

## 1. DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes Conditions Générales d'Utilisation, (ci-après les « Conditions Générales»), les définitions suivantes s'appliquent :

- Swiss Life : représente l'ensemble des entités suivantes :
  - Swiss Life Assurance et Patrimoine (ci-après « SLAP »)
  - Swiss Life Prévoyance et Santé (ci-après « SLPS »)
  - Swiss Life Assurance de Biens (ci-après « SLAB »)
  - Swiss Life Banque Privée (ci-après « SLBP »)
  - Crossquantum (ci-après « CQ »)
  - Swiss Life Luxembourg
- Client(s) : toute personne physique ou morale disposant d'au moins un contrat Swiss Life parmi les entités précitées ; ci-après le ou les « Client(s) »
- Portail MySwissLife : portail réservé aux Clients, accessible via le site internet à l'adresse suivante <https://myswisslife.fr>,
- Utilisateur : toute personne qui se connecte et utilise le portail MySwissLife après avoir accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation,
- LaFinBox : application web ou mobile d'agrégation de données bancaires éditée par CrossQuantum.

## 2. OBJET

Swiss Life met à disposition un portail en ligne à destination de ses Clients.

Le portail MySwissLife permet aux Clients:

- D'accéder à des informations relatives à leurs contrats d'assurance et/ou leurs comptes bancaires
- De consulter ou de télécharger des documents ou attestations
- D'exécuter ou de faire la demande d'opérations selon les conditions définies par les présentes.

## 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut accéder et utiliser les services proposés via le Portail MySwissLife.

En cliquant sur la case « Accepter », le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales et déclare accepter l'ensemble de celles-ci.

Par ailleurs, le Client autorise expressément, et dès à présent, Swiss Life à communiquer les informations strictement nécessaires à la gestion de la relation contractuelle, aux personnes morales et physiques de son groupe.

## 4. SERVICES ET ACCÈS AUX SERVICES

### 4.1 Services disponibles via le Portail MySwissLife

Les services accessibles dépendent du type de contrat et/ou de service dont le Client est titulaire et de la typologie de l'apporteur de ces contrats.

Les services diffèrent selon la nature des contrats et/ou service et peuvent notamment correspondre à :

Pour les contrats d'Assurance Santé

- Demander un remboursement ou une prise en charge,
- Déclarer les bénéficiaires,
- Rechercher un professionnel de santé agréé du réseau Carte Blanche.

Pour les contrats d'Assurances Vie

- Consulter le montant de l'épargne, ainsi que la répartition de l'encours par type d'allocation,
- Consulter l'historique des opérations,

- Accéder à un service de demande d'arbitrage en ligne sur les contrats Multi-Supports.

Pour les contrat d'Assurance de biens

- Déclarer les sinistres en ligne,
- Contacter en ligne l'interlocuteur commercial ou le service client.

Pour les comptes d'instruments financiers,

- Consulter la situation du compte (solde et valorisation des titres en portefeuille),
- Consulter l'historique des opérations,
- Faire des demandes de virements internes et externes ainsi que des demandes d'achats/ventes de titres (sous conditions) via des formulaires téléchargeables.

Pour les plans d'Epargne en Actions,

- Consulter la situation du compte (solde et valorisation des titres en portefeuille),
- Consulter l'historique des opérations,
- Faire des demandes de retrait ou de versement ainsi que des demande d'achats/ventes de titres(sous conditions) via des formulaires téléchargeables.

Pour les comptes de dépôts,

- Consulter la situation du compte,
- Consulter l'historique des opérations,
- Faire des demandes de virements internes et externes via des formulaires téléchargeables.

Pour les opérations de crédits

- Consulter la situation du crédit,
- Consulter l'historique des opérations.

