



CONDITIONS GENERALES DU SERVICE E-BENEFICIAIRE

Version 2025.01 applicable à compter de janvier 2025

Le Service e-beneficiaire est l'un des services en ligne proposés par CNP Assurances. Son objet est de permettre à ses Utilisateurs de réaliser en ligne la demande nécessaire au règlement aux bénéficiaires de prestations décès de contrats d'assurance dont CNP Assurances ou CNP Assurances Prévoyance est l'assureur et qui sont commercialisés par plusieurs de leurs partenaires (les Distributeurs).

Les présentes Conditions générales du service e-beneficiaire (les « CGS ») définissent les conditions d'accès et d'utilisation de ce service, qui sera mis à disposition des Utilisateurs par l'intermédiaire de leur Espace Personnel CNP Assurances.

1. DEFINITIONS

Les termes figurant ci-dessous auront pour les parties les définitions suivantes :

« **Assuré** » : désigne toute personne physique assurée au titre d'un contrat d'assurance vie dont l'assureur est CNP Assurances ou CNP Assurances Prévoyance.

« **Assureur** » : désigne indistinctement CNP Assurances ou CNP Assurances Prévoyance.

« **Bénéficiaire** » : désigne la personne physique ou morale qui se voit verser les prestations en cas de décès de l'assuré, à titre gratuit ou à titre onéreux.

La qualification de Bénéficiaire par l'Assureur résulte de la dernière désignation connue de ce dernier conformément à la législation en vigueur et Documents probants dont il dispose.

« **Bénéficiaire présumé** » : désigne la personne physique ou morale susceptible d'être bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie et qui demande le règlement de la prestation correspondante.

« **Contrats éligibles** » : désigne les contrats éligibles au Service e-beneficiaire, c'est-à-dire ceux des contrats d'assurance vie de CNP Assurances ou de CNP Assurances Prévoyance pour lesquels il sera possible à l'Utilisateur de procéder à l'instruction en ligne d'une demande de prestation décès.

Conditions générales e-beneficiaire © CNP Assurances 2025

Tous droits réservés.

« **Déclarant** » : désigne toute personne physique ou morale qui dépose des Documents sur le Site pour le compte d'un Bénéficiaire Présumé personne autre que lui-même.

« **Distributeur** » : désigne le réseau commercial de distribution des Contrats éligibles dont CNP Assurances ou CNP Assurances Prévoyance est l'assureur. Les distributeurs pour CNP Assurances sont le réseau de la Banque Postale ainsi que le réseau AMETIS de CNP Assurances. Le distributeur pour CNP Assurances Prévoyance est le réseau de la Banque Postale.

« **Document** » : désigne tout justificatif nécessaire à l'étude de la demande de prestation décès.

« **Donnée à caractère personnel** » : "Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement" (art. 4 du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

« **Dossier décès** » : désigne l'ensemble des Documents nécessaires au règlement de la ou des prestations décès dues au Bénéficiaire au titre du ou des contrats d'assurance vie au(x)quel(s) un Assuré décédé avait souscrit ou au(x)quel(s) il avait adhéré par l'intermédiaire d'un même Distributeur. Le cas échéant, il y aura donc autant de Dossiers décès que de Distributeurs par l'intermédiaire desquels l'Assuré avait souscrit ou avait adhéré à au moins un contrat en application de l'article 5.3 ci-après.

« **Demande en ligne** » : désigne la fonctionnalité du service permettant à l'Utilisateur de déposer en ligne les Documents attendus pour un Dossier décès concernant un ou des Contrats éligibles. Le cas échéant, il y aura autant de Dossiers décès et de Demandes en ligne que de Distributeurs par l'intermédiaire desquels l'Assuré avait souscrit ou avait adhéré à au moins un contrat en application de l'article 5.3 ci-après.

« **Espace** » ou « **Espace Personnel** » : désigne l'espace personnel CNP Assurances, accessible au moyen d'identifiants personnels (login + mot de passe), que CNP Assurances dédie à l'Utilisateur afin que ce dernier puisse disposer des services en ligne qu'elle propose, et en particulier du Service e-beneficiaire. La création par l'Utilisateur de son Espace est un préalable à remplir par celui-ci avant de pouvoir profiter du Service e-beneficiaire pour effectuer une ou plusieurs Demande(s) en ligne.

Conditions générales e-beneficiaire © CNP Assurances 2025 - Tous droits réservés.

« **FranceConnect** » : désigne le système numérique d'identification et d'authentification national développé par l'Etat permettant à des personnes physiques, en le choisissant, de se connecter, grâce à une même identification, sur tout site partenaire, dont celui du Service e-beneficiaire.

« **Fournisseur d'identité** » : fournisseur approuvé par le service FranceConnect qui offre des dispositifs d'identification et d'authentification vérifiés permettant aux Utilisateurs d'attester de leur identité dans le cadre de services en ligne.

« **Informations de connexion** » : ensemble formé de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur.

« **Service e-beneficiaire** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Utilisateurs dont la finalité est de leur permettre de procéder à l'instruction en ligne d'une demande de règlement à un Bénéficiaire Présumé d'une ou plusieurs prestations décès relatives à un ou des Contrats éligibles.

