

# OBSÈQUES FLOA BANK

## CONDITIONS GENERALES (réf. DGUZ16A) - Valant note d'information

### OBJET DE VOTRE CONTRAT OBSÈQUES FLOA BANK

Le contrat OBSÈQUES FLOA BANK est un contrat d'assurance individuelle « Décès Vie Entière ».

Le contrat prévoit le versement :

- d'un capital en cas de décès de l'Assuré (voir Article 3.1) afin de permettre aux Bénéficiaires d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré à concurrence de leur coût
  - des prestations d'assistance (voir article 3.2)
- sous réserve des exclusions précisées à l'article 4 des Conditions Générales.  
Si votre décès survient dans les deux premières années d'assurance du fait d'un événement non accidentel, la garantie sera limitée au remboursement des cotisations versées.

### PARTICIPATION AUX BÉNÉFICES

Le contrat prévoit une participation aux bénéfices (voir détails à l'article 9 des Conditions Générales). Le versement de la participation aux bénéfices en cas de rachat ne s'effectuera que pour les contrats en vigueur depuis au moins huit ans à la date de rachat.

### RACHAT / REDUCTION

Le contrat comporte une valeur de rachat et de réduction. Les sommes correspondant à la valeur de rachat sont versées par l'Assureur dans un délai de quinze jours (voir détails à l'article 8 des Conditions Générales).

### FRAIS

- Des frais de fonctionnement mensuels maximums de 0,50% du capital garanti et des frais de gestion annuels de 0,05% du capital garanti sont inclus dans vos cotisations. Ces frais ne viennent pas diminuer le montant de votre capital garanti.
- Frais de sortie : 5% en cas de rachat du contrat dans les 10 premières années du contrat (ces frais sont déjà déduits des valeurs de rachat figurant en annexe).
- En cas de réduction : l'Assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des cotisations.

### DUREE DE VOTRE CONTRAT

La durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur, de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. Le souscripteur est invité à demander conseil auprès de son Assureur. La durée du contrat s'étend à votre vie entière, sous réserve de paiement des cotisations (voir détails à l'article 5 des Conditions Générales).

### DESIGNATION DE BENEFICIAIRES

Le Souscripteur peut désigner le ou les Bénéficiaires dans la demande de souscription et ultérieurement par avenant au contrat (voir détails à l'article 2 - définition de Bénéficiaire).

**Cet encadré a pour objet d'attirer l'attention du Souscripteur sur certaines dispositions essentielles des Conditions Générales. Il est important que le Souscripteur lise intégralement les Conditions Générales et pose toutes les questions qu'il estime nécessaires.**

### PREAMBULE

La présente offre d'assurance, de nature commerciale, est valable sans limitation de durée sous réserve d'acceptation de la souscription par l'Assureur.

### ARTICLE 1 - VOTRE CONTRAT OBSÈQUES FLOA BANK

Le contrat OBSÈQUES FLOA BANK est un contrat d'assurance individuelle « Décès Vie Entière » régi par le Code des assurances, relevant de la branche 20 (Vie - Décès) assuré par la Compagnie d'assurances MetLife et de la branche 18 pour les prestations d'assistance assurées par Fragonard Assurances. Il est constitué des Conditions Générales et des Conditions Particulières s'y rattachant. Les déclarations du Souscripteur et de l'Assuré servent de base au contrat et, à ce titre, les dispositions des articles L.113-8 et L.132-26 du Code des assurances relatifs à la validité du contrat et aux obligations réciproques des parties leur sont applicables.

### ARTICLE 2 - QUELQUES DEFINITIONS

Pour l'application du présent contrat, on entend par :

**Accident** : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'Assuré ou de celle de ses Bénéficiaires, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure et survenue pendant la période de validité des garanties.

**La rupture d'anévrisme, l'infarctus du myocarde, l'embolie cérébrale, l'hémorragie méningée, ainsi que les accidents vasculaires cérébraux sont considérés par l'Assureur comme des maladies et non comme des Accidents.**

**Assisteur** : Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution site 4, place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris cedex. Le terme « nous » désigne l'Assisteur dans l'article 3.2 des présentes Conditions Générales.

**Assuré** : Personne physique, nommément désignée aux Conditions Particulières du contrat et sur la tête de laquelle reposent les garanties. **Le contrat OBSÈQUES FLOA BANK est réservé aux personnes résidant en France métropolitaine, ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion ; âgés de 45 à 79 ans inclus au moment de la souscription.** Le terme « vous » désigne l'Assuré.

**Assureur** : MetLife Europe d.a.c.

**Bénéficiaire** : La ou les personnes désignées en principe dans la demande de souscription pour recevoir les prestations versées par l'Assureur. Les Bénéficiaires figurent également aux Conditions Particulières du contrat.

Le Souscripteur a la possibilité de prévoir l'ordre de priorité du versement du capital en cas de décès des Bénéficiaires désignés.

En l'absence de désignation d'un Bénéficiaire ou en cas de décès de l'ensemble des Bénéficiaires désignés, le capital garanti sera versé au conjoint de l'Assuré, non séparé, non divorcé, ou à son partenaire de pacte civil de solidarité ou à son concubin notoire, à défaut aux enfants de l'Assuré, nés ou à naître, vivants ou représentés, en cas de prédécès, par parts égales, à défaut aux héritiers de l'Assuré.

Lorsque le Bénéficiaire est nommément désigné, le Souscripteur est invité à porter dans la demande de souscription les coordonnées de ce dernier, qui seront utilisées par l'Assureur en cas de décès de l'Assuré. Le Souscripteur peut modifier la clause bénéficiaire lorsque celle-ci n'est plus appropriée. La désignation si elle n'a pas été faite dans le contrat, et la substitution du ou des Bénéficiaires, peuvent être effectuées soit

par voie d'avenant au contrat, soit en remplissant les formalités de l'article 1690 du Code civil, soit par voie testamentaire.

La personne désignée comme Bénéficiaire par le Souscripteur peut accepter le bénéfice de cette désignation faite à son profit. Tant que l'acceptation n'a pas eu lieu, le Souscripteur et seul le Souscripteur est libre de révoquer le Bénéficiaire. Tant que l'Assuré et le Souscripteur sont en vie, l'acceptation est faite par un avenant signé de l'Assureur, du Souscripteur et du Bénéficiaire. Elle peut également être faite par un acte authentique ou sous seing privé, signé du Souscripteur et du Bénéficiaire, et n'a alors d'effet à l'égard de l'Assureur que lorsqu'elle lui est notifiée par écrit. Lorsque la désignation du Bénéficiaire est faite à titre gratuit, l'acceptation ne peut intervenir que trente jours au moins à compter du moment où le Souscripteur est informé que le contrat d'assurance est conclu. En cas d'acceptation, l'accord du Bénéficiaire ayant accepté devient obligatoire lorsque le Souscripteur souhaite demander le rachat du contrat ou désigner un autre Bénéficiaire.

Par exception et en application de l'article L. 2223-35-1 du code général des collectivités territoriales, le Souscripteur conserve l'entière liberté de modifier la désignation du Bénéficiaire pendant toute la durée du contrat si celui-ci est une entreprise de pompes funèbres.

**Sinistre** : Le décès de l'Assuré de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie capital décès du contrat.

**Souscripteur** : Personne qui souscrit le contrat.

### ARTICLE 3 - QUELLES SONT VOS GARANTIES ?

Les garanties d'assurance décès et les prestations d'assistance telles qu'ici proposées le sont afin de couvrir vos besoins de protection et ceux de vos proches en cas de décès.

#### 1 - Capital en cas de décès

Le contrat OBSÈQUES FLOA BANK prévoit, en cas de décès de l'Assuré, le versement au(x) Bénéficiaire(s) d'un capital en fonction de l'option choisie, dans les limites et conditions précisées lors de la souscription, en vue de leur permettre d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré, à concurrence de leur coût.

Conformément à l'article L.2223-33-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le capital décès versé par l'Assureur devra être affecté à la réalisation des obsèques de l'Assuré.

#### SI VOTRE DECES SURVIENT DANS LES DEUX PREMIERES ANNEES D'ASSURANCE DU FAIT D'UN EVENEMENT NON ACCIDENTEL, LA GARANTIE SERA LIMITEE AU REMBOURSEMENT DES COTISATIONS VERSEES.

Le montant du capital garanti par votre contrat figure aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier.

#### 2 - Prestations d'assistance

Vous bénéficiez de prestations d'assistance conformément à la Convention établie entre MetLife et l'Assisteur. En cas de résiliation de cette convention, MetLife recherchera un autre assisteur pour des prestations équivalentes.

#### Bénéficiaires des prestations d'assistance

L'Assuré désigné aux Conditions Particulières du contrat d'assurance, son conjoint ou concubin notoire, leurs enfants fiscalement à charge, les ascendants directs, leurs animaux familiers (chiens, chats) et le ou les Bénéficiaires de la garantie de capital décès, indiqués aux Conditions Particulières.

La prestation d'accompagnement psychologique est réservée au conjoint (ou concubin notoire) et aux enfants mineurs de l'Assuré.

### **Conditions d'accès aux prestations d'assistance**

Pour bénéficier des prestations d'assistance, il convient de contacter l'Assisteur au numéro indiqué aux Conditions Particulières. Ce numéro est accessible du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, sans interruption, 24H/24.

Les prestations « Assistance administrative » sont acquises dès la prise d'effet des garanties.

Les autres prestations d'assistance sont acquises :

- Au cours des 2 premières années suivant la date de prise d'effet du contrat, uniquement en cas de décès accidentel de l'Assuré,
- A partir de la 3<sup>ème</sup> année, quelle que soit la cause du décès.

**Territorialité :** Les prestations d'assistance sont acquises en France métropolitaine quelle que soit la durée du déplacement ; à l'étranger, uniquement pour les séjours de moins de 90 jours consécutifs.

**Billetterie :** Si un billet de transport a été délivré, l'Assisteur dégage toute responsabilité concernant les événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

### **Assistance administrative**

**Allô - Info :** Allô - Info est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

- formalités légales et administratives à effectuer en cas de décès,
- informations relatives aux successions : ce service a pour vocation d'accompagner et d'orienter vos proches dans leurs démarches administratives consécutives au décès,
- renseignements vie pratique (Consommation, Vacances et Loisirs, Habitation / Logement, Prévoyance sociale et assurances, Impôts, Travail, Santé, Retraite).

