

Convention d'Assistance Psychologique

Réf 2018 10 31-0000002528

Préambule :

La convention d'assistance présentée ci-après propose une garantie de soutien psychologique aux sociétaires ayant souscrit un contrat d'assurance « Multirisque Professionnelle » auprès de la Mudetaf.

Les garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR (4 place de Budapest 75436 Paris cedex 09).

Intervention :

IMA ASSURANCES intervient 24h/24 à la suite d'appels émanant des bénéficiaires au numéro suivant : **05.49.76.98.39**

Territorialité :

La garantie d'assistance s'applique en France Métropolitaine.

Définitions :

Les termes ci-après doivent être, dans le cadre de la présente convention, entendus avec les acceptions suivantes :

- ◆ **Sociétaire :**
Personne morale ou physique ayant souscrit un contrat d'assurance « Multirisque Professionnelle » auprès de la Mudetaf.
- ◆ **Bénéficiaires des garanties d'assistance :**
 - ✓ Le sociétaire ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : son conjoint de droit ou de fait, ses enfants (fiscalement à sa charge), ses ascendants directs.
 - ✓ Les associés et collaborateurs du sociétaire (y compris les membres de sa famille) dès lors qu'ils participent aux travaux de son entreprise.

Sommaire :

- 1. Conditions d'application**
 - 1.1 Faits générateurs
 - 1.2 Application de la garantie
- 2. En cas d'événement traumatisant**
 - Soutien psychologique
- 3. Limitations à l'application des garanties**
 - 3.1 Fausse déclaration
 - 3.2 Force majeure
- 4. Vie de la convention**
 - 4.1 Durée des garanties
 - 4.2 Résiliation
 - 4.4 Protection des données personnelles
 - 4.4 Réclamation et médiation

1. Conditions d'application

1.1 Faits générateurs

La garantie de soutien psychologique s'applique en cas d'évènement traumatisant causé à un bénéficiaire dans les conditions spécifiées à l'article 2 ci-après.

1.2 Application de la garantie

Cette garantie ne doit pas se substituer aux interventions des services publics, ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par IMA ASSURANCES ou en accord préalable avec elle. **IMA ASSURANCES ne participera pas après coup aux dépenses que le bénéficiaire aurait engagées de sa propre initiative.** Toutefois, afin de ne pas pénaliser le bénéficiaire qui aurait fait preuve d'initiative raisonnable, IMA ASSURANCES apprécie leur prise en charge, sur justificatifs.

2. En cas d'évènement traumatisant

Soutien psychologique

En cas d'évènements ressentis comme traumatisants par l'un des bénéficiaires (tels que : agression, vandalisme, menaces, difficultés professionnelles, accident, maladie, handicap, décès d'un proche, risques psycho-sociaux, etc.).

IMA ASSURANCES organise et prend en charge selon la situation :

- jusqu'à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien,
- et si nécessaire, jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

Les entretiens doivent être exécutés dans un délai de 12 mois à compter de la date de survenance du fait générateur. La garantie est accessible 24h sur 24.

3. Limitations à l'application des garanties

3.1 Fausse déclaration

La fausse déclaration intentionnelle du bénéficiaire, lors de la survenance d'un évènement garanti, entraîne la perte du droit à garantie. Il appartient à IMA ASSURANCES d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

3.2 Force majeure

IMA ASSURANCES ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'évènements tels que : pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

4. Vie de la convention

4.1 Durée des garanties

La garantie s'applique pendant la période de validité du contrat d'assurance « Multirisque Professionnelle » souscrit par le sociétaire auprès de la Mudetaf.

Les événements survenus avant la souscription du contrat établi entre la Mudetaf et IMA (soit le 01er décembre 2018) sont exclus.

4.2 Résiliation

La garantie de soutien psychologique cesse de plein droit en cas de résiliation du contrat d'assurance « Multirisque Professionnelle » souscrit par le sociétaire auprès de la Mudetaf pour tout événement survenu ultérieurement ainsi qu'en cas de résiliation du contrat d'assurance souscrit par la Mudetaf auprès d'IMA ASSURANCES. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA ASSURANCES.

4.3 Protection des données personnelles

La Mudetaf, Mutuelle Confédérale d'assurances des Buralistes de France dont le siège social est situé 23-25 rue Chaptal – Paris 9, SIRET 350 403 804 00049-, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assistance :

- des données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat ;
- des données relatives à la situation familiale ;
- des données nécessaires à la passation, l'application du contrat et à la gestion des sinistres ;
- des informations relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices ;
- des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés.

Ces données sont utilisées par la Mudetaf pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats ;
- l'exécution des contrats ;
- l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;
- l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux ;
- les opérations relatives à la gestion de ses clients et notamment le suivi de la relation client (ex : passation d'enquête de satisfaction) ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives.

Ces données peuvent être transmises aux salariés et prestataires de la Mudetaf chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires de la Mudetaf chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier à IMA ASSURANCES, ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance. Elles peuvent être accessibles ou transmises à des sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA ASSURANCES pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer son consentement au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données de la Mudetaf : Mudetaf – dpo – 23-25 rue Chaptal – 75009 Paris 9 - dpo@mudetaf.fr. Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier de la couverture d'assurance.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de la Mudetaf, aux coordonnées suivantes : Mudetaf – dpo – 23-25 rue Chaptal – 75009 Paris 9- dpo@mudetaf.fr.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données personnelles s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

4.4 Réclamation et médiation

En cas de désaccord sur l'application des garanties, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur d'IMA ASSURANCES par courrier au 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 ou par courriel depuis le site www.ima.eu, Réclamations.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.