peut résulter de la manifestation concrète d'un désaccord ou du silence persistant, de la part du tiers sollicité ou de la part de l'assuré.

La déclaration de litige doit être effectuée soit :

- par courrier : COVEA Protection Juridique – 33 rue de Sydney – 72 045 LE MANS Cedex 2
- par téléphone : auprès de COVEA Protection Juridique au 02 43 39 65 36.
- par mail : à : [contact-pjng@covea.fr](mailto:contact-pjng@covea.fr)

L'assuré ne peut plus bénéficier des prestations s'il ne respecte pas ce délai et si ce non-respect cause à l'assureur un préjudice.

L'assuré doit, par ailleurs, communiquer toutes les pièces se rapportant au sinistre et tous les éléments de preuve nécessaires à la conduite du dossier. À défaut, l'assureur sera déchargé de toute obligation de garantie.

L'assuré peut être déchu de ses droits à garantie s'il fait, de mauvaise foi, des déclarations inexactes sur les circonstances du litige ou sur le montant de la réclamation.

Après examen du dossier, l'assureur conseille sur la suite à donner au litige déclaré et met en œuvre les actions utiles à sa résolution.

Si l'assuré engage des frais sans en avoir référé préalablement à l'assureur, ces frais seront pris en charge dans les limites contractuelles dès lors que l'assuré pourra justifier d'une urgence à les avoir exposés.

#### ■ LE LIBRE CHOIX DE L'AVOCAT

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, servir ou représenter ses intérêts, l'assuré a la liberté de le choisir.

S'il n'a pas connaissance d'un avocat susceptible de défendre ses intérêts, l'assuré peut choisir l'avocat mis à sa disposition par l'assureur, à sa demande écrite.

L'assureur rembourse à l'assuré, TTC ou hors TVA suivant son régime d'imposition et sur présentation d'une facture détaillée, les dépens et les frais et honoraires de son avocat dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire », ci-dessous.

En cas de procédure, l'assuré conserve la direction du procès et la maîtrise de la procédure conseillé par son avocat.

#### ■ PLAFOND DE PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES DU MANDATAIRE

JURIDICTIONS	MONTANTS TTC	MONTANTS Hors TVA
<b>Référé</b>		
• expertise	550 €	458 €
• provision	676 €	563 €
• autre	676 €	563 €
<b>Requêtes non contradictoires</b>	551 €	459 €
<b>Chambre de proximité / Tribunal de Proximité</b>		
• Conciliation	370 €	308 €
• Jugement	851 €	709 €
<b>Tribunal Judiciaire</b>		
• En dernier ressort	851 €	709 €
• A charge d'appel	1.220 €	1.017 €
<b>Chambre spécialisée Trib. Jud matière civile</b>	1.220 €	1.017 €
<b>Chambre spécialisée Trib. Jud matière</b>		

<b>Pénale</b>	600 €	500
<b>Pôle Social TJ (Ancien TASS)</b>	1.220 €	1 .017 €
<b>Juge des contentieux de la protection</b>		
• En dernier ressort	851 €	709 €
• A charge d'appel	1.220 €	1.017 €
<b>Tribunal de commerce</b>		
• déclaration de créance auprès du mandataire	220 €	183 €
• relevé de forclusion	281 €	234 €
• jugement	1.220 €	1.017 €
<b>Tribunal Paritaire des baux ruraux</b>		
• Absence de conciliation	370 €	308 €
• conciliation	1.220 €	1.017 €
• jugement	1.220 €	1.017 €
<b>Tribunal Administratif</b>	1.220 €	1.017 €
<b>Conseil des Prud'hommes</b>		
• Absence de conciliation	505 €	421 €
• conciliation	1.163 €	969 €
• jugement	1.032 €	860 €
<b>Tribunal de Police</b>		
• sans partie civile	481 €	401 €
• avec partie civile	600 €	500 €
<b>Juge de l'exécution</b>	798 €	665 €
<b>Juge de l'exécution en matière de saisie immobilière</b>	2.314 €	1.928 €
<b>Juridictions d'Appel</b>		
• Assistance plaidoirie	1.220 €	1.017 €
• Postulation	650 €	542 €
<b>Cour de Cassation</b>	2.314 €	1.928 €
<b>Conseil d'Etat</b>	2.314 €	1.928 €
<b>Composition ou médiation pénale</b>	280 €	233 €
<b>Tribunal Correctionnel</b>		
• instruction correctionnelle		
• jugement	692 €	577 €
	976 €	813 €
<b>Cour d'Assises</b>		
• instruction criminelle	1.696 €	1.413 €
• jugement	2.314 €	1.928 €
<b>Commissions diverses</b>	370 €	308 €
<b>Commissions de recours amiables en matière fiscale</b>	487 €	406 €
<b>Mesure Instruction - Assistance à expertise (par avocat ou expert)</b>	413 €	344 €
<b>Consultation et démarches amiables infructueuses</b>	356 €	297 €
<b>Consultation et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige</b>	694 €	578 €
<b>Transaction en phase judiciaire</b>	Montant à retenir identique à celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction de 1ère instance concernée	