Ce service de renseignements téléphoniques est accessible du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures. Toutefois, les bénéficiaires peuvent contacter le service 7 jours/7, 24H/24 afin de formuler leur demande. Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches et investigations, un rendez-vous téléphonique sera alors pris sous 48 heures.

Dans tous les cas, les informations sont uniquement communiquées de façon téléphonique : aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, etc. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

**Respect des volontés :** L'Assuré bénéficie d'un service permettant d'enregistrer ses volontés quant à ses obsèques sur simple appel téléphonique. L'enregistrement de ces volontés donnera lieu à la délivrance d'un code confidentiel que l'Assuré devra communiquer par la suite en cas de demande de modification des volontés initialement enregistrées. Les volontés de l'Assuré seront communiquées aux Bénéficiaires à leur demande en cas de Décès de l'Assuré.

### **En cas de Décès de l'Assuré au cours d'un déplacement**

**Transport du défunt :** Nous nous chargeons des formalités à accomplir sur le lieu du décès ainsi que de l'organisation et du règlement des frais de transport de la dépouille mortelle ou des cendres du défunt jusqu'au lieu des obsèques ou jusqu'au domicile de l'Assuré, en France métropolitaine.

Nous prenons en charge les frais de transport organisé par nos services, y compris les frais de traitement post mortem, de mise en bière et de premier cercueil, strictement indispensables au transport, et, le cas échéant, les frais de crémation sur place, dans les conditions suivantes :

- prise en charge des frais de cercueil à concurrence de 765 € TTC,
- le choix du mode de transport et des sociétés intervenant dans le processus du transport est de notre ressort exclusif. Dans le cas où les Bénéficiaires choisiraient directement les sociétés intervenant dans le transport ou refuseraient la solution que nous proposons, les frais correspondants seraient à leur charge.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux et d'inhumation restent à la charge de la famille.

**Retour des accompagnants :** Simultanément au transport du défunt, nous organisons et prenons en charge le retour des personnes bénéficiaires qui voyageaient avec lui, jusqu'au lieu des obsèques ou jusqu'au domicile de l'Assuré en France métropolitaine, si les moyens et titres de transport initialement prévus ne sont pas utilisables ou remboursables.

Nous mettons à leur disposition un titre de transport aller simple (train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique, si seul ce moyen peut-être utilisé).

Il est entendu qu'ils effectueraient eux-mêmes, le cas échéant, les démarches leur permettant de se faire rembourser leurs titres de transport, et que la somme ainsi récupérée sera versée à l'Assisteur, dans un délai de 2 mois maximum.

**Présence sur place d'un ayant droit du défunt :** Si la présence d'un ayant droit sur les lieux du décès de l'Assuré s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps, les formalités administratives nécessaires et/ou en cas de crémation sur place, nous organisons et prenons en charge son voyage aller-retour depuis la France métropolitaine (train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut-être utilisé). Nous prenons en charge ses frais d'hébergement sur place à concurrence de 45 € TTC par nuit et pour 2 nuits maximum.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «Retour des accompagnants» décrite ci-dessus.

### **Assistance aux proches de l'Assuré quel que soit le lieu de son décès**

**Aide à l'organisation des obsèques :** Nous pouvons aider les bénéficiaires qui en font la demande à organiser les obsèques de l'Assuré, dans le respect de ses souhaits et/ou de ceux de sa famille. Nous organisons pour le compte des bénéficiaires, toutes les démarches relatives au décès, dans le cadre du budget fixé. Le coût des obsèques reste à leur charge.

**Mise à disposition d'un taxi :** Nous mettons à disposition des bénéficiaires et prenons en charge les frais correspondants à concurrence de 250 € TTC maximum dans les 7 jours qui suivent le décès de l'Assuré.

**Acheminement des enfants de moins de 16 ans :** En cas d'impossibilité pour un proche de se charger de la garde des enfants ou petits-enfants bénéficiaires de moins de 16 ans restés seuls au domicile de l'Assuré ou qui voyageaient avec lui, nous organisons et prenons en charge :

- soit le voyage aller-retour d'un proche (train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique si seul ce moyen peut être utilisé) depuis son domicile en France métropolitaine jusqu'au domicile de l'Assuré pour garder les enfants,

- soit le voyage aller-retour d'un personnel spécialisé pour accompagner les enfants du lieu du décès au domicile d'un proche en France métropolitaine. Nous prenons en charge les titres de transport des enfants bénéficiaires à concurrence de 77 € TTC par enfant et par événement.

La demande d'intervention doit être effectuée dans les 5 jours suivant le décès de l'Assuré.

**Transfert des animaux domestiques (chiens, chats exclusivement) :** Dans le cas où personne ne peut assurer la garde des animaux domestiques de l'Assuré restés sans surveillance du fait de son décès, nous organisons et prenons en charge en France métropolitaine :

- soit le transport des animaux depuis le domicile de l'Assuré jusqu'au domicile d'un proche ayant accepté d'en assumer la garde. Les frais autres que les frais de transport restent à la charge de la famille,

- soit le transport des animaux vers un établissement de garde spécialisé proche du domicile de l'Assuré, si la personne en charge de la garde des animaux est momentanément dans l'incapacité d'en assumer la garde, du fait du décès de l'Assuré. Nous prenons en charge les frais de garde pendant 10 jours maximum et dans la limite de 230 € TTC par événement, quel que soit le nombre d'animaux.

Ces prestations sont soumises aux conditions de transport exigées par les prestataires sollicités et sont effectuées sous réserve qu'un ayant droit de l'Assuré ou une personne autorisée par lui soit en mesure d'accueillir le prestataire missionné au domicile de l'Assuré afin de lui confier les animaux.

**Aide à Domicile :** Si personne n'est en mesure de participer aux obligations domestiques (entretien du domicile, préparation des repas, courses), nous organisons l'intervention d'une aide au domicile de l'Assuré, pour aider le conjoint et/ou les enfants et petits-enfants de l'Assuré restés seuls. Nous prenons en charge les frais de l'intervention de l'aide à domicile dans la limite de 15 heures réparties à l'appréciation du conjoint sur les 60 jours ouvrés consécutifs, suivant le décès de l'Assuré.

### **Assistance aux conjoint et enfants mineurs de l'assuré décédé**

**Accompagnement psychologique :** Lorsque le bénéficiaire est confronté à une situation difficile telle que la mort de son conjoint ou de son parent et souhaite être accompagné pour mieux surmonter le décès, l'Assisteur organise et prend en charge un accompagnement psychologique par un psychologue proche du domicile du bénéficiaire.

Cette prestation est soumise à une évaluation conjointe par le médecin de l'Assisteur et le médecin traitant du bénéficiaire.

Si la situation du bénéficiaire justifie un accompagnement psychologique en raison de l'ampleur du traumatisme subi, un premier rendez-vous avec le psychologue permet de déterminer les objectifs et la durée de l'accompagnement. Dans ce cas, la prise en charge de l'Assisteur est limitée à 12 heures de consultation en cabinet par bénéficiaire. Dans le cas contraire, le médecin traitant convient avec son patient du mode d'intervention adapté.

**Conditions d'application :** Le bénéficiaire dispose d'un délai de 6 mois, à partir de la date du décès de l'Assuré, pour appeler l'Assisteur. Au-delà de ce délai de 6 mois, il ne pourra plus bénéficier de l'accompagnement psychologique.

Pour bénéficier des prestations d'assistance de votre contrat, vous ou vos Bénéficiaires devez obligatoirement et préalablement à toute intervention engageant toute prestation d'assistance, prendre contact avec nos services, dont les coordonnées figurent sur vos Conditions Particulières. TOUTE DEPENSE EFFECTUEE D'AUTORITE NE DONNERA LIEU A AUCUN REMBOURSEMENT OU VERSEMENT D'INDEMNITE COMPENSATOIRE.

Lors de votre appel, vous communiquerez votre numéro de contrat et votre code figurant sur vos Conditions Particulières.

**Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :** L'Assisteur ne peut être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales et les grèves.

NE DONNENT PAS LIEU A REMBOURSEMENT ET / OU PRISE EN CHARGE TOUS LES FRAIS DONT LA PRISE EN CHARGE N'EST PAS PREVUE A L'ARTICLE 3.2 DU PRESENT CONTRAT.

### **Clause de subrogation**

Nous sommes subrogés dans les droits et actions des bénéficiaires contre tous responsables du Sinistre déclaré et à concurrence des sommes exposées et du coût des prestations dont nous supportons la charge.

### **Attribution de juridiction**

Tout différend touchant à l'interprétation ou l'exécution des prestations d'assistance sera porté devant le Tribunal français compétent.

### **ARTICLE 4 - QUELLES SONT LES EXCLUSIONS DU CONTRAT ?**

**1 - SONT TOUJOURS EXCLUS DU PRESENT CONTRAT, LES DECES TROUVANT LEUR ORIGINE DANS LES CIRCONSTANCES ENONCEES CI-APRES :**

- LES CONSEQUENCES D'ACCIDENTS SURVENUS AVANT LA PRISE D'EFFET DES GARANTIES,

- LE SUICIDE OU LA TENTATIVE DE SUICIDE SURVENANT MOINS D'UN AN APRES LA PRISE D'EFFET DU CONTRAT. EN CAS D'AUGMENTATION DES GARANTIES EN COURS DE CONTRAT, LE RISQUE DE SUICIDE EST EGALEMENT EXCLU, POUR LES MAJORATIONS, AU COURS DE LA PREMIERE ANNEE QUI SUIVIT LA PRISE D'EFFET DE CETTE AUGMENTATION,

- LE FAIT DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE,

- LE DECES SURVENANT SOUS L'EMPRISE D'ETAT CONSECUTIF A L'UTILISATION DE STUPEFIANTS, SUBSTANCES ANALOGUES, MEDICAMENTS OU TRAITEMENTS A DOSES NON PRESCRITES MEDICALEMENT, OU DE L'ETAT ALCOOLIQUE DE L'ASSURE, CARACTERISE PAR LA PRESENCE, DANS LE SANG, D'UN TAUX D'ALCOOL PUR EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE AU MOMENT DU SINISTRE. NOUS N'AURONS PAS A APPORTER LA PREUVE DE L'EXISTENCE D'UN LIEN DE CAUSALITE ENTRE LE DECES ET L'ETAT DE L'ASSURE.

DANS LES CAS OU LA GARANTIE N'EST PAS ACQUISE, NOUS PAIERONS LE MONTANT DE LA PROVISION MATHEMATIQUE DU CONTRAT AU JOUR DU DECES DE L'ASSURE.

