

Protection Juridique Prévoyance Metlife (Titre II)

Accord cadre N°M0016036 – Conditions Générales

Contrat régi par le Code des assurances, les conditions générales Metlife « Super Novaterm Prévoyance » et les conditions décrites ci-après.

Le présent Contrat constitue une extension de votre contrat Super Novaterm Prévoyance (Note d'information – NISNP06).

LE SOUSCRIPTEUR : MetLife Europe d.a.c Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123, dont le siège social est situé 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande, et dont la succursale en France est située au 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. RCS Nanterre 799 036 710.

L'ASSUREUR : Cfdp Assurances, entreprise d'assurances régie par le Code des Assurances, société anonyme au capital de 1.692.240€, ayant son siège social au 62 rue de Bonnel – 69003 LYON, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro B 958 506 156.

VOUS : l'adhérent tel que défini au contrat Super Novaterm Prévoyance du Souscripteur et ses assurés, dûment désignés à l'Assureur, pouvant prétendre au bénéfice des garanties du présent Contrat.

LE TIERS : toute personne étrangère au Contrat d'assurance de protection juridique.

LE FAIT GENERATEUR : L'évènement ou le fait connu de Vous, et susceptible de faire naître un préjudice ou de constituer une atteinte à un droit, que Vous subissez ou causez à un Tiers, préalablement ou concomitamment à toute réclamation. En matière pénale, le Fait Générateur est la prise de conscience qu'un évènement ou un fait subi ou causé par Vous est susceptible d'être réprimé par la loi.

LE LITIGE : Une situation conflictuelle garantie Vous opposant à un Tiers, découlant du Fait Générateur.

LE REFUS : Le désaccord formalisé et non équivoque suite à une réclamation émanant de l'Assuré ou d'un Tiers, ou l'absence de réponse à cette réclamation dans un délai raisonnable ou règlementaire.

LE SINISTRE : Le Refus qui est opposé à une réclamation dont Vous êtes l'auteur ou le destinataire (article L127-2-1 du Code des Assurances).

PERIODE D'ASSURANCE : La période annuelle d'assurance comprise entre deux échéances anniversaires de prime. Si la date d'effet du contrat est différente de l'échéance anniversaire, il faut entendre pour la première période, la période comprise entre la date d'effet et la prochaine échéance anniversaire. En cas de résiliation, la période d'assurance est la fraction de la période annuelle d'assurance déjà écoulée à la date d'effet de la résiliation.

Pour mieux identifier les termes à valeur contractuelle, ils seront utilisés avec une majuscule dans les présentes.

L'Assureur Vous apporte :

Article 1 – Une assistance juridique préventive

• L'assistance juridique téléphonique :

Au numéro spécial MetLife PJ Prévoyance, l'Assureur s'engage à Vous écouter et Vous renseigner sur tous les domaines du droit français.

Que ce soit dans votre vie privée ou vie professionnelle, des juristes qualifiés sont à votre écoute pour répondre à vos interrogations, Vous informer sur vos droits, Vous proposer des solutions concrètes, et envisager avec Vous, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé, la suite à donner à votre difficulté.

Aucun document ne Vous sera adressé et l'information sera exclusivement donnée par téléphone.

Certaines demandes pourront nécessiter une recherche approfondie et un rendez-vous téléphonique sera alors pris avec Vous sous 48h pour Vous apporter une réponse argumentée.

• L'aide à la compréhension des documents juridiques :

Lorsque Vous rencontrez des difficultés dans la compréhension de documents juridiques (baux commerciaux, contrat de travail, contrat de vente ...), pour limiter tout risque de conflit, Vous pouvez questionner des juristes afin d'être éclairé avant une prise de décision.

Les renseignements fournis dans le cadre de cet article ne se substitueront en aucun cas aux conseils des intervenants habituels tels qu'avocats, huissiers, notaires ou autres spécialistes.

