

« BH GOLD NATIONALE ET INTERNATIONALE »

Le présent contrat est régi par le code des assurances ainsi que les Conditions Générales d'assurance Assistance à Domicile (MF N° 042/9 du 10/04/2001), d'assurance assistance aux personnes en voyage (MF N° 396/9 du 08/07/1998), d'assurance contre le Vol (MF N° 376/7 du 23/01/1998) et les conditions spéciales, souscrit par LA BH BANK, société anonyme au capital de 238.000.000, DT sise à Tunis, Avenue Mohamed V, auprès de la société BH ASSURANCE, société anonyme au capital de 13.300.000 DT sise à Tunis, LOT AFH BC 5- CENTRE URBAIN NORD.

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Assureur : La Société BH ASSURANCE.

Souscripteur : La BH BANK qui souscrit le contrat avec l'assureur et est sujette aux engagements d'un tel contrat excepté les engagements qui, dus à leur nature, doivent être respectés par les assurés. Le souscripteur fournira aux assurés ou les bénéficiaires, toutes les informations liées à ce contrat qui affectent ses droits et obligations

Assuré : La personne physique ou morale cliente de la banque titulaire d'une Carte bancaire BH GOLD ».

Carte bancaire : La Carte de paiement et/ou de retrait CARTE BH GOLD Nationale et Internationale» émise par la BANQUE.

Tiers : Toute personne physique étrangère à l'assuré ou au personnel du souscripteur.

Voyage : Les premiers 90 jours d'une quelconque excursion en dehors de la Tunisie tombant dans la période prévue dans le contrat.

Vol : Appropriation du bien d'une autre personne, à son insu et sans son consentement ou à sa connaissance, par ruse, violence, menace ou intimidation à la personne, ou de la violence à la propriété.

Perte : Disparition, ou soustraction frauduleuse de la Carte bancaire par suite de vol commis par un tiers.

Usage Frauduleux : Acte ou ensemble d'actes malhonnêtes commis en contravention des lois et règlements en vue de tromper autrui et d'en tirer un bénéfice à son insu et sans son consentement, ou au su de la victime mais par force ou menace ou violence.

La couverture Usage Frauduleux est relative à tout débit constaté sur le compte auquel est rattaché la carte, occasionné par un tiers de façon frauduleuse et consécutif à un vol, ou à une perte, ou à l'usage des données de la carte.

Clés : Instrument servant à l'ouverture d'une serrure de porte d'entrée du domicile de l'assuré ou de son véhicule.

Papiers d'identité officiels : Passeport, Carte d'identité nationale, carte de séjour, permis de conduire, Carte grise du véhicule propriété de l'assuré, et abonnement de transport en commun.

Prime : le prix que le souscripteur a payé à l'assureur en échange de la couverture des risques offerts par l'assureur.

Franchise : Le montant déduit de l'indemnité due pour chaque perte.

ARTICLE 2 - ADHESION AU CONTRAT

L'assuré est tenu de signer la demande de la carte fournie par la Banque et impliquant l'adhésion automatique à l'assurance de la carte BH GOLD.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est souscrit pour une année renouvelable par tacite reconduction. Il prend effet à l'égard de l'assuré à compter de la date de signature du contrat de la carte «GOLD BH ».

ARTICLE 4 - OBJET ET MONTANT DES GARANTIES

L'objet des garanties d'assurance couvertes par le présent contrat est le suivant :

- La couverture de tout débit constaté sur le compte auquel est rattaché la carte, occasionné par un tiers de façon frauduleuse et consécutif à un vol, ou à une perte ou à l'usage des données de la carte BH GOLD.
- Le remboursement des frais de mise en opposition consécutifs à la perte ou au vol de la carte BH GOLD ou de ses données.
- Le remboursement des frais de refection suite au Vol ou la perte de la Carte BH GOLD ou de ses données.
- Le remboursement des frais de changement de serrure, suite à la perte ou au vol de clés perdues avec la carte BH GOLD.
- L'indemnisation nécessaire pour refaire les papiers officiels, perdus ou volés avec la carte BH GOLD.
- Assistance domiciliaire pour la carte BH GOLD.
- Achats protégés par la carte BH GOLD
- MEDIPHONE
- Assistance aux personnes à l'étranger

ARTICLE 5- MONTANT COUVERT (PAR CARTE ASSURÉE)

Le contrat est souscrit par le titulaire de la carte «BH GOLD». Tout assuré est tenu de signer la demande de la carte fournie par la Banque et impliquant l'adhésion automatique à l'assurance.