## 2 - EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE :

- SONT EXCLUS LES ACCIDENTS LIES A LA PRATIQUE D'UN SPORT DANS LE CADRE D'UNE COMPETITION OFFICIELLE ORGANISEE PAR UNE FEDERATION SPORTIVE ET POUR LAQUELLE UNE LICENCE EST DELIVREE, L'ORGANISATION ET LA PRISE EN CHARGE DE TOUS FRAIS DE RECHERCHE.
- L'ASSISTEUR NE SERA PAS TENU D'INTERVENIR DANS LE CAS OU LE BENEFICIAIRE AURAIT COMMIS DE FAÇON VOLONTAIRE DES INFRACTIONS PENALEMENT SANCTIONNABLES A LA LEGISLATION EN VIGUEUR, TANT EN FRANCE QU'A L'ETRANGER.

## ARTICLE 5 - A PARTIR DE QUAND ETES-VOUS COUVERT ET POUR QUELLE DUREE ?

Le contrat est conclu et les garanties prennent effet dès réception par nos services de votre Demande de Souscription dûment complétée et signée ou dès l'enregistrement de l'accord verbal de souscription de l'offre d'assurance par téléphone par le Souscripteur. La date d'effet est reportée aux Conditions Particulières. La durée du contrat **s'étend à votre vie entière**, sous réserve de paiement des cotisations (voir article 6.2).

## ARTICLE 6 - COMMENT PAYER LES COTISATIONS ?

### 1 - Montant des cotisations

Le montant de la cotisation et sa périodicité de règlement, précisés lors de la conclusion du contrat par téléphone ou dans votre Demande de Souscription, sont fixés contractuellement et reportés aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier.

Les cotisations seront constantes pendant toute la durée du contrat.

Le contrat prévoit des frais de fonctionnement inclus dans le montant des cotisations, dont le taux, exprimé en pourcentage du capital garanti, dépend de votre âge à la souscription.

Ce taux de frais mensuels est respectivement de : 0,17% entre 45 et 59 ans, de 0,25% entre 60 et 64 ans, de 0,32% entre 65 et 69 ans, de 0,42% entre 70 et 74 ans et de 0,50% entre 75 et 79 ans.

Ces frais ne viennent pas diminuer le montant du capital garanti.

Le contrat prévoit également des frais de gestion, d'un montant annuel de 0,05% du capital garanti, inclus dans le montant des cotisations et dans le calcul du capital décès réduit.

### 2 - Paiement et Défaut de paiement des cotisations

L'engagement du Souscripteur porte sur le paiement de la cotisation aux échéances prévues.

Toute taxe présente ou future établie sur le contrat d'assurance est à la charge du Souscripteur et payable en même temps que la cotisation.

Le paiement des cotisations peut s'effectuer, soit annuellement, soit par fractions semestrielles, trimestrielles ou mensuelles. En cas de fractionnement mensuel, le prélèvement automatique sur le compte bancaire ou postal du Souscripteur est obligatoire.

Le Souscripteur peut, s'il le souhaite, mettre fin au paiement de ses cotisations, selon les formes prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, au moins 1 mois avant l'échéance considérée. Le contrat sera résilié ou réduit au terme de la période de garantie précédemment payée.

Conformément aux dispositions de l'article L.132-20 du Code des assurances, lorsqu'une cotisation ou fraction de cotisation n'est pas payée dans les 10 jours suivant son échéance, nous adresserons au Souscripteur une lettre recommandée par laquelle nous l'informons qu'à l'expiration d'un délai de 40 jours à dater de cette lettre, le défaut de paiement de la cotisation ou fraction de cotisation échu ainsi que les cotisations venues à échéance au cours de ce délai entraînera soit la résiliation en cas d'inexistence ou d'insuffisance de la valeur de rachat, soit la mise en réduction du contrat.

### 3 - Modalités de paiement

En signant le mandat de prélèvement SEPA, vous autorisez :

- MetLife à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte
  - votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de MetLife.
- Vous bénéficiez du droit d'être remboursé(e) par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. La demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Votre Référence Unique Mandat (RUM) correspond à votre numéro de police. L'identifiant Créancier SEPA (ICS) de MetLife est FR76ZZZ000582.

## ARTICLE 7 - QUE FAIRE EN CAS DE CHANGEMENT DE DOMICILE ?

Le Souscripteur est tenu de nous aviser de tout changement de domicile. A défaut, les lettres recommandées que nous adresserons à son dernier domicile connu seront réputées avoir été reçues.

## ARTICLE 8 - VOTRE CONTRAT POSSEDE UNE VALEUR DE RACHAT / REDUCTION

Votre contrat comporte une valeur de rachat et une valeur de réduction. Les valeurs de rachat et de réduction sont calculées par application de la note technique du produit conformément au Code des assurances et sont communiquées annuellement au Souscripteur.

### RACHAT

Si le Souscripteur souhaite mettre fin à son contrat, il recevra la valeur de rachat calculée à la date de la résiliation.

Pour cela, le Souscripteur doit nous adresser sa demande, accompagnée de l'original des Conditions Particulières et de ses avenants éventuels. Nous lui verserons dans un délai de quinze jours le montant correspondant à la valeur de rachat.

Cette valeur est calculée en fonction de l'âge de l'Assuré au jour de la souscription, du montant et du nombre de cotisations payées depuis la souscription, ainsi que des frais de sortie de 5% en cas de rachat du contrat au cours des 10 premières années.

Les valeurs de rachat et le cumul des cotisations à la fin de chaque année, au cours des 8 premières années figurent dans vos Conditions Particulières.

Le versement de la valeur de rachat au Souscripteur met fin au contrat.

### REDUCTION

Vous avez la possibilité de cesser de cotiser tout en restant assuré.

A compter de la mise en réduction :

- le contrat reste en vigueur ; l'Assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des cotisations ;
- le Souscripteur n'aura plus de cotisations à payer ;

## - L'ASSURE ET SES BENEFICIAIRES NE BENEFICIERONT PLUS DES PRESTATIONS « ASSISTANCE » définies à l'article 3.2.

L'Assureur peut d'office substituer la résiliation avec versement de la valeur de rachat à la réduction si cette valeur est inférieure au montant fixé par la réglementation (article R 132-2 du Code des assurances).

## ARTICLE 9 - PARTICIPATION AUX BENEFICES

La participation aux bénéfices est attribuée annuellement, au 31 décembre, pour tous les contrats non réduits, en vigueur depuis au moins deux ans.

Au début de chaque année, le taux de participation aux bénéfices est déterminé par l'Assureur en fonction des bénéfices techniques et financiers, conformément à la législation en vigueur. Le taux ainsi déterminé vient augmenter la provision mathématique au 31 décembre, d'un montant qui sera affecté à un compte de participation aux bénéfices. Les sommes inscrites à ce compte portent intérêts au taux technique et viendront majorer le montant du capital garanti de votre contrat lors de son versement.

Le versement de la participation aux bénéfices en cas de rachat ne s'effectuera que pour les contrats en vigueur depuis au moins huit ans à la date de rachat.

Chaque année, nous aviserons le Souscripteur du montant de la participation aux bénéfices affectée à son contrat.

## ARTICLE 10 - QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

### 1 - Déclaration du Sinistre

Tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu des garanties du contrat doit être déclaré obligatoirement **DANS LES 30 JOURS SUIVANT SA SURVENANCE** à :

MetLife  
Service Indemnisation - à l'attention du Médecin Conseil  
TSA 46836  
95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

### 2 - Pièces à fournir

Dans tous les cas, nous aurons besoin des pièces suivantes pour traiter votre dossier. (Toute pièce médicale doit être adressée sous pli confidentiel au médecin-conseil de l'Assureur) :

- originaux des Conditions Particulières et des avenants éventuels,
- original du certificat médical constatant le décès et en indiquant la cause et, le cas échéant, le procès verbal de gendarmerie ou de police si un Accident est à l'origine du Sinistre,
- original de l'acte de décès de l'Assuré,
- relevé d'identité bancaire et copie de la Carte Nationale d'Identité en cours de validité, certifiée conforme par eux-mêmes, de chacun des Bénéficiaires, ainsi qu'un certificat d'hérité dans le cas où le Bénéficiaire n'est pas nommément désigné.

### Par ailleurs, nous nous réservons la possibilité de réclamer toute autre pièce complémentaire nécessaire à l'étude du dossier.

Dans le cas où une entreprise de pompes funèbres est désignée comme Bénéficiaire, le capital assuré sera versé jusqu'à hauteur du montant de la facture dans la limite du capital décès garanti au jour du décès de l'Assuré :

- soit, à l'entreprise de pompes funèbres, si les frais d'obsèques de l'Assuré n'ont pas encore été réglés, sur présentation de la facture portant la mention « Non acquittée » et des pièces à fournir mentionnées ci-dessus ;
- soit, à la personne ayant acquitté la facture, si les frais d'obsèques de l'Assuré ont déjà été réglés, sur présentation de la facture portant la mention « Acquittée » et les coordonnées de la personne l'ayant réglée et des pièces à fournir mentionnées ci-dessus.

Le solde éventuel sera versé aux autres Bénéficiaires.

### 3 - Règlement du Sinistre

Le paiement du capital garanti se fera dans les 15 jours suivant la date de réception d'un dossier complet (voir article 10.2). Conformément à l'art. L.132-23-1 du Code des assurances : Après le décès de l'Assuré et à compter de la réception des pièces nécessaires au paiement, l'Assureur verse, dans un délai qui ne peut excéder un mois, le capital garanti au(x) Bénéficiaire(s) du contrat. Au-delà de ce délai, le capital non versé produit de plein droit intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au triple du taux légal.

### 4 - Disparition

Le capital décès sera payé au(x) Bénéficiaire(s) dès que nous aurons communication du jugement attestant que la disparition est assimilée au décès.

## ARTICLE 11 - QUELS SONT LES DROITS QUI VOUS PROTEGENT ?

### 1 - Droit de renonciation

Le Souscripteur peut renoncer au présent contrat pendant **90 jours** à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu (ou de la réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure).

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, envoyée à l'adresse suivante :

MetLife  
TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

### Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance OBSÈQUES FLOA BANK N°..... souscrit le ..... et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit .....€.  
Fait à .....le..... Signature : »

Le Souscripteur peut également renoncer à son contrat en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone.

La renonciation entraîne la cessation immédiate de toutes les garanties du présent contrat et la restitution de l'intégralité des sommes versées par le Souscripteur dans le délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

### 2 - Réclamations - Médiation

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception sera adressé sous 48 heures et une réponse vous sera adressée dans un délai ne dépassant pas 2 mois.

