



PROTECTION  
JURIDIQUE

**PROTECTION JURIDIQUE PROFESSIONNELLE  
DES MEMBRES DE L'APIC (Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits),  
titulaires d'un contrat responsabilité civile professionnelle MMA**

**Notice d'information  
Contrat n° 8 590 531  
Conditions Générales n° 69/2019a  
Avenant à effet du 1<sup>er</sup> avril 2023**

## I. PRESENTATION DU CONTRAT

### ■ LES PARTIES AU CONTRAT

**Souscripteur :** Willis Towers Watson France 33 QUAI DE DION BOUTON - 92814 PUTEAUX, pris en la personne de son représentant légal.

**Assuré :** Les membres de l'APIC (Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédits), titulaires d'un contrat de Responsabilité Civile Professionnelle MMA, et adhérents au contrat auprès du souscripteur.

**Assureur :** **COVEA PROTECTION JURIDIQUE**  
Société anonyme à conseil d'administration au capital de 88077090,60 euros entièrement versé  
Entreprise régie par le Code des assurances  
RCS LE MANS n°442 935 227  
Siège social : 160 rue Henri Champion – 72045 LE MANS CEDEX 2

### ■ LEXIQUE

#### **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.  
Exemple : les honoraires de l'avocat.

#### **Atteinte à l'e-réputation**

Diffamation, injure, dénigrement, diffusés sur internet.

- **diffamation** : allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou la considération de l'entreprise assurée,

- **injure** : toute expression outrageante, termes de mépris ou invective à l'encontre de l'entreprise assurée,

- **dénigrement** : discrédit jeté sur l'entreprise assurée en diffusant des informations mensongères, excessives ou disproportionnées sur sa personne, ses produits, ses prestations ou services, sa solvabilité.

#### **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.

Exemple : une catastrophe naturelle.

#### **Chef d'entreprise**

Personne physique investie statutairement des pouvoirs de direction et de gestion de l'entreprise assurée.

#### **Déla 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).

Exemple : droits, taxes, redevances et émoluments perçus par les secrétariats des juridictions, honoraires des experts...

#### **Fait générateur**

Événement, 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.

Exemple : catastrophe naturelle.

#### **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) servant au calcul du seuil d'intervention.

#### **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.

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.

#### **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.

Exemple : nomination d'un expert judiciaire

#### **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.

#### **Sinistre**

Le sinistre est constitué par le refus qui a été opposé à l'assuré ou qu'il a formulé à l'occasion d'un litige. Le refus peut résulter de la manifestation concrète d'un désaccord ou du silence persistant, de la part du tiers sollicité ou de l'assuré.

#### **Subrogation/subrogé**

Etre 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.

#### **Tiers**

Toute personne étrangère au contrat.

### ■ 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, Royaume-Uni et Vatican.
- sauf dispositions prévues « aux domaines garantis » du paragraphe « Protection Juridique Professionnelle » relatifs aux garanties « Aides et subventions » et « Assistance à communication de crise ».

### ■ LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

#### **Sont toujours exclus les litiges/sinistres :**

- relatifs aux poursuites pénales exercées contre l'assuré devant les Cours d'Assises, ou la Cour Criminelle Départementale,
- provoqués de manière intentionnelle ou dolosive 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 que l'assuré aura saisi pour se défendre dans la limite du plafond de prise en charge des honoraires du mandataire, référencé 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 le souscripteur à un assuré,
- résultant du défaut souscription ou du défaut de renouvellement par l'assuré d'une assurance obligatoire, susceptible d'être pris en charge au titre d'une garantie Responsabilité Civile Professionnelle (sauf conflit d'intérêts ou refus injustifié de prise en charge)
- relatifs à la vie privée de l'assuré.