LaFinBox

Swiss Life offre à ses clients, via le Portail MySwissLife, un service d'agrégation de leurs comptes bancaires, d'épargne et contrats d'assurance vie et de capitalisation, édité par CrossQuantum : LaFinBox. Il s'agit d'une solution logicielle permettant de consolider les informations sur des Comptes de paiement et d'autres actifs bancaires, financiers ou tout autre actif des utilisateurs visant à les assister dans leur gestion financière et patrimoniale personnelle.

L'utilisation de cette application est soumise à l'acceptation des conditions générales d'utilisation de CrossQuantum ;

Le Client est informé que s'il choisit d'utiliser LaFinBox, les données des contrats de produits financiers Swiss Life disponibles dans son espace MySwissLife seront automatiquement agrégées par LaFinBox.

En cas de désinscription du Portail MySwissLife, l'Utilisateur ne pourra plus accéder à LaFinBox et son compte LaFinBox sera supprimé.

LaFinBox offre de nombreux services :

- Consultation, alertes et synthèse des soldes, des valeurs et des opérations sur tout compte et contrat, que le client aura ajouté dans LaFinBox ;
- Synthèse périodique envoyée par courrier électronique sur l'adresse courrier électronique renseignée pour le portail MySwissLife, présentant une vision synthétique des comptes(solde/encours de chaque compte ou contrat, total des dépenses/revenus par catégorie sur la période, etc.) ;
- Alertes, envoyées par courrier électronique sur l'adresse courrier électronique renseignée

pour le portail MySwissLife, portant sur les soldes, les valeurs et les opérations, selon des seuils définis par le client dans le paramétrage des alertes ;

- Outils d'analyse desdits comptes et contrats lui donnant une vision précise de son budget, de ses dépenses, de ses revenus, de son épargne financière et patrimoniale, etc. ;
- Mise à disposition d'informations financières ou patrimoniales.

#### 4.2 Conditions d'accès aux services

Les services sont réservés aux Clients ayant souscrit un contrat, un compte et/ou un crédit dont la consultation est accessible en ligne et en vigueur à la date d'utilisation des services et pour lesquels un identifiant a été fourni par Swiss Life.

L'accès aux services en ligne peut être restreint, notamment, en cas de contrôle, maintenance ou mises à jour des services en ligne, sécurité du site, non-respect des conditions générales d'utilisation des services en ligne ou refus quant au partage de données personnelles pour les Clients liés à Swiss Life Banque Privée.

Il est réservé aux personnes juridiquement capables dans les conditions légales.

Swiss Life se réserve le droit de suspendre l'accès aux services en ligne s'il devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont le Client serait immédiatement informé.

#### 4.3 Création du compte

Pour créer un compte, le Client doit avoir un identifiant et un mot de passe qui lui permettront d'accéder aux services. Ce compte est strictement personnel et le Client s'interdit de le partager ou le céder à qui que ce soit.

#### 4.4 Sécurité et confidentialité liées au régime du mot de passe

L'accès aux services par le Client se fait par la seule combinaison de son identifiant et de son mot de passe. Cette authentification fait la preuve entre les Parties de l'intégrité des opérations demandées par le Client.

Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe et des informations permettant l'attribution ou réinitialisation de son mot de passe par Swiss Life.

Pour des raisons de sécurité, Swiss Life attribuera initialement un mot de passe temporaire confidentiel et personnel au Client (ci-après le " Mot de Passe "), composé de caractères numériques, par tous moyens jugés appropriés par lui. Ce dernier lui est nécessaire pour l'accès à la consultation et à la transmission de ses instructions en ligne. L'utilisateur est invité à modifier ce Mot de Passe temporaire lors de sa première connexion au portail. Le Client s'engage ensuite à le modifier périodiquement.

Le Client s'engage, en outre, à tenir rigoureusement secret le Mot de Passe et à ne le noter sur aucun document. Swiss Life ne demandera jamais au Client son mot de passe via un appel téléphonique ou un courrier électronique non sollicité.

Le Client devra se déconnecter de sa session et fermer la fenêtre de son navigateur à l'issue de sa session de travail pour éviter ainsi que d'autres utilisateurs n'accèdent à ses informations personnelles.