#### ■ LE CONFLIT D'INTERETS

En cas de conflit d'intérêts entre l'assuré et l'assureur ou de désaccord quant au règlement du litige, l'assuré conserve la possibilité de choisir son défenseur (Article L 127-3 du Code des assurances) et de recourir à l'arbitrage (Article L 127-4 du Code des assurances).

Dans cette éventualité, l'assureur prend en charge les frais et honoraires de l'avocat de l'assuré dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » ci - dessus.

#### ■ LE RECOURS À L'ARBITRAGE

En cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, il est fait appel à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur ; toutefois, le Président du Tribunal Judiciaire peut en décider autrement si l'assuré a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

L'assuré a la faculté de demander la mise en œuvre de cette procédure d'arbitrage par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, avec accusé de réception.

Lorsque la procédure d'arbitrage est mise en œuvre, le délai de recours contentieux est alors suspendu pour toutes les instances juridictionnelles couvertes par la présente garantie d'assurance que l'assuré est susceptible d'engager en demande jusqu'à ce que la tierce personne chargée de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

Si l'assuré engage ou poursuit à ses frais, contre l'avis de l'assureur, la procédure et obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée, l'assureur l'indemnise – dans la limite de sa garantie – des frais exposés pour l'exercice de cette action.

## ■ LES SOMMES OBTENUES AU PROFIT DE L'ASSURE

L'assureur verse à l'assuré les sommes obtenues à son profit, soit amiablement soit judiciairement, dans le délai maximum d'un mois à compter du jour où l'assureur les a lui-même reçues.

## ■ LA SUBROGATION ET LA COMPENSATION

### ■ LA SUBROGATION

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de l'assuré à l'encontre de la partie adverse pour la récupération des sommes qu'il a engagées.

Si la subrogation ne peut plus s'effectuer du fait de l'assuré, l'assureur est déchargé de ses obligations envers ce dernier dans la mesure où la subrogation aurait pu s'exercer.

Toutefois, les sommes obtenues en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige bénéficiant par priorité à l'assuré pour les dépenses restées à sa charge et qu'il justifie.

Subsidiairement, elles reviennent à l'assureur dans la limite des montants qu'il a engagés

### ■ LA COMPENSATION

Toutes obligations réciproques, présentes ou futures, entre les parties au présent contrat s'éteignent par compensation conformément aux articles 1347 et suivants du code civil.

L'assuré doit communiquer à l'assureur les offres de prêts et leurs annexes et tous les éléments de preuve nécessaires à la conduite du dossier. **À défaut, l'assureur sera déchargé de toute obligation de garantie.**

La déclaration de sinistre doit être effectuée soit :

- par courrier : COVEA Protection Juridique – 33 rue de Sydney – 72 045 LE MANS Cedex 2
- par téléphone : auprès de COVEA Protection Juridique au 02 43 39 65 36.
- par mail : à : [contact-ping@covea.fr](mailto:contact-ping@covea.fr)

**L'assuré peut être déchu de ses droits à garantie s'il fait, de mauvaise foi, des déclarations inexactes sur les circonstances du litige ou sur le montant de la réclamation.**

## ■ L'INDEMNISATION DE L'ASSURE

Dès qu'il est en possession d'un dossier complet, l'assureur indemnise l'assuré dans un délai de 30 jours à compter du déblocage des fonds résultant de l'offre de crédit acceptée.