## II. LES DISPOSITIONS COMMUNES A LA PROTECTION JURIDIQUE PROFESSIONNELLE

### ■ LES PRESTATIONS DONT BENEFICIE L'ASSURE

- **La prévention et l'information juridiques par téléphone** : 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 et qui lui sont utiles pour la sauvegarde de ses intérêts.  
Le service d'assistance téléphonique est accessible du lundi au samedi (hors jours fériés ou chômés), au numéro : 02.43.39.17.09. (numéro non surtaxé).
- **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 défense judiciaire des intérêts** : en l'absence de solution amiable, l'assureur – sous les simples réserves que le litige ne soit pas prescrit et qu'il repose sur des bases juridiques certaines – prend en charge les frais engendrés par une procédure sur laquelle l'assuré a donné son accord tendant à la reconnaissance de droits, à la restitution de biens ou à l'obtention d'indemnités pour réparation d'un préjudice subi.
- **L'exécution 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

#### ■ CE QUI EST PRIS EN CHARGE

L'assureur prend en charge dans la limite du plafond de dépenses par litige fixé ci-après :

- le coût des enquêtes, des consultations, des constats des commissaires de justice, **engagés avec l'accord préalable de l'assureur**,
- le coût des expertises amiables diligentées **avec l'accord préalable de l'assureur**,
- les dépens, y compris le coût des expertises judiciaires,
- 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 « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire »** référencée 12.

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

Ne sont jamais pris en charge :

- 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 de commissaires de justice, 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'acte,
- les honoraires de résultat,
- 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 ci-dessous définis,
- leur fait générateur n'était pas connu de l'assuré lors de l'adhésion au contrat,
- ils ne sont pas prescrits et reposent sur des bases juridiques certaines,
- leur intérêt financier est soumis à un seuil d'intervention de 200 € pour la mise en œuvre de la prestation « Défense judiciaire »,
- ils opposent l'assuré à une personne étrangère au contrat,
- ils surviennent et sont déclarés pendant la période de validité des garanties.

## III. LA PROTECTION JURIDIQUE PROFESSIONNELLE

### ■ LES DOMAINES GARANTIS

#### ➤ L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

L'assureur garantit l'assuré pour tout litige survenant dans l'exercice de son activité professionnelle pour laquelle il adhère à l'association APIC concernant notamment :

- o les relations contractuelles : avec les fournisseurs, les clients, les prestataires de service, les sous-traitants, les assureurs, les banquiers et autres intervenants extérieurs à l'entreprise,
- o la propriété et l'usage des biens immobiliers professionnels de l'assuré : les atteintes à la propriété, les relations avec le bailleur, et les litiges de construction ; par extension la garantie est acquise à la SCI de

gestion ou de location, propriétaire des biens immobiliers professionnels de l'assuré, dans laquelle l'assuré détient des parts sociales,

- o les relations de voisinage : nuisance, bornage, servitude, mitoyenneté,
- o l'environnement économique : concurrence, publicité, entente et abus de position dominante,
- o les relations avec les administrations, les organismes sociaux (URSSAF, Pôle Emploi, Inspection du travail), les services publics et les collectivités territoriales,
- o les infractions pénales liées à l'exercice de l'activité professionnelle,
- o le chef d'entreprise est également garanti lorsqu'il commet une infraction au Code de la Route ou est impliqué dans un accident de la circulation à l'occasion d'un déplacement professionnel.

### Dispositions particulières :

Par dérogation au paragraphe ci-dessus lorsque l'assuré a cessé volontairement son activité professionnelle garantie (retraite, dissolution liquidation amiable...) et a obtenu sa radiation auprès de l'organisme compétent, l'assureur garantit les litiges déclarés dans un délai maximum de quatre ans à compter de la date d'effet de la résiliation du contrat, sous réserve que le fait générateur du litige soit survenu pendant la durée de validité du contrat.

De même sont garantis les litiges dont le fait générateur est antérieur à la date de prise d'effet du présent contrat sous réserve :

- que l'assuré n'en ait pas eu connaissance avant la souscription du présent contrat,
- que l'assuré ait été assuré par un contrat d'assurance de protection juridique lors de la survenance du fait générateur.
- que l'assuré n'ait pas fait l'objet d'une résiliation après sinistre par son précédent assureur d'assurance protection juridique.

