

Information et Conseil

Article L. 521-4 du Code des assurances

Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat d'assurance GARANTIE OBSÈQUES. Elle rappelle vos exigences et besoins tels qu'exprimés lors de notre entretien téléphonique et formalise les raisons qui motivent notre conseil au vu de votre situation. Elles vous renseignent sur les personnes concernées par ce contrat, l'identité de l'assureur, de l'assiste, 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.

Vous avez émis le souhait de bénéficier, lors de votre décès accidentel ou des suites d'une maladie, de prestations d'assistance et du versement à vos proches (conjoint, enfants) d'un capital dont le montant dépend de l'option que vous choisirez, servant à couvrir vos frais d'obsèques.

1. A qui s'adresse GARANTIE OBSÈQUES

Le contrat GARANTIE OBSÈQUES s'adresse aux personnes résidant en France métropolitaine ou DOM âgées de 45 à 79 ans inclus au moment de la souscription.

2. Contrat conseillé : GARANTIE OBSÈQUES

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 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. Il est possible que les Bénéficiaires soient amenés à avancer les fonds dans l'attente de règlement du capital.

N'oubliez pas d'informer vos proches de l'existence de ce contrat.

Attention, 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 seules cotisations versées.

Le montant du capital garanti est choisi par vous et 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.

Ce contrat ne garantit pas les décès survenant dans certaines circonstances (suicide, fait de guerre, décès etc.) : 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. Vous déclarez ne pas avoir de contrat obsèques ou que la souscription de ce nouveau contrat répond à un besoin de capital complémentaire.

Les prestations d'assistance comportent notamment un service d'assistance administrative (informations, enregistrement des dernières volontés), transport du défunt, aide à l'organisation des obsèques etc. (voir détails et conditions dans les conditions générales (article 3.2)).

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. Le montant de la cotisation correspond à votre capacité financière. 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 - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom), souhaite renoncer au contrat d'assurance GARANTIE OBSÈQUES 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, 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.

Service Relation Clientèle : MetLife - Service Relation Clientèle - TSA 46836 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX - Numéro de téléphone : 0 800 800 054.

7. Information sur l'Assiste

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 sise 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

8. Information concernant l'Intermédiaire

Contrat distribué par l'intermédiaire de Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.orias.fr - Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr - Service réclamation 09 69 32 86 86 (coût d'un appel local).

Oney Bank n'a pas d'obligation contractuelle de travailler exclusivement avec MetLife. La liste des entreprises d'assurance avec lesquelles travaille Oney Bank peut vous être communiquée sur simple demande de votre part adressée à Oney Bank.

9. Autorité de Contrôle de l'Assureur, de l'Assiste et de l'Intermédiaire

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'assiste 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) située 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 (<http://www.acpr.banque-france.fr/>).

10. Que faire en cas de réclamation ?

A - Réclamation assurance

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.

B - Réclamation assistance

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : reclamation@votreassistance.fr (ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 - 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra au Bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont AWP FRANCE SAS le tiendrait informé.

C - Médiation

En cas de réponse défavorable, un recours peut être adressé au 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.

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.