Article 2 – des services

• Un accueil sur rendez-vous au plus proche de chez Vous

Sur simple demande, Vous pouvez rencontrer des juristes dans la délégation la plus proche parmi les implantations de l'Assureur réparties sur tout le territoire.

Il Vous suffit de contacter votre interlocuteur habituel afin de déterminer avec lui une date et un horaire qui permettront une rencontre dans les meilleurs délais.



• L'assistance psychologique

Vous traversez une période difficile sur un plan familial ou professionnel, ou êtes amené à surmonter une épreuve : deuil, maladie, licenciement... ; Vous ressentez de manière récurrente un stress, une souffrance physique ou morale... Toutes ces difficultés peuvent avoir des répercussions sur votre vie.

L'Assureur met à votre disposition une ligne d'accompagnement psychologique, qui Vous garantit un espace de parole libre et un soutien dans votre réflexion.

Cette assistance Vous permet de sortir de l'isolement, de faire le point, de dédramatiser les situations, afin de Vous aider à prendre de la distance, dépasser vos angoisses et gérer votre stress.

Ce service est assuré par une équipe de psychologues (cliniciens ou du développement), spécialisés dans l'accompagnement à distance.

Vous pouvez ainsi bénéficier de 2 accompagnements (dans la limite de 10 entretiens par accompagnement) par Période d'Assurance, sur rendez-vous.

• L'accompagnement social

Vous traversez une période difficile et avez des besoins liés à la santé, la famille, l'emploi, le budget... Vous souhaitez également être conseillé, orienté, accompagné pour l'accès aux aides sociales, aux secours financiers ou aux services à la personne.

L'Assureur Vous offre un service d'accompagnement social qui peut être sollicité à l'occasion d'un changement de situation professionnelle (arrêt maladie, reconnaissance de qualité de travailleur handicapé, départ à la retraite...); d'un changement de situation familiale (naissance d'un enfant, divorce, deuil...); d'un changement de situation médicale (maladie, handicap...)

L'accompagnement est réalisé par une équipe de travailleurs sociaux (assistantes sociales et conseillères en économie sociale et familiale) qui peut être sollicitée pour tout type de demande.

Vous pouvez ainsi bénéficier de 2 accompagnements (dans la limite de 10 entretiens par accompagnement) par Période d'Assurance, sur rendez-vous.

• L'assistance e-réputation

Vous faites l'objet sur un espace d'échanges en ligne (réseau social numérique, blog et forum) d'une atteinte à votre réputation ou êtes victime de propos diffamants ou fallacieux et souhaitez voir cesser ces diffusions.

L'Assureur prend en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, une (1) prestation auprès d'un médiateur spécialiste en e-réputation, qui interviendra auprès du Tiers responsable de l'espace d'échanges ou le cas échéant auprès de l'hébergeur, de l'administrateur, du webmaster, des modérateurs et autres community managers, pour obtenir soit le retrait pur et simple de la publication, soit un droit de réponse afin que Vous puissiez faire valoir votre position. Dans ce dernier cas, le médiateur en e-réputation prendra en charge votre dossier et Vous conseillera sur la formulation de votre réponse.

N.B. : Cette consultation pourra être prolongée par une mission de communication additionnelle, dans le cadre d'un accord conclu entre Vous et le médiateur en e-réputation ; les frais relatifs à cette mission demeureront à votre charge.

• L'assistance communication média

Vous faites l'objet d'une mise en cause publique via un support usuel de communication, qu'il soit écrit, audiovisuel, télématique ou autre (hors réseaux sociaux numériques, blogs et forums) et souhaitez qu'il y soit mis un terme.

L'Assureur prend en charge, dans la limite des montants et plafonds contractuels garantis, une (1) consultation auprès de l'agence de communication qui Vous conseillera sur la conduite à tenir et éventuellement sur la formulation de la réponse la plus adaptée, dans le cadre de l'exercice de votre droit de réponse.