#### ➤ La défense des représentants légaux et dirigeants de l'entreprise assurée

L'assureur prend en charge la défense de l'assuré lorsqu'il est mis en cause personnellement devant une juridiction civile ou pénale pour des faits commis dans l'exercice de ses fonctions au bénéfice de l'entreprise assurée, **sauf opposition du chef d'entreprise et sous réserve qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts entre l'entreprise et le dirigeant mis en cause.**

#### ➤ La défense pénale des salariés de l'entreprise assurée

L'assureur prend en charge la défense pénale des préposés de l'entreprise assurée, poursuivis devant les tribunaux répressifs pour des faits commis dans l'exercice de leur activité salariée à son profit, **sauf opposition du chef d'entreprise et sous réserve qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts entre l'entreprise et le salarié mis en cause.**

#### ➤ Les aides et subventions

L'assureur aide à rechercher les aides financières directes ou indirectes susceptibles d'être attribuées à l'entreprise assurée par les organismes français ou européens pour les activités exercées en France y compris dans le cadre de projet à l'exportation.

Par aide et subvention on entend les sommes d'argent allouées aux entreprises par les collectivités locales, les départements, les régions, l'Etat, l'Europe dans le cadre d'un projet.

Suite à la demande téléphonique de l'assuré, l'assureur lui fait parvenir un questionnaire sur lequel l'assuré présente son entreprise et décrit ses projets. Sur la base de ce questionnaire, l'assureur lui adresse un rapport listant les aides possibles avec les montants estimés ainsi que les coordonnées des organismes les délivrant. **L'assuré a ensuite la possibilité de procéder lui-même à la demande de subvention.**

#### ➤ L'assistance à la communication de crise

Dans le cadre d'un litige garanti au titre du présent contrat, survenu en France, dont les conséquences peuvent se révéler préjudiciables au climat et à l'image de marque de l'entreprise, l'assureur met à disposition de l'assuré – sur demande – un consultant spécialisé qui l'assiste dans la conception et la planification de ses actions de communication tant à l'égard de ses salariés qu'à l'égard des autorités administratives, des médias et de ses clients.

L'assureur prend en charge, sur présentation d'une facture détaillée, les honoraires du consultant spécialisé avec lequel il a mis l'assuré en relation, **dans la limite d'un maximum de 8 heures de consultation par litige.**

**Les éventuels frais de déplacements ou dépassements d'honoraires restent toujours à la charge de l'assuré.**

#### ➤ L'atteinte à l'e-réputation et web-nettoyage

En cas de litige garanti résultant d'une atteinte à l'e-réputation de l'entreprise assurée, l'assureur missionne un prestataire spécialisé et prend en charge sa rémunération **dans la limite d'un plafond de garantie de 3 000 €.**

Le prestataire mandaté a pour mission de procéder :

- à l'identification des interlocuteurs concernés (hôteur, titulaire de blog, directeur de la publication du site concerné...),
- au nettoyage des données malveillantes en supprimant les contenus identifiés comme illicites si cette opération s'avère réalisable,
- au noyage des données illicites si leur suppression s'avère impossible : cette opération consiste à rendre plus difficilement accessibles les informations préjudiciables en créant un nouveau contenu référencé dans les premières pages des principaux moteurs de recherche.

**L'obligation de procéder au nettoyage ou au noyage résulte d'une obligation de moyen. Tous les moyens utiles à la réalisation des actions décrites ci-dessus sont mis en œuvre, sans toutefois, garantir l'atteinte du résultat attendu.**

Si un recours est envisageable à l'égard du tiers responsable de la diffusion des informations préjudiciables l'assureur met en œuvre les prestations « recherche d'une solution amiable », « défense judiciaire » et « exécution et suivi » afin obtenir la réparation du préjudice de l'assuré.

## ■ LES EXCLUSIONS RELATIVES A LA PROTECTION JURIDIQUE PROFESSIONNELLE

Outre les exclusions communes à toutes les garanties sont toujours exclus les sinistres relatifs :

- à l'expression d'opinions politiques ou syndicales,
- au droit du travail,
- aux conflits collectifs du travail,
- à la participation de l'assuré à une action de défense des intérêts collectifs de la profession,
- 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,
- aux immeubles donnés à bail ou destinés à la location, qu'ils soient vacants ou en construction,
- à la matière douanière,
- à la matière fiscale,
- à la caution ou l'aval contracté par l'assuré,
- au droit de la propriété intellectuelle : propriété littéraire et artistique, propriété industrielle,
- aux droits des personnes, au droit de la famille (Livre 1<sup>er</sup> du code civil),
- aux successions,
- aux infractions au Code de la Route et accidents de la circulation, sauf disposition concernant le chef d'entreprise,
- à la défense pénale des salariés poursuivis pour infraction à la réglementation sociale des transports,
- au recouvrement des factures impayées de la clientèle de l'assuré et aux contestations s'y rapportant.