TYPE DE CARTE	UTILISATION FRAUDULEUSE	FRAIS DE MISE EN OPPOSITION
BH GOLD Nationale	Jusqu'à 2.000 Dinars (Sans toutefois dépasser le plafond de la Carte assurée)	Jusqu'à 50 Dinars
BH GOLD Internationale	Jusqu'à 10.000 Dinars (Sans toutefois dépasser le plafond de la Carte assurée)	
FRAIS DE RECONFECTION DE LA CARTE	FRAIS DE REMPLACEMENT Des papiers d'identités officiels	Frais de remplacement des serrures et des clés
Jusqu'à 110 Dinars	Jusqu'à 100 Dinars	Jusqu'à 200 Dinars

Limites accordées par sinistre, par carte assurée et année d'assurance.

Assistance domiciliaire

Prestations	Objet de la garantie « Assistance domiciliaire »	Limite
Plomberie	En cas de rupture des canalisations, fuites des installations sanitaires, des installations fixes d'eau dans l'habitation	100 DT/ intervention avec un Maximum de 3 interventions par année.
Pose de vitres	En cas de dégâts causés aux portes vitrées ou aux fenêtres assurant la fermeture extérieure de l'habitation	100 DT/ intervention avec un Maximum de 3 interventions par année.
Electricité	En cas de rupture du courant électrique au sein du local à usage d'habitation, résultant d'un défaut ou dégâts causés aux installations électriques internes	100 DT/ intervention avec un Maximum de 3 interventions par année.
Serrurerie	Au cas où le local à usage d'habitation serait exposé au danger ou s'il devenait impossible d'y accéder suite à la perte ou au vol des clés ou aux dégâts causés à une ou plusieurs serrures dus à un vol ou à toute autre cause	100 DT/ intervention avec un Maximum de 3 interventions par année.

Garantie « ACHATS PROTEGES »

	Garantie ACHATS
Objet de la Garantie	Pour tous les biens achetés avec la carte : <ul style="list-style-type: none"> Rembourser au titulaire, en cas de vol par effraction ou agression d'un bien, le prix d'achat de ce bien ; Rembourser au titulaire, en cas de dommage accidentel causé à un bien, les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, rembourser le prix d'achat de ce bien.
Conditions de Garantie	La garantie ne s'exerce que lorsque sont réunies les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Le bien concerné est payé avec une carte la valeur d'achat du bien est supérieure à : 50 DT Le vol ou le dommage accidentel survient dans la période d'assurance : 2 jours à compter de la date d'achat (la date de l'achat est déterminée à partir de la facture d'achat ou de la facturette carte).
Domaine d'intervention	Tous les achats personnels ou familiaux, à l'exclusion des objets précieux et/ou de valeur, des animaux vivants, des plantes, des denrées périssables, des espèces, des billets de banque, des devises, des chèques de voyage, des titres de transport et de tout titre négociable, des véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs.
Montant de Garantie	Limite : 500 DT par sinistre Limite : 1.000 DT par année d'assurance
Territorialité	Tous les achats réalisés sur le territoire tunisien

AFRIQUE ASSISTANCE communique par téléphone les coordonnées des professionnels et les centres de santé précités, en fonction du critère de localisation le plus commode et opportun applicable à chaque cas.

La Centrale d'Alarme d'AFRIQUE ASSISTANCE opère 24/24 heures, 7 jours/7, 365 jours par an :

Tel : +216 71 104 540

Garantie ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER

« La garantie assistance en voyage à l'étranger couvre la famille du détenteur de la carte, soit l'assuré, son conjoint(e) et ses deux enfants de moins de 18ans, et ce pour un même voyage avec l'assuré au même moment et à la même destination ».

L'assuré, à l'occasion de son voyage à l'étranger peut s'adresser à son agence BH BANK, pour recevoir une attestation et une carte de la garantie assistance aux personnes à l'étranger.