Si le Client constate ou suspecte une utilisation non autorisée ou frauduleuse, une perte ou un vol de son identifiant et/ou mot de passe ou toute brèche dans la sécurité, le Client devra immédiatement réinitialiser son mot de passe en utilisant les fonctionnalités du site mis à sa disposition et alerter Swiss Life en contactant le service client par téléphone au numéro suivant :

0825 317 317 (0,18 cts/min).

Le Client accepte, du fait de la confidentialité du Mot de Passe, d'être en toutes circonstances réputé comme l'unique auteur de tout ordre ou instruction adressé à Swiss Life à l'aide du Mot de Passe, et par conséquent d'en supporter toutes les conséquences.

D'une manière générale, l'authentification du Client par le couple de valeur Identifiant et Mot de Passe identifie le Client comme auteur de la demande d'opération.

Cette authentification fait la preuve entre les parties de l'intégrité des opérations demandées par le Client.

Les éléments transmis par le Client via le portail MySwissLife sont valables et opposables avec la même force probante que tout élément qui serait transmis par écrit papier.

En cas de perte ou de vol du Mot de Passe, le Client devra immédiatement réinitialiser son mot de passe en utilisant les fonctionnalités du portail mis à sa disposition.

Le mot de passe sera alors désactivé dans les 24 heures ouvrées au plus tard et Swiss Life attribuera dans le même délai au Client un nouveau mot de passe et le transmettra par courrier.

Cependant, de convention expresse, toutes les opérations en ligne qui auront été conclues jusqu'à l'expiration de ce dernier délai resteront à la charge du Client. En tous cas, Swiss Life ne pourra en aucune façon voir sa responsabilité recherchée en cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse du Mot de Passe.

#### 4.5 Indisponibilité des moyens de transmission par voie électronique

Dans le cas où la demande d'opération ne pourrait être transmise via le portail, la demande pourrait être adressée par le Client à Swiss Life par les différents moyens admis par eux.

En cas de rupture dans le fonctionnement du système pour quelque cause que ce soit (fortuite, force majeure, fait d'un tiers, conflit social, autre...), le Client ne pourra rechercher la responsabilité de Swiss Life du fait de la non disponibilité temporaire du système, quelle qu'en soit la durée.

D'une manière générale le Client reconnaît que Swiss Life ne peut garantir la disponibilité permanente des moyens de transmission et de traitement et renonce à rechercher la responsabilité de Swiss Life du fait de toute interruption du fonctionnement desdits moyens ou d'une rupture de la chaîne des opérations.

La responsabilité de Swiss Life ne saurait non plus être mise en cause en raison de tout dysfonctionnement du site.

#### 4.6 Conservation informatique des opérations et informations en ligne

Swiss Life met en place un système d'enregistrement régulier permettant de conserver la preuve des opérations et informations en ligne du portail MySwissLife.

Le Client accepte expressément ce procédé comme mode de preuve de ses échanges en ligne avec Swiss Life, notamment de ses propres instructions en ligne, ainsi que de toutes informations qui lui sont communiquées en ligne par Swiss Life. Ces éléments seront valables et opposables entre les parties avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit papier.

Le Client s'engage à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante des éléments sous format électronique sur le fondement de leur nature électronique.

Le Client est, par ailleurs, informé que l'accès aux documents précontractuels et contractuels mis en ligne par Swiss Life sera conservé cinq ans après la fin de la relation contractuelle. Swiss Life s'engage à informer le Client dans un délai minimum de 2 mois précédant la fin de mise en ligne des documents qu'ils ne seront plus rendus accessibles.

## 5. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme par le biais de l'utilisation du système financier, la réglementation en vigueur codifiée au titre VI du Livre V du Code monétaire et financier impose aux établissements concernés d'identifier, de vérifier l'identité de leurs clients, y compris celle de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif le cas échéant et d'avoir une connaissance de la relation d'affaires actualisée.