N.B. : Cette consultation pourra être prolongée par une mission de communication additionnelle, dans le cadre d'un accord conclu entre Vous et l'agence de communication ; les frais relatifs à cette mission demeureront à votre charge.

Article 3 – Une protection juridique

LES DOMAINES GARANTIS

• Une Protection Santé

Vous êtes victime d'une agression ou d'une atteinte accidentelle à votre intégrité physique et/ou morale et souhaitez être assisté et faire valoir vos droits à l'encontre du responsable de votre préjudice.

Vous êtes victime d'une erreur médicale, d'un retard ou d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale ou d'un défaut de conseil d'un praticien à l'occasion d'une maladie, d'une hospitalisation ou de tous soins ou examens médicaux.

Par extension et **dans le cadre d'un évènement cité ci-avant**, peut prétendre au bénéfice de la garantie toute personne définie comme bénéficiaire au contrat Super Novaterm Prévoyance du Souscripteur lorsqu'elle est victime par ricochet et qu'elle souhaite être assistée et faire valoir ses droits à l'encontre du Tiers responsable du préjudice que Vous subissez.

NB : Dans ce dernier cas et lorsque le préjudice subi par le bénéficiaire victime par ricochet est consécutif à la survenance d'un évènement mettant fin au contrat Super Novaterm Prévoyance, la présente garantie prend fin à l'expiration d'un délai de douze (12) mois à compter dudit évènement.

• Une protection des ayants-droit à la suite de votre décès

Vos ayants-droit, désignés comme bénéficiaires au contrat Super Novaterm Prévoyance, rencontrent des difficultés de tous ordres dans la poursuite de l'activité professionnelle déclarée ou dans l'exécution de contrats en cours : Litige avec l'administration, avec un partenaire commercial...

NB : Par extension, la présente garantie prend fin à l'expiration d'un délai de douze (12) mois à compter du jour du décès.

• Une Protection Sociale

Vous recevez un avis de contrôle de vos cotisations sociales de la part de l'URSSAF ou de tout autre organisme assimilé.

Sous réserve que l'avis de contrôle Vous ait été adressé postérieurement à la prise d'effet du contrat, l'Assureur Vous assiste et prend en charge :

- Pendant la phase de contrôle : les frais et honoraires d'assistance de votre expert-comptable ou de votre centre de gestion agréé pendant le contrôle de vos cotisations sociales,
- Après le contrôle de l'URSSAF ou de tout autre organisme assimilé et suite à la lettre d'observations qui Vous a été remise, si celle-ci justifie une contestation, les frais et honoraires d'intervention de votre expert-comptable ou centre de gestion agréé ou les frais et honoraires de l'avocat de votre choix pour formuler des observations sur les régularisations proposées, introduire un recours devant la commission de recours amiable ou le médiateur.
- Après épuisement des voies de recours non contentieuses, les frais et honoraires de l'avocat de votre choix pour engager une procédure devant la juridiction compétente.

Et plus généralement, Vous êtes convoqué ou devez engager une action devant toutes commissions ou juridictions statuant en matière sociale notamment pour des Litiges avec les organismes sociaux (CPAM, CMR, ...), les caisses de retraites.

• Une Protection Fiscale

Vous recevez un avis de vérification de comptabilité de la part de l'administration fiscale, un avis d'examen contradictoire de l'ensemble de votre situation personnelle.

Sous réserve que l'avis de vérification Vous ait été adressé postérieurement à la prise d'effet du contrat, l'Assureur Vous assiste et prend en charge :

- Pendant la phase de contrôle : les frais et honoraires d'assistance de votre expert-comptable ou de votre centre de gestion agréé pendant le déroulement des opérations de vérification de la comptabilité, ainsi que les frais et honoraires d'un spécialiste, lorsque cela est utile à la défense de vos intérêts,
- Après le contrôle fiscal et suite à la réception d'une proposition de rectification notifiée par l'administration fiscale, si celle-ci justifie une contestation, les frais et honoraires d'intervention de votre expert-comptable ou centre de gestion agréé ou les frais et honoraires de l'avocat de votre choix pour formuler des observations sur les rectifications proposées, introduire un recours hiérarchique ou un recours devant les commissions ou comités compétents.
- Après épuisement des voies de recours non contentieuses, les frais et honoraires de l'avocat de votre choix pour engager une procédure devant la juridiction compétente.