Garanties	Limites	Franchises
Frais médicaux à l'étranger	En cas d'hospitalisation, l'assureur prend en charge, les frais d'hospitalisation et interventions chirurgicales, des honoraires des médecins et les produits pharmaceutiques. Ne sont pas pris en charge les maladies préexistantes avant le voyage.	Max 50000\$ pour le Canada, USA, Japon et Australie Franchise 100\$ Max 30 000 € pour le reste du monde Franchise 50 €
Rapatriement médical de l'assuré en cas de maladie ou d'accident	Selon l'urgence ou la gravité du cas et selon l'avis du médecin traitant, le transport médicalisé jusqu'au centre adéquatement équipé ou jusqu'à son domicile habituel.	le transport médicalisé
Rapatriement du bénéficiaire décédé	Rapatriement de la dépouille mortelle au pays du résidence et prise en charge des frais du cercueil. Les frais d'enterrement ne sont pas pris en charge.	Frais réels
Visite d'un membre de la famille	En cas ou l'hospitalisation du bénéficiaire dépasse les 10 jours selon la prescription du médecin traitant, l'assureur prend en charge le billet aller-retour et l'hébergement d'un membre de la famille résidant en Tunisie pour se rendre au chevet de l'assuré. Sont à la charge du bénéficiaire, les frais de restauration et autres frais non liés directement à l'hébergement	Billet aller/retour 100\$ par jour avec un Max de 10 jours
Rapatriement de la famille accompagnatrice	En cas de rapatriement médical, l'assureur prend en charge, le retour d'un membre de sa famille, qui accompagne le bénéficiaire au cours du déplacement pour autant qu'il ne puisse pas effectuer le dit déplacement avec le moyen ou le titre de transport utilisé pour faire le voyage.	Billet retour
Déplacement suite à, l'interruption du voyage due à un décès d'un membre de sa famille	Retour prématuré de l'assuré s'il doit interrompre son voyage du fait d'un décès d'un membre de sa famille (son conjoint, ascendant, descendant, frère, sœur) ne participant pas au voyage. L'assuré doit fournir le document qui justifie son retour (certificat de décès).	Billet retour

Service MEDIPHONE : LE GUIDE MEDICAL

AFRIQUE ASSISTANCE met à la disposition des abonnés une base de données actualisée des professionnels et centres de santé en Tunisie : médecins, dentistes, hôpitaux, pharmacies, ambulances, centres de radiologieetc. conventionné CNAM ou non conventionné.

Retard bagages	l'assureur complètera, les remboursements garantis par la compagnie aérienne, sur présentation de : - la liste du contenu de leurs bagages avec les prix et dates d'achat des articles - le règlement du paiement de compensation du transporteur - Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant à la perte de bagages	Max 250 \$
Assistance juridique	les frais de défense juridique en cas ou des procédures pénales ou civiles sont engendrées contre les bénéficiaires en cas d'accident de la circulation	Max 2 500 \$
Avance sur caution pénale	L'assureur avancera au bénéficiaire la caution que les tribunaux étrangers exigent pour garantir sa liberté provisoire, dans la procédure pénale engagée contre lui suite à un accident de la circulation dans lequel le bénéficiaire conduisait personnellement le véhicule. L'assuré est tenu de rembourser la somme avancée dans les 45 jours.	Max 1000 \$
Retard d'un vol régulé de plus de 6 heures	En cas de retard de vol régulier de plus de 6 heures, prise en charge des achats de premières nécessités sur présentation des factures et du certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard	Max 250 \$
Envoi de médicaments	L'envoi des médicaments par caractère d'urgence, et qui sont indispensables et introuvables sur place	Frais d'envoi
Localisation et acheminement de bagages	dénonciation du vol ou de la perte de ses bagages et collaboration dans les recherches pour leur localisation et leur expédition jusqu'au lieu de destination du bénéficiaire ou jusqu'à son domicile habituel.	Frais d'envoi
Transmission de messages urgents	Les messages à caractère d'urgence relatifs aux prestations offertes par ce contrat	

ARTICLE 6 - EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Effet de la garantie

1. En cas de vol, ou perte ou disparition de la Carte bancaire

Deux jours ouvrables avant le dépôt de l'assuré de sa déclaration de perte, de vol de sa Carte bancaire.