En cas de réponse défavorable, un recours peut être adressé au Médiateur Interne de MetLife, et ce avant tout recours auprès du Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Vous pouvez également saisir en ligne le Médiateur de l'Assurance :  
www.mediation-assurance.org

Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

### 3 - Arbitrage

Si les parties ne sont pas d'accord sur la prise en charge d'un Sinistre, avant toute action judiciaire, elles désigneront chacune un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert désigné d'un commun accord. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paiera les honoraires de son expert et supportera par moitié les honoraires du troisième expert ainsi que tous frais relatifs à sa nomination. A défaut d'accord sur l'arbitrage amiable, les parties se réservent le droit de porter le litige devant le Tribunal de Grande Instance de la République française territorialement compétent et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

### 4 - Opposition au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

## ARTICLE 12 - QUELQUES PRECISIONS COMPLEMENTAIRES

### 1 - Consentement du Souscripteur

**Le Souscripteur convient que les données électroniques et les enregistrements vocaux (et leur transcription écrite) conservés par l'Assureur seront admis comme preuves des opérations effectuées pour la souscription, la modification et la résiliation du présent contrat d'assurance.**

### 2 - Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans, à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du Code des assurances. Toutefois, ce délai ne court :

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

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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou
- toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle peut également être interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre,
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime, l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 3 - Organisme de contrôle

L'Assureur est soumis au contrôle de la Central Bank of Ireland (l'autorité de tutelle irlandaise), P.O. Box 11517, Spencer Dock, Dublin 1, IRLANDE

### 4 - Loi Applicable et juridiction

Le présent contrat ainsi que les relations pré-contractuelles sont régis par la loi française à laquelle les parties déclarent se soumettre.

Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

La langue française est utilisée pour le présent contrat.

Le montant des cotisations ainsi que celui des prestations sont exprimés et doivent être payés dans la monnaie nationale française en cours de validité au moment du paiement.

### 5 - « E-documents »

Les documents contractuels vous seront envoyés à l'adresse e-mail communiquée à l'Assureur. Si vous souhaitez recevoir ces documents par courrier postal, vous devez en aviser l'Assureur en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone.

### 6 - Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Les documents contractuels vous seront envoyés à l'adresse e-mail communiquée à l'Assureur s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, l'Assureur peut être amené à interroger les parties au contrat (Souscripteur, Assuré, Bénéficiaire) pour obtenir des précisions complémentaires.

## ANNEXE : VALEURS DE RACHAT ( en Euros )

Si le Souscripteur demande le rachat de son contrat, il percevra la valeur de rachat déterminée selon le tableau suivant :

Valeurs de rachat minimales pour 1.000 € de capital garanti (à la fin de chaque année, sur les 8 premières années) sous réserve du paiement des cotisations.

Âge à la souscription	1 an	2 ans	3 ans	4 ans	5 ans	6 ans	7 ans	8 ans
45 ans	15 €	30 €	46 €	61 €	78 €	94 €	110 €	127 €
46 ans	15 €	31 €	47 €	63 €	80 €	97 €	114 €	131 €
47 ans	16 €	32 €	49 €	65 €	82 €	100 €	117 €	135 €
48 ans	16 €	33 €	50 €	68 €	85 €	103 €	121 €	140 €
49 ans	17 €	34 €	52 €	70 €	88 €	106 €	125 €	144 €
50 ans	17 €	35 €	54 €	72 €	91 €	110 €	129 €	149 €
51 ans	18 €	36 €	55 €	74 €	94 €	114 €	134 €	154 €
52 ans	18 €	38 €	57 €	77 €	97 €	117 €	138 €	159 €
53 ans	19 €	39 €	59 €	80 €	100 €	122 €	143 €	165 €
54 ans	20 €	40 €	61 €	83 €	104 €	126 €	148 €	170 €
55 ans	21 €	42 €	64 €	86 €	108 €	130 €	153 €	176 €
56 ans	21 €	43 €	66 €	89 €	112 €	135 €	159 €	182 €
57 ans	22 €	45 €	68 €	92 €	116 €	140 €	164 €	189 €
58 ans	23 €	47 €	71 €	96 €	120 €	145 €	170 €	195 €
59 ans	24 €	49 €	74 €	99 €	125 €	150 €	176 €	202 €
60 ans	25 €	51 €	77 €	103 €	129 €	156 €	182 €	209 €
61 ans	26 €	53 €	79 €	106 €	134 €	161 €	188 €	216 €
62 ans	27 €	55 €	82 €	110 €	138 €	167 €	195 €	223 €
63 ans	28 €	57 €	85 €	114 €	143 €	172 €	202 €	231 €
64 ans	29 €	59 €	88 €	118 €	148 €	178 €	208 €	238 €
65 ans	30 €	61 €	92 €	123 €	154 €	185 €	216 €	247 €
66 ans	31 €	63 €	95 €	127 €	159 €	191 €	223 €	255 €
67 ans	32 €	66 €	99 €	132 €	165 €	198 €	231 €	263 €
68 ans	34 €	68 €	102 €	137 €	171 €	205 €	239 €	272 €
69 ans	35 €	71 €	106 €	142 €	177 €	212 €	247 €	281 €
70 ans	36 €	73 €	110 €	147 €	183 €	220 €	255 €	291 €
71 ans	38 €	76 €	114 €	152 €	190 €	227 €	264 €	300 €
72 ans	39 €	79 €	119 €	158 €	197 €	235 €	273 €	310 €
73 ans	41 €	82 €	123 €	164 €	204 €	243 €	282 €	319 €
74 ans	43 €	85 €	128 €	170 €	211 €	251 €	290 €	327 €
75 ans	44 €	89 €	132 €	175 €	218 €	258 €	298 €	335 €
76 ans	46 €	92 €	137 €	181 €	224 €	265 €	305 €	342 €
77 ans	48 €	95 €	142 €	187 €	230 €	271 €	311 €	348 €
78 ans	49 €	98 €	146 €	191 €	235 €	276 €	316 €	353 €
79 ans	51 €	101 €	149 €	195 €	239 €	280 €	319 €	356 €

Les frais de sortie de 5% sont déjà déduits des montants indiqués ci-dessus.

La valeur de rachat minimale est fonction du montant du capital Décès garanti. Pour la calculer, il vous faut appliquer la formule suivante :

**Valeur de rachat minimale = (valeur de rachat indiquée dans le tableau ci-dessus / 1 000) X capital décès garanti.**

### Exemple

Vous avez 57 ans au jour de la souscription, vous souscrivez pour un capital garanti en cas de Décès de 4 000 €.

Votre valeur de rachat minimale au terme de la 8<sup>ème</sup> année sera de (189 / 1 000) X 4 000 soit 756 euros.

MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. MetLife Europe Insurance d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 472350. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 798 956 314 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. : 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. (agissant toutes deux sous le nom commercial MetLife) sont réglementées par la Central Bank of Ireland.

Les prestations d'assistance sont mises en oeuvre par AWP France SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4, place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris cedex.

# Information et Conseil

## Article L521-4 du Code des assurances

**Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat d'assurance Contrat Obsèques Floa Bank. Elles vous renseignent sur les personnes concernées par ce contrat, l'identité de l'assureur, de l'assistant, des intermédiaires ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention. Il est aussi important de lire intégralement les Conditions Générales valant note d'information et de poser toutes les questions que vous estimez nécessaires.**

### 1. A qui s'adresse Contrat Obsèques Floa Bank

Le contrat Obsèques Floa Bank s'adresse aux personnes, résidant en France métropolitaine, âgées de 45 à 79 ans inclus au moment de la souscription, qui souhaitent être assurées en cas de décès.

### 2. Contrat conseillé : Contrat Obsèques Floa Bank

Le contrat Garantie Frais d'Obsèques est un **contrat de type prévoyance** qui couvre vos besoins de protection et ceux de vos proches en cas de décès. **Le capital garanti est donc défini dès la souscription et ce quel que soit l'âge de survenance du décès. Les cotisations versées pourraient être supérieures au montant du capital prévu par le contrat.**

Le contrat Garantie Frais d'Obsèques prévoit, en cas de décès de l'Assuré, le versement au(x) Bénéficiaire(s) d'un capital en fonction de l'option choisie, dans les limites et conditions précisées lors de la souscription, en vue de leur permettre d'assurer le financement des obsèques de l'Assuré, à concurrence de leur coût.

Conformément à l'article L.2223-33-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le capital décès versé par l'Assureur devra être affecté à la réalisation des obsèques de l'Assuré.

**Si votre Décès survient dans les deux premières années d'assurance du fait d'un événement non accidentel, la garantie sera limitée au remboursement des cotisations versées.**

Le montant du capital garanti figure aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier. Le montant du capital garanti à la souscription, peut être inférieur au coût des obsèques le moment venu.

Vous bénéficiez également de prestations d'assistance conformément à la convention établie entre MetLife et l'Assisteur (cf. article 3.2 des Conditions Générales valant note d'information).

**Ce contrat ne garantit pas les décès survenant dans certaines circonstances : pour en connaître le détail, nous vous invitons à vous reporter à l'article 4 des Conditions Générales valant note d'information "Quelles sont les exclusions du contrat ?".**

Le contrat est conclu et les garanties prennent effet dès réception par nos services de votre Demande de Souscription dûment complétée et signée ou dès l'enregistrement de l'accord verbal de souscription de l'offre d'assurance par téléphone par le Souscripteur.

La date d'effet est reportée aux Conditions Particulières. La durée du contrat s'étend à votre vie entière, sous réserve de paiement des cotisations.

### 3. Cotisation

Le montant de la cotisation et sa périodicité de règlement, précisés lors de la conclusion du contrat par téléphone ou dans votre Demande de Souscription, sont fixés contractuellement et reportés aux Conditions Particulières ou au dernier avenant venu les modifier.

Les cotisations seront constantes pendant toute la durée du contrat.

### 4. Droit de renonciation

Le Souscripteur peut renoncer au présent contrat pendant **90 jours** à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu (ou de réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure). Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, envoyée à l'adresse suivante : MetLife - Service Relation Clientèle - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

#### Modèle de lettre de renonciation :

«Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance Obsèques Floa Bank N°.....souscrit le ..... et vous prie de m'adresser personnellement le remboursement de la cotisation versée, soit .....€.

Fait à.....le..... Signature : »

Le Souscripteur peut également renoncer à son contrat en contactant le Service Relation Clientèle par téléphone.