Dans ce cadre, dès l'entrée en relation d'affaires et pendant toute la durée de la relation, Swiss Life ou Swiss Life Banque Privée peuvent demander au Client, qui dispose d'un contrat d'assurance souscrit auprès de Swiss Life et/ou qui est titulaire d'un compte ouvert auprès de Swiss Life Banque Privée, de communiquer certaines informations liées à la connaissance du client et de la relation d'affaires dans un formulaire dédié connaissance client. Ces données ont pour objet d'évaluer le profil de risque de chaque Client conformément à la réglementation en vigueur.

En effet, Swiss Life et Swiss Life Banque Privée, de par leur activité, ont pour obligation d'assurer une vigilance constante et de pratiquer un examen attentif permettant de veiller à la cohérence des opérations avec la connaissance actualisée du Client.

Dans certaines situations, en raison par exemple des caractéristiques de l'opération envisagée (particulièrement complexe ou d'un montant inhabituellement élevé) ou de la situation personnelle ou professionnelle du client, ce dernier (ou son mandataire) peut être interrogé sur l'origine ou la destination des fonds, sur la personne bénéficiaire, ou encore l'objet de la transaction.

Le Client (ou son mandataire) s'engage à transmettre toute information nécessaire au respect par Swiss Life ou Swiss Life Banque Privée de ces obligations. A défaut, Swiss Life ou Swiss Life Banque Privée se réservent la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

Pour en savoir plus sur le traitement des données, le Client peut consulter la Politique de protection des données accessible en bas de page du portail MySwissLife.

## 6. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Swiss Life ne garantit pas un accès continu et ininterrompu à ses services. Corrélativement, Swiss Life ne peut en aucun cas être responsable d'une interruption d'accès aux services et des conséquences qui peuvent en découler.

Swiss Life ne peut jamais être tenu responsable de dommages éventuels (directs ou indirects) ou d'incident temporaire ou permanent qui seraient causés aux données ou au matériel informatique du Client lors de son accès aux services ou lors de la visite de son compte ou généralement lors de la transmission sur son appareil de réception de données, fichiers et logiciels qui composent les services.

Swiss Life est très attentif à la sécurité et la confidentialité de vos données. Swiss Life utilise des procédés de sécurisation et de cryptage reconnus pour garantir la sécurité de la transmission de vos données vers le portail MySwissLife.

Swiss Life n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse de ses moyens de diffusion et décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans ses systèmes informatiques et de vol de données, étant entendu que Swiss Life met en œuvre tous les moyens utiles afin de prévenir de

telles intrusions illicites.

Swiss Life prend toutes les mesures nécessaires de sécurité organisationnelles et techniques requises pour protéger les données contre la destruction accidentelle ou non autorisée, la perte accidentelle ainsi que la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé par les présentes Conditions Générales. Ces mesures seront adaptées par Swiss Life afin de continuellement assurer un niveau de protection adéquat.

#### 7. COOKIES

Le Client reconnaît être avisé de l'implantation de "cookies" sur son terminal.

La politique de Swiss Life en matière de cookies est consultable sur le site : <http://www.swisslife.fr/En-savoir-plus-Cookies>

#### 8. SECRET PROFESSIONNEL- CONFIDENTIALITÉ

Swiss Life est tenu au secret professionnel et s'engage au respect de la confidentialité des informations de ses clients.

Par ailleurs, pour ce qui concerne les clients liés à SLBP, les données sont protégées par le secret bancaire auquel SLBP est tenu. À ce titre, les conditions et modalités d'utilisation et de transmission des données protégées par le secret bancaire sont définies dans les dispositions relatives aux conventions d'ouverture de compte.

#### 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le portail MySwissLife, comprenant des logiciels et des bases de données, est la propriété de SwissLife. Le Client reçoit un droit d'utilisation non cessible, non exclusif, du logiciel et de la base de données intégrés dans le portail MySwissLife qui sont mis à sa disposition dans le cadre des contrats régis par les présentes Conditions Générales.