• Une Protection Pénale

Vous êtes poursuivi devant les tribunaux répressifs ou êtes victime d'injures, de diffamation, de dénigrement, de dommages corporels, d'une atteinte à votre image ou réputation, d'une escroquerie ou abus de confiance et êtes amené à engager une action sur un terrain pénal.

LES PRESTATIONS DE L'ASSUREUR

• L'instruction de vos Litiges

A la suite d'une déclaration de Sinistre garanti, l'Assureur :

- Vous conseille et Vous accompagne dans les démarches à entreprendre,
- Vous assiste dans la rédaction de vos courriers de réclamation,
- Vous aide à réunir les pièces et témoignages nécessaires pour compléter votre dossier,
- Envisage avec Vous la suite à donner à la problématique rencontrée.

• La gestion amiable de vos Litiges

Une fois votre dossier constitué et analysé, l'Assureur :

- Intervient directement auprès du Tiers afin d'obtenir une solution négociée et amiable,
- Vous fait assister et soutenir par des experts ou des spécialistes lorsque la spécificité de la matière le nécessite et que cela est utile à la résolution de votre Litige,
- Prend en charge, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires d'experts et de spécialistes, voire ceux de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu dans les mêmes conditions,
- Vous propose une médiation indépendante des parties. Le médiateur sera désigné sur une liste par une association ou un groupement professionnel sur demande de l'Assureur et avec votre acceptation. Il prendra contact avec les parties, les réunira et les mettra en condition de trouver par elles-mêmes la solution au Litige en cours.

En cas d'accord amiable, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa mise en œuvre effective.

• La gestion judiciaire de vos Litiges

Dans tous les cas, lorsque toute tentative de résolution amiable a échoué, il Vous appartient de décider de porter votre Litige devant la juridiction compétente.

Lorsque Vous faites appel à un avocat ou toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour Vous défendre, Vous représenter ou servir vos intérêts, Vous avez la liberté de le choisir.

Si Vous n'en connaissez pas, Vous pouvez Vous rapprocher de l'Ordre des avocats du barreau compétent ou demander à l'Assureur, par écrit, de Vous communiquer les coordonnées d'un avocat.

L'Assureur Vous garantit le remboursement dans la limite des montants contractuels garantis des frais et honoraires des avocats, experts et spécialistes dont Vous avez besoin pour soutenir votre cause, des frais et honoraires de l'expert judiciaire, des frais d'huissier pour la signification des actes, des taxes diverses relatives aux juridictions saisies.

A la délivrance d'une décision de justice, l'Assureur Vous accompagne jusqu'à sa parfaite exécution, soit à l'amiable, soit par la saisine d'un huissier territorialement compétent. L'Assureur prend en charge les frais et honoraires de cet huissier dans

la limite des montants contractuels garantis jusqu'à votre total désintéressement. L'intervention de l'Assureur cesse en cas d'insolvabilité notoire de votre débiteur constatée par un procès-verbal de carence dressé par huissier, en cas d'incarcération de votre débiteur, en cas de liquidation judiciaire de votre débiteur ou lorsque votre débiteur est sans domicile fixe.