La renonciation entraîne la cessation immédiate de toutes les garanties du présent contrat et la restitution de l'intégralité des sommes versées par le Souscripteur dans le délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la demande de renonciation.

Les modalités de renonciation et de remboursement de la cotisation sont détaillées à l'article 11 des Conditions Générales valant note d'information.

### 5. Rachat / Réduction

Le Souscripteur peut, s'il le souhaite, mettre fin au paiement de ses cotisations à chaque échéance, selon les formes prévues à l'article L113-14 du Code des assurances, au moins 1 mois avant l'échéance considérée. Le contrat sera

résilié ou réduit au terme de la période de garantie précédemment payée.

En cas de résiliation, le Souscripteur recevra la valeur de rachat calculée à la date de la résiliation.

Le Souscripteur a également la possibilité de cesser de cotiser en conservant son contrat : l'assuré reste garanti sa vie entière sur la base d'un capital décès réduit. Dans ce cas, l'assuré et ses bénéficiaires ne bénéficieront plus des prestations d'assistance prévues par le contrat.

Le détail des modalités de rachat ou de réduction figure à l'article 8 des Conditions Générales valant note d'information.

### 6. Information sur l'Assureur

MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c.: 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. (agissant sous le nom commercial MetLife) est régie par la Central Bank of Ireland. Service relation Clientèle : MetLife - Service Relation Clientèle - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. N° de téléphone : 0805 666 989 (appel gratuit depuis un poste fixe).

### 7. Information sur l'Assisteur

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660€ - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4, place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris cedex.

### 8. Information concernant l'intermédiaire

FLOA, agissant en qualité de Société de courtage d'assurances, SA au capital de 42 773 400 €, siège social 6 avenue de Provence 75009 Paris - RCS n° B 434 130 423. Entreprise inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 028 160, www.orias.fr 1 rue Jules Lefebvre 75311 Paris cedex 09 (entreprise régie par le code des assurances). FLOA n'a pas d'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec MetLife. La liste des entreprises d'assurance avec lesquelles travaille FLOA peut vous être communiquée sur simple demande de votre part adressée à FLOA.

### 9. Autorité de Contrôle de l'Assureur

L'Assureur est soumis au contrôle de la Central Bank of Ireland (l'autorité de tutelle irlandaise), P.O. Box 11517, Spencer Dock, Dublin 1, IRLANDE. L'assisteur et l'intermédiaire sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) situé 4, place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris cedex (www.acpr.banque-france.fr)

### 10. Que faire en cas de réclamation

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception sera adressé sous 48 heures et une réponse vous sera adressée dans un délai ne dépassant pas 2 mois.

En cas de réponse défavorable, un recours peut être adressé au Médiateur Interne de MetLife, et ce avant tout recours auprès du Médiateur de l'Assurance, dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Vous pouvez également saisir en ligne le Médiateur de l'Assurance :

www.mediation-assurance.org

Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

Toute réclamation concernant l'intermédiaire peut être exercée à l'adresse des bureaux de l'intermédiaire en question (voir ci-dessus).

### 11. Nature de la rémunération de l'Intermédiaire

La rémunération versée par l'Assureur au titre de la distribution du contrat d'assurance correspond à une commission et éventuelles sur-commissions. Elle peut également comprendre des avantages en nature.

# Document d'Informations Clés

## Objectif

Le présent document contient des informations essentielles sur le produit **Garantie Frais d'Obsèques**. Il ne s'agit pas d'un document à caractère commercial. Ces informations vous sont fournies conformément à une obligation légale, afin de vous aider à comprendre en quoi consiste ce produit et quels risques, coûts, gains et pertes potentiels y sont associés, et de vous aider à le comparer à d'autres produits.

## Produit

### Garantie Frais d'Obsèques (GFO) – MetLife

[www.metlife.fr](http://www.metlife.fr) - Appelez le Service Clients pour de plus amples informations.

**Assureur** : MetLife Europe d.a.c. Société de droit irlandais, constituée sous la forme de « Designated Activity Company », immatriculée en Irlande sous le numéro 415123. Succursale pour la France 5, place de la Pyramide, 92800 Puteaux. 799 036 710 RCS Nanterre. Siège social de MetLife Europe d.a.c. : 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. MetLife Europe d.a.c. agissant sous le nom commercial MetLife est réglementée par la Central Bank of Ireland -PO Box 559, Dublin 1, Irlande.

**Assisteur** : Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par AWP France SAS - 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen - Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 € - 490 381 753 RCS BOBIGNY - Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669 et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 Paris Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Paris - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des assurances - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 4 place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

Dernière mise à jour : le 1<sup>er</sup> Juillet 2020

**Vous êtes sur le point d'acheter un produit qui n'est pas simple et qui peut être difficile à comprendre.**

## En quoi consiste ce produit ?

### Type

Contrat d'assurance individuel vie entière en euros relevant de la branche 20 (Vie – Décès) et 18 (assistance).

### Objectifs

Ce contrat permet le paiement, au bénéficiaire désigné, d'un capital destiné au financement des obsèques de l'assuré. Le bénéficiaire peut être soit une personne physique qui règlera la facture le moment venu, soit une entreprise de pompes funèbres qui sera chargée de réaliser les obsèques, dans la limite du capital souscrit par l'assuré souscripteur.

### Investisseurs de détail visés

Ce produit est destiné à toute personne physique âgée de 45 ans à 79 ans inclus, résidant en France métropolitaine, ainsi que le(s) territoire(s) suivant(s) : Guadeloupe, Martinique, Guyane et Réunion, souhaitant préparer ses obsèques à l'avance par le versement d'un capital choisi au bénéficiaire chargé de s'acquitter du paiement des obsèques de l'assuré. En cas de solde éventuel du capital garanti, suite à la présentation de la facture acquittée des obsèques de l'assuré, le reliquat est versé au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) par l'assuré et, à défaut de désignation, à ses héritiers.

### Assurance : avantages et coût

Le contrat d'assurance Garantie Frais d'Obsèques est un contrat en capital, comprenant également des prestations d'assistance funéraires et de transport de corps. En cas de décès, 100% du capital choisi pour financer à l'avance vos obsèques sera versé au bénéficiaire que vous aurez désigné. Cependant, ce contrat comporte un délai de carence de deux ans en cas de décès non accidentel. Dans ce cas, notre prise en charge se limitera aux seules primes versées entre la date de souscription et la date de décès.

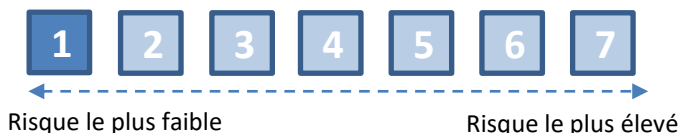
Le souscripteur verse une cotisation mensuelle déterminée en fonction de son âge lors de la souscription et du capital choisi. En cas de sortie anticipée (rachat total) ou de mise en réduction et pour connaître la perte maximale possible dans ces cas-là, consultez la section « *Combien de temps dois-je le conserver, et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?* »

### Durée de vie

L'assuré souscrit pour une durée viagère et sa souscription prend fin à son décès. L'assuré a cependant la possibilité de renoncer à son contrat pendant 90 jours à compter du moment où il est informé que le contrat est conclu ou de la réception des Conditions Générales si celle-ci est postérieure. Passé le délai de 90 jours, l'assuré peut demander le rachat total de son contrat. La valeur de rachat est diminuée des frais de sortie de 5% en cas de rachat total au cours des 10 premières années. Consultez la section « *Combien de temps dois-je le conserver et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?* ».

## Quels sont les risques et qu'est-ce que cela pourrait me rapporter ?

Indicateur de risque



**L'indicateur de risque part de l'hypothèse de conservation du produit d'assurance obsèques jusqu'à la date de décès de l'assuré. Le risque réel peut être différent si vous optez pour le rachat total ou la mise en réduction (cessation de cotiser tout en restant assuré) de votre contrat. Le montant du capital garanti que vous pourrez obtenir pourra être inférieur au montant total de primes payées.**

La valeur de rachat, calculée à la date de réception de la demande, est déterminée en fonction de l'âge de l'assuré au jour de la souscription, du montant et du nombre de primes mensuelles versées depuis la souscription. Elle correspond à la provision mathématique établie par MetLife, conformément à la réglementation, diminuée des frais de sortie de 5% en cas de rachat total du contrat au cours des 10 premières années.

L'indicateur synthétique de risque permet d'apprécier le niveau de ce produit par rapport à d'autres. Il indique la probabilité que ce produit enregistre des pertes en cas de mouvement sur les marchés ou d'une impossibilité de notre part de vous payer.

Nous avons classé ce produit dans la **classe de risque 1** sur 7, qui est la **classe de risque la plus basse, les pertes potentielles liées aux futurs résultats du produit étant nulles.**

En cas de demande de rachat total ou de mise en réduction de la part de l'assuré, l'indicateur de risque reste de niveau 1. **Cette classification est liée à la nature même du produit, une assurance en cas de décès, et non à une hypothèse de variation des marchés financiers.**

Si nous ne sommes pas en mesure de vous verser le capital dû, vous pouvez perdre l'intégralité du capital garanti. Toutefois vous bénéficiez d'un système de protection des consommateurs (voir la section « Que se passe-t-il si nous ne sommes pas en mesure d'effectuer le versement du capital garanti ? ». L'indicateur présenté ci-dessus ne tient pas compte de cette protection.

## Que se passe-t-il si MetLife n'est pas en mesure d'effectuer le versement du capital garanti ?

En vertu de la Directive sur les faillites d'entreprises d'assurance (Directive 2001/17/CE du Parlement européen et du Conseil concernant l'assainissement et la liquidation des entreprises d'assurance), les assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance bénéficient d'un privilège absolu sur les actifs représentatifs des provisions techniques de l'assureur défaillant. Ce privilège prime sur tous les autres créanciers de l'entreprise d'assurance.

## Que va me coûter cette souscription ?

### Présentation des coûts

Le contrat d'assurance obsèques et un contrat vie entière, le montant versé chaque mois est une cotisation mensuelle d'assurance.

### Coûts au fil du temps

La prime mensuelle est fixée à la souscription du contrat en fonction de votre âge et du capital choisi. Elle n'évoluera pas au fil du temps.

Il se peut que la personne qui vous vend ce produit ou qui vous fournit des conseils à son sujet vous demande de payer des frais supplémentaires en lien avec ces services. Si c'est le cas, cette personne vous informera de leur montant et vous montrera l'incidence de l'ensemble des coûts sur votre capital garanti au fil du temps.