2. En cas d'usage des données de la Carte bancaire

Cinq jours ouvrables avant le dépôt de l'assuré de sa déclaration de mise en opposition des utilisations frauduleuses suite à l'usage des données de sa Carte bancaire

Durée de la garantie :

La durée de la garantie en cas de vol, ou perte ou disparition ou usage des données de la Carte bancaire et fixée à :

- Cinq jours ouvrables à partir de la date de mise en opposition par le détenteur de la carte assurée.

ARTICLE 7 - EXCLUSION

• **Garantie Perte et vol de la carte assurée « BH GOLD »**
Sont exclus de la garantie vol et perte de la carte assurée par le présent contrat :

- La faute intentionnelle ou dolosive commise par l'assuré ou un membre de sa famille.
- L'utilisation frauduleuse commise après l'expiration du délai de carence de 5 jours ouvrables pour la Carte BH GOLD et ce à partir de la date de mise en opposition de ladite Carte

• **Garantie « ACHATS PROTEGES »**

Sont exclus de la garantie « Achats protégés » :

- Disparition inexplicquée, perte, vol sans effraction ou sans agression ;
- Usure normale, vice propre ;
- Non respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par son fabricant ou son distributeur ;
- Faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'assuré ou de la part d'un de ses proches (conjoint, ascendant ou descendant) ;
- Guerre civile ou étrangère, embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ;
- Désintégration du noyau atomique ou d'un rayonnement ionisant.

ARTICLE 8- TERRITORIALITÉ

La présente garantie est limitée au territoire tunisien pour la Carte BH GOLD nationale (sauf pour l'assistance à l'étranger) et le monde entier pour la carte BH GOLD internationale et l'assistance à l'étranger.

ARTICLE 9- MODALITE DE DECLARATION DE SINISTRE

9-1 En cas de perte ou vol de la carte BH GOLD :

L'assuré doit en cas de perte ou de vol de sa carte et sauf cas fortuit ou de force majeure faire immédiatement opposition auprès de l'agence de la BH BANK, et ce par tout moyen (courrier, fax, email...).

L'Assuré doit fournir le récépissé de perte ou la copie de dépôt de plainte auprès de la Police en cas de vol ou perte.

Les déclarations de sinistres seront adressées à l'assureur par le souscripteur « BH BANK », par tout moyen (courrier, fax, email), au cours de l'exercice de survenance du sinistre et en tout cas dans les délais d'une semaine à partir de la date de déclaration du sinistre par l'assuré à la Banque.

Constitution de dossier sinistre :

Conformément aux dispositions fixées dans les conditions générales d'utilisation de la carte de paiement figurant au verso de la demande de la carte assurée signée par le Souscripteur « BH BANK » et l'assuré, l'assuré doit, en cas de perte ou de vol de sa carte et sauf cas fortuit ou de force majeure, faire immédiatement opposition auprès du souscripteur.

L'Assuré doit fournir le récépissé de perte ou la copie de dépôt de plainte auprès des Autorités de Police en cas de vol ou perte.

La Banque doit transmettre à l'Assureur à l'appui de chaque déclaration de sinistre les pièces suivantes :

- Déclaration auprès des autorités de police de la région en cas de perte ou de vol de la carte bancaire

- Déclaration auprès des autorités de police de la région en cas de perte ou de vol de la carte bancaire
- Copie de la lettre d'opposition envoyée ou déposée par l'assuré à l'agence de la « BH BANK »
- Copie de l'extrait du compte attestant les montants des utilisations frauduleuses ayant eu en lieu dans les délais ci-haut mentionnés et fixant les frais de mise en opposition, de refection de la carte objet de la perte ou vol (de la carte ou de ses données).
- En cas de perte ou de vol des papiers d'identités officiels et des clés avec la carte BH GOLD, l'assuré doit remettre les factures ou les justificatifs de leur remplacement.

L'assureur s'engage à régler le sinistre dans 30 jours ouvrés qui suivent la réception de l'ensemble des pièces demandées et dans la limite des garanties indiquées ci-dessus.

9-2 En cas de sinistre « achats protégés » :

Déclaration de sinistre : Le bénéficiaire doit, dès qu'il constate le vol ou le dommage et sous peine de déchéance de ses droits à indemnisation (sauf cas fortuit ou de force majeure):

- Faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes en cas de vol caractérisé,
- Déclarer au souscripteur (la BH Bank) , le sinistre dans les 48 heures qui suivent la date de sa survenance.