Le Client n'est pas autorisé à copier, décompiler, modifier, traduire, démanteler ou autrement modifier le portail MySwissLife, sans l'autorisation écrite préalable de Swiss Life.

Swiss Life ne concède au Client qu'un droit personnel, non exclusif et non transférable d'accès et d'utilisation aux services, conditionné par le respect des présentes Conditions Générales.

Le Client est ainsi autorisé à utiliser le contenu du portail MySwissLife pour son information personnelle, comme source d'information ou de collecte de données.

Les services (considérés comme un tout indissociable) et les différents éléments qui le composent (tels notamment les textes, photographies, catalogues, mises en page, marques, logos, illustrations, logiciels spécifiques, vidéos) sont protégés par des droits intellectuels appartenant à Swiss Life. Le cas échéant, ils ont fait l'objet d'une autorisation de publication, de diffusion ou d'un droit d'usage acquis auprès de ces tiers.

Le logo, le nom des produits, des services ou le nom de sociétés mentionnés sur les services sont susceptibles de constituer les marques, noms commerciaux, dénominations sociales de leurs titulaires respectifs.

Le Client s'engage expressément à respecter ces droits de propriété intellectuelle.

Sous réserve des exceptions prévues par la loi, le Client s'interdit, sans que cette liste ne soit limitative : de modifier, copier, distribuer, transmettre, diffuser, publier, concéder sous licence, transférer, vendre, reproduire ou faire reproduire tout ou partie des informations, du logiciel, du produit ou service obtenu à partir des services, à titre temporaire ou définitif, par tout procédé, connus ou inconnus, sur tout support, sans l'accord préalable écrit de Swiss Life.

Le non-respect de cette interdiction est susceptible de constituer une contrefaçon et peut engager la responsabilité civile et pénale du Client.

#### 10. DROIT DE RÉSILIATION

Les présentes conditions générales d'utilisation de MySwissLife sont à durée indéterminée ; il peut y être mis fin sans motif et à tout moment, par l'utilisateur par courrier électronique à l'adresse suivante

[DPOswisslife@swisslife.fr](mailto:DPOswisslife@swisslife.fr)

Pour toute demande de résiliation de contrat, nous vous invitons à consulter vos dispositions générales ou votre conseiller Swiss Life.

## 11 TARIFICATION ET COÛT

### 11.1 Accès au Portail

Le Portail MySwissLife est accessible sans frais supplémentaire. Sauf disposition contraire, si une tarification devait être appliquée, celle-ci sera communiquée en conformité avec les dispositions légales applicables.

Tous les autres frais liés au fonctionnement du ou des contrats resteront identiques aux tarifs convenus aux contrats.

### 11.2 Autres coûts

Il est explicitement précisé - pour autant que nécessaire - que tous les frais liés à l'usage d'un appareil électronique ou d'un logiciel par le Client ; à l'exception de la solution logicielle mise à disposition par Swiss Life dans le cadre du Portail MySwissLife; sont à la charge du Client.

Les frais de télécommunication et d'accès à un réseau internet ou mobile sont également à charge du Client.

## 12 RESPONSABILITÉ DE SWISS LIFE

Le Client est informé et accepte que, dans les limites légalement permises, les obligations de Swiss Life sont de moyen.

En cas d'inexécution des obligations, la responsabilité de Swiss Life ne pourra être recherchée si l'inexécution du contrat de prestation de service ou sa mauvaise exécution est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la prestation, soit enfin, à un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité de Swiss Life ne pourra être recherchée qu'en cas de faute avérée, le Client reconnaissant par ailleurs que les dommages indirects subis, tels que les pertes de données, perte de profit, manque à gagner, ne pourront donner lieu à aucune indemnisation.

Swiss Life décline toute responsabilité pour les choix qui auraient été faits par le Client, en termes d'investissement notamment, en se basant sur les informations recueillies à travers les services. Le Client reste le seul et l'unique responsable des choix qu'il prend et des conséquences qui en résultent.