### Composition des coûts

Le tableau ci-dessous indique :

- l'incidence annuelle des différents types de coût sur le capital à la fin de la période de détention recommandée,
- la signification des différentes catégories de coûts.

<b>Coûts ponctuels</b>	<b>Coûts d'entrée</b>	NEANT	L'incidence des coûts déjà inclus dans la prime.
	<b>Coûts de sortie</b>	5% de la valeur de rachat au cours des 10 premières années en cas de rachat total	L'incidence des coûts encourus lorsque vous mettez fin à votre contrat.
<b>Coûts récurrents</b>	<b>Coûts de transaction de portefeuille</b>	NON APPLICABLE	
	<b>Autres coûts récurrents</b>	Dans la limite de 0,55% du capital garanti	L'incidence des coûts liés à la gestion de votre contrat. Il s'agit des frais de gestion et d'acquisition mensuels. Ces frais sont inclus dans vos primes mensuelles. Ces frais ne viennent pas diminuer le montant de votre capital garanti.
<b>Coût accessoires</b>	<b>Commissions liées aux résultats</b>	NEANT	L'incident des commissions liées aux résultats.
	<b>Commissions d'intéressement</b>	NEANT	L'incident des commissions d'intéressement.

## Combien de temps dois-je le conserver, et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée ?

### Période de détention recommandée : Vie entière

Le contrat obsèques comporte une valeur de rachat et une valeur de réduction. Vous avez la possibilité de demander le rachat total à tout moment. En cas de rachat dans les 10 premières années du contrat, des frais de sortie de 5% sont appliqués.

Vous avez également la possibilité de demander la mise en réduction du contrat, soit l'arrêt de versement des primes, tout en restant assuré.

Nous attirons votre attention sur les conséquences d'un rachat ou d'une mise en réduction :

- le rachat met un terme à la garantie de versement d'un capital au décès de l'assuré,
- le rachat peut entraîner le versement d'un capital inférieur aux primes versées,
- la réduction ne met pas un terme à la garantie de versement d'un capital au décès de l'assuré,

la réduction peut entraîner le versement d'un capital inférieur aux primes versées. Le capital décès réduit est calculé à partir du montant de la valeur de rachat au jour de l'arrêt de paiement des primes. En cas de valeur de rachat inférieure à un montant précisé à l'article R.132-2 du Codes des assurances, MetLife se réserve le droit de mettre fin au contrat.

## Comment puis-je formuler une réclamation ?

Toute réclamation doit être adressée à l'Assureur : MetLife - Service Gestion et Réclamations - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX. Un accusé de réception sera adressé sous 48 heures et une réponse vous sera adressée dans un délai ne dépassant pas 2 mois.

En cas de réponse défavorable, un recours peut être adressé au Médiateur Interne de MetLife, et ce avant tout recours auprès du Médiateur de dont les coordonnées sont les suivantes :

### La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Vous pouvez également saisir en ligne le Médiateur de l'Assurance : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Toute réclamation effectuée est sans préjudice des droits d'intenter une action en justice.

## Autre informations pertinentes

Au décès de l'assuré, le montant du capital garanti est versé au bénéficiaire désigné pour assurer le financement des frais d'obsèques, à concurrence de leur coût.

MetLife croit fermement à la protection de la confidentialité et à la sécurité de vos **données personnelles**. Le présent document est désigné par le terme « Politique de confidentialité » et décrit comment nous utilisons vos données à caractère personnel que nous recueillons et recevons. Pour faciliter la compréhension de notre Politique de confidentialité, certains termes sont définis dans le **Glossaire** en fin de document.

## Comment obtenir de l'aide

Pour toute question relative à notre Politique de Confidentialité ou insatisfaction quant à l'utilisation de vos données personnelles, veuillez contacter notre délégué à la protection des données dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

Délégué à la protection des données  
dpdfrance@metlife.fr  
MetLife - TSA 36835 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)  
3 place de Fontenoy, 75007 Paris  
Tél. : 01 53 73 22 22  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## Quels sont vos droits ?

Nous avons établi ci-dessous un résumé de vos droits concernant vos données à caractère personnel. Vous trouverez plus de détails sur vos droits à la page **Vos droits en matière de confidentialité** :

Droits	Qu'est-ce que cela veut dire ?
1. Le droit d'être informé	Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles et sur vos droits.
2. Le droit d'accès	Vous avez le droit d'obtenir un accès à vos données personnelles que nous traitons. Ce droit vise également l'accès aux informations relatives aux caractéristiques du traitement. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Accéder à vos informations</a>.</i>
3. Le droit de rectification	Vous avez le droit de faire corriger vos données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Rectifier vos informations</a>.</i>
4. Le droit à l'effacement	Ce droit, également appelé le « droit à l'oubli », vous permet de demander la suppression de vos données personnelles lorsque nous n'avons plus de motifs pour les utiliser. Toutefois, nous pouvons avoir un droit ou une obligation légale de conserver ces informations. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Effacer vos informations</a>.</i>
5. Le droit à la limitation du traitement	Dans certains cas, vous avez le droit de « bloquer » ou de supprimer l'utilisation ultérieure de vos informations. Lorsque le traitement est limité, nous pouvons toujours conserver vos informations, mais nous ne pourrions plus les utiliser ultérieurement. Nous tenons des listes des personnes ayant demandé à « bloquer » l'utilisation ultérieure de leurs données personnelles pour nous assurer que la restriction soit respectée. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Limiter le traitement de vos informations</a>.</i>
6. Le droit à la portabilité	Vous avez le droit d'obtenir une copie de certaines des données à caractère personnel que nous détenons sur vous et de les réutiliser ou de les partager à des fins personnelles. <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">Recevoir vos données à caractère personnel</a>.</i>
7. Le droit d'opposition	Vous avez le droit de contester certains types de traitement, y compris le traitement à des fins de prospection (ce que nous faisons uniquement avec votre consentement). <i>Pour plus d'informations, voir <a href="#">S'opposer au traitement</a>.</i>
8. Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage	Nous avons recours à la technologie pour créer des profils types. Cela signifie que nous faisons certaines suppositions sur les produits d'assurance qui pourraient vous intéresser et les utilisons pour vous envoyer des courriers marketing et/ou des produits d'assurance plus adaptés. <i>Pour plus d'informations, ou pour demander un examen d'une décision par l'une de nos équipes, voir <a href="#">Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage</a>.</i>

## À propos de MetLife

MetLife Europe d.a.c. et MetLife Europe Insurance d.a.c. (agissant sous le nom commercial MetLife) sont des sociétés de droit irlandais, constituées sous la forme de « Designated Activity Company », dont le siège social est situé au 20 on Hatch, lower Hatch Street, Dublin 2, Irlande. Elles sont immatriculées en Irlande respectivement sous les numéros 415123 et 472350 et sont réglementées par la Central Bank of Ireland (autorité de contrôle irlandaise).

Les succursales pour la France sont situées au 5 place de la Pyramide, 92800 Puteaux, et sont immatriculées au RCS de Nanterre respectivement sous les numéros 799 036 710 et 798956314.

MetLife est le **Responsable de traitement** de vos données personnelles.

## Comment nous vous contactez

Nous pouvons vous contacter via l'un ou plusieurs des moyens de communication suivants : par téléphone, courrier, e-mail, message (SMS), messagerie instantanée ou par d'autres moyens électroniques.

Nous enregistrons tous les appels téléphoniques pour évaluer nos services et à des fins d'audit et de formation. Nous stockons en toute sécurité les enregistrements téléphoniques, conformément à nos politiques de conservation et aux lois en vigueur. L'accès à ces enregistrements est limité aux personnes ayant besoin d'y accéder aux fins énoncées dans la présente Politique.

## Ce que nous apprenons sur vous

Les types de données personnelles que nous détenons peuvent inclure vos :

- nom ;
- coordonnées permettant de vous contacter y compris vos adresses e-mails et numéros de téléphone ;
- numéro de police ;
- données personnelles financières y compris vos coordonnées bancaires pour des prélèvements automatiques ;
- âge ou date de naissance ;
- sexe, profession ;
- hobbies, activités de loisirs ou sports ;
- détails de toute condamnation pénale ;
- **catégories particulières de données à caractère personnel** (voir ci-dessous).

## Comment nous obtenons des informations sur vous

Ce que nous savons sur vous nous est essentiellement communiqué par vous lorsque vous nous contactez la première fois et lorsque vous êtes notre client. Vous pouvez nous communiquer des données à caractère personnel à différents moments et via plusieurs moyens de communication, y compris téléphone, e-mail ou courrier, par exemple lorsque vous :

- demandez des informations sur l'un de nos produits ou services d'assurance, ou en sollicitez un ;
- vous enregistrez pour accéder aux informations de votre compte financier ;
- demandez à ce qu'un conseiller de MetLife vous contacte ;
- participez à toute promotion ou enquête de MetLife ;
- faites une réclamation ; ou
- déposez une plainte.

En outre, nous pouvons recevoir des données personnelles par :

- des **Sponsors** qui nous fournissent des listes marketing incluant vos données à caractère personnel lorsque vous avez explicitement consenti à cet usage ; ou
- des banques/institutions de crédit et intermédiaires en assurance distribuant nos produits et services d'assurance.

Nous sommes susceptibles de vérifier vos données personnelles pour nous assurer qu'elles sont correctes et complètes auprès d'autres sources telles que vos proches, employeurs, prestataires de soins santé, autres assureurs, conseillers financiers, autres prestataires de services financiers ou **organismes de lutte antifraude**. Certaines de nos sources peuvent nous communiquer des **catégories particulières de données à caractère personnel**.

Ces informations peuvent nous être communiquées par email.

## Comment nous traitons les catégories particulières de données personnelles

Nous pouvons recevoir ou recueillir des **catégories particulières de données personnelles** à caractère sensible telles que les données médicales.

Le traitement des catégories particulières de données personnelles nécessite votre consentement. L'absence de consentement aura pour conséquences de rendre impossible la gestion de votre contrat y incluant le traitement des sinistres éventuels.



## Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour :

- vous proposer une assurance et gérer votre contrat d'assurance ;
- vérifier votre identité et se conformer à nos exigences légales et réglementaires ;
- vous communiquer les informations, produits et services que vous nous demandez ;
- gérer notre relation ;
- vérifier vos instructions ;
- analyser, accéder et améliorer nos services ;
- examiner toute réclamation que vous pourriez faire ;
- fournir des preuves dans tout litige ou litige éventuel entre nous ;
- vous communiquer des informations marketing lorsque vous avez consenti au marketing direct (*veuillez consulter également la rubrique **Marketing direct** ci-dessous*) ;
- vous informer des changements appliqués à nos produits et services d'assurance ;
- former notre personnel ; et
- suivre la qualité de nos produits et services d'assurance.