## ■ LES LIMITES DE GARANTIE

L'assureur intervient pour tout sinistre dont l'intérêt financier est supérieur à 200 € pour la mise en œuvre de la prestation « Défense judiciaire »,

L'assureur intervient pour l'ensemble des frais pris en charge au titre du contrat à concurrence du plafond global de dépenses fixé à 20 000 € par litige garanti.

Dans le cadre de cette enveloppe globale de dépenses, sont 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 » réferencé annexe 12.

En cas de litige garanti résultant d'une atteinte à l'e-réputation de l'assuré, l'assureur intervient pour l'ensemble des frais pris en charge à concurrence d'un plafond global de dépenses fixé à 20 000 € par litige garanti à raison de :

- la prise en charge de la rémunération d'un prestataire spécialisé dans la limite d'un plafond de garantie de 3 000 €.
- la mise en œuvre des prestations « recherche d'une solution amiable », « défense judiciaire » et « exécution et suivi » définies au paragraphe « Les Prestations dont bénéficie l'assuré ».

Ces sommes sont indexées selon les modalités définies au paragraphe « Indexation ».

## IV. LA GARANTIE « FRAIS DE STAGE »

Sinistre : Le retrait de points notifié à l'assuré pendant la période de garantie.

### ■ LES DOMAINES GARANTIS

L'assureur rembourse à l'assuré, les frais du stage effectué à son initiative auprès d'un centre de formation agréé par les pouvoirs publics et ayant pour objet la reconstitution partielle des points de son permis de conduire, sous réserve que :

- la perte ou le retrait d'un ou plusieurs points résulte d'une infraction commise depuis l'adhésion au contrat et dans le cadre de déplacements professionnels,
- le retrait de point soit notifié à l'assuré pendant la période de validité de la garantie,
- l'assuré ait perdu au moins la moitié de ses points au moment de la demande de stage,
- le stage soit effectué pendant la période de validité de la garantie.

### ■ CE QUI N'EST PAS GARANTIS

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont toujours exclus les sinistres :

- résultant de la conduite sans titre ou du refus de restituer le permis suite à décision judiciaire,
- résultant du refus de se soumettre à la vérification d'alcoolémie ou de l'usage de substances et plantes classées comme stupéfiants,
- résultant d'une infraction commise antérieurement à la date de prise d'effet de la garantie.

Ne sont jamais pris en charge les frais résultant :

- d'un stage effectué à l'initiative d'une autorité judiciaire,
- d'un stage ne permettant pas la récupération de points,
- d'un stage obligatoire pour les titulaires d'un permis probatoire.

### ■ LES LIMITES DE GARANTIES

L'assureur intervient à concurrence d'un plafond de dépenses fixé à 200 € pour tout stage effectué à compter de l'adhésion au contrat et limité à un par an.

## ■ LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE « FRAIS DE STAGE »

Toute demande de remboursement des frais de stage doit être faite dans un délai de 5 jours à compter de l'exécution du stage et doit impérativement être accompagnée :

- d'un relevé d'information mentionnant la date de l'infraction et le nombre de points restant sur le permis de conduire,
- de la facture acquittée des frais du stage effectué suite à ce retrait.

L'assureur verse à l'assuré les indemnités qui lui sont dues dans un délai de 15 jours à compter du moment où l'assureur est en possession d'un dossier complet.

## V. LA GARANTIE « NOUVEAU PERMIS »

Sinistre : La décision préfectorale ordonnant à l'assuré de remettre son permis de conduire en raison de la perte de validité de ce dernier par suite de la perte totale des points (référence administrative 49) intervenue pendant la validité du contrat.

### ■ LES DOMAINES GARANTIS

Si à la suite d'une infraction commise depuis la souscription du contrat, l'assuré a perdu la totalité des points de son permis de conduire, l'assureur lui rembourse – sur présentation des justificatifs correspondants – les frais engagés pour l'obtention d'un nouveau permis, sous réserve de la délivrance du nouveau permis pendant la période de validité de la garantie et sur présentation des justificatifs mentionnés au contrat et dans la limite fixée ci-après.