## 13 ARCHIVAGE DU CONTRAT

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) conclues avec l'Utilisateur sont archivées par Swiss Life. L'Utilisateur peut accéder aux contrats sur un support durable en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante [DPOswisslife@swisslife.fr](mailto:DPOswisslife@swisslife.fr) ou par courrier postal à l'adresse SwissLife, 7 rue Belgrand, 92300 Levallois-Perret.

L'Utilisateur peut à tout moment accéder aux CGU via le lien présent en bas de page du portail du site internet et de l'application MySwissLife.

## 14 DISPOSITIONS FINALES

### 14.1 Indivisibilité et primauté

Si l'une des dispositions des Conditions Générales est invalidée pour quelque motif que ce soit, les Parties contractantes conviennent que les autres dispositions resteront pleinement applicables. La clause nulle, invalide, illégale ou inapplicable sera remplacée rétroactivement par une clause valable et applicable dont la teneur est aussi proche que possible, sur le plan

économique ou fonctionnel, de celle de la clause originale.

#### 14.2 Preuve

Une version imprimée des Conditions Générales et de toute mention d'avertissement délivrée sous forme électronique sera acceptée dans toute procédure judiciaire ou administrative liée à cette relation contractuelle, au même titre et dans les mêmes conditions que d'autres documents créés et conservés sous forme imprimée.

#### 14.3 Modification contractuelle

Les Conditions Générales peuvent être modifiées à tout moment par Swiss Life, sans préavis, en fonction des modifications apportées aux services, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif légitime.

Dans le cas particulier de nécessité d'adaptation du service aux modifications législatives, Swiss Life mettra tout en œuvre afin de réaliser ces adaptations le plus rapidement possible. Durant cette période, le Client reconnaît que Swiss Life ne pourra être tenu responsable des défauts de conformité temporaires.

Les nouvelles Conditions Générales sont mises en ligne avec mention de la date de mise à jour. Le Client sera informé de l'existence de ces nouvelles Conditions Générales en accédant au portail MySwissLife. Il aura alors la possibilité d'en prendre connaissance et sera invité à les accepter expressément en cliquant sur le bouton correspondant. Dès cet instant, les nouvelles Conditions Générales lui seront intégralement applicables.

La version des Conditions Générales opposable entre les parties, est disponible en permanence sur le Portail MySwissLife en bas de page.

#### 14.4 Réclamations concernant les contrats d'assurance

##### 14.4.1 Niveaux de traitement de la réclamation

Le Client peut contacter Swiss Life pour toute réclamation qui concernerait le portail, les services, ou les Conditions Générales selon les modalités suivantes :

- Le premier contact : l'interlocuteur habituel
- Dans un premier temps, nous invitons le Client à prendre contact avec son interlocuteur habituel (conseiller commercial ou service clients) : il est le mieux placé pour écouter et mettra tout en œuvre pour répondre à l'attente du Client.
- Le deuxième contact : le service réclamations
- Si un désaccord persiste, le Client peut se rapprocher du service réclamations de Swiss Life qui cherchera une solution qui convienne au Client.

Afin de traiter au mieux la demande, Swiss Life remercie le Client de préciser en quoi le premier contact n'a pas donné satisfaction.

##### 14.4.2 Service Réclamations

Le Client peut contacter le service réclamation selon le type du contrat concerné :

- Via l'Espace Client MySwissLife :
- Pour une gestion plus rapide, le Client peut adresser à Swiss Life sa réclamation directement depuis le portail MySwissLife, en sélectionnant le formulaire correspondant à sa demande dans la rubrique « nous contacter ».
- Ou par courrier :
- Pour les Contrats Vie à :
  - Swiss Life Assurance et Patrimoine
  - Service Réclamations Vie
  - 7 rue Belgrand
  - 92682 Levallois-Perret cedex
- Pour les