

# Fiche d'information et de conseil précontractuel

Document d'entrée en relation

cm-groupe . fr

**Document communiqué en application des articles L112-2 et suivants et L521-2 et suivants du code des assurances**

## Présentation du courtier :

**CM. Groupe**, société à responsabilité limitée (SARL) au capital de 4000,00€ - RCS BORDEAUX 497 743 344 dont le siège social est situé au 25 Avenue Léonard de Vinci 33600 PESSAC, est inscrite sur le registre des intermédiaires en assurance de l'ORIAS sous le numéro 07029205 (catégorie : Courtier d'assurance ou de réassurance - COA).

**CM. Groupe** n'a aucun lien financier ni aucune relation d'exclusivité avec une entreprise d'assurance.

**CM. Groupe** travaille avec plusieurs compagnies d'assurance comme AXA, GENERALI, AIG, LLOYD'S INSURANCE COMPANY, APRIL/QBE, APRIL/ERGO, MILLENNIUM INSURANCE COMPANY. La liste complète de nos compagnies partenaires est disponible sur simple demande.

En relation avec votre contrat d'assurance, **CM. Groupe** travaille principale sur la base de commissions, c'est à dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des assurés. Selon les modalités de gestion **CM. Groupe** est aussi susceptible de facture des frais de gestion et de quittance.

## Produits distribués par le courtier :

**CM. Groupe**, est un courtier avec des spécialités très définies. Nous opérons principalement sur les produits d'assurance suivants :

- Assurance construction : Responsabilité civile et décennale, dommages-ouvrage
- Assurance responsabilité civile professionnelle
- Assurance dommages aux biens
- Assurance plaisance
- Assurance assistance : Assurance rapatriement de corps
- Assurance obsèques

## Conditions d'exercice :

Intermédiaire en assurance au sens de l'article L 511-1 I du code des assurances, le courtier en assurance ou en réassurance exerce son activité sous le contrôle de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution ACPR, domiciliée au 4 Place de Budapest 75436 Paris.

Non soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, le courtier en assurance ou en réassurance, offre au client un conseil fondé sur une analyse objective du marché, et analyse, pour ce faire, un nombre suffisant de contrats d'assurance, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat qui serait le plus adapté aux besoins du souscripteur éventuel.



**CM. Groupe** - Siège social : 25 av. Léonard de Vinci, ZA Europarc, 33600 Pessac. SARL au capital de 4000,00€ - RCS de Bordeaux. Société de courtage en assurance régie par les articles L. 511-1 et suivants L.520-1 et suivant et L. 530-2-1 du code des assurances.

Document d'entrée en relation - Dernière révision 01/2019.

# Fiche d'information et de conseil précontractuel

Document d'entrée en relation

cm-groupe . fr

## Conditions d'exercice (suite) :

Dans le cadre de cette activité, conformément aux articles L 512.6 et L 521.7 du code des assurances **CM. Groupe** bénéficie des garanties suivantes :

- Contrat d'assurance **Responsabilité Civile Professionnelle** souscrit auprès de la compagnie CGPA 125, rue de la Faisanderie 75016 Paris, sous le numéro RCP55867
- Contrat de **Garantie Financière** souscrit auprès de la compagnie CGPA 125, rue de la Faisanderie 75016 Paris, sous le numéro GFI55867.

## Moyen de communication CM-Groupe et ses clients :

Vous pouvez nous contacter par les moyens suivants :

- **Courrier** : CM-Groupe, 25 Avenue Léonard de Vinci, 33600 PESSAC
- **Email** : [contact@cm-groupe.fr](mailto:contact@cm-groupe.fr)
- **Téléphone** : +33(0)5 56 04 18 04

En tant que client vous bénéficierez d'une ligne directe vers le service en charge de la souscription et gestion de votre contrat d'assurance.

## Mise à jour des informations :

Le client est informé qu'il peut obtenir, à tout moment, une mise à jour de ces différentes informations auprès de CM Groupe.

Le document de traitement de vos données personnelles est annexé au document d'entrée en relation.



**CM. Groupe** - Siège social : 25 av. Léonard de Vinci, ZA Europarc, 33600 Pessac. SARL au capital de 4000,00€ - RCS de Bordeaux. Société de courtage en assurance régie par les articles L. 511-1 et suivants L.520-1 et suivant et L. 530-2-1 du code des assurances.

Document d'entrée en relation - Dernière révision 01/2019.

# Fiche d'information et de conseil précontractuel

## Annexe 1 : Procédure de réclamations

cm-groupe . fr

### Procédure de réclamations :

#### Qu'est ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est l'expression d'un mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, d'information, d'avis ou de clarification n'est pas une réclamation.

Une contestation accompagnée d'éléments nouveaux relève de la gestion de l'interlocuteur habituel.

#### Comment est traitée une réclamation ?

Tout d'abord, elle est étudiée soigneusement afin de répondre rapidement au mécontentement exprimé.

Dans tous les cas une réponse écrite sera apportée généralement par email.

#### Quand saisir le service « Réclamations » ?

En cas de difficulté ou de désaccord avec CM Groupe, et seulement après avoir contacté **le service de gestion**, et si la réponse apportée ne vous satisfait pas (ou en l'absence de réponse), vous pouvez adresser une réclamation écrite à notre Service « Réclamation ».

#### Pourquoi saisir le service « Réclamations » ?

Le service « Réclamation » est exclusivement dédié à la résolution des litiges. Ce service analyse en détail les raisons des mécontentements dans le but d'améliorer le service rendu au client et les procédures au sein de l'entreprise.

#### Comment procéder à la saisie du service « Réclamations » ?

- **Par email à l'adresse :** [reclamations@cm-groupe.fr](mailto:reclamations@cm-groupe.fr)

- **Par courrier :**

CM Groupe  
Service Réclamations  
25 Avenue Léonard de Vinci  
33600 PESSAC



**CM. Groupe** - Siège social : 25 av. Léonard de Vinci, ZA Europarc, 33600 Pessac. SARL au capital de 4000,00€ - RCS de Bordeaux. Société de courtage en assurance régie par les articles L. 511-1 et suivants L.520-1 et suivant et L. 530-2-1 du code des assurances.

Procédure de réclamation CM. Groupe - Dernière mise à jour 10/2018.

### Procédure de réclamations :

#### Quel est le délai de réponse du service « Réclamations » ?

Nous nous engageons à vous transmettre un accusé de réception sous 2 jours ouvrés après réception de votre réclamation.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la totalité des éléments de votre réclamation.

#### **Si votre réclamation ne relève pas de notre délégation de Courtier, et met exclusivement en cause l'Assureur lui-même :**

- Celle-ci sera transférée par notre service à l'assureur avec information au client sur cette transmission. L'assureur mettra en œuvre sa procédure interne destinée à prendre en charge le traitement de cette réclamation.

- En cas de réception directement par l'assureur, l'assureur prendra en charge l'intégralité du traitement de la réclamation. Il est toutefois recommandé de nous tenir copie d'une telle réclamation afin que nous puissions effectuer un suivi.

# Fiche d'information et de conseil précontractuel

## Annexe 2 : Protection des données personnelles

cm-groupe . fr

### Protection des données personnelles :

En France, les données personnelles sont protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, l'article 226-13 du Code pénal, la Directive Européenne du 24 octobre 1995 ainsi que par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016.

Une procédure complète de l'application du règlement est disponible sur chacun de nos sites internet.

#### Finalité de la collecte :

Vos données sont collectées et traitées de manière loyale et licite. Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.

Les données collectées doivent être exactes et complètes. Nous nous réservons le droit de vous solliciter afin de vérifier les informations que vous nous avez transmises et le cas échéant, compléter votre dossier.

Vos données sont collectées pour les finalités suivantes :

- l'élaboration d'études ou de statistiques afin de faire évoluer nos produits ;
- la passation des contrats ;
- la gestion des contrats de la phase précontractuelle à l'exécution ;
- l'exécution des garanties souscrites ;
- la gestion des clients et la prospection commerciale ;
- la gestion des réclamations et des contentieux par nos services ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et la lutte contre le financement du terrorisme ;
- la lutte contre la fraude et la mise en place d'action de prévention.

#### Licéité du traitement :

Le traitement de vos données, conformément à l'article 6 du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016, est fondé sur :

- votre consentement à la collecte de données personnelles ;
- l'exécution de votre contrat ou l'exécution de mesures précontractuelles ;
- la nécessité du traitement au regard des intérêts légitimes poursuivis par CM. Groupe.

#### Destinataires de la collecte :

Les données collectées pourront être utilisées par CM. Groupe. Elles pourront être transmises aux personnels chargés de la passation, de la gestion et l'exécution des contrats, à nos partenaires et mandataires. S'il y a lieu les données collectées pourront être transmises aux coassureurs et réassureurs ainsi que les organismes professionnels et les fonds de garanties.

Aucune information personnelle de l'utilisateur de nos sites n'est publiée à l'insu de l'utilisateur, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers. Seule l'hypothèse du rachat de CM.

Groupe et de ses droits permettrait la transmission des dites informations à l'éventuel acquéreur qui serait à son tour tenu de la même obligation de conservation et de modification des données vis à vis de l'utilisateur de l'un de nos sites.



CM. Groupe - Siège social : 25 av. Léonard de Vinci, ZA Europarc, 33600 Pessac. SARL au capital de 4000,00€ - RCS de Bordeaux. Société de courtage en assurance régie par les articles L. 511-1 et suivants L.520-1 et suivant et L. 530-2-1 du code des assurances.

Procédure protection des données personnelles - CM. Groupe - Dernière mise à jour 10/2018.

# Fiche d'information et de conseil précontractuel

## Annexe 2 : Protection des données personnelles

cm-groupe . fr

### Protection des données personnelles :

#### Informations collectées :

Fourniture des données et conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données :

Le caractère obligatoire ou facultatif de vos réponses et les éventuelles conséquences d'un défaut de réponse sont précisés lors de leur collecte.

En cas de fausse déclaration ou d'omission, les conséquences pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

#### Vos droits : Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition et de décider du sort de vos données à votre décès :

Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et aux articles 15 à 21 du RGPD, tout utilisateur dispose :

- d'un droit d'accès à ses données : vous permet d'obtenir des informations concernant le traitement de vos données à caractère personnel ainsi qu'une copie de ces données ;
- d'un droit de rectification de ses données : vous permet d'obtenir la rectification de vos données à caractère personnel inexacts ou incomplètes ;
- d'un droit à l'effacement de ses données : est un droit à l'oubli vous permettant d'obtenir l'effacement de vos données à caractère personnel ;
- d'un droit à la limitation du traitement de ses données ;
- d'un droit à la portabilité de ses données à caractère personnel : vous permet de recevoir les données à caractère personnel vous concernant ou de les transférer à un tiers ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel : vous permet de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ;
- d'un droit à la mort numérique : est un droit qui vous permet de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

#### Conservation des données :

CM. Groupe s'engage à ne pas conserver vos données au-delà de la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Si vous souscrivez à un contrat d'assurance auprès d'un Assureur partenaire de CM. Groupe, vos données à caractère personnel sont conservées par CM. Groupe pendant 10 ans après la fin de votre contrat. Ce délai pourra être prolongé si un sinistre demeure en cours.



CM. Groupe - Siège social : 25 av. Léonard de Vinci, ZA Europarc, 33600 Pessac. SARL au capital de 4000,00€ - RCS de Bordeaux. Société de courtage en assurance régie par les articles L. 511-1 et suivants L.520-1 et suivant et L. 530-2-1 du code des assurances.

Procédure protection des données personnelles - CM. Groupe - Dernière mise à jour 10/2018.

### Protection des données personnelles :

#### Retrait du consentement et exercice des droits :

Lorsque votre consentement a été recueilli pour le traitement de certaines données, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de ces données à tout moment.

Vous pouvez exercer ces droits en effectuant une demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée, auprès de CM. Groupe :

- par courrier : CM-Groupe, 25 Avenue Léonard de Vinci, 33600 Pessac
- via un formulaire de contact : Sur n'importe lequel de nos sites internet.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :

CNIL  
3 Place de Fontenoy - TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

#### Sécurité des données :

CM. Groupe met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées et conformes à l'état de l'art

afin d'assurer la sécurité des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées, afin de les protéger contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Cependant, le secret des échanges sur Internet n'est pas garanti. Il appartient à chaque utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données (notamment ses identifiants et mots de passe) et les équipements qu'il utilise de la contamination par d'éventuels logiciels malveillants.