



# Assistance Juridique Vie Privée et Protection Juridique Santé

Notice d'information





# Notice d'information

## Contrat collectif d'assurance de Protection Juridique

souscrit par

**Mutuelle Ociane Matmut**

auprès de

**Matmut Protection Juridique**

**matmut**   
PROTECTION JURIDIQUE

Ayant reçu agrément par arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 1999 pour pratiquer les opérations correspondant à la branche 17 (Protection Juridique) mentionnée à l'article R. 321-1 du Code des assurances

Société Anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré  
Entreprise régie par le Code des assurances  
N° 423 499 391 RCS Rouen

Adresse du siège social :  
66, rue de Sotteville 76100 Rouen

MUTUELLE OCIANE  
**matmut** 

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité  
immatriculée au répertoire SIRENE sous le N° 434 243 085

Adresse du Siège social :  
35, rue Claude-Bonnier 33054 Bordeaux CEDEX

## Article 1 - Définitions

- **Vous** : l'assuré, c'est-à-dire :
  - l'adhérent au contrat collectif santé ;
  - ses ayants droit vivant sous le toit de sa résidence principale.
- **Ayants droit** : membres de la famille de l'adhérent (conjoint, concubin, PACS, enfants à charge), bénéficiaires des garanties du contrat, désignés en cette qualité sur le bulletin d'affiliation.
- **Tiers** : les personnes qui n'ont pas la qualité d'assuré au titre du contrat.
- **Nous** : Matmut Protection Juridique.
- **Différend** : désaccord entre vous et un tiers, consécutif à un acte ou événement préjudiciable, l'exercice ou le non-respect d'un droit, et qui se traduit par une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire.
- **Sinistre** : dans le cadre d'un différend garanti, événement constitué par :
  - le refus opposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire ;
  - votre convocation devant une juridiction.
- **Conflit d'intérêts** : toute situation dans laquelle notre garantie est également accordée à la personne dont les intérêts sont opposés aux vôtres.
- **Frais irrépétibles** : les frais que vous engagez personnellement afin de défendre vos intérêts en justice et susceptibles de faire l'objet d'une indemnisation par le juge au titre des articles 700 du Code de procédure civile, 375, 475-1 du Code de procédure pénale ou L. 761-1 du Code de justice administrative.
- **Dépens** : dépenses indispensables au procès et dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire ou par décision judiciaire. Ils sont limitativement énumérés à l'article 695 du Code de procédure civile et à l'article R.761-1 du Code de justice administrative.

## Article 2 - Garantie d'Assistance Juridique Vie Privée

### 2.1 Objet de la garantie

Elle vous permet de bénéficier d'une aide juridique en cas de différend vous opposant à un tiers en votre qualité de particulier et survenant dans le cadre de votre vie privée.

Pour ce faire, nous mettons à votre disposition un service **d'assistance juridique** :

- **par téléphone** qui répond aux questions **d'ordre juridique** que vous vous posez, vous informe sur vos droits et obligations, vous apporte une aide afin de prendre une décision ou de trouver une solution à vos problèmes ;
- **sur rendez-vous à distance** lorsqu'un examen particulier de votre situation est nécessaire.

### 2.2 Différends garantis

La garantie vous permet d'obtenir des avis et conseils en cas de différend pouvant survenir notamment à l'occasion de :

- vos relations avec votre bailleur, vos voisins, les représentants de votre copropriété ou de votre lotissement, les administrations, les organismes de Sécurité sociale ;
- tout acte médical (erreur médicale, retard de diagnostic...) ;
- toute prestation de services (banque, téléphonie, vente par correspondance, voyage, club de sports, déménagement...), commande ou réalisation de travaux ;
- l'achat, la vente, la location, le prêt ou l'entretien de l'ensemble de vos biens mobiliers et immobiliers ;
- toute opération de construction immobilière que vous faites entreprendre.

### 2.3 Modalités en cas de différend garanti

Dès que vous avez connaissance d'un différend, vous devez :

TÉLÉPHONER AU 02 32 95 34 90  
(numéro non surtaxé)  
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

Ce numéro vous permet d'accéder à une équipe de juristes par téléphone qui répond aux questions d'ordre juridique que vous vous posez, vous informe sur vos droits ou vos obligations.

Si nécessaire, vous pourrez bénéficier d'un rendez-vous à distance avec un juriste.

### 2.4 Différends non garantis

**Sont exclus les différends relatifs :**

- **au statut de salarié ou de la fonction publique dont vous relevez ;**
- **à votre activité professionnelle non salariée ;**
- **à votre qualité de représentant légal, de dirigeant, d'administrateur, rémunéré ou non, d'associé, d'actionnaire ou de caution d'une personne morale ;**
- **à vos relations avec le souscripteur.**

## Article 3 - Garantie de Protection Juridique Santé

### 3.1 Objet de la garantie

Elle vous permet de bénéficier d'une aide juridique et financière en cas de sinistre vous opposant à un tiers, survenant durant la période où vous conservez la qualité d'assuré et pendant la durée du contrat collectif de Protection Juridique nous liant à la Mutuelle Ociane Matmut.