LES MONTANTS GARANTIS

Barème applicable aux honoraires d'avocat & spécialistes	€ HT	€ TTC
PHASE AMIABLE		
Démarches amiables		
Intervention amiable	110	132
Protocole ou transaction	340	408
Consultations & expertises		
Consultation d'expert ou de spécialiste	390	468
Expertise amiable contradictoire	1 120	1 344
MARD (Modes Amiables de Résolution des Différends)		
Médiation de la consommation (assistance)		
Conciliateur de justice (assistance)	390	468
Défenseur des Droits		
Procédure participative	560	672
Médiation conventionnelle ou judiciaire		
Arbitrage	1 120	1 344

Barème applicable aux honoraires d'avocat & spécialistes	€ HT	€ TTC
PHASE JUDICIAIRE		
Assistance		
Assistance préalable à procédure pénale		
Assistance à une instruction	390	468
Assistance à une expertise judiciaire comprenant la rédaction des dires (forfait)		
Assistance à garde à vue :		
Entretien seul en début de garde à vue	150	180
Les premières 24 heures :		
- Un entretien & une audition	500	600
- Audition supplémentaire	300	360
Prolongation de 24 heures	600	720
Commissions ou juridictions de première instance		
Démarche au Parquet (forfait)		
Saisine du SARVI (forfait)	130	156
Commissions diverses (y compris CIVI)	560	672
Ordonnance sur requête (forfait)	450	540
Référé / Procédure accélérée au fond	670	804
Référé d'heure à heure	840	1 008
Composition pénale	390	468
Tribunal de Police	560*	672*
Tribunal Correctionnel	900*	1 080*
Tribunal / Chambre de proximité	840*	1 008*
Tribunal Judiciaire		
Tribunal Administratif	1 120*	1 344*
Autres juridictions du 1er degré		
Incidents d'instance et demandes incidentes	670	804
Cours ou juridictions de recours		
Cour ou Juridiction d'Appel	1 820*	2 184*
Recours devant le 1er Président de la Cour d'Appel	560	672
Cour de Cassation		
Conseil d'Etat	2 100*	2 520*
Cour d'Assises		
Autres juridictions		
Juridictions européennes (CJUE, CEDH)		
Juridictions étrangères	1 120*	1 344*
Juge de l'exécution		
Juge de l'exéquat	620	744



Plafonds, franchise & seuil d'intervention	€ HT	€ TTC
Plafond de prise en charge par Sinistre (France, Andorre, Monaco) :	30 000	36 000
<i>Dont plafond pour démarches amiables :</i>	<i>560</i>	<i>672</i>
<i>Dont plafond pour expertise judiciaire :</i>	<i>5 500</i>	<i>6 600</i>
Plafond de prise en charge par Sinistre (hors France, Andorre, Monaco) :	3 000	3 600
Plafond de prise en charge par Sinistre de nature fiscale et URSSAF	5 000	6 000
<i>Dont plafond pour assistance URSSAF</i>	<i>1 000</i>	<i>1 200</i>
<i>Dont plafond pour assistance FISCALE</i>	<i>2 000</i>	<i>2 400</i>
Seuil d'intervention	Aucun	
Franchise	Aucune	

• Les modalités de prise en charge

Les montants ci-avant comprennent les frais habituels inhérents à la gestion d'un dossier (frais de copie, de téléphone, de déplacement, de postulation...) et constituent la limite de la prise en charge même en cas de pluralité ou de changement d'avocats.

Les honoraires sont réglés une fois la prestation effectuée.

Le remboursement sera effectué au plus tard dix (10) jours après réception de la facture acquittée et interviendra hors taxes si Vous récupérez la TVA, toutes taxes comprises dans le cas contraire.

Les montants sont cumulables et représentent le maximum des engagements par juridiction (montants signalés par un astérisque*) ou par intervention même en cas de renvoi d'audience.

• La subrogation

Les indemnités qui pourraient Vous être allouées au titre des articles 700 du Code de Procédure Civile, 375 et 475-1 du Code de Procédure Pénale, L761-1 du Code de Justice Administrative, ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères, ainsi que les dépens et autres frais de procédure Vous bénéficient par priorité pour les dépenses dûment justifiées restées à votre charge, et subsidiairement à l'Assureur dans la limite des sommes qu'il a engagées.