### ■ CE QUI N'EST PAS GARANTIS

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont toujours exclus les sinistres résultant :

- de la conduite sans titre ou du refus de restituer le permis suite à décision judiciaire,
- du refus de se soumettre à la vérification d'alcoolémie ou de l'usage de substances et plantes classées comme stupéfiants,
- du retrait de point consécutif à une infraction commise avant la date de prise d'effet de la garantie.

### ■ LES LIMITES DE GARANTIE

L'assureur intervient à concurrence d'un plafond de dépenses de 500 € par sinistre.

## ■ LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE « NOUVEAU PERMIS »

Toute demande de remboursement des frais d'obtention d'un nouveau permis de conduire doit être faite dans un délai de 5 jours à compter de l'obtention du nouveau permis et doit impérativement être accompagnée :

- de la lettre du préfet compétent faisant injonction à l'assuré de remettre son permis de conduire (référence administrative 49),
- de la copie du nouveau permis obtenu à l'exclusion du certificat d'examen du permis de conduire (CEPC),
- des justificatifs des frais engagés tels que facture acquittée auprès de la commission médicale départementale, facture acquittée auprès de l'organisme agréé ayant organisé le test psychotechnique, facture acquittée des enseignements théoriques et pratiques en vue de l'obtention du permis de conduire, frais administratifs de délivrance du nouveau permis de conduire.

L'assureur verse l'indemnité qui est due dans un délai de 15 jours à compter du moment où l'assureur est en possession d'un dossier complet.

## VI. LA MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

### ■ LA DÉCLARATION DU LITIGE/ SINISTRE

1) Pour la garantie Protection Juridique Professionnelle, l'assuré doit déclarer à l'assureur, 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 qu'il a formulé ou qui lui a été opposé, 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 de l'assuré ou du tiers sollicité.

Pour la garantie « Frais de stage », la demande de remboursement des frais de stage doit être faite dans un délai de 5 jours à compter de l'exécution du stage.

Pour la garantie « Nouveau permis », la demande de remboursement des frais d'obtention d'un nouveau permis de conduire doit être faite dans un délai de 5 jours à compter de l'obtention du nouveau permis.

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

La déclaration de litige doit être effectuée soit :

- par courrier : COVEA Protection Juridique – 160 rue Henri Champion - CS14501 - 72045 Le Mans Cedex 2
- par téléphone : au 02 43 39 17 09 (numéro non surtaxé)
- par mail : à : [contact-pjng@covea.fr](mailto:contact-pjng@covea.fr).

Lors de la déclaration du sinistre, pour bénéficier des garanties qui lui sont propres, l'assuré doit justifier de sa qualité.

2) 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.

**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.**

3) L'assureur, après examen, conseille l'assuré sur la suite à réserver au litige déclaré et met en œuvre les actions utiles à sa résolution. Si l'assuré engage des frais sans en référer préalablement à l'assureur, ces frais seront pris en charge dans les limites contractuelles si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

#### ■ 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 indemnise l'assuré des frais et honoraires de son défenseur – TTC ou hors TVA suivant son régime d'imposition – **dans la limite des montants prévus au « Plafond de prise en charge des honoraires du mandataire » référencé 12.**

Ces sommes sont revalorisées, chaque année en fonction de l'évolution de l'indice prévu au paragraphe « Indexation ».

L'assureur rembourse l'assuré sur une base hors taxe ou toutes taxes comprises selon son régime d'imposition et sur présentation de la facture détaillée.