Pour ce faire, nous mettons à votre disposition :

- **un service de protection juridique** qui prend les mesures utiles afin d'assurer votre défense et de faire valoir vos droits à l'amiable et, au besoin, vous donne les moyens d'en poursuivre l'exercice en justice.

### 3.2 Sinistres garantis

#### Garantie Recours Médical

Cette garantie intervient en cas de sinistre vous opposant à un tiers et résultant d'un accident médical susceptible :

- de répondre à la qualification d'aléa thérapeutique ;
- d'engager la responsabilité d'un hôpital, d'une clinique, du corps médical, paramédical ou pharmaceutique, d'une entreprise de transport sanitaire agréée, d'un producteur, exploitant ou distributeur de produits de santé.

#### Garantie Mesures de Protection de la Personne Majeure

Cette garantie vous est acquise lorsque :

- vous avez besoin de conseils ou d'avis sur les mesures de protection de la personne majeure prévues par le Code civil ;
- vous êtes confronté à un sinistre relatif à la nature de la mesure de protection de la personne majeure envisagée ou prise pour vous.

À compter de l'ouverture de la tutelle ou de la curatelle, nous intervenons également pour les sinistres vous opposant, en tant que majeur protégé, à votre tuteur. Notre garantie cesse à compter du décès de l'assuré protégé.

#### Garantie Consommation Santé

Cette garantie vous est acquise pour les sinistres liés à votre état de santé ou à votre handicap, vous opposant à un tiers et relatifs :

- à la fourniture ou à la réparation de l'appareillage ou des équipements médicaux ;
- à la réalisation de travaux d'aménagement de votre domicile ou de votre véhicule ;
- à la mise en jeu d'une assurance emprunteur.

#### Garantie Protection Sociale Santé

Cette garantie vous est acquise pour les sinistres vous opposant, en raison de votre état de santé ou de votre handicap, à :

- un organisme de Sécurité sociale ;
- un organisme en charge de l'attribution d'allocations ou de la délivrance de cartes spécialisées.

### 3.3 Modalités d'intervention en cas de sinistre garanti

Dès que vous avez connaissance d'un sinistre, vous devez :

#### FAIRE UNE DÉCLARATION PAR ÉCRIT

Cette déclaration doit être effectuée, au plus tard dans les 5 jours ouvrés courant à partir de la date à laquelle vous avez eu connaissance du sinistre, à Matmut Protection Juridique, TSA 60047, 76729 Rouen CEDEX.

Vous devez :

- nous communiquer l'intégralité des renseignements et documents se rapportant au sinistre déclaré, notamment un résumé des faits, les coordonnées de la partie adverse, une copie des pièces constitutives (ordonnances, comptes-rendus d'hospitalisation, devis, factures, témoignages, convocations...);
- nous faire connaître l'existence d'autres assurances portant sur le même risque.

***En cas d'inexécution de vos obligations, nous serons fondés à vous réclamer une indemnité proportionnelle au préjudice que ce manquement nous aura causé.***

***Vous serez déchu de tout droit à garantie pour le sinistre en cause :***

- ***si vous faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances d'un sinistre ;***
- ***si vous employez comme justifications des moyens frauduleux ou des documents mensongers ;***
- ***en cas de retard dans la déclaration du sinistre dès lors que ce manquement nous cause un préjudice.***

### 3.4 Contenu de la garantie

#### 3.4.1 Toutes garanties à l'exclusion de la garantie Mesures de Protection de la Personne Majeure

**Nous nous engageons à :**

- assurer votre défense en cas de réclamation amiable ou contentieuse d'un tiers dont vous êtes destinataire ;
- réclamer l'indemnisation de votre préjudice, la restitution de vos biens, le rétablissement de vos droits.

Pour ce faire, nous vous fournissons, selon la situation, les prestations suivantes :

**La recherche prioritaire d'une solution amiable**

Nous procédons à une analyse juridique de votre situation à l'aide des informations ou pièces que vous nous avez communiquées.

**Si votre position est juridiquement défendable au regard des règles de droit applicables**, nous définissons avec vous la stratégie à mettre en place afin de défendre vos intérêts et engageons les démarches appropriées à la recherche d'une solution amiable.

Nous tentons ainsi de résoudre votre sinistre :

- chaque fois que possible et en concertation, par une phase de négociation téléphonique avec la partie adverse ;
- en écrivant si besoin à votre contradicteur afin de lui exposer notre analyse, l'énoncé de vos droits et de vos demandes.

Lorsque cela s'avère nécessaire à la solution du sinistre, nous pouvons prendre l'initiative de recueillir les avis ou services d'un expert, et/ou vous assistons dans la mise en œuvre d'un mode alternatif de règlement des différends prévu par la loi en vous guidant dans les démarches à entreprendre.