LES EXCLUSIONS

L'assureur n'intervient jamais pour les litiges :

- ne relevant pas des domaines expressément garantis à l'article 3,
- collectifs ou individuels relevant de la défense des intérêts de la profession, objet de votre activité,
- dont les manifestations initiales sont antérieures et connues de vous à la prise d'effet de votre contrat ou qui présentent un caractère non aléatoire,
- en rapport avec une violation intentionnelle des obligations légales ou incontestables, une faute, un acte frauduleux ou dolosif que vous avez commis volontairement contre les biens ou les personnes en pleine conscience de leurs conséquences dommageables et nuisibles,
- résultant de l'inexistence d'un document à caractère obligatoire, de son inexactitude délibérée ou de sa non-fourniture dans les délais prescrits,
- survenant lorsque vous êtes en état d'ivresse publique et manifeste ou lorsque votre taux d'alcoolémie est égal ou supérieur à celui légalement admis dans le pays où a lieu le sinistre ou de plantes classées comme stupéfiants ou lorsque vous refusez de vous soumettre à un dépistage,
- individuels ou collectifs du travail,
- avec une administration fiscale autre que française ou lié à l'absence de déclaration fiscale légale, les litiges portant sur un exercice non vérifié par un expert-comptable inscrit à l'ordre ainsi que ceux résultant d'une taxation d'office.
- vous opposant au souscripteur.

Que ce soit en recours ou en défense, l'assureur ne prend jamais en charge :

- les frais engagés sans son accord préalable, sauf urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire,
- les frais exposés au titre de mesures conservatoires ou engagés à votre initiative,
- les frais destinés à prouver la réalité de votre préjudice,
- les frais d'identification ou de recherche de votre adversaire,
- les frais relatifs à la remise en ordre de votre comptabilité,
- toute somme de toute nature due à titre principal, les amendes, les cautions, les consignations pénales, les astreintes, les intérêts et pénalités de retard,
- les dépenses et frais de justice exposés par la partie adverse que vous devez supporter par décision judiciaire, ou que vous avez accepté de prendre en charge dans le cadre d'un protocole d'accord, une procédure participative, un arbitrage ou une médiation,
- les sommes au paiement desquelles vous êtes condamné au titre des articles 700 du code de procédure civile, 375 et 475-1 du code de procédure pénale, l761-1 du code de justice administrative, ou leurs équivalents devant les juridictions étrangères,
- les sommes dont vous êtes légalement redevable au titre de émoluments proportionnels,
- les honoraires de résultat de tout auxiliaire de justice.

Comment utiliser la garantie ?

Article 4 – La déclaration de sinistre

Pour déclarer votre Sinistre, Vous devez adresser à l'Assureur la description de la nature et des circonstances de votre Litige avec la plus grande précision et sincérité, les éléments établissant la réalité du préjudice que Vous alléguiez, les coordonnées de votre adversaire, et toutes les pièces et informations utiles à l'instruction de votre dossier telles qu'avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations...

EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART SUR LA CAUSE, LES CIRCONSTANCES OU ENCORE LES CONSEQUENCES DU LITIGE, VOUS POUVEZ ETRE DECHU DE VOS DROITS A GARANTIE, VOIRE ENCOURIR DES SANCTIONS PENALES.

Vous devez déclarer votre Litige dans les deux (2) mois suivant le jour où Vous en avez eu connaissance.

En cas de non-respect de ce délai, Vous encourez une déchéance, c'est-à-dire la perte du droit à être garanti, si l'Assureur établit que votre retard lui a causé un préjudice ; Vous n'encourez aucune déchéance si le retard est dû à un cas de force majeure.

Dans votre propre intérêt, évitez de prendre une initiative sans concertation préalable avec l'Assureur : **si Vous prenez une mesure, de quelque nature qu'elle soit, si Vous mandatez un avocat ou tout autre Auxiliaire de justice, expert ou sachant, avant d'en avoir avisé l'Assureur et obtenu son accord écrit, les frais exposés resteront à votre charge.**

Néanmoins, si Vous justifiez d'une situation d'urgence caractérisée nécessitant la prise immédiate d'une mesure conservatoire, l'Assureur Vous remboursera, dans la limite des montants contractuels garantis, les frais et honoraires des intervenants que Vous avez mandatés, sans avoir obtenu son accord préalable.