Ces fonctionnalités sont accessibles au moyen d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone sur l'Espace de l'Utilisateur. Elles sont décrites à l'article 3 ci-dessous des présentes CGS, et il est d'ores et déjà précisé qu'elles pourront évoluer.

« **Site** » : désigne le service de communication au public en ligne, édité par CNP Assurances et support des Services en ligne qu'elle met à disposition, dont en particulier le Service e-beneficiaire. Le site est accessible au lien suivant : <https://e-beneficiaire.cnp.fr>

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique, qui ouvre au moyen du Service e-beneficiaire une demande en ligne. L'Utilisateur peut être soit le ou un des Bénéficiaires présumés, soit un Déclarant.

2. CREATION DE L'ESPACE

L'utilisation du Service e-beneficiaire est réservée aux Utilisateurs disposant d'un Espace personnel sur le Site. Les personnes qui n'en aurait pas préalablement à leur première utilisation du Service devront donc créer un tel espace, en suivant l'une des deux procédures décrites ci-après.

2-1 La création sur déclaration par l'Utilisateur de son identité

Procédure de création

Afin de débiter la procédure de création de son Espace Personnel, selon sa situation l'Utilisateur clique dans la rubrique « Créer votre espace » de la page d'accueil du Site sur le bouton «Particulier» ou «Personne morale».

L'Utilisateur personne physique accède alors à des écrans lui permettant de communiquer son identité et ses coordonnées médiatiques (adresse mail et numéro de téléphone portable). Il confirme ces dernières en saisissant des codes à usage unique qui lui sont envoyés respectivement par courriel à l'adresse mail indiqué et par SMS au numéro renseigné.

L'Utilisateur personne physique est ensuite invité à définir sur un pavé numérique le mot de passe de 6 chiffres qui lui permettra de s'authentifier lors des connexions à son Espace, en le saisissant une première fois puis en le confirmant. Cette confirmation finalise la création de l'Espace Personnel. Elle déclenche l'envoi à l'adresse mail de l'Utilisateur d'un courriel comportant le numéro identifiant de l'Espace créé, identifiant que l'Utilisateur aura à saisir en même temps que le mot de passe lors de ses connexions ultérieures, qui interviendront dans les conditions décrites à l'article 4-1 des présentes CGS.

L'Utilisateur personne morale quant à lui accède à des écrans lui permettant de préciser son domaine d'activité, sa dénomination sociale, son code SIREN dans les cas de Pompes funèbres, son adresse mail et, s'il le souhaite, son numéro de téléphone portable. Pour pouvoir poursuivre le parcours de création de son Espace personnel, l'Utilisateur personne morale doit ensuite cliquer sur un lien contenu dans un courriel envoyé à l'adresse mail qu'il vient de communiquer. Il peut alors définir et confirmer un mot de passe alphanumérique. Celui-ci, combiné avec l'identifiant de son Espace qui est l'adresse mail qu'il a renseigné, formera les Informations de connexion qui lui permettront d'accéder à son Espace Personnel de la manière décrite à l'article 4-2 des présentes CGS.

Exactitude des informations fournies par l'Utilisateur

Il est précisé que tout Utilisateur qui souhaite disposer d'un Espace et bénéficier ainsi du Service s'engage à fournir des informations, nécessaires à la création de cet Espace et à l'utilisation du Service, exactes, y incluant des Données Personnelles complètes et actualisées. Il s'engage à mettre ces informations à jour dans les plus brefs délais en cas de modification. Chaque Utilisateur du Service reconnaît expressément qu'il est seul responsable des informations renseignées lors de la création de son Espace.

2-2 La création sur identification de l'Utilisateur via FranceConnect

Cette procédure n'est ouverte qu'à un Utilisateur personne physique.

Après avoir cliqué dans la rubrique « Créer votre espace » de la page d'accueil du Site sur le bouton «Particulier» l'Utilisateur personne physique accède à un écran lui permettant de s'identifier.

Il doit alors cliquer sur le bouton «S'identifier avec FranceConnect », puis choisir un Fournisseur d'identité et saisir l'identifiant et le mot de passe correspondant. Le téléservice FranceConnect transmet alors au Service e-bénéficiaire les nom, prénom et date de naissance de l'Utilisateur, qui en confirme l'exactitude en cliquant sur le bouton «Continuer ».

Le recours par l'Utilisateur à l'identification via le téléservice de FranceConnect se fait à l'initiative et sous la responsabilité de l'Utilisateur, et dans les conditions qui lui sont applicables aux termes des Conditions Générales d'utilisation des usagers du téléservice FranceConnect disponibles à l'adresse <https://partenaires.franceconnect.gouv.fr/cgu>. S'il constate une erreur dans son nom, son prénom ou sa date de naissance transmis par ce téléservice, il lui appartient de suivre la procédure en ligne dédiée qui est mise à sa disposition pour en obtenir la rectification.

S'agissant de l'adresse mail également transmise par le téléservice, l'Utilisateur peut la modifier directement dans son parcours de création de son Espace. Il doit en tout état de cause la confirmer en saisissant dans ce parcours un code à usage unique qui lui est envoyé à cette adresse.

L'Utilisateur doit encore communiquer un numéro de téléphone portable, puis le confirmer en saisissant un code à usage unique qui lui sera envoyé par SMS au numéro renseigné.