Nous participons financièrement à la prise en charge des frais et honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée à qui vous souhaitez confier la défense de vos intérêts, dans la limite du sous-plafond et des montants indiqués en annexe :

- en cas de conflit d'intérêts visé à l'article 1 - Définitions ;
- lorsque votre adversaire est lui-même défendu par un avocat.

**Un accompagnement en cas de procès**

Lorsqu'une procédure s'avère nécessaire en raison de l'échec de la procédure amiable **et dans la mesure où votre position est juridiquement défendable au regard des règles de droit applicables**, nous participons à la prise en charge, dans la limite du plafond et des montants indiqués en annexe, des frais et honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée saisi(e) de la défense de vos intérêts.

Vous conservez, durant toute la procédure, la conduite de votre procès. Cependant, vous devez nous communiquer tous les éléments nous permettant d'apprécier préalablement le bien-fondé de ce procès et des voies de recours utilisées. Nous demeurons à votre disposition ou à celle de votre avocat pour vous apporter l'assistance juridique nécessaire.

***Nous cessons notre intervention si l'adversaire est sans domicile connu ou insolvable.***

Dans tous les cas, vous êtes tenu de respecter l'obligation de déclaration du sinistre prévue à l'article 3.3.

#### **Honoraires et frais pris en charge**

Nous couvrons, dans la limite des plafonds, sous-plafonds et montants indiqués en annexe :

Pour défendre et faire valoir vos droits à l'amiable :

- les frais relatifs aux avis et services que nous vous fournissons ;
- les frais et honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée que vous avez choisi(e), en cas de conflit d'intérêts visé à l'article 1 - Définitions ;
- les frais et honoraires de votre avocat lorsque votre adversaire est lui-même défendu par un avocat.

Pour défendre et faire valoir vos droits en justice :

- les frais et honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée en charge de vos intérêts ;
- les sommes exposées et mises à votre charge par le juge au titre des dépens tels que définis à l'article 1 - Définitions.

Ces frais, honoraires et sommes sont pris en charge :

- si l'action en justice qui en est la cause a été décidée avec notre accord ou a été admise par une décision d'arbitrage visée à l'article 3.9 ;
- si vous avez passé outre à la solution que nous vous avons proposée ou à l'avis de l'arbitre pour le sinistre qui est à leur origine et avez obtenu une décision de justice plus favorable à vos intérêts ;
- en cas de conflit d'intérêts visé à l'article 1 - Définitions.

***Nous ne garantissons pas :***

- ***les frais, honoraires et sommes engagés avant la déclaration du sinistre, sauf s'ils ont été rendus nécessaires par une mesure conservatoire d'urgence ;***
- ***les cautions et consignations pénales, les dommages et intérêts, les amendes, leurs accessoires et majorations, les frais de recouvrement auxquels vous pourriez être condamné, ainsi que le droit de recouvrement ou d'encaissement à la charge du créancier prévu à l'article A 444-32 du Code de commerce ;***
- ***les frais irrépétibles auxquels vous pourriez être condamné ;***
- ***les frais destinés à apporter les éléments de preuve de la réalité de votre préjudice ou de la matérialité du sinistre ;***
- ***les frais de saisie immobilière, de nantissement de parts sociales et de fonds de commerce pour les créances inférieures à 10 000 € ;***
- ***les frais consécutifs aux mesures conservatoires, de sauvegarde et/ou relevant de l'administration de votre patrimoine ou encore ceux que vous auriez dû exposer indépendamment du sinistre ;***
- ***les frais et honoraires de notaire.***

#### 3.4.2 Dispositions spécifiques à la garantie Mesures de Protection de la Personne Majeure

**À l'amiable**

Nous vous fournissons les avis et conseils utiles au choix d'une mesure de protection de la personne majeure et sur les démarches à entreprendre pour la mettre en place.

Nous couvrons les frais relatifs aux avis et conseils que nous vous fournissons.

**En justice**

Nous participons, dans la limite du plafond et des montants indiqués en annexe, à la prise en charge des frais et honoraires de l'avocat ou de la personne qualifiée saisi(e) de la défense de vos intérêts.

***Nous ne garantissons pas :***

- ***les frais, honoraires et sommes engagés avant la déclaration du sinistre, sauf s'ils ont été rendus nécessaires par une mesure conservatoire d'urgence.***

### 3.5 Libre choix de l'avocat ou de la personne qualifiée

Lorsqu'il est fait appel à un avocat ou à une personne qualifiée, dans les conditions visées à l'article 3.4, vous avez toute liberté pour recourir aux services de l'avocat ou de la personne qualifiée de votre choix.

### 3.6 Seuils d'intervention

- Pour défendre et faire valoir vos droits à l'amiable : nous intervenons uniquement lorsque le sinistre a un intérêt financier en principal supérieur à 150 €.
- Pour défendre et faire valoir vos intérêts en justice : nous intervenons uniquement lorsque le sinistre a un intérêt financier en principal supérieur à :
  - 760 € devant les tribunaux et les cours d'appel,
  - 3 000 € devant le Conseil d'État ou la Cour de cassation.