Article 5 – La protection de vos intérêts

- **Le secret professionnel**
(Article L127-7 du Code des Assurances)

Les personnes qui ont à connaître des informations que Vous communiquez pour les besoins de votre cause, dans le cadre du Contrat d'assurance de protection juridique, sont tenues au secret professionnel.

- **L'obligation à désistement**

Toute personne, chargée d'une prestation juridique, qui a un intérêt direct ou indirect à son objet, doit se désister.

- **L'examen de vos réclamations**

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information, de clarification ou d'avis, n'est pas une réclamation. Toute réclamation concernant le Contrat d'assurance de protection juridique, sa distribution ou le traitement d'un dossier, peut être formulée : par priorité auprès de votre interlocuteur habituel ; si sa réponse ne Vous satisfait pas, auprès du Service Relation Client de l'Assureur :

- en remplissant le formulaire de réclamation sur le site Internet de l'Assureur à l'adresse suivante : <https://www.cfdp.fr/deposer-une-reclamation>
- par courrier à CFDP ASSURANCES - Service Relation Client – 62 rue de Bonnel - 69003 LYON,
- par mail à : relationclient@cfdp.fr. L'Assureur s'engage, à compter de la réception de la réclamation, à en accuser réception sous 10 jours ouvrables, et en tout état de cause à la traiter dans un délai maximum de 2 mois.

Si la réponse ne Vous satisfait pas, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la consommation dont voici les coordonnées :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09
www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur

L'Assureur s'engage par avance à respecter la position qui sera prise par la Médiation de l'Assurance.

- **Le désaccord ou l'arbitrage**
(Article L127-4 du Code des Assurances)

En cas de désaccord entre Vous et l'Assureur au sujet de mesures à prendre pour régler un Litige, cette difficulté peut être soumise à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord par les parties 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 statuant selon la procédure accélérée au fond, peut en décider autrement lorsque Vous avez mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives. Si Vous avez engagé à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle qui Vous avait été proposée par l'Assureur ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, l'Assureur Vous indemnise des frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite des montants contractuels garantis.

- **Le conflit d'intérêts**
(Article L127-5 du Code des Assurances)

En cas de conflit d'intérêts entre Vous et l'Assureur ou de désaccord quant au règlement d'un Litige, Vous bénéficiez du libre choix de l'avocat (ou de toute autre personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour vous défendre) et de la possibilité de recourir à la procédure de désaccord ou d'arbitrage.

• La protection des données

Aux termes du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés modifiée, l'Assureur vous garantit plus de contrôle et de transparence sur l'utilisation de vos données personnelles en vous expliquant quelles données sont collectées, dans quelle finalité, mais également comment elles sont protégées et quels sont vos droits à leur égard.

Collecte et finalités d'utilisation de vos données personnelles :

Les données à caractère personnel sont collectées directement ou indirectement pour le compte de l'Assureur par le Souscripteur. Elles sont liées aux informations d'identification et de contact (nom, prénom, adresse postale, numéro d'identification unique, dates d'effet et de fin d'adhésion au contrat).

Les données collectées directement par l'Assureur en qualité de responsable de traitement sont des données strictement nécessaires :

- à l'exécution de la présente garantie de protection juridique et la gestion des sinistres liés à cette dernière (situation familiale, informations relatives à la formation et à l'emploi, données de santé lorsque cela est nécessaire, données relatives aux infractions, aux condamnations pénales et aux mesures de sûreté connexes lorsque cela est nécessaire),
- à l'utilisation éventuelle des services en ligne de l'Assureur (données d'identification et d'authentification, logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal, adresse IP).