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

ASSISTANCE ET PHASE AMIABLE	TTC	HT
Commissions de recours amiables en matière fiscale	501 €	417 €
Mesure Instruction - Assistance à expertise (par avocat ou expert)	425 €	354 €
Consultation et démarches amiables infructueuses	366 €	305 €
Consultation et démarches amiables ayant abouti à la résolution du litige	713 €	594 €
Transaction en phase judiciaire : 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.		
PHASE JUDICIAIRE	TTC	HT
Commissions - Juridictions de première instance		
Commissions diverses	381 €	317 €
Référé		
• expertise	566 €	471 €
• provision	695 €	579 €
• autre	695 €	579 €
Requêtes non contradictoires	567 €	472 €
Chambre de Proximité/ Tribunal de Proximité		
• conciliation	381 €	317 €
• jugement	875 €	729 €
Tribunal Judiciaire		
• en dernier ressort	875 €	729 €
• à charge d'Appel	1 256 €	1 046 €
Pôle Social Tribunal Judiciaire (Ancien TASS)	1 256 €	1 046 €
Chambre spécialisée Tribunal Judiciaire matière Civile	1 256 €	1 046 €
Juge des contentieux de la protection		
• en dernier ressort	875 €	729 €
• à charge d'Appel	1 256 €	1 046 €
Tribunal de commerce		
• déclaration de créance auprès du mandataire	226 €	188 €
• relevé de forclusion	290 €	241 €
• jugement	1 256 €	1 046 €
Tribunal Paritaire des baux ruraux		
• absence de conciliation	381 €	317 €
• conciliation	1 256 €	1 046 €
• jugement	1 256 €	1 046 €
Tribunal Administratif	1 256 €	1 046 €
Conseil des Prud'hommes		
• absence de conciliation	520 €	433 €
• conciliation	1 196 €	996 €
• jugement	1 061 €	884 €
Juge de l'exécution	821 €	684 €
Juge de l'exécution en matière de saisie immobilière	2 379 €	1 982 €
Autres juridictions de première instance françaises	863 €	719 €
Juridictions pénales		
Démarches au parquet	141 €	117 €
Chambre spécialisée Tribunal Judiciaire matière Pénale	617 €	514 €
Composition ou médiation pénale	288 €	240 €
Tribunal de Police		
• sans partie civile	495 €	412 €
• avec partie civile	617 €	514 €
Tribunal Correctionnel		
• instruction correctionnelle	712 €	593 €
• jugement	1 004 €	836 €
Cour d'Assises		
• instruction criminelle	1 744 €	1 453 €
• jugement	2 379 €	1 982 €
Juridictions de recours		

Juridictions d'Appel		
• assistance plaidoirie	1 256 €	1 046 €
• postulation	669 €	557 €
Cour de Cassation	2 379 €	1 982 €
Conseil d'Etat	2 379 €	1 982 €

#### ■ LE CONFLIT D'INTERETS

En cas de conflits d'intérêts entre l'assuré et l'assureur (hypothèse qui peut apparaître lorsque deux des assurés de l'assureur, titulaires de contrats distincts, s'opposent ou lorsque l'assuré et l'assureur s'opposent), l'assuré a la liberté de choisir son avocat ou, s'il le préfère, une personne qualifiée pour l'assister conformément aux règles et garanties du contrat.

#### ■ LE RECOURS À L'ARBITRAGE

En cas de désaccord sur les mesures à prendre pour régler le litige, l'assuré peut :

- soit le soumettre à l'appréciation d'une tierce personne, reconnue pour son indépendance et ses qualités professionnelles et désignée d'un commun accord par l'assuré et l'assureur. A défaut, cette dernière est désignée par le Président du Tribunal Judiciaire du domicile du défendeur, statuant selon la procédure accélérée au fond, sur la demande de la partie la plus diligente. 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 recours à l'arbitrage dans des conditions abusives. L'assuré a la faculté de demander à l'assureur la mise en œuvre de cette procédure d'arbitrage par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique, avec accusé de réception,
- soit engager à ses frais une procédure contentieuse.

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 l'arbitre chargé de proposer une solution en ait fait connaître la teneur.

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

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

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 il 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'effectuer.**

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

Subsidièrement, 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 contrat s'éteignent par compensation conformément aux articles 1347 et suivants du code civil.

#### ■ 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 L114-1, L114-2 et L114-3 du Code des Assurances.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption : toute demande en justice, même en référé, toute mesure conservatoire prise 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 L114-1 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.

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 L114-2 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.

## VII. LA VIE DU CONTRAT

### ■ PRISE D'EFFET ET DURÉE

#### - La prise d'effet et la durée des garanties

Les garanties prennent effet dès notification de leurs coordonnées à l'assureur, transmises à compter de la date de signature du bulletin d'adhésion.