# IV – La vie du contrat

## ■ LA PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT ET DES GARANTIES

### ■ PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet le **1<sup>er</sup> octobre 2021**.

Il se renouvelle par tacite reconduction par période annuelle à chaque échéance anniversaire fixée le 1er octobre à moins que le souscripteur ou l'assureur ne s'y oppose en le résiliant selon les conditions prévues aux Conditions Générales.

### ■ PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

**Les garanties prennent effet à la date d'acceptation de l'offre de crédit négociée par l'intermédiaire d'un Courtier adhérent à MADE IN COURTAGE pour une durée d'un an non renouvelable.**

Elles cessent :

- **A l'issue du délai de 1 an, à partir de l'obtention du crédit,**
- **En cas de résiliation du contrat collectif par l'assureur ou le souscripteur,**
- **Lorsque l'assuré est exclu du bénéfice des garanties par décision conjointe de l'assureur et du souscripteur,**
- **En cas de résiliation de l'offre de prêt obtenue par l'intermédiaire du Souscripteur.**

## ■ LA PRESCRIPTION

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite par DEUX ANS à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux articles L.114-1, L114-2 et L.114-3 du Code des Assurances.

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, ou qu'ils ont été dans l'impossibilité d'agir.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption : toute demande en justice, même en référé, toutes mesures conservatoires prises en application du Code des procédures civiles d'exécution, tout acte d'exécution forcée, toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantir l'Assuré ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur. Elle est également interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre, par l'envoi d'une lettre recommandée ou par un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### 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.*

*La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.*

## III – La garantie du meilleur taux

## ■ OBJET DE L'ASSURANCE

Si, dans les quinze jours qui suivent l'acceptation de l'offre de prêt proposée par l'établissement de crédit partenaire du souscripteur, sous réserve qu'il s'agisse de la meilleure offre, l'assuré trouve une offre de prêt concurrente à un TAEG, dont le différentiel par rapport au TAEG de l'offre acceptée est supérieur à 0.10 %, l'assureur prend en charge le surcoût résultant de la différence entre le TAEG de l'offre qu'il a acceptée et le TAEG de l'offre concurrente dans les limites mentionnées ci dessous.

**Particularité : Sont exclus du calcul de prise en charge la part représentée par les prêts à taux zéro (PTZ), les éco-prêts à 0%, les prêts épargne logement, les prêts conventionnés, les prêts à accession sociale (PAS).**

Le dossier de demande de prêt de l'offre concurrente doit être strictement identique au dossier de demande de prêt soumis au souscripteur.

Il doit concerner le même bien, un prix d'acquisition identique, un même profil d'acquéreur.

L'offre de prêt doit également être strictement identique à l'offre de prêt qui a été acceptée, c'est-à-dire soumise aux mêmes conditions : même durée de crédit, des garanties identiques, une même répartition par tête, un même type de taux (exemple : taux fixe, taux variable ....)

## ■ LES EXCLUSIONS

**Outre les exclusions mentionnées dans la partie « dispositions communes aux garanties », sont toujours exclues les sinistres résultant :**

- **d'offres de crédits dont les conditions ne sont pas identiques (en dehors des considérations relatives au TAEG),**
- **d'offres de crédits promotionnelles,**
- **d'offres de crédit supérieures à 1 million d'euros.**

**Sont exclus du calcul de prise en charge la part représentée par les prêts à taux zéro (PTZ), les éco-prêts à 0 %, les prêts épargne logement, les prêts conventionnés, les prêts à accession sociale (PAS).**

## ■ MONTANT DE LA GARANTIE

L'assureur indemnise l'assuré du surcoût dans la limite de 25% du nombre de mensualités.

## ■ LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

L'assuré doit déclarer à l'assureur tout sinistre susceptible d'ouvrir droit à garantie dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours à compter de l'acceptation de l'offre de prêt négociée par le souscripteur. Préalablement à toute déclaration de sinistre auprès de l'assureur, l'assuré doit transmettre sa nouvelle offre de prêt au souscripteur qui vérifiera que les conditions de mise en œuvre de la garantie sont remplies.



Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

#### 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés 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.

#### 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.

### ■ POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

#### ➤ A qui sont transmises les données personnelles ?

Les données personnelles sont traitées par l'Assureur ou par le Groupe Covéa, auquel il appartient, responsables de traitement.