Il accède alors à l'écran lui confirmant la création de son Espace Utilisateur, auquel il peut alors se connecter dans les conditions prévues au 4-2 des présentes CGS.

3. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGS

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute utilisation du Service e-beneficiaire implique au préalable qu'il prenne connaissance des présentes CGS, puis les accepte sans réserve. Toute utilisation du Service e-beneficiaire non conforme aux CGS est prohibée.

L'acceptation des CGS se matérialise par une validation expresse de l'Utilisateur, au travers d'une case à cocher portant la mention « *J'accepte les Conditions Générales du Service e-beneficiaire après les avoir lues* » avant de pouvoir utiliser le Service e-beneficiaire. Cette acceptation n'intervient qu'après lecture complète du présent document. Aucun accès au Service n'est techniquement possible avant cette prise de connaissance des CGS suivie de leur acceptation formelle par l'Utilisateur, qui intervient au début de la création par l'Utilisateur de sa première Demande en ligne.

CNP Assurances peut être amenée à apporter des changements aux présentes CGS. Toute nouvelle version des CGS sera portée à la connaissance de l'Utilisateur lors de sa première connexion à son Espace postérieure à ladite modification. Pour continuer à utiliser le Service, l'Utilisateur doit préalablement procéder à la lecture complète de cette nouvelle version des CGS, puis l'accepter suivant la démarche décrite précédemment.

Nonobstant ce qui précède, CNP Assurances peut apporter unilatéralement des modifications aux CGS liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité du Service en application des dispositions de l'article R212-4 du Code de la Consommation.

En cas de désaccord avec les présentes CGS ou toute modification ultérieure apportée à ces dernières, l'Utilisateur doit cesser immédiatement d'utiliser le Site et renoncer à l'usage du Service e-beneficiaire.

4. ACCES AU SERVICE

Le présent article précise les conditions d'accès à l'Espace Personnel par l'Utilisateur, et d'utilisation du Service. Il décrit ensuite les deux procédures qui peuvent être suivies par l'Utilisateur afin de se connecter à son Espace Personnel en vue d'utiliser le Service.

4-1 Conditions d'accès au service

Conditions tarifaires et techniques

L'accès au Site et l'utilisation de l'Espace et du Service e-beneficiaire sont gratuits.

L'Utilisateur reconnaît néanmoins que pour accéder au Site et plus particulièrement faire usage des fonctionnalités du Service e-beneficiaire, il doit disposer d'un accès à Internet souscrit auprès du fournisseur de son choix, dont le coût reste à sa charge.

De plus, l'Utilisateur reste, en tout état de cause, seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique et de son accès Internet.

Autres prérequis

L'accès au Service e-beneficiaire est réservé à toute personne physique majeure juridiquement capable, ainsi qu'à toute personne morale dûment représentée, ayant préalablement créé son Espace Personnel.

L'Utilisateur garantit l'exactitude, l'authenticité et la complétude des informations fournies pour les besoins de la création de son Espace, ainsi que des informations et documents fournies dans sa ou ses Demandes en ligne. Il reconnaît expressément qu'il est le seul responsable des informations et documents qu'il transmet dans le cadre de l'utilisation de son Espace personnel CNP et des services qui y sont proposés.

4-2 La connexion à l'Espace Utilisateur au moyen de la saisie de ses informations de connexion

Procédure de connexion à l'Espace Utilisateur

Après avoir cliqué sur le bouton « Vous connecter » sur la page d'accueil du Site, l'Utilisateur accède à un écran lui permettant de s'identifier. Il doit alors pour accéder à son Espace Personnel renseigner successivement son identifiant puis le mot de passe qui ont été définis lors de la création de cet Espace.

Gestion des informations de connexion

a) Confidentialité des Informations de connexion

L'identifiant de connexion et le mot de passe d'un Utilisateur sont confidentiels et réservés à son usage personnel à l'exclusion de tout usage qui en serait fait par des tiers. Ainsi, l'Utilisateur s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiant de connexion et mot de passe et à ne les transmettre en aucun cas à des tiers. L'Utilisateur est présumé responsable de toute action résultant d'une connexion au Site à partir de son identifiant de connexion, et dès lors, CNP Assurances ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences de cette utilisation.

La responsabilité de CNP Assurances ne saurait en aucun cas être recherchée en cas d'accès frauduleux au Service par quelque tiers que ce soit. Si l'Utilisateur soupçonne, suite à leur perte ou à leur vol, la divulgation voire l'utilisation non autorisée de ses Informations de connexion, il lui appartient d'en informer CNP Assurances dans les plus brefs délais.

b) Récupération l'identifiant oublié

Pour le cas où l'Utilisateur aurait oublié l'identifiant qui a été attribué à son Espace Personnel, il existe une procédure lui permettant de le récupérer. L'Utilisateur pourra accéder à cette procédure en cliquant sur un lien prévu à cet effet qui est inclus dans la page du Site consacrée à la saisie de l'identifiant lors d'une connexion. Il lui sera alors demandé de compléter dans un formulaire de contact ses informations personnelles (nom, prénom, date de naissance, et adresse mail), un courriel contenant l'identifiant de son Espace Personnel lui étant ensuite adressé à l'adresse mail qu'il a fourni.