Les garanties prennent fin :

- o en cas de résiliation du contrat collectif,
- o en cas de résiliation ou de suspension du contrat Responsabilité Civile Professionnelle MMA,
- o en cas de résiliation de l'adhésion,
- o lorsque l'assuré est exclu du bénéfice des garanties par décision conjointe de l'assureur et du souscripteur,
- o lorsque l'assuré perd la qualité d'adhérent de l'association APIC.

### ■ RESILIATION

#### ■ RESILIATION DU CONTRAT COLLECTIF

Le contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale, dans les cas suivants :

#### ■ par l'assureur ou le souscripteur,

- à chaque échéance anniversaire moyennant un préavis de DEUX MOIS au moins sous réserve que le contrat ait un an d'existence,

#### ■ par le souscripteur,

- si l'assureur refuse de réduire la cotisation en cas de diminution du risque ; l'assureur doit alors rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru, (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
- en cas de résiliation après litige/sinistre par l'assureur, d'un autre de ses contrats (Article R. 113-10 du Code des Assurances),
- en cas de majoration de la cotisation par l'assureur, au-delà de la majoration de l'indice précité.

#### ■ par l'assureur,

- en cas de non-paiement des cotisations (Article L. 113-3 du Code des Assurances),
- en cas d'inexactitude ou d'omission dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L. 113-9 du Code des Assurances),
- en cas d'aggravation du risque (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
- après litige/sinistre (Article R. 113-10 du Code des Assurances), le souscripteur a alors le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de l'assureur,

#### - par l'administrateur, le débiteur autorisé par le Juge Commissaire ou le liquidateur,

si le souscripteur est en état de redressement ou liquidation judiciaire,

- de plein droit, en cas de retrait total de l'agrément de l'assureur (Article L 326-12 du Code des Assurances).

#### ■ LA RESILIATION DES ADHESIONS INDIVIDUELLES

L'adhésion peut être résiliée dans les cas suivants :

#### ■ Par l'assureur ou par l'assuré :

- à chaque échéance annuelle moyennant préavis de DEUX MOIS,

#### ■ Par l'assuré :

- en cas de disparition des circonstances aggravantes mentionnées dans la police si l'assureur refuse de réduire la cotisation en conséquence – l'assureur doit alors rembourser la portion de cotisation afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
- en cas de résiliation après sinistre/litige, par l'assureur, d'un autre contrat de l'assuré (Article R. 113-10 du Code des Assurances),

- en cas de majoration de la cotisation par l'assureur, au-delà de la majoration de l'indice,

#### ■ Par l'assureur :

- en cas de non-paiement des cotisations (Article L. 113-3 du Code des Assurances),
- en cas d'inexactitude ou d'omission dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L. 113-9 du Code des Assurances),
- en cas d'aggravation du risque (Article L. 113-4 du Code des Assurances),
- après litige/sinistre (Article R. 113-10 du Code des Assurances), l'assuré a alors le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de l'assureur,

#### ■ MODALITES DE RESILIATION DU CONTRAT COLLECTIF ET DE L'ADHESION

Dans les cas de résiliation entre deux échéances, la part de cotisation correspondant à la période postérieure à la résiliation est remboursée au souscripteur.

En cas de résiliation pour non-paiement de cotisations, l'assureur conserve à titre d'indemnité, la part de cotisation relative à la période comprise entre le jour de la résiliation et celui de la prochaine échéance. Toutefois, cette part de cotisation **peut être supérieure à SIX MOIS de cotisations.**

Lorsque le souscripteur a la faculté de résilier le contrat, il peut le faire à son choix (Article L. 113-14 du Code des Assurances) :

- par lettre ou tout autre support durable (mail notamment),
- par déclaration faite au siège social de l'assureur ou auprès de son représentant,
- par acte extra-judiciaire,
- lorsque la conclusion du contrat lui est proposée par un mode de communication à distance, par ce même mode de communication.

Dans tous les cas, l'assureur lui confirmera par écrit la réception de sa notification de résiliation.

Les envois recommandés électroniques peuvent être envoyés à l'adresse : [resiliation-pjms@covea.fr](mailto:resiliation-pjms@covea.fr).

L'assureur doit notifier à l'assuré la résiliation, par recommandée adressée à son dernier domicile connu.

A défaut d'autre mention, la résiliation prend effet à l'issue d'un délai d'**UN MOIS** à compter de la date figurant sur le cachet de la poste.