L'assuré trouvera les coordonnées de son Assureur sur les documents contractuels et précontractuels qui lui ont été remis ou mis à sa disposition. Le Groupe Covéa est représenté par Covéa, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, RCS Paris 450 527 916, dont le siège social se situe 86-90 rue St Lazare 75009 Paris. Pour obtenir des informations sur le Groupe Covéa, l'assuré peut consulter le site <https://www.covea.eu>.

Les données personnelles peuvent être transmises aux personnels des responsables de traitement, à ses partenaires et sous-traitants contractuellement liés, réassureurs, organismes professionnels, organismes d'assurance ou organismes sociaux des personnes impliquées, intermédiaires d'assurance, experts, ainsi qu'aux personnes intéressées au contrat.

Ces destinataires peuvent être situés en dehors de l'Union européenne sur la base d'une décision d'adéquation ou de conditions contractuelles négociées. Ces dispositifs sont disponibles auprès du Délégué à la Protection des Données.

#### ➤ Pourquoi avoir besoin de traiter les données personnelles ?

1. Les données personnelles de l'assuré sont traitées par son Assureur et par le groupe Covéa afin de :

- conclure, gérer et exécuter les garanties de son contrat d'assurance ;
- réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- permettre l'exercice des recours et la gestion des réclamations ;
- conduire des actions de recherche et de développement ;
- mener des actions de prévention ;
- élaborer des statistiques et études actuarielles ;
- lutter contre la fraude à l'assurance ;
- mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- exécuter ses obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de lutte contre la fraude à l'assurance, de recherche développement ainsi que d'actions de prévention ; et le contrat pour les autres finalités citées hors données de santé. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir ses données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Les responsables de traitement ont pour intérêt légitime : leur développement commercial, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services, et la maîtrise de leur sinistralité.

3. Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, l'Assureur peut, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, inscrire l'assuré sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser ses coûts et protéger sa solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable lui sera notifiée.

#### ➤ Quelle protection particulière pour les données de santé ?

L'Assureur et le Groupe Covéa traitent des données personnelles relatives à la santé de l'assuré aux fins de conclusion et gestion de son contrat et/ou l'instruction et la gestion de son sinistre. Ces données sont également utilisées à des fins de lutte contre la fraude à l'assurance.

Les données de santé de l'assuré sont nécessaires à l'assureur pour évaluer les risques. En aucun cas les données de santé de l'assuré ne seront utilisées à des fins de prospection commerciale.

Compte tenu de leur particulière sensibilité, le traitement de ces données de santé est soumis à l'obtention du consentement de l'assuré. Pour garantir la confidentialité de ses données de santé et le respect du secret médical, elles sont destinées exclusivement au service médical de l'assureur ainsi qu'au seul personnel spécifiquement formé à leur traitement par le service médical.

L'assuré a la possibilité de ne pas donner son consentement ou de le retirer à tout moment. En cas de refus ou de retrait de son consentement, l'assureur ne pourra pas évaluer le risque. Par conséquent la conclusion de son contrat ou l'instruction et la gestion de son sinistre seront impossibles. L'assuré peut exercer son droit de retrait auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

- Covéa Protection Juridique – Protection des données personnelles – 33 rue de Sydney – 72045 Le Mans Cedex 02,
- [protectiondesdonnees-pj@covea.fr](mailto:protectiondesdonnees-pj@covea.fr)

Dans le cadre de sa complémentaire de santé, la base légale de traitement des données de santé de l'assuré est la protection sociale. Conformément à la législation en vigueur, l'assureur n'exerce pas de sélection de risques à partir des données de santé de l'assuré.

#### ➤ Pendant combien de temps les données personnelles sont-elles conservées ?

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

En l'absence de conclusion d'un contrat, les données de santé de l'assuré sont conservées pendant 5 ans.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.

En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, les données personnelles sont conservées 5 ans.

#### ➤ Quels sont les droits dont l'assuré dispose ?

L'assuré dispose :