Nous pourrions également utiliser la technologie pour prendre des décisions automatisées y compris un profilage. Cette technologie utilise des algorithmes pour nous aider à cibler et proposer un produit d'assurance adapté. Cela signifie pour vous que les interactions peuvent être adaptées aux données personnelles rassemblées.

Pour une structure privée, effectuer un profilage des individus permet de mieux connaître leurs habitudes de consommation et davantage cibler les actions de promotion, afin de ne leur envoyer que les promotions qui sont réellement susceptibles de les intéresser. Si vous pensez que notre technologie fait une erreur, vous pouvez à tout moment nous demander d'examiner la décision. (*Voir « Vos droits - Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage ».*)

### Légalité de notre traitement des données personnelles qui ne font pas partie d'une catégorie particulière de données à caractère personnel

La base juridique de notre traitement des données à caractère personnel qui ne font pas partie d'une **catégorie particulière de données à caractère personnel** dépendra de la raison pour laquelle nous traitons vos informations.

Lorsque vous souhaitez conclure ou avez signé un contrat d'assurance, nous traiterons vos données personnelles pour nous permettre de conclure et de gérer le contrat.

Lorsque vous utilisez notre site internet, nous traiterons vos données à caractère personnel recueillies par l'utilisation de cookies conformément à notre politique d'utilisation des cookies. Vous pouvez consulter notre Politique d'utilisation des cookies sur notre site interne.

Nous pourrions également avoir besoin de traiter vos données à caractère personnel pour respecter nos obligations légales, notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, la prévention du terrorisme et la vérification des sanctions, les plaintes et enquêtes ou les litiges.

Nous avons également un intérêt légitime à traiter vos données personnelles pour :

- l'analyse des réclamations y compris pour nous aider à fixer le prix de nos produits ;
- aux fins de souscription et de gestion de votre police d'assurance et pour traiter toute réclamation y afférente, ce qui peut inclure le partage de données avec d'autres sociétés du Groupe MetLife, des intermédiaires et d'autres sociétés liées à MetLife (*veuillez voir également **Comment nous divulguons vos données à caractère personnel***) ;
- aux fins de communication ;
- l'analyse de données personnelles anonymes pour nous permettre de développer et de cibler la prospection de nos produits et services ;
- la gestion continue de notre relation et maintien avec vous ;
- nos fins commerciales internes qui peuvent inclure une reprise des activités après un sinistre, la conservation/le stockage de documents, la continuité du service informatique (comme les sauvegardes et l'assistance) pour garantir la qualité des produits et services d'assurance que nous vous fournissons ;
- transactions d'entreprise (*veuillez voir également la rubrique ci-dessous **Comment nous traitons les données à caractère personnel lors d'une acquisition ou d'une vente***) ; et
- l'analyse de portefeuille mais uniquement de manière anonyme afin de nous permettre d'améliorer les produits et services d'assurance que nous fournissons aux clients.

Nous utiliserons les données à caractère personnel pertinentes pour vous communiquer des informations sur les produits, les offres spéciales et les services qui peuvent vous intéresser, sous réserve de votre accord.

Nous demanderons toujours votre consentement pour traiter vos données personnelles lorsque nous y sommes légalement obligés.

## Comment nous divulguons vos données à caractère personnel

Nous pouvons utiliser et partager vos données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe MetLife pour :

- nous aider à évaluer votre demande de produits et services d'assurance ;
- nous aider à gérer votre police d'assurance et à traiter les réclamations ;
- confirmer ou rectifier les informations que nous avons sur vous ;
- nous aider à prévenir la fraude, le blanchiment de capitaux, le terrorisme et d'autres crimes en vérifiant les informations que nous détenons sur vous ;
- réaliser des recherches pour notre compte ;
- se conformer à la loi, par exemple, pour nous permettre de partager vos données à caractère personnel avec la police ou les organismes de lutte contre la fraude lorsque cela est nécessaire pour prévenir la fraude ;
- évaluer notre activité ;
- vous communiquer des informations sur MetLife, nos produits, des offres spéciales et des services qui pourraient vous intéresser ; et
- accomplir toute autre finalité commerciale telle que le développement de produit et l'administration du site internet.

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec nos conseillers et avec d'autres tiers qui nous aident à vous proposer des produits et services d'assurance. Par exemple, nous pouvons partager vos données à caractère personnel :

- pour respecter la loi ou les règles de tout organisme de réglementation dont les règles s'appliquent à MetLife ;
- avec la police, et les **organismes de lutte antifraude** pour vérifier votre identité et si vous avez un casier judiciaire lorsque nous traitons une demande ou réclamation ;
- avec des tiers gestionnaires pour nous aider dans la gestion de votre police d'assurance ou de toute réclamation ;
- avec les sociétés imprimant ou envoyant des courriers et réalisant des activités de prospection pour notre compte ;
- avec des **réassureurs** qui aident à gérer nos activités et qui réduisent les risques liés aux polices d'assurance souscrites en répartissant les risques au sein d'institutions alternatives ;
- avec des **courtiers en assurance** ; ou
- avec des professionnels de santé, y compris des médecins et des centres médicaux.

Lorsque nous partageons vos données à caractère personnel avec des tiers qui réalisent des services commerciaux pour notre compte, nous exigeons d'eux qu'ils prennent les mesures nécessaires pour protéger vos données à caractère personnel et qu'ils les utilisent uniquement en vue de réaliser ces services.

Il existe d'autres raisons pour lesquelles nous sommes susceptibles de partager vos données personnelles :

- faire appliquer le contrat d'assurance ;
- répondre aux demandes d'un tribunal, d'une autorité de contrôle ou d'un gouvernement dans le cadre notamment d'un mandat d'arrêt ou d'une décision de justice ; et
- remettre les données à caractère personnel à l'Etat qui décidera d'éventuelles prestations à sa charge.

### Comment nous traitons les données à caractère personnel lors d'une acquisition ou vente

À tout moment, nous pouvons vendre l'une ou plusieurs de nos activités ou gammes de produit/service à un autre prestataire, et vos données à caractère personnel peuvent être transférées dans le cadre de cette vente. Tout nouveau prestataire continuera à utiliser vos données à caractère personnel aux mêmes fins, sauf si vous recevez une notification contraire. Nous pouvons également partager vos données à caractère personnel avec des acquéreurs éventuels de nos activités et leurs conseillers, mais nous nous assurerons que les protections nécessaires sont en place pour protéger vos informations dans ces cas.

### Comment nous protégeons vos données à caractère personnel

La sécurité et confidentialité de vos données à caractère personnel sont extrêmement importantes pour nous. Nous avons mis en place des procédures de sécurité ainsi que des mesures techniques de sécurité, pour :

- protéger vos données à caractère personnel de tout accès non autorisé et utilisation abusive ;
- sécuriser nos systèmes informatiques et protéger les informations ; et
- garantir que nous pouvons restaurer vos données dans des cas où elles seraient endommagées ou perdues.

Au besoin, nous utilisons le cryptage ou d'autres mesures de sécurité que nous estimons appropriées pour protéger vos données à caractère personnel. Nous réexaminons nos procédures de sécurité régulièrement pour réfléchir à de nouvelles technologies appropriées et à des méthodes actualisées. Mais, en dépit de nos efforts raisonnables, aucune mesure de sécurité n'est parfaite ou infaillible.

## Marketing direct

Avec votre accord, nous pouvons vous envoyer du contenu marketing en rapport avec les produits, offres spéciales ou services susceptibles de vous intéresser. Des emails de marketing direct peuvent vous être envoyés. Vous pouvez également être contacté par téléphone, avec votre accord.

Si vous ne souhaitez plus recevoir du contenu marketing, c'est simple. À chaque fois que vous recevrez du contenu marketing direct, il vous sera indiqué comment vous désinscrivez dans ce contenu. Vous pouvez également sélectionner l'option « vous désinscrivez » sur tout e-mail de marketing qui pourrait vous être envoyé.

## Où transférons-nous vos informations ?

Nous pouvons transférer vos données à caractère personnel vers d'autres pays. Les pays de l'Espace Économique Européen sont réputés offrir le même niveau de protection des données à caractère personnel que la France. Lorsque nous transférons des données à caractère personnel ou les partageons avec d'autres pays hors de l'Espace Économique Européen, nous nous assurons que les personnes ou sociétés destinataires acceptent de les protéger de toute utilisation abusive ou toute divulgation, conformément à la loi relative à la protection des données, au moyen de **clauses types** ou d'autres mécanismes appropriés. Les sociétés hors de l'Espace Économique Européen destinataires incluent les autres sociétés du Groupe MetLife, les prestataires de services informatiques et d'autres fournisseurs.

# Vos droits à la vie privée

Cette rubrique explique plus en détails vos droits. Ces différents droits sont soumis à certaines exceptions.

Vous pouvez obtenir plus d'informations et de conseil sur vos droits auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy, 75007 Paris Tél. : 01 53 73 22 22 ou sur son site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Vous pouvez demander à recevoir gratuitement les données personnelles vous concernant sauf dans les cas suivants, où des frais raisonnables vous seront facturés pour couvrir nos coûts administratifs pour :

- les demandes manifestement sans fondement ou excessives/répétées, ou
- plusieurs copies des mêmes informations.

Par ailleurs, nous avons le droit de refuser de répondre à cette demande.

Veuillez examiner votre demande de manière responsable avant de l'envoyer. Nous vous répondrons dès que possible, en général, dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de votre demande. Vous serez informé dans le cas où votre demande nécessiterait un délai de traitement plus long.

## Accéder à vos informations

### À quoi pouvez-vous demander accès ?

Vous avez le droit de :

- recevoir une confirmation de notre part indiquant que vos données personnelles sont traitées ;
- avoir accès à vos informations ; et
- à certaines autres données personnelles.

Vous pouvez demander des copies des dossiers papiers et électroniques (y compris des appels enregistrés, s'il y a lieu) que nous détenons, partageons ou utilisons. Nous pouvons demander un justificatif d'identité et suffisamment de données personnelles pour nous permettre de localiser les données à caractère personnel demandées.

### À quoi me sera-t-il refusé l'accès ?

Nous pouvons uniquement vous communiquer vos informations, et non les données à caractère personnel d'autres personnes. Nous ne sommes pas tenus de vous communiquer les informations vous concernant en rapport avec une plainte ou une procédure judiciaire et/ou lorsque l'accès à ces informations porterait atteinte aux droits d'une autre personne.