#### ■ INDEXATION

La cotisation, le seuil d'intervention, les plafonds de garantie et le plafond de remboursement des honoraires du mandataire sont indexés chaque année sur l'indice mensuel des prix à la consommation (ensemble des ménages – France) classification « Autres Services » publié par l'INSEE sous l'identifiant 001763829 (Valeur 08/2022 : 107.34).

La modification est proportionnelle à la variation constatée entre l'indice de souscription et l'indice d'échéance. Pour chaque année civile, il est fait référence à l'indice du mois d'août de l'année précédente.

Si l'indice n'était pas publié dans les QUATRE MOIS suivant la publication de l'indice précédent, et à défaut d'accord entre les parties sur un nouvel indice, il serait remplacé par un indice établi dans les plus brefs délais par un expert désigné par le Tribunal Judiciaire de Paris, à la requête et aux frais de l'assureur.

#### ■ 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'à des 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 ;
- réaliser les sondages et enquêtes de satisfaction ;
- 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 ;
- effectuer des écoutes et enregistrements téléphoniques de manière non systématique aux fins d'amélioration de la qualité de service, de formation et d'évaluation des collaborateurs.

2. Ces traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime des responsables de traitement pour les finalités de prospection commerciale, de réalisation de sondage et enquête de satisfaction, 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 ainsi que le développement de leur qualité de service et la montée en compétence de leurs collaborateurs.

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 :

- Protection des données personnelles - COVEA Protection Juridique – 160 rue Henri Champion - CS14501 - 72045 Le Mans Cedex 2

- [protectiondesdonnees-pj@covea.fr](mailto:protectiondesdonnees-pj@covea.fr).

Dans le cadre de sa complémentaire de santé, la base légale du 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 ?

De façon générale, les données personnelles de l'assuré sont conservées uniquement pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Plus précisément, les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat de l'assuré 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 CINQ ANS.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées TROIS 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 de l'assuré sont conservées CINQ ANS.

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

L'assuré dispose :

- d'un **droit d'accès**, qui lui permet d'obtenir :
  - la confirmation que des données le concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
  - 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) :
  - en cas d'usage illicite de ses données ;
  - si l'assuré conteste l'exactitude de celles-ci ;
  - 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 - 160 rue Henri Champion - CS14501 - 72045 Le Mans Cedex 2 ou par e-mail [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 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 : [deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr](mailto:deleguealaprotectiondesdonnees@covea.fr), ou par courrier : Délégué à la Protection des Données - 86-90 rue St Lazare 75009 Paris.

#### ■ LE 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.

#### ■ LA CONVENTION DE PREUVE

Quelle que soit l'opération effectuée (exemples : souscription, modification, virement, prélèvement) l'assuré et l'assureur s'engagent 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.

#### ■ LA RECLAMATION : COMMENT RECLAMER ?

Une réclamation ?

L'assuré peut se rapprocher de son interlocuteur habituel. Il analysera avec lui l'origine du problème et mettra tout en œuvre pour lui apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Si sa réclamation est formulée à l'oral et que l'assuré n'obtient pas entière satisfaction, il sera invité à la formaliser sur un support écrit (en indiquant son numéro de contrat ou de dossier),

Par courrier postal :

**COVEA PJ**  
**160 rue Henri Champion**  
**CS14501**  
**72045 Le Mans Cedex 2**

Ou par mail :

[contact-pjng@covea.fr](mailto:contact-pjng@covea.fr)

L'assuré recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de l'envoi de sa réclamation écrite sauf si une réponse lui est apportée dans ce délai.

L'assureur s'engage à apporter à l'assuré une réponse écrite dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation écrite.

**En tout état de cause, deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, que l'assureur y ait ou non répondu, l'assuré peut saisir gratuitement le Médiateur de l'assurance :**

- Sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org). L'assuré dispose d'un formulaire en ligne « Je saisis le médiateur » ;
- Par courrier, à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

**L'assuré dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite pour saisir le Médiateur de l'assurance.**

Dans tous les cas, l'assuré conserve la faculté de saisir le tribunal compétent.

#### ■ L'AUTORITE CHARGÉE DU CONTRÔLE DE L'ASSUREUR

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.