- d'un **droit d'accès**, qui lui permet d'obtenir :
  - o la confirmation que des données le concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
  - o la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles détenues par le responsable de traitement le concernant ;Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de la part de l'Assureur.
- d'un **droit de demander la portabilité** de certaines données. Plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que l'assuré a fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de son utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de son contrat.
- d'un **droit d'opposition**, qui lui permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de l'Assureur ou de ses partenaires, ou, pour des raisons tenant à sa situation particulière, de faire cesser le traitement de ses données à des fins de recherche et développement, de lutte contre la fraude et de prévention.
- d'un **droit de rectification** : il lui permet de faire rectifier une information le concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il lui permet également de faire compléter des informations incomplètes le concernant.
- d'un **droit d'effacement** : il lui permet d'obtenir l'effacement de ses données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où ses données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- d'un **droit de limitation**, qui lui permet de limiter le traitement de ses données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
  - o en cas d'usage illicite de ses données ;
  - o si l'assuré conteste l'exactitude de celles-ci ;
  - o s'il lui est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre ses droits.
- d'un **droit d'obtenir une intervention humaine** : l'Assureur peut avoir recours à une prise de décision automatisée en vue de la souscription ou de la gestion du contrat de l'assuré pour l'évaluation du risque. Dans ce cas, l'assuré peut, demander quels ont été les critères déterminants de la décision auprès de son Délégué à la protection des données.

L'assuré peut exercer ses droits par courrier à l'adresse postale : Protection des données personnelles – Covéa Protection Juridique – 33 rue de Sydney – 72045 Le Mans Cedex 02 ou par email à l'adresse : [protectiondesdonnees-pj@covea.fr](mailto:protectiondesdonnees-pj@covea.fr).

A l'appui de sa demande d'exercice des droits, il lui sera demandé de justifier de son identité.

Il pourra s'inscrire gratuitement sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Dans ce cas, il ne sera pas démarché par téléphone sauf si l'assuré a communiqué à l'assureur son numéro de téléphone afin d'être recontacté ou sauf s'il est titulaire auprès de Covéa Protection Juridique d'un contrat en vigueur.

Il pourra définir des directives générales auprès d'un tiers de confiance ou particulières auprès du responsable de traitement concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après son décès. Ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

En cas de désaccord sur la collecte ou l'usage de ses données personnelles, l'assuré a la possibilité de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL).

#### ➤ Comment contacter le Délégué à la Protection des Données ?

Pour toute information complémentaire, l'assuré peut contacter le Délégué à la Protection des Données en écrivant à l'adresse suivante électronique : [deleguealprotectiondesdonnees@covea.fr](mailto:deleguealprotectiondesdonnees@covea.fr), ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

### ■ CONVENTION DE PREUVE

Quelle que soit l'opération effectuée (exemples : souscription, modification, virement, prélèvement) l'assuré s'engage ainsi que l'assureur à reconnaître comme preuve valide de l'engagement réciproque et de l'identité des parties :

- les courriers électroniques échangés,
- les reproductions d'informations sauvegardées par Covéa Protection Juridique sur des supports informatiques, numériques ou numérisés (y compris journaux de connexion)

- les certificats émis par les autorités compétentes, dans le respect des dispositions légales relatives à la prescription et à la conservation des données.  
En cas de désaccord sur ces données, les juridictions compétentes pourront être saisies pour apprécier la portée de l'éventuelle preuve contraire.

#### ■ COURRIER ELECTRONIQUE

L'assuré est seul garant de son adresse électronique : il lui appartient de la vérifier régulièrement et de la mettre à jour aussitôt en cas de modification.

#### ■ RECLAMATION : COMMENT RECLAMER ?

Si l'assuré est mécontent des modalités d'application des Garanties Protection Juridique il peut s'adresser en premier lieu à **son interlocuteur habituel**. Sa demande sera examinée et une réponse lui sera faite.

Si malgré les explications fournies, le différend persiste, l'assuré peut alors s'adresser au **Service Réclamations Relations Clients de l'assureur** :

- par courrier : Covéa Protection Juridique – Service Réclamations Relations Clients – 33 rue de Sydney 72045 Le Mans cedex 2
- par téléphone : 01 49 14 84 44
- par email : [contactrc@covea.fr](mailto:contactrc@covea.fr)

qui lui apportera une réponse définitive.

**Dans tous les cas** il lui sera accusé réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si une réponse est apportée entre temps.

L'assureur s'engage en outre à tenir informé l'assuré si la durée du traitement de sa réclamation devait être dépassée.

La durée totale de traitement de la réclamation par l'interlocuteur habituel et le Service Réclamations Relations Clients, si l'assuré les a sollicités, n'excèdera pas 2 mois, sauf circonstances particulières.

