

FICHE D'INFORMATION & CONSEIL

La présente fiche est destinée à vous apporter la meilleure information relative à l'activité de notre entreprise dans le cadre de la présentation d'opérations d'assurances. Carrefour Banque agit en qualité de courtier et entretient un lien d'exclusivité en matière de présentation de contrats d'assurance IARD et Prévoyance avec CARMA, entreprise régie par le Code des assurances. Vous trouverez ci après les coordonnées de notre service de réclamation, ainsi que celle de l'Autorité de contrôle, à laquelle CARMA et Carrefour Banque sont soumises :

Service Réclamation Carrefour Banque
TSA 74116
77026 Melun Cedex

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4 Place de Budapest - CS 92459
75436 Paris Cedex 09

Vous nous avez consultés pour l'assurance de vos moyens de paiement, espèces, clés, papiers et effets personnels.

Carrefour Banque a souscrit une police collective à adhésion facultative auprès de Carma, l'Assureur, pour le compte de ses clients souhaitant y adhérer.

Cette garantie couvre le cercle familial de l'adhérent (son conjoint et ses enfants de moins de 25 ans fiscalement à charge) et permet de bénéficier des garanties suivantes :

- La sécurité des moyens de paiement : les paiements frauduleux, effectués avec votre (vos) moyen(s) de paiement assurés et restés à votre charge sont garantis dans la limite de 3000 € par année d'assurance*.
- Le vol des espèces retirées dans les 48 heures précédant une agression, un malaise ou un accident de la circulation, est garanti dans la limite de 800 € par année d'assurance*.
- Une indemnisation jusqu'à 500 € par année d'assurance*, pour refaire vos papiers ou clés (ou travaux de serrurerie) volés ou perdus.
- Une indemnité jusqu'à 200 € par année d'assurance*, si à la suite de la réalisation d'un événement ci-dessus, vos effets personnels vous ont été dérobés ou ont été détériorés (sac à main, portefeuille, porte-monnaie, porte-cartes, porte-chèques, serviette, vêtements).

* Le montant des indemnités ne peut dépasser le plafond indiqué sur 12 mois de couverture de cette assurance (ou période comprise entre deux échéances anniversaires du contrat).

Vous êtes informé(e) du fait que :

- le vol de votre (vos) moyen(s) de paiement dans un véhicule,
- les conséquences du vol d'un moyen de paiement, à l'occasion d'un envoi par courrier dudit moyen de paiement,
- le vol du bien assuré non conservé en bagage à main et qui ne serait pas sous surveillance directe et immédiate de l'assuré en cas de transport en commun qu'il soit aérien, maritime ou terrestre,

soit des exclusions de garanties et ne peuvent donner lieu à indemnisation, ainsi que tout événement commis par le conjoint, le concubin, les ascendants, les descendants de l'assuré, ou avec leur complicité.

Pour connaître le détail et l'ensemble des exclusions, nous vous invitons à lire attentivement l'article 4 «EXCLUSIONS PARTICULIERES» de la Notice d'Information jointe ainsi que l'article 11 «EXCLUSIONS COMMUNES» des Conditions Générales d'adhésion également jointes.

Nous vous précisons que vous bénéficiez d'un délai de renonciation de quatorze jours calendaires à compter de la date d'adhésion (dans ce cas l'adhésion est réputée ne jamais avoir existée et la prime éventuellement déjà versée est restituée dans les trente jours suivant la renonciation) et que cette garantie est résiliable à tout moment.

Pour la distribution du contrat objet de la présente fiche, votre intermédiaire est rémunéré sur la base d'une commission, c'est à dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

Pour toute incompréhension ou mécontentement relatif à votre contrat d'assurance, vous pouvez vous adresser par écrit à :

SERVICE RÉCLAMATIONS ASSURANCES - TSA 74116 - 77026 MELUN Cedex.

Le Service Réclamations vous en accusera réception dans un délai de 10 jours et vous apportera une réponse dans un délai de deux mois. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, le Service Réclamations vous en tiendrait informé(e).

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, votre réclamation sera adressée à l'Assureur, qui met à votre disposition un service consommateurs spécialement destiné à régler tout désaccord pouvant survenir à l'occasion d'une action résultant du contrat.

Vous avez la possibilité de saisir ce service par mail à l'adresse : fr_conso_carma@carrefour.com ou par voie postale à l'adresse :

CARMA - Service Consommateurs - CP 8004 - 91008 EVRY Cedex.

Si malgré son intervention il subsiste un désaccord, il sera possible pour l'Adhérent de saisir en ligne le Médiateur de l'assurance sur le site : <http://www.mediation-assurance.org>

L'Adhérent peut également saisir le Médiateur par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- l'Adhérent justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige dans les conditions et selon les modalités décrites ci-avant;
- aucune action judiciaire n'a été ou n'est engagée, le Médiateur de l'assurance doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

Annexe à l'article A.112-1 du Code des assurances

Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation mentionné à l'article L.112-10 du Code des assurances.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.