Les données collectées sont également susceptibles, en tout ou partie, d'être utilisées par les responsables de traitement :

- dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral),
- pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT),
- pour le traitement des réclamations clients,
- plus largement, afin de permettre aux responsables de traitement de se conformer à une réglementation applicable,
- ou encore afin d'améliorer, le cas échéant, le contrat, d'évaluer son adéquation à vos besoins d'assurance, d'évaluer la qualité des produits ou services fournis (enquête qualité et de satisfaction).

Le responsable de traitement dans le cadre de la gestion du Contrat et de la relation avec Vous est le Souscripteur.

Le responsable de traitement dans le cadre de l'exécution de la garantie de protection juridique et de la gestion des sinistres liés à cette dernière est l'Assureur.

La base juridique du traitement de vos données est fondée :

- soit sur la gestion et l'exécution du contrat,
- soit sur le respect des obligations légales et réglementaires.

Pour les finalités indiquées précédemment, tout ou partie de ces données pourront être utilisées par différents services de l'Assureur et pourront le cas échéant être transmises aux parties intervenantes au contrat telles que, notamment :

- le Souscripteur,
- les gestionnaires du Souscripteur,
- les prestataires mandatés (experts, avocats, médecins, officiers ministériels...),
- les organismes professionnels,
- les organismes d'assurance des personnes impliquées,
- et les organismes et autorités publics.

Localisation de vos données personnelles

Les données personnelles collectées par l'Assureur sont hébergées en Union Européenne.

A ce jour, l'Assureur, en qualité de responsable de traitement, ne transfère aucune donnée personnelle en dehors de l'Union Européenne.

Si un tel transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient alors prises pour l'encadrer juridiquement et assurer un bon niveau de protection de ces données.

Durée de conservation de vos données personnelles

Ces données sont conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (prescriptions légales).

Vos données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire pour satisfaire ces finalités.

Droits à la protection

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des données vous concernant en adressant une demande :

- par courrier à : Cfdp Assurances – Délégué à la Protection des Données – Immeuble l'Europe – 62 rue de Bonnel – 69003 LYON,
- ou par mail à : dpd@cfdp.fr.

Vous disposez également du droit à la limitation du traitement et du droit de demander le transfert de vos données (droit à la portabilité).

Pour exercer l'un quelconque de vos droits, Vous devez préciser vos nom, prénom et mail et joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport).

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Le Délégué à la Protection des Données de l'Assureur traitera votre demande dans les meilleurs délais. En cas de désaccord persistant en lien avec la gestion de vos données personnelles, Vous avez la possibilité de saisir la CNIL :

- par téléphone au : 01 53 73 22 22,
- par courrier à : Commission Nationale Informatique et Libertés - 03 place de Fontenoy - 75007 PARIS,
- ou par Internet à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>.

Sécurité

L'Assureur accorde la plus haute importance à la sécurité et à l'intégrité de vos données personnelles et s'engage à les traiter en ayant recours à des mesures de sécurité appropriées sur le plan technique et organisationnel.

(Pour en savoir plus sur les traitements de vos données personnelles et sur l'exercice de vos droits sur ces données, vous pouvez consulter le site internet de l'Assureur : <http://www.cfdp.fr>).

• L'autorité de contrôle

L'autorité de contrôle de l'Assureur est l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) - 4 Place de Budapest -75436 PARIS cedex 09.

Article 6 – Comment contacter l'assureur

• Pour les demandes d'assistance juridique préventive :

Contactez l'Assureur :

Du lundi au vendredi de 9H à 18H (sauf jours fériés)

04.68.73.63.80

(Prix d'un appel local, hors surcoût éventuel d'un opérateur)

• Pour accéder aux services ou déclarer un Sinistre

Contactez votre interlocuteur :

- Par courrier à l'adresse suivante :
CFDP Assurances - Gestion Metlife
569 rue Felix Trombe - CS 60011
66028 Perpignan Cedex
- Par courriel : metlife@cfdp.fr
- Par téléphone : 04.68.73.63.80