**Après épuisement de toutes les voies** de recours internes ou si aucune réponse ne lui a été apportée dans les délais impartis, l'assuré a la possibilité, si le désaccord persiste, de saisir **le Médiateur de l'Assurance** :

- directement sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)\*
- par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110-75441 Paris cedex 09

\*La charte « la Médiation de l'Assurance » précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance, est disponible sur ce site.

#### ■ L'AUTORITE CHARGE DU CONTROLE DES ASSURANCES

L'autorité chargée du contrôle de l'assureur est :

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS Cedex 09

## LEXIQUE DES PRINCIPAUX TERMES DE LA NOTICE (PAR ORDRE ALPHABETIQUE)

Article 700 du Code de Procédure Civile, 475-1 du Code de Procédure Pénale et L. 761-1 du Code de Justice Administrative	Ces textes permettent au juge de condamner une partie au procès (l'assuré ou son adversaire) au paiement d'une somme au profit de l'autre partie, en compensation des frais exposés par cette dernière lors du procès et non compris dans les dépens*. <i>Exemple : les honoraires de l'avocat.</i>
Bases juridiques certaines	Le litige repose sur des bases juridiques certaines lorsque la solution résulte de l'application des textes législatifs, réglementaires ou de décisions jurisprudentielles.
Cas fortuit/force majeure	Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher d'exécuter son obligation. <i>Exemple : une catastrophe naturelle.</i>
Conflit d'intérêts	Cas de conscience qui se pose à l'assureur lorsque, pour respecter son engagement envers un assuré, il doit défendre et faire valoir les droits de celui-ci à l'encontre de ses propres intérêts ou à l'encontre des intérêts de ceux de ses assurés en conflits. <i>Exemple : l'assureur est amené à défendre simultanément les intérêts de deux de ses assurés.</i>
Délai de carence	Durée pendant laquelle la garantie ne peut pas être mise en jeu.
Dépens	Frais de justice entraînés par le procès et que le gagnant peut se faire rembourser par le perdant (à moins que le tribunal n'en décide autrement). <i>Exemple : droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires des experts...</i>
DROM	Départements et Régions d'Outre-Mer : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et la Réunion
Fait générateur	Évènement, fait, situation susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que l'assuré subit ou cause à un tiers.
Force majeure/cas fortuit	Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de l'assuré ayant pour conséquence de l'empêcher d'exécuter son obligation. <i>Exemple : catastrophe naturelle.</i>
Indemnité compensatoire	Somme d'argent destinée à réparer ou compenser un préjudice.
Indice de souscription	Indice en vigueur au jour de la souscription du contrat.
Indice d'échéance	Indice en vigueur au jour de l'échéance du contrat.
Intérêt Financier	Montant en principal du litige (hors pénalités de retard, dommages et intérêts et autres sommes annexes) au-dessous duquel l'assureur n'intervient pas.
Juridiction	Tribunal juridiquement compétent.
Litige	Réclamation amiable ou judiciaire faite PAR ou CONTRE l'assuré.
Mesures conservatoires	Mesures destinées à conserver un droit ou un bien.
Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire	Ce plafond correspond au remboursement maximum effectué par l'assureur des honoraires réglés par l'assuré à son avocat.
Préavis	Le préavis correspond à la période qui s'écoule obligatoirement entre l'annonce d'une décision et sa mise en application. <i>Exemple : un préavis de 2 mois suppose donc que l'on avertisse de la décision prise au moins 2 mois avant qu'elle ne prenne effet.</i>
Prescription/prescrit	Perte d'un droit lorsqu'il n'a pas été exercé pendant un temps donné.
Référé / Procédure accélérée au fond	Procédure judiciaire par laquelle l'assuré peut, dans certaines conditions, obtenir d'un juge une décision rapide. <i>Exemple : nomination d'un expert judiciaire</i>
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
Seuil d'intervention	Montant minimal du litige au-dessous duquel l'assureur n'intervient pas.
Subrogation/subrogé	Être subrogé dans les droits et actions d'une personne c'est pouvoir exercer, en ses lieu et place, ses droits. Il s'agit donc d'une opération de substitution.
Taux annuel effectif global (TAEG)	Le TAEG se compose : Des intérêts, des frais de dossiers et commissions, de l'assurance emprunteur si elle est souscrite auprès de la banque partenaire du souscripteur et des frais de garantie (caution).
Travaux de rénovation	Travaux consistant à entretenir ou à moderniser un immeuble, à le transformer ou à procéder à sa réfection totale.