Veuillez identifier clairement les données personnelles dans votre demande d'accès. Si votre demande n'est pas claire, nous pouvons vous recontacter pour obtenir plus de précisions.

## Rectifier vos informations

Vous avez le droit d'obtenir la rectification de vos données personnelles inexactes. Nous examinerons alors votre demande et vos données personnelles pourront être rectifiées. Tout refus de rectification de notre part vous sera notifié.

Si vous considérez que nos informations sont toujours inexactes, vous pouvez nous l'indiquer par écrit (voir « **Obtenir plus d'informations**

## Combien de temps conserverons-nous vos informations ?

Nos politiques de conservation des données respectent les lois en vigueur et la législation sur la protection de la vie privée auxquelles nous sommes soumis. Elles définissent la durée pour laquelle nous sommes autorisés à conserver tous les types de données et sont revues régulièrement.

La durée de conservation de vos données personnelles dépend des délais de prescription applicables. En l'absence de souscription du contrat d'assurance, la durée de conservation de vos données personnelles ne peut excéder 3 ans.

Les données que nous ne pouvons plus conserver, conformément aux restrictions de durée définies dans nos procédures, sont détruites.

Lorsque nous continuons à utiliser les données à des fins statistiques ou de recherche, nous nous assurons que les données sont anonymisées afin que vous ne puissiez en aucune façon être identifié par celles-ci.

## Comment serez-vous informé de toute modification de cette Politique de confidentialité ?

Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment. Tout changement important dans la façon dont vos données à caractère personnel sont recueillies, utilisées ou partagées, fera l'objet d'une publication sur notre site internet.

## Droit applicable

La présente Politique de confidentialité est régie par le droit français.

Afin d'exercer l'un des droits décrits ci-dessous, contactez-nous en écrivant au Délégué à la Protection des Données de MetLife à MetLife, TSA 36835, 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

## Comment pouvons-nous vous aider ?

Accéder à vos informations	P3
Rectifier vos informations	P3
Effacer vos informations	P4
Limiter le traitement de vos informations	P4
Recevoir vos données à caractère personnel	P4
S'opposer au traitement	P4
Prise de décision automatisée et profilage	P4

**relatives aux données à caractère personnel** » pour les coordonnées). Votre déclaration sera intégrée au transfert de vos données personnelles à toute personne hors de MetLife.

Vous avez le droit de demander que vos données personnelles incomplètes soient complétées en fournissant une déclaration supplémentaire.

Votre demande de rectification est notifiée à toute tierce partie avec qui nous avons partagé vos données à caractère personnel (voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »). Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés, malgré les mesures prises. Nous ne serions alors pas en mesure de notifier votre demande de rectification ou garantir que cette tierce partie procèdera à la rectification des données à caractère personnel en sa possession.

### Comment consulter et rectifier vos informations

Vous pouvez consulter vos données personnelles ou nous prendrons des mesures nécessaires pour rectifier toute information inexacte sur demande écrite de votre part.

Pour des raisons de confidentialité judiciaire, nous pouvons ne pas être en droit de vous donner un accès aux informations vous concernant en rapport avec une plainte ou une procédure judiciaire.

## Effacer vos informations

### Quand pouvez-vous demander l'effacement de vos informations ?

Sous réserve de la rubrique ci-dessous « **Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?** », vous avez le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel, et d'interdire leur traitement, lorsque :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour la finalité à laquelle elles ont été recueillies/traitées à l'origine ;
- vous retirez votre consentement (préalablement accordé et qui était requis pour traiter ces données) ;

- vous vous opposez au traitement et nos intérêts légitimes à pouvoir continuer de traiter vos données à caractère personnel ne sont pas prioritaires ;
- nous avons traité vos données à caractère personnel en violation de lois sur la protection des données ; ou
- les données à caractère personnel doivent être effacées afin de respecter une obligation légale.

#### Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?

Le droit à l'effacement ne s'applique pas lorsque vos informations sont traitées pour certaines raisons spécifiques, notamment pour l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Sachez que si nous devons effacer vos données, nous ne pourrions plus vous maintenir votre couverture d'assurance ou vous proposer d'autres produits et services. En effet, la gestion du contrat d'assurance souscrit implique un traitement de vos données.

#### Devons-nous informer les autres destinataires de vos données personnelles de votre demande de suppression ?

Lorsque nous avons transféré à des tiers les données à caractère personnel que vous souhaitez supprimer (voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »), nous devons les informer de votre demande de suppression, afin qu'ils puissent supprimer les données personnelles en question. Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés, malgré les mesures prises.

Il est également possible que le destinataire ne soit pas tenu/autorisé à supprimer vos données à caractère personnel car l'une des exemptions ci-dessous s'applique (voir « **Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de suppression ?** »)

### limiter le traitement de vos informations

#### Quand est-il possible de limiter le traitement de vos informations ?

Vous avez le droit de limiter le traitement de vos données personnelles :

- lorsque vous n'êtes pas d'accord avec l'exactitude des informations, nous devons alors limiter le traitement jusqu'à ce que nous ayons vérifié l'exactitude des informations ;
- lorsque le traitement est illégal et que vous refusez la suppression mais demandez une restriction à la place ;
- si nous n'avons plus besoin des données à caractère personnel mais que vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre un droit en justice ; ou
- lorsque vous vous êtes opposé au traitement dans les cas mentionnés au paragraphe (a) de « **S'opposer au traitement** », et que nous devons déterminer si ces intérêts légitimes devraient avoir la priorité.

#### Devons-nous informer les autres destinataires de vos données personnelles de la restriction demandée ?

Lorsque nous avons transféré vos données à caractère personnel à des tiers, nous devons les informer de la restriction sur le traitement de vos informations, afin qu'ils cessent de les traiter.

Une telle notification peut se révéler impossible ou exiger des efforts disproportionnés malgré les mesures prises.

Nous vous indiquerons également si nous décidons de lever une restriction sur le traitement.

### Recevoir vos données à caractère personnel

#### Quand le droit à la portabilité des données est-il applicable ?

Le droit à la portabilité des données est applicable :

- aux données à caractère personnel que vous nous avez communiquées (pas aux autres informations) ;
- lorsque le traitement se fonde sur votre consentement ou la conclusion d'un contrat ; et
- lorsque le traitement est mené par des moyens automatisés.

Le droit à la portabilité est applicable uniquement aux données personnelles fournies dans le cadre de nos produits d'assurance et/ou marketing direct.

#### Quand pouvons-nous rejeter vos demandes de portabilité des données ?

Nous pouvons rejeter votre demande de portabilité de données si le traitement ne satisfait pas les critères ci-dessus. De plus, si les données à caractère personnel concernent plus d'une personne, nous pouvons refuser de vous les transférer si cela portait atteinte aux droits des autres personnes.

### S'opposer au traitement

Vous pouvez vous opposer au traitement dans les cas suivants :

#### (a) Intérêts légitimes

Vous avez le droit de vous opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel fondé sur des intérêts légitimes.

Il sera mis fin au traitement de vos données à caractère personnel, à moins que nous puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de vos données à caractère personnel

qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

#### (b) Marketing direct

Vous pouvez vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection/marketing direct (y compris à des fins de profilage).

Vous pouvez vous désinscrire pour ne plus recevoir de newsletters ou d'autres emails de notre part, en cliquant sur le lien de désinscription figurant dans l'email. Vous pouvez également choisir de vous désinscrire des contenus marketing de notre part (voir « **Obtenir plus d'informations relatives aux données à caractère personnel** »).

### Prise de décision automatisée et profilage

Vous avez le droit de vous opposer à une décision basée uniquement sur un traitement automatisé, y compris sur un profilage, qui aurait des effets juridiques pour vous ou vous affecterait de manière significative.

Comme indiqué dans notre Politique de confidentialité, nous pourrions utiliser une technologie qui réalise des prises de décisions automatisées et du profilage. (Voir « **Pourquoi nous avons besoin de vos données à caractère personnel** »).

Nous le ferions uniquement lorsque :

- cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat entre nous ;
- ceci est autorisé par la Loi Informatique et Libertés telle que modifiée, que nous devons respecter et qui inclut des protections de vos droits, libertés et intérêts légitimes ; ou
- nous avons obtenu votre consentement explicite pour le faire à ces fins.

Bien que nous ayons confiance dans le fonctionnement de notre technologie, nous comprenons les inquiétudes suscitées par les décisions automatisées. C'est pourquoi vous pouvez demander une intervention humaine : indiquez-nous vos inquiétudes et contestez la décision si vous pensez que notre technologie a fait une erreur.

## Glossaire

Les **Catégories particulières de données à caractère personnel** sont des types de données à caractère personnel qui peuvent révéler l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, des informations sur la santé et toute donnée génétique ou biométrique d'une personne.

Les **Clauses types** sont des clauses contractuelles standard qui ont été approuvées par la Commission européenne comme offrant des garanties suffisantes pour permettre le transfert des données à caractère personnel hors de l'Espace Economique Européen.

Les **Données à caractère personnel** ou **Données Personnelles** sont toutes les informations personnelles relatives à une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par ces informations.

Les **Intermédiaires en assurance** tels que les courtiers trouvent des assureurs qui peuvent proposer un produit d'assurance qui corresponde aux exigences et besoins du client.

Les **Organismes de lutte antifraude** recueillent, maintiennent et partagent des données à caractère personnel sur le plan international sur des activités frauduleuses avérées et présumées.

La **Prise de décision automatisée** désigne les décisions prises par une analyse informatique comprenant le profilage, sans aucun réexamen ni aucune vérification par une action humaine, se basant sur le fait de savoir si les informations fournies correspondent à des critères d'acceptation prédéfinis ou non.

Le **Profilage** désigne toute forme de traitement automatisé des données à caractère personnel lorsque ces données sont utilisées pour analyser ou prévoir certains aspects personnels comme la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité ou le comportement d'une personne physique.

Les **Réassureurs** offrent une assurance aux compagnies d'assurance pour leur permettre de gérer leurs risques.

Le **Responsable du traitement** est la personne ou l'organisation qui décide des finalités et moyens de traitement des données à caractère personnel, seule ou avec d'autres parties.

Les **Sponsors** sont des tiers qui nous fournissent des listes de noms et de coordonnées à des fins de marketing.

Le **Traitement** désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations réalisées sur les données à caractère personnel à savoir, la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conversation, l'altération, le retrait, la consultation, l'utilisation, la divulgation, l'effacement ou la destruction.