### 3.7 Sinistres non garantis

**Ne sont pas garantis les sinistres :**

**1 - dont les éléments constitutifs étaient connus de vous antérieurement à votre adhésion au contrat santé ou à la date de prise d'effet du présent contrat collectif de Protection Juridique ;**

**2 - dont la déclaration est postérieure à la date à laquelle vous avez perdu la qualité d'adhérent au contrat Santé ou à la date à laquelle le contrat collectif de Protection Juridique a cessé ses effets ;**

**3 - résultant :**

- de votre faute intentionnelle ou dolosive,
- d'actes volontaires commis ou provoqués par vous ou avec votre complicité, qu'ils fassent ou non l'objet d'une mise en examen, d'une convocation devant le médiateur pénal ou de poursuites devant les juridictions répressives,
- de votre volonté manifeste de vous opposer, en dehors de tout motif légitime, à l'exécution d'une obligation contractuelle à laquelle vous avez consenti,
- d'une fraude, d'inexactitudes, d'omissions ou du non respect des prescriptions des organismes sociaux, administrations, commissions,
- de risques exceptionnels tels que guerre civile, guerre étrangère, effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiation, provenant de la radioactivité ou de rayonnements ionisants ;

**4 - relatifs à :**

- la construction ou à l'aménagement de votre domicile nécessitant un permis de construire ou une déclaration préalable,
- un contrat conclu par voie électronique lorsque l'émetteur de l'offre est domicilié à l'étranger ;

**5 - vous opposant à certaines personnes physiques ou morales : nous-mêmes, la Mutuelle Ociane Matmut et ses employés, toute entreprise d'assurance pour l'exécution des contrats d'assurance vous liant à cette entreprise, toute entreprise d'assistance ;**

**6 - ayant un intérêt financier inférieur à 150 € ou nécessitant une intervention devant les tribunaux lorsque la somme, en principal, à récupérer ou à payer est inférieure à 760 € ;**

**7 - relevant :**

- du Conseil d'État ou de la Cour de cassation et ayant un intérêt financier inférieur à 3 000 €,
- d'instances communautaires et/ou internationales,
- des articles 1240 à 1244 du Code civil, qu'il s'agisse de votre défense ou de votre recours ;

**8 - portant sur les questions prioritaires de constitutionnalité.**

### 3.8 Subrogation

Toutes sommes obtenues en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du sinistre vous reviennent par priorité lorsque, à ce titre, des dépenses sont restées à votre charge. Elles sont versées dès règlement par la partie qui succombe.

Matmut Protection Juridique est subrogée dans vos droits, conformément aux articles L. 121-12 et L. 127-8 du Code des assurances, dans les autres cas.

**Si la subrogation ne peut plus s'exercer de votre fait, Matmut Protection Juridique est alors libérée de tout engagement.**

### 3.9 Arbitrage

En cas de désaccord entre vous et nous sur les mesures à prendre pour régler le sinistre, vous pouvez recourir à la procédure d'arbitrage prévue à l'article L. 127-4 du Code des assurances.

Dans ce cas :

- un arbitre est désigné d'un commun accord entre vous et nous ou, à défaut, par le président du tribunal judiciaire de votre domicile statuant selon la procédure accélérée au fond ;
- sauf décision contraire du président du tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond, les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette procédure sont à notre charge, dans la limite des plafonds et montants indiqués en annexe.

Nous nous engageons à accepter les conclusions de l'arbitre.

## Article 4 - Dispositions communes aux garanties d'Assistance juridique Vie Privée et de Protection Juridique Santé

### 4.1 Territorialité du contrat

Les garanties s'appliquent en cas de litige ou différend survenu en France métropolitaine, dans les départements et régions d'Outre-Mer et en principauté de Monaco.

### 4.2 Prescription

Toute action dérivant du présent contrat, qu'il s'agisse de sa validité ou de son exécution, est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions déterminées par les articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 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 peut être interrompue :

- par l'une des causes ordinaires :
  - la reconnaissance par le débiteur du droit du créancier (article 2240 du Code civil),
  - une demande en justice, même en référé, même portée devant une juridiction incompétente ou annulée par l'effet d'un vice de procédure (article 2241 du Code civil),
  - une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil) ;
- ainsi que dans les cas suivants :
  - la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre,
  - l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par notre Société à vous-même en ce qui concerne le paiement des cotisations ou par vous-même à notre Société en ce qui concerne le règlement des frais, honoraires et sommes garantis.

Les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription biennale, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### 4.3 Modalités d'examen des réclamations

**Soucieux de vous offrir le meilleur accompagnement possible, nous mettons à votre service un dispositif dédié au traitement des réclamations, pour vous répondre rapidement, en toute transparence et dans le respect de vos droits.**

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

L'expression de votre mécontentement ou de votre insatisfaction à notre égard constitue une réclamation.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information ou d'avis n'est pas considérée comme telle.

## Comment nous en faire part ?

Votre réclamation peut être formulée par tous moyens à votre convenance :

- vis-à-vis : auprès de votre **agence conseil** ;
- téléphone : **02 35 03 68 68** ;
- internet : via le **formulaire « Réclamations »** disponible sur votre **espace personnel** ;
- courrier : **Matmut – Gestion des réclamations – TSA 40261 – 76729 Rouen CEDEX**

## Quelles sont les étapes de traitement ?

- Nous vous invitons à nous faire part au plus tôt de tout désaccord sur le présent contrat, quel qu'en soit l'objet (sa souscription, sa gestion ou la mise en œuvre des garanties).

Le responsable de l'agence ou du service concerné, ou une entité dédiée au traitement des réclamations, étudie votre situation avec la plus grande attention et s'efforce de vous répondre au plus tôt. Si la réponse ne peut vous être adressée dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation, un accusé de réception vous est envoyé. En toute hypothèse, nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de votre réclamation écrite.

- Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez solliciter notre **service « Réclamations sociétaires »** à l'adresse suivante :

**66, rue de Sotteville 76030 Rouen CEDEX 1**  
ou par mail (**service.reclamations@matmut.fr**)

Celui-ci, après examen de votre dossier, vous fait part de sa position définitive dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite initiale, sauf situation exceptionnelle dont il vous informe. Un accusé de réception vous parvient sous 10 jours ouvrables si la réponse ne peut vous être adressée dans ce délai.

- Si votre désaccord persiste, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de l'assurance, en écrivant à :

**Médiation de l'assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris CEDEX 09**

ou en déposant votre demande sur son site internet :  
**www.mediation-assurance.org.**

Vous pouvez consulter la charte du médiateur directement sur ce site.

Vous pouvez également solliciter directement le médiateur de l'assurance s'il s'est écoulé plus de 2 mois depuis l'envoi de votre réclamation initiale.

### Informations importantes

**La saisine du médiateur doit obligatoirement intervenir dans le délai d'un an à compter de l'envoi de votre réclamation initiale et aucune action contentieuse portant sur le(s) motif(s) de notre désaccord ne doit avoir été engagée auparavant.**

**L'avis du médiateur de l'assurance ne nous lie, ni vous, ni nous, chacun conservant le droit de saisir les tribunaux.**

## 4.4 Autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris CEDEX 09.

## 4.5 Protection des données personnelles

**La présente charte est destinée à vous fournir des informations détaillées sur l'usage fait de vos données à caractère personnel (ci-après « données personnelles »), nos obligations et vos droits en la matière.**

**Les sociétés du Groupe Matmut collectent et traitent vos données personnelles dans le respect du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018 et de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.**

## Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?

**Pour vous assurer, vous conseiller au mieux et pour respecter nos obligations légales.**

**Vos données personnelles sont collectées et traitées pour les finalités suivantes :**

- la passation, la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance ;
- la passation, la gestion et l'exécution de la prestation de conseil en gestion de patrimoine ;
- la gestion de notre relation client et la prospection commerciale ;
- l'amélioration de nos services notamment en vous proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ;
- les études statistiques, enquêtes et sondages ;
- la mise en place d'actions de prévention ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur ;
- la lutte contre la fraude pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude ;
- la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- la conduite d'activités de recherche et de développement dans le cadre des finalités précitées.

## Quelles données personnelles vous concernant utilisons-nous ?

**Le Groupe Matmut collecte et traite uniquement les données pertinentes en fonction des finalités.**

Vos données personnelles sont recueillies soit directement auprès de vous, soit indirectement auprès de tiers (tels que des partenaires, des prestataires de services, des tiers mettant à disposition des bases de données). Le Groupe Matmut s'engage à réaliser ces traitements pour les finalités définies ci-avant, en mettant en œuvre les mesures nécessaires pour garantir le respect de votre vie privée.

## Quelques exemples de données personnelles traitées, regroupées par catégories :

- **identification de personnes** : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique... ;
- **biens assurables pour l'appréciation du risque** : situation géographique, type et caractéristiques de votre véhicule ou de votre habitation... ;
- **gestion du contrat d'assurance** : numéro de sociétaire ou d'adhérent, numéro de contrat, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, montant du contrat, moyen de paiement de la cotisation... ;
- **santé** : description des atteintes corporelles à des fins d'indemnisation des victimes, actes médicaux/montants remboursés par la Sécurité sociale à des fins de versement des prestations de la complémentaire santé... ;
- **sinistres/victimes** : nature du sinistre, rapport d'expertise, taux invalidité/incapacité... ;
- **gestion de notre relation commerciale** : demandes de renseignements sur les produits, contrats et services, origine de la demande, échanges avec les clients et les prospects...

Lorsque nécessaire, il vous est indiqué au moment de leur collecte si ces informations sont obligatoires ou facultatives. Le défaut de communication de données obligatoires peut conduire à ce qu'une demande ne puisse être prise en compte, à l'impossibilité de passer, gérer et exécuter un contrat d'assurance.

## Qu'est-ce qui nous autorise à les utiliser ?

**Votre consentement ou un autre fondement légitime. Les traitements de vos données personnelles reposent sur au moins l'un des fondements juridiques suivants :**

- l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande ;
- le respect d'une obligation légale à laquelle le responsable de traitement est soumis ;

- l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement notamment la lutte contre la fraude, la prospection commerciale, la conduite d'activités de recherche et de développement.

Lorsque le traitement n'est fondé sur aucun des fondements définis ci-dessus, un accord au traitement vous sera demandé. Dans le cadre de l'exécution du contrat (gestion d'un sinistre corporel), les sociétés du Groupe Matmut et autres destinataires peuvent être amenées à traiter des données personnelles dites sensibles, relatives à la santé des personnes. Ce traitement se fait dans le respect du secret médical. Votre consentement explicite à ce que les sociétés du Groupe Matmut et autres destinataires traitent ces données personnelles pour cette finalité précise vous sera demandé.

### Qui sont les destinataires de vos données personnelles ?

**Les sociétés du Groupe Matmut ne communiquent vos données qu'aux personnes et organismes intervenant dans nos relations contractuelle et commerciale.**

**Les destinataires de vos données personnelles, dans le cadre de leurs missions, sont :**

- les collaborateurs du Groupe Matmut ;
- les partenaires ;
- les prestataires ;
- les sous-traitants et s'il y a lieu les délégataires de gestion et les intermédiaires en assurance ;
- les entités du groupe d'assurance auquel appartient le responsable de traitement (société qui détermine les finalités et les moyens des traitements de données personnelles) ;
- s'il y a lieu les coassureurs et réassureurs ainsi que les organismes professionnels et les fonds de garanties ;
- les personnes intervenant au contrat tel que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, médecins conseils et le personnel habilité ;
- l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA), les autres organismes d'assurance ;
- les organismes sociaux ;
- les personnes intéressées au contrat ;
- les personnes bénéficiant d'un droit de communication telles que les médiateurs professionnels, autorités de contrôle ou organismes publics habilités.

### Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

**Le Groupe Matmut ne conserve vos données que le temps nécessaire.**

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, dans le respect des règles en matière de protection des données personnelles et autres obligations légales, notamment en matière de délais de prescription.

**Quelques exemples de délais de conservation liés à nos activités :**

Données	Durée de conservation
Prospection commerciale	3 ans à compter du dernier contact émanant du prospect
Contrat d'assurance Vie	10 - 30 ans suite au décès de l'assuré (selon les cas et les contrats)
Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	5 ans à compter de la cessation des relations avec le prospect ou l'assuré
Lutte contre la fraude	5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude de l'assuré
Gestion des cookies	13 mois à compter de leur dépôt sur le terminal de l'utilisateur

Ces délais sont donnés à titre indicatif, les durées de conservation peuvent être allongées afin de respecter nos dispositions légales et réglementaires applicables.

### Où sont conservées vos données personnelles ?

**Le Groupe Matmut privilégie le stockage au sein de l'Union européenne.**

Par principe, nous privilégions l'hébergement et le traitement de vos données personnelles en France ou au sein de l'Union européenne (UE) et de l'Espace Économique Européen (EEE).

Toutefois, des données personnelles peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors de l'UE et de l'EEE pour les finalités de traitement précitées.

Nous nous assurons dans ce cas que ce transfert est effectué en conformité avec la réglementation applicable et qu'un niveau de protection adéquat afin de respecter votre vie privée est assuré : en recourant par exemple à des clauses contractuelles types de la commission européenne ou en transférant dans un pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat.

Certaines données personnelles, strictement nécessaires à la mise en œuvre de vos garanties contractuelles, peuvent aussi être transmises hors de l'UE et de l'EEE dans le cadre de l'exécution d'un contrat.

### Comment sont sécurisées vos données personnelles ?

**Le Groupe Matmut met en œuvre les mesures de sécurité adaptées.**

Nous veillons à mettre en œuvre les mesures de sécurité adaptées afin d'assurer un niveau de protection élevé de vos données personnelles.

Le Groupe Matmut a nommé un Délégué à la Protection de Données (DPO) qui est l'interlocuteur référent de l'entreprise pour tout ce qui est lié à la protection des données personnelles.

Le DPO du Groupe Matmut conseille et coordonne les actions permettant d'assurer le bon traitement des données personnelles, et intervient également, auprès des collaborateurs, afin d'assurer la conformité des pratiques à la réglementation.

En collaboration avec le responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information du Groupe Matmut, le DPO du Groupe Matmut s'assure de la mise en place des moyens et des actions de mise en conformité à la réglementation en vue de garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de vos données personnelles notamment afin de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisé.

Nous limitons l'accès à vos données personnelles aux seules personnes habilitées. Elles ne sont traitées par ces personnes que sur nos instructions et sont protégées par une clause de confidentialité.

Nous exigeons de nos sous-traitants qu'ils appliquent des règles strictes en matière de protection des données personnelles en conformité avec les lois et réglementations applicables, tant françaises qu'européennes.

Vous aussi soyez acteur de la sécurité de vos données personnelles.

Pour cela, nous vous recommandons de :

- protéger le mot de passe de votre espace personnel et de ne le communiquer à personne ;
- vous déconnecter avant de quitter votre espace personnel, si vous partagez votre ordinateur ;
- être vigilant quant aux emails et aux appels malveillants visant à obtenir des informations personnelles pour en faire un usage frauduleux ;
- appliquer les mises à jour de sécurité de votre système d'exploitation (Windows, Android, iOS...) ou des applications qui sont sur votre appareil.

### Quels sont vos droits ? Comment les exercer ?

**Le Groupe Matmut vous informe en toute transparence.**

**Vous disposez sur vos données personnelles des droits :**

- **d'accès**, pour obtenir les informations relatives aux traitements de vos données personnelles et la communication d'une copie de ces données ;
- **de rectification** de données personnelles que vous considérez inexacts ou incomplètes ;



- **d'effacement**, pour obtenir la suppression de vos données personnelles, si vous répondez aux conditions prévues par la réglementation (**article 17 du RGPD**) ;
- **de limitation des traitements** de vos données personnelles à leur seule conservation, si vous répondez aux conditions prévues par la réglementation (**article 18 du RGPD**) ;
- **d'opposition**, vous permettant de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à tout traitement de vos données personnelles, sauf lorsque le responsable du traitement démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou que le ou les traitements demeurent nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel vous concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection ;
- de définition de **directives** relatives à leur conservation, à leur effacement et à leur communication après votre décès.

Vous disposez également d'un droit à la **portabilité** sur les données que vous nous avez communiquées, données nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis. Vous pouvez demander, soit à les récupérer dans un format structuré, soit à nous demander de les communiquer directement à un autre responsable de traitement.

Lorsque votre consentement a été recueilli pour un traitement de vos données personnelles, vous pouvez retirer votre consentement à ce traitement à tout moment.

Vous pouvez enfin faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire, lorsque cette décision :

- est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat nous liant ;
- est fondée sur le consentement explicite de la personne concernée.

Vous avez alors le droit d'obtenir des informations relatives à cette prise de décision, de la contester le cas échéant et d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement.

#### **Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits :**

- **par courrier électronique : [dpd@matmut.fr](mailto:dpd@matmut.fr) ;**
- **par courrier postal : Matmut, à l'attention du Délégué à la Protection des Données, 66, rue de Sotteville 76100 Rouen, en justifiant de votre identité.**

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL  
3, place de Fontenoy - TSA 80715  
75334 Paris CEDEX 07.

Enfin, vous avez la faculté de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur **[www.bloc-tel.gouv.fr](http://www.bloc-tel.gouv.fr)**. Néanmoins, nous pouvons toujours vous téléphoner lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de vous proposer des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

#### **À propos des cookies**

Afin d'améliorer votre expérience, nous utilisons des cookies pour vous fournir une connexion sûre, collecter des statistiques en vue d'optimiser les fonctionnalités du site et en adapter le contenu et vous proposer des offres et des services adaptés à vos centres d'intérêt.

Pour en savoir plus et gérer vos préférences sur le site [matmut.fr](http://matmut.fr), nous vous invitons à consulter notre **politique relative aux cookies**, accessible sur ce site depuis la rubrique « Gestion des cookies ».

#### **L'assurance et vos données personnelles**

Les assureurs collectent et exploitent les données personnelles de leurs assurés. Ces données leur sont indispensables pour exercer leur métier et pour apporter aux assurés des services de qualité.

La Fédération Française de l'Assurance a édité un document « Bien vous connaître, c'est bien vous assurer » pour répondre aux questions les plus fréquentes que se posent les assurés sur l'utilisation de leurs données personnelles par leur assureur.

Vous pouvez consulter « **L'assurance et vos données personnelles** » depuis la rubrique « Protection des données personnelles » accessible sur le site [matmut.fr](http://matmut.fr).

#### **Suivi de la charte de protection des données à caractère personnel**

Cette charte, accessible à tous sur les sites internet des sociétés du Groupe Matmut, est susceptible d'être révisée en fonction des évolutions législatives et réglementaires ou d'une modification des conditions de traitement des données personnelles.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la dernière version de cette charte dans la rubrique « Protection des données personnelles » sur nos sites.

Nous vous informerons de toute modification significative de notre charte par le biais de notre rubrique « Actualités » de notre site internet [matmut.fr](http://matmut.fr).

# Protection Juridique Santé

## Honoraires et frais garantis TTC 2023

Les plafonds, sous-plafonds et montants garantis sont applicables en fonction des garanties souscrites et pour un même sinistre. Constitue un même sinistre, l'ensemble des demandes ou réclamations auquel il a été opposé un même refus.

**Plafond de garantie : 20 000 € TTC**

### Défense amiable des droits de l'assuré (Défense civile et Recours amiables)<sup>(1)</sup>

**Sous-plafond de garantie : 4 600 € TTC (pour l'ensemble des frais relatifs à la défense amiable des droits de l'assuré)**

- Honoraires d'avocat (pour l'ensemble de son intervention, y compris en cas de transaction ou de saisine d'une commission), sauf médiation	450,00 €
- Expertise médicale	201,00 €
- Expertise immobilière	2 373,00 €
- Autre expertise matérielle	147,00 €

<sup>(1)</sup> Sauf médiation, les frais de défense amiable engagés par l'assuré ne sont pris en charge qu'en cas de survenance d'un conflit d'intérêts tel que défini dans les conditions générales ou la notice d'information relatives à la garantie ou lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même défendu par un avocat.

### Défense des droits de l'assuré en cas de médiation judiciaire ou conventionnelle\*

Assistance par l'avocat (à l'exclusion de la simple réunion d'information et ce compris une éventuelle homologation de l'accord par le juge)	360,00 €
Quote-part des frais du médiateur	400,00 €

### Défense des droits de l'assuré en justice\*

Juridictions civiles et administratives		
Tribunal judiciaire et Tribunal ou Chambre de proximité	contentieux des actions personnelles ou mobilières jusqu'à 10 000 € et demandes indéterminées qui ont pour origine l'exécution d'une obligation dont le montant n'excède pas 10 000 € autres	840,00 €
Juge des contentieux de la protection		1 224,00 €
Tribunal administratif		909,00 €
Tribunal de commerce		1 062,00 €
CIVI		1 062,00 €
CCI	constitution du dossier et instruction	945,00 €
	assistance à liquidation	579,00 €
Juge de l'exécution		360,00 €
Référés	expertise et/ou provision	540,00 €
	autres	585,00 €
Requêtes		741,00 €
Incident devant le juge ou le conseiller de la mise en état		414,00 €
Déclaration de créance en cas de procédures collectives		495,00 €
Assistance à expertise (présence, suivi et dires éventuels compris)		336,00 €
		618,00 €
Juridictions pénales		
Démarches au parquet pour obtention de procès-verbaux		129,00 €
Dépôt de plainte avec constitution de partie civile (entre les mains du Doyen des juges d'instruction)		534,00 €
Tribunal de police/matière contraventionnelle		795,00 €
Médiation/composition pénale et reconnaissance préalable de culpabilité		786,00 €
Tribunal correctionnel/matière délictuelle		909,00 €
SARVI		336,00 €
Chambre de l'instruction		774,00 €
Cour d'assises : 1 <sup>re</sup> instance ou appel (par jour d'audience dans la limite de 5 jours)		1 191,00 €
Assistance	à expertise (présence, suivi et dires éventuels compris)	618,00 €
	à instruction (sur convocation du Juge)	
Requêtes		414,00 €
<b>Autres juridictions</b>		945,00 €
<b>Arbitrage</b>		945,00 €
<b>Cour d'appel</b>		
Affaire au fond chambre civile avec représentation obligatoire		1 758,00 €
Référé premier président		741,00 €
Cour administrative d'appel : affaire au fond		1 062,00 €
Autres appels		945,00 €
<b>Cour de cassation et Conseil d'État</b>		
Consultation		1 221,00 €
Mémoire		1 221,00 €
<b>Expertises</b>		
Médicale		201,00 €
Immobilière		2 373,00 €
Comptable		1 206,00 €
Autre		147,00 €

**Transaction intervenue en cours d'instance judiciaire :** identique aux honoraires dus devant la juridiction compétente saisie.

\* Ces sommes sont accordées pour l'ensemble des diligences ou procédures devant la juridiction ou la commission, y compris toute démarche – ou phase – préalable, obligatoire ou non et postulation éventuelle. Elles concernent tous les honoraires et frais, notamment la préparation du dossier, la plaidoirie et les frais inhérents à la gestion du dossier.



**matmut**   
PROTECTION JURIDIQUE

Matmut Protection Juridique  
Société Anonyme au capital de 7 500 000 € entièrement libéré  
Entreprise régie par le Code des assurances  
N° 423 499 391 RCS Rouen

Siège social : 66, rue de Sotteville 76100 Rouen

MUTUELLE OCIANE  
**matmut** 

Mutuelle Ociane Matmut  
Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II  
du Code de la mutualité immatriculée  
sous le numéro 434 243 085

Siège social : 35, rue Claude-Bonnier  
33054 Bordeaux CEDEX