c) Modification du mot de passe

Dans le cas où l'Utilisateur n'a plus connaissance de son mot de passe, ou s'il pense que sa confidentialité est compromise, il peut après avoir renseigné son identifiant sur le Site accéder à la procédure lui permettant d'en définir un nouveau. Il devra pour exécuter cette procédure cliquer sur un lien inclus dans la page du Site consacrée à la saisie du mot de passe. Ce clic déclenche l'envoi sur le téléphone portable dont l'Utilisateur a communiqué le numéro d'un code à usage unique qu'il doit saisir sur le Site afin de compléter son authentification. Une fois cette saisie correctement effectuée, l'Utilisateur est en mesure d'entrer sur le Site son nouveau mot de passe et de le confirmer, de la même façon qu'il a dû le faire au moment de la création de son Espace (cf. l'article 2-1 des présentes CGS).

Fiabilité des coordonnées médiatiques (numéro de téléphone portable, adresse courriel) de l'Utilisateur

L'Utilisateur certifie que l'adresse courriel et le numéro de téléphone portable enregistrés au moment de la création de son Espace sont exactes et lui sont propres. Par ailleurs, tout au long de l'existence de son Espace Utilisateur, il lui appartient de mettre à jour si nécessaire les informations utiles au fonctionnement de son Espace et du Service auquel celui-ci donne accès, ce à quoi il s'engage de manière expresse. Il s'engage en particulier à signaler tout changement dans l'adresse courriel ou dans le numéro de téléphone portable enregistrés au moment de la création de son Espace.

4-3 La connexion à l'Espace utilisateur suite à son identification via FranceConnect

Cette procédure n'est ouverte qu'aux Utilisateurs personnes physiques.

Après avoir cliqué le bouton « Vous connecter » sur la page d'accueil du Site, l'Utilisateur accède à un écran lui permettant de s'identifier.

Il doit alors cliquer sur le bouton « S'identifier avec FranceConnect », puis choisir un Fournisseur d'identité, et saisir l'identifiant et le mot de passe correspondant. Il accède ainsi à un écran indiquant ses noms et prénoms et comportant un bouton « Continuer sur CNP Assurances » sur lequel il doit cliquer afin d'accéder au Service e-beneficiaire.

Le recours par l'Utilisateur à l'identification via le téléservice de FranceConnect en vue d'accéder au Service e-beneficiaire se fait à l'initiative et sous la responsabilité de l'Utilisateur, et dans les conditions qui lui sont applicables aux termes des Conditions Générales d'utilisation des usagers du téléservice FranceConnect disponibles à l'adresse <https://partenaires.franceconnect.gouv.fr/cgu>. La responsabilité de CNP Assurances ne saurait en aucun cas être recherchée en cas d'accès frauduleux au Service par quelque tiers que ce soit à l'occasion d'une identification de l'Utilisateur via FranceConnect.

Par ailleurs s'il constate une erreur dans son nom, son prénom ou sur les autres données transmis par ce téléservice, il lui appartient de suivre la procédure en ligne dédiée qui est mise à sa disposition pour en obtenir la rectification.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

5-1 Contenu du service e-beneficiaire

Objet du Service

Le Service e-beneficiaire permet à l'Utilisateur de faire part de la volonté du Bénéficiaire présumé d'un contrat d'assurance vie dont l'assureur est CNP Assurances ou CNP Assurances Prévoyance d'accepter la désignation faite à son profit, et de transmettre de manière dématérialisée l'ensemble des pièces nécessaires au paiement d'une ou plusieurs prestations dues suite au décès de l'Assuré.

Ouverture d'une Demande en ligne

Une fois son Espace Personnel créé, l'Utilisateur devra y effectuer une ou plusieurs Demandes en ligne, et y déposer les pièces des Dossiers décès correspondants.

Chaque Demande en ligne sera identifiée par des références propres au Dossier Décès qui lui correspond. Ces références sont visibles sur le courrier de contact adressé initialement par l'Assureur au Bénéficiaire présumé relativement à un Dossier décès.

L'Utilisateur qui souhaitera effectuer une Demande en ligne devra après avoir accédé à son Espace Personnel passer par les étapes suivantes :

- indiquer s'il est lui-même le Bénéficiaire présumé ou s'il agit en tant que Déclarant ;
- saisir les références du Dossier décès pour lesquels il souhaite avoir recours au Service e-beneficiaire. Ces références, qui comprennent les numéros de Dossier décès et de bénéficiaire, figurent sur le courrier qui a été envoyé au Bénéficiaire Présumé ;
- s'il est lui-même Bénéficiaire présumé concerné par la Demande en ligne en cours de création, vérifier et compléter si besoin les informations relatives à son identification et ses coordonnées en vue de l'instruction du Dossier décès ;
- s'il est lui-même Bénéficiaire concerné par la Demande en ligne en cours de création, certifier sur l'honneur l'exactitude des informations qu'il a renseignées ;
- accepter que ses données soient transmises par voie électronique ;
- s'il s'agit de la première création d'une Demande en ligne par l'Utilisateur, confirmer son acceptation des présentes CGS dans les conditions décrites à l'article 3.

Étapes de la constitution du Dossier décès

Demande de prestation

Dans le cas où il est lui-même le Bénéficiaire présumé, l'Utilisateur pourra effectuer sa demande de prestation directement en ligne en matérialisant sa volonté de se voir régler la ou les prestations décès dont il est le bénéficiaire présumé en cliquant sur la case : « Je demande à bénéficier des prestations décès du ou des contrats dont [Prénom Nom du défunt] était le titulaire ».

Dans le cas où l'Utilisateur est Déclarant, parmi les Documents qu'il lui sera demandé de transmettre en ligne, figurera le formulaire papier de demande de prestation préalablement rempli et signé par le Bénéficiaire Présumé.

Transmission en ligne des Documents et suivi de l'avancement d'un dossier de Demande en ligne

Le Service permet à l'Utilisateur de transmettre les Documents constituant le Dossier décès de manière dématérialisée, grâce à la Demande en ligne dédiée qu'il crée dans son Espace Personnel. Lorsqu'il accède à cette Demande en ligne, l'Utilisateur se voit en effet communiquer la liste de tous les Documents nécessaires à l'étude de la demande de prestation par l'Assureur. Il peut alors, toujours dans sa Demande en ligne, déposer à l'attention de l'Assureur les documents attendus dans un format électronique.

Une fois ses Documents déposés, l'Utilisateur doit cliquer sur le bouton <Vérifier ma situation> pour déclencher une première analyse de son Dossier décès par l'Assureur. A l'issue de cette première analyse, l'Assureur indique à l'Utilisateur si l'étude de sa demande de règlement peut commencer ou si les documents déposés ne permettent pas à commencer l'instruction.

L'étude pourra commencer si, pour au moins un des contrats dont le Bénéficiaire souhaite se voir régler la prestation, l'Assureur dispose d'une pièce à examiner pour chacun des justificatifs nécessaires à la preuve de sa qualité de Bénéficiaire de ce contrat.

L'Utilisateur peut continuer à déposer des Documents après déclenchement d'une étude partielle ne concernant que certains des Contrats du Bénéficiaire, afin de compléter son Dossier décès concernant les autres Contrats pour lesquels des pièces sont encore attendues pour pouvoir démarrer l'instruction.

Tant que l'ensemble des Documents nécessaires à la complétude du Dossier décès n'auront pas été reçus par l'assureur, l'Utilisateur pourra continuer à consulter dans sa Demande en ligne la liste de ceux encore attendus. En cas de Demande en ligne demeurant durablement incomplète, une notification sera envoyée à l'Utilisateur à l'adresse e-mail qu'il aura transmise à la création de son Espace.

Plus généralement l'Utilisateur se verra notifier les événements susceptibles d'affecter l'instruction de la demande de prestation décès déposée sur e-beneficiaire. Cela sera en particulier le cas si un Document déposé dans sa Demande en ligne était non conforme. Ces notifications prendront la forme d'e-mails envoyés à l'adresse qu'il aura indiquée à l'occasion de la création de son Espace.

Modalités de transmission des Documents

L'Utilisateur est informé que chaque Document téléchargé dans une Demande en ligne aura une taille maximale de 5 Mo.

De plus, l'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que la Demande en ligne n'est en aucun cas destinée au stockage des Documents déposés, son objet étant uniquement de permettre la transmission de justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande de prestation du Bénéficiaire Présumé. Ainsi l'ensemble des Documents transmis par l'Utilisateur ne seront plus consultables par l'Utilisateur dès lors que la Demande est complète et que son étude par l'Assureur aura débuté.

Un délai maximum de traitement d'une Demande en ligne est précisé après transmission des Documents à CNP Assurances.

L'attention de l'Utilisateur est également attirée sur le fait que les Documents qu'il dépose dans sa Demande en ligne constituent des copies numériques et, en conséquence, il lui est vivement recommandé de conserver ses documents originaux à titre de preuve.

L'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger de Documents qui contiendraient des virus ou tout autre code ou programme similaire capable de détruire, interrompre ou altérer tout programme, ordinateur ou moyens de communication électronique.

L'Utilisateur s'interdit de communiquer, via le Service, toute information fausse ou tout fichier ou document dont le contenu porterait atteinte aux droits des tiers ou serait contraire à l'ordre public.

Etude de la Demande en ligne par l'Assureur

Dès que l'ensemble des Documents utiles à l'étude de la demande de prestation du ou d'un des contrats du Bénéficiaire ont été déposés par l'Utilisateur via le Service e-beneficiaire ou sont parvenus à l'Assureur par un autre moyen, et que l'Utilisateur a déclenché une demande en cliquant sur le bouton « Vérifier ma situation », l'Assureur commence l'analyse de la demande de paiement concernant la ou les prestations de ce ou de ces contrats.

Le cas échéant, si les documents déposés ne correspondent pas à ceux qui étaient demandés, ou s'il s'avère que d'autres documents sont nécessaires, l'Assureur le notifie à l'Utilisateur afin qu'il puisse transmettre les Documents encore attendus.

Après confirmation que les Documents stockés sont bien ceux attendus, l'Assureur est en mesure de procéder à l'étude permettant de vérifier l'existence d'un droit à prestation du Bénéficiaire présumé, et le bon accomplissement des formalités fiscales nécessaires.

Dès l'étude de la Demande terminée, l'Utilisateur se voit notifier au moyen de l'envoi d'un e-mail envoyé à son adresse e-mail le fait que la décision à l'égard du droit du Bénéficiaire présumé à la prestation demandée a été prise, ainsi que le sens de cette décision.

Communications des coordonnées bancaires du Bénéficiaire présumé

Si le Bénéficiaire présumé confirme qu'aucune demande de réinvestissement n'a été complétée avec un conseiller, il peut bénéficier des prestations du ou des contrats dont l'Assuré était titulaire au moyen d'un paiement sur un compte bancaire ouvert en France à son nom, en confirmant que la domiciliation de son compte bancaire est en France, et en déposant un ou plusieurs justificatifs de ses coordonnées bancaires.

Un champ des informations bancaires IBAN et BIC s'affiche alors :

- Soit à blanc si les coordonnées bancaires ne sont pas reconnues par le Service. Dans ce cas, le Bénéficiaire présumé doit le renseigner, puis le valider ;
- Soit pré-remplé si le RIB est reconnu par le Service. Dans ce cas, le Bénéficiaire présumé peut le modifier ou le laisser tel quel, puis le valider.

Accompagnement de l'Utilisateur et du Bénéficiaire présumé

Conseiller

Afin d'accompagner si nécessaire le Bénéficiaire présumé dans ses démarches concernant les Contrats distribués par le réseau Amétis, le renseigner sur les services et les offres de réinvestissement, un conseiller du réseau Amétis est identifié, précisant son nom, prénom et les coordonnées pour le joindre.

Chatbot

Un Chatbot présent sur tous les écrans permet de disposer de réponses à un certain nombre de questions relativement fréquentes.

Assistance téléphonique

Un service d'assistance téléphonique sera disponible au 01 41 98 55 33 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

Pour bénéficier de cette assistance téléphonique, l'Utilisateur pourra également choisir de compléter un formulaire accessible à partir de la rubrique « Nous contacter » du Site. Après avoir renseigné son nom / prénom / numéro de téléphone / adresse e-mail, il précisera ainsi à quelle heure il souhaite être joint à l'aide d'un calendrier proposant les plages disponibles. Après validation de ce formulaire, ce rendez-vous téléphonique lui sera confirmé sur le champ par mail ou SMS, et il sera rappelé sur le créneau convenu.

5-2 Domaine du Service e-beneficiaire

L'Utilisateur est informé qu'il lui est toujours possible d'effectuer la demande de prestation décès en format papier pour l'instruction de son Dossier décès.

En revanche s'il choisit d'avoir recours au Service e-beneficiaire pour constituer une Demande en ligne, l'Utilisateur accepte que l'ensemble des informations que lui fournira l'Assureur au sujet du traitement de la demande en cours lui soient transmises de manière dématérialisée via son Espace et les notifications par e-mail décrites ci-dessus.

L'Utilisateur pourra faire appel au Service e-beneficiaire pour effectuer des demandes de prestations décès correspondant à différents Dossiers décès. Il devra pour chacune des demandes procéder aux démarches décrites à l'article 5 des présentes CGS.

5-3 Cas des Assurés ayant souscrit (ou adhéré à) des contrats via différents Distributeurs

Il est possible que l'Assuré ait souscrit (ou adhéré à) plusieurs Contrats éligibles via le Service e-beneficiaire par l'intermédiaire de différents Distributeurs, pour lesquels il aurait désigné un même Bénéficiaire. Dans ce cas, l'Utilisateur sera informé qu'un même Dossier décès, et donc qu'une même Demande en ligne, ne peut concerner que les contrats d'un seul Distributeur. En conséquence, L'Utilisateur devra dans cette situation :

- soit créer à l'aide du Service e-beneficiaire, autant de Demandes en ligne distinctes qu'il y a de différents Distributeurs au moyen des références propres visibles sur chacun des courriers de contact des Distributeurs;
- soit s'agissant des Distributeurs pour lesquels une Demande en ligne ne serait pas créée via le service e-beneficiaire (cas des contrats non éligibles), effectuer une demande de paiement par courrier postal.

5-4 Evolution du Service e-beneficiaire

Il est d'ores et déjà précisé que les fonctionnalités proposées par le Service e-beneficiaire seront amenées à évoluer.

Toute évolution des fonctionnalités proposées par le Service entraînera la modification des présentes CGS, lesquelles devront être acceptées par l'Utilisateur conformément à la procédure décrite à l'article 3 ci-dessus.

Nonobstant la disposition ci-dessus, CNP Assurances peut apporter unilatéralement des évolutions techniques au Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité du Service e-bénéficiaire.

6. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site et ses composantes (articles, images, documents, informations et infographies, marques, vidéos, extraits sonores, slogans, données, métadonnées, logos, tableaux, graphismes, textes, programmes informatiques, charte graphique, dessins, design, arborescence, organisation des rubriques, *look and feel* etc..) sont la propriété exclusive de CNP Assurances et/ou le cas échéant de ses partenaires et autres tiers titulaires de droits. Le Site et ses composantes font l'objet d'une protection légale à divers titres tels que notamment les droits d'auteur et droits voisins, marques, dessins et modèles, droits des producteurs de bases de données.

L'utilisateur ne doit ni modifier, ni supprimer toutes mentions d'identifications concernant les droits d'auteur ou autres titres de propriété. Il s'interdit également de reproduire, copier, utiliser, ou déposer une marque ou un signe distinctif appartenant à CNP Assurances ou à son groupe, identique ou similaire.

CNP Assurances accorde à l'utilisateur une licence non-exclusive, strictement personnelle et non transférable l'autorisant à utiliser le Site, ainsi que les informations qu'il contient pour son propre usage conformément aux présentes CGS. A ce titre, l'utilisateur est plus particulièrement autorisé à télécharger ou imprimer tous documents ou autres informations diffusés sur le Site. Les informations utilisées ne doivent l'être qu'à des fins personnelles, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle dont il est fait mention.

Toute autre utilisation par reproduction, modification, téléchargement, transmission ou autre procédé d'extraction et de duplication des composantes du Site par quelque procédé que ce soit (en particulier par *framing, caching*), notamment toute utilisation à des fins commerciales ou publicitaires est soumise à l'autorisation écrite et préalable de la direction de la communication de CNP Assurances.

Hormis les cas expressément mentionnés au présent article, toute représentation totale ou partielle du Site par quelque personne (physique ou morale) que ce soit, sans l'autorisation expresse de CNP Assurances est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle français.

7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET COOKIES

Pour plus d'information sur notre politique de protection des données, une charte sur la protection des données personnelles est disponible sur le site.

8. SECURITE

CNP Assurances met en œuvre des protocoles techniques, physiques et procéduraux conformes à l'état de l'art afin de préserver la confidentialité et l'intégrité des données de l'Utilisateur lors de leur collecte, de leur traitement et de leur stockage. Néanmoins, elle ne peut garantir cette confidentialité et cette intégrité de manière absolue dans le cadre de services exposés sur internet.

De son côté l'Utilisateur s'engage à prendre toutes mesures appropriées de nature à protéger ses propres données et ses terminaux de toute intrusion ou contamination par d'éventuels virus. L'utilisateur s'interdit d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans le Site, d'entraver ou d'altérer le fonctionnement de celui-ci et s'engage à s'abstenir de toute manœuvre susceptible de causer un quelconque dommage au Site.

L'Utilisateur s'engage également à informer CNP Assurances de tout soupçon d'accès ou d'utilisation frauduleuse de son Espace, ou de tout évènement susceptible de mener à une telle utilisation, tels que et de manière non limitative : la perte, la divulgation accidentelle ou le détournement de ses identifiants, ou la constatation d'une utilisation de son Espace par un tiers.

9. FONCTIONNEMENT ET DISPONIBILITE DU SITE

CNP Assurances s'efforcera, dans la mesure du possible, de maintenir le Site accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Néanmoins, l'accès au Site pourra être temporairement suspendu, en raison d'opérations techniques de maintenance, de migrations, de mises à jour ou de contraintes liées au fonctionnement d'Internet.

Ainsi, CNP Assurances se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre temporairement ou de façon permanente, tout ou partie du Site, sans préavis, aux fins de maintenance ou autre, ce que l'utilisateur accepte expressément. CNP Assurances ne saurait être tenue responsable en cas de suspension ou d'interruption du fonctionnement du Site, d'indisponibilité, d'impossibilité d'accès ou de mauvaises conditions d'utilisation du Site imputables à un terminal (ordinateur, tablette, smartphone ou autres appareils) non adapté, à des dysfonctionnements internes au fournisseur d'accès Internet de l'utilisateur, à l'encombrement du réseau Internet, ou pour toutes autres raisons extérieures à CNP Assurances.

Il est rappelé que la transmission des données sur internet ne bénéficie que d'une fiabilité relative. Les réseaux sur lesquels circulent les données présentent des caractéristiques et capacités diverses et sont susceptibles d'être saturés à certaines heures de la journée, ce qui est de nature à affecter leur délai de téléchargement ainsi que leur accessibilité.

10. PRISE D'EFFET ET DUREE

Les présentes CGS prennent effet à la date de leur acceptation par l'Utilisateur.

Elles restent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par une nouvelle version de CGS, dans les conditions prévues à l'article 3 ou dans les cas de résiliation prévus à l'article 12 ci-après.

11. RESPONSABILITE

11-1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Site et/ou le Service qu'en conformité avec les stipulations des présentes CGS qu'il a expressément acceptées après les avoir lues.

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation du Site et/ou du Service. Il doit respecter les règles des présentes CGS ainsi que les législations et réglementations en vigueur.

L'Utilisateur s'engage en tout état de cause à ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de CNP Assurances et/ou des autres Utilisateurs.

11-2 Responsabilité de CNP Assurances

CNP Assurances assume une obligation de moyens dans la fourniture du Service. CNP Assurances ne garantit pas un fonctionnement continu du Service, ni qu'il est exempt d'erreurs ou totalement sécurisé.

L'Utilisateur reconnaît que CNP Assurances ne peut être tenue responsable à son égard pour tout dommage indirect, résultant de son utilisation du Site (et notamment perte de données, d'opportunités, de réputation) ou de son impossibilité d'accéder à celui-ci, de son utilisation des éléments contenus sur le Site, de toute défaillance, erreur ou interruption du Site, ou bien de tout virus informatique transmis via le réseau.

Par ailleurs, CNP Assurances ne saurait être responsable des conséquences résultant de la violation des présentes CGS par l'Utilisateur. Ainsi, l'Utilisateur s'engage à indemniser CNP Assurances en cas d'action engagée par des tiers, ou de condamnation de CNP Assurances résultant de son fait.

12. SUSPENSION – RESILIATION

12-1 A L'initiative de CNP Assurances

En cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes CGS ou d'impossibilité à résoudre les problèmes de sécurité liés à l'utilisation de son Espace, CNP Assurances se réserve le droit, après notification préalable, de suspendre le Service et tout accès de l'Utilisateur à son Espace. La suspension prendra effet trente (30) jours après avoir été notifiée à l'Utilisateur sur son Espace.

En cas d'évènement portant gravement atteinte à la sécurité du Site, CNP Assurances se réserve également le droit de suspendre cet accès sans notification préalable.

En outre, CNP Assurances peut résilier le Service à tout moment. La résiliation sera notifiée à l'Utilisateur sur son Espace et prendra effet trente (30) jours après cette notification.

A cet égard, CNP Assurances décline toute responsabilité en cas de perte de documents et/ou données qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par l'Utilisateur.

Dès la suspension de l'accès à l'Espace ou dès la résiliation des présentes CGS par CNP Assurances, les échanges des documents dans le cadre du traitement du Dossier décès de l'Utilisateur se feront sur support papier.

12-2 A L'initiative de l'Utilisateur

A tout moment et pendant la durée des présentes CGS, l'Utilisateur peut clôturer son Espace sur le Site.

De ce fait, les échanges des documents dans le cadre du traitement du Dossier décès se feront sur support papier.

13. FORCE MAJEURE

Aucune défaillance de la part de l'Utilisateur ou de CNP Assurances dans l'exécution de ses obligations en vertu des présentes CGS ne sera considérée comme une rupture, ni ne pourra créer aucune responsabilité si cette défaillance est le résultat d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

14. GARANTIES

L'Utilisateur garantit expressément à CNP Assurances :

- qu'il constitue une Demande en ligne soit en sa qualité de Bénéficiaire présumé, soit s'il est un Déclarant, qu'il intervient à la demande du Bénéficiaire présumé ou dans le cadre de pouvoirs dont il dispose en tant que représentant du Bénéficiaire présumé mineur ou majeur protégé
- que les informations qu'il fournit pour les besoins ou dans le cadre de l'utilisation du Service sont exactes, complètes et actualisées
- qu'il n'utilisera le Site et le Service e-beneficiaire que conformément aux présentes CGS

L'Utilisateur garantit ainsi CNP Assurances contre tout recours de tiers à cet égard.

15. PREUVES ELECTRONIQUES ET CONSERVATION INFORMATIQUE

Il est convenu entre CNP Assurances et l'Utilisateur, en application de l'article 1356 du Code Civil, que font foi entre eux les enregistrements effectués par les systèmes informatiques de CNP Assurances et qui y sont conservés de manière à en préserver l'intégrité.

C'est le cas notamment des traces conservées par CNP Assurances de la déclaration faite sur le Site par le Bénéficiaire présumé indiquant qu'il souhaite accepter les prestations du ou des contrats pour lesquelles l'Assuré l'avait désigné bénéficiaire, ainsi que des traces de l'envoi des courriels informant l'Utilisateur de l'avancement de la demande de prestation qu'il a formulée. C'est le cas également des Documents téléchargés par l'Utilisateur et conservés par CNP Assurances, et dont le contenu fera foi entre eux.

Ce mode de preuve n'exclut pas l'application des modes de preuve prévus aux articles 1353 et suivants du Code Civil ; ces modes de preuve sont alors admis conformément au régime instauré par ces textes.

Enfin il pourra à tout moment, et pour toute instruction être exigé un écrit signé de la main du Déclarant ou de l'Assuré.

16. REFERENCES – RESEAUX SOCIAUX – LIENS HYPERTEXTES

Le Site présente des liens hypertextes en direction d'autres sites et propose le cas échéant une interaction avec d'autres acteurs de l'Internet, notamment certains réseaux sociaux. Ces liens et ces propositions ne sauraient engager la responsabilité de CNP Assurances en ce qui a trait au contenu de ces différents sites tiers et des messages échangés sur les réseaux sociaux.

CNP Assurances n'est pas davantage responsable des liens hypertextes pointant vers le Site et autres référencement du Site réalisés par des tiers sans son autorisation préalable et expresse.

Aucun utilisateur du Site ne peut mettre en place un hyperlien en direction de ce Site sans l'autorisation expresse écrite et préalable de CNP Assurances.

17. INVALIDITE PARTIELLE

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des CGS seraient considérées comme non valides par une juridiction compétente, les autres clauses conserveront leur portée et effet.

La stipulation considérée comme invalide sera remplacée par une stipulation dont le sens et la portée seront le plus proches possible de la clause ainsi invalidée, tout en restant conformes à la législation applicable.

18. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

En cas de différend concernant l'utilisation du Site, l'Utilisateur s'engage à contacter directement CNP Assurances afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable.

Il reste libre le cas échéant de saisir la juridiction compétente.