Détermination de l'indemnité : Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'assuré doit adresser à l'assureur via le souscripteur :

- Un justificatif permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix et la date d'achat tel qu'une facture ou un ticket de caisse,
- Un justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel qu'une facture, un relevé de compte ou un relevé de carte,
- En cas de vol par agression ou par effraction : le procès verbal de la police ainsi qu'une déclaration sur l'honneur indiquant les circonstances et la date exacte du sinistre,

Lors de la survenance d'un sinistre, l'assuré s'engage à prendre toutes les dispositions en son pouvoir pour limiter ou réduire les conséquences du sinistre.

- En cas de dommage accidentel : le devis ou la facture de réparation du bien sinistré ou attestation du vendeur précisant la nature des dommages et certifiant que le bien est irréparable,
- Et plus généralement, toute pièce que l'Assureur estimera nécessaire pour évaluer le préjudice.

Paiement de l'indemnité : Toute indemnité est accordée dans les 30 jours ouvrés qui suivent la réception, par l'assureur, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert.

9-3 Assistance domiciliaire

En cas de sinistre, le bénéficiaire ou toute autre personne réclamant l'assistance est tenu de contacter la Centrale d'Alarme de prestataire de service d'AFRIQUE ASSISTANCE 24/24 heures:

Tel : +216 71 104 580 - Fax : +216 71 949 099

Et de lui fournir les informations suivantes :

- Le numéro du contrat d'Assistance ou de la carte bancaire ou l'identifiant.
- Le nom et prénom.
- L'endroit où il se trouve.
- Le genre de service dont il a besoin.

- Les coordonnées où il peut être joint (son adresse, téléphone...).

- Et toute autre information appropriée ou jugée nécessaire

9-4 Assistance aux personnes à l'étranger

En cas de sinistre, le bénéficiaire qui réclame l'assistance est tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour réduire au minimum les frais d'assistance et de communiquer par téléphone, à la Centrale d'Alarme d'AFRIQUE ASSISTANCE 24/24 heures, 7jours/7, 365 jours par an :

Tel : +216 71 104 540 - Fax : +216 71 104 545

Et de lui fournir les informations suivantes :

- Le numéro du contrat d'Assistance ou de la carte bancaire ou l'identifiant.
- Le nom et prénom.
- L'endroit où il se trouve.
- Le genre de service dont il a besoin.
- Les coordonnées où il peut être joint (son adresse, téléphone...).
- Et toute autre information appropriée ou jugée nécessaire

L'assuré ne doit faire aucune promesse de paiement ou signer un quelconque engagement aux fournisseurs de service autres que ceux demandés par l'assisteur

ARTICLE 10- SUBROGATION

La compagnie d'assurance est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans les droits et actions de l'Assuré contre le tiers responsable du sinistre.

ARTICLE 11- FIN DE LA GARANTIE

La garantie prend fin le jour de la résiliation du contrat de la carte bancaire, à la date d'expiration de la validité de la carte ou la clôture du compte ou de la résiliation du contrat d'assurance Carte « BH GOLD » souscrit par la BH BANK.

ARTICLE 12- CONTACT ET SERVICES

Pour plus d'information, votre conseiller de clientèle se tient à votre disposition pour vous présenter tous les avantages du package d'assurance rattaché à la carte et traiter le plus rapidement possible vos déclarations de sinistres.

En cas de perte ou de vol de la carte assurée «BH GOLD» ou usage de ses données, l'assuré peut contacter :

- La BH BANK pendant ses heures d'ouverture : à son agence, au centre monétique (+00 216 71 337 955) ou au centre de contact en appelant le n° suivant : de la Tunisie 1800, de l'Etranger (+00 216 71 001 800), par téléphone, télégramme ou déclaration écrite remise sur place.

Le centre de Télésurveillance de l'Emetteur ouvert 7jours /7 en appelant le numéro suivant : (+ 00 216 71 337 980).

- Le Centre d'autorisation de la Société Monétique Tunisie ouvert 7 jours/ 7 et 24h/24 en appelant l'un des numéros suivants : (+00 216 71 155 840).

ARTICLE 13- PRESCRIPTION

Toute action dérivant du contrat souscrit auprès de l'Assureur est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de la date de survenance de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par l'une des conditions prévues par le Code des Assurances après l'envoi d'une lettre au porteur avec décharge ou par lettre recommandée avec avis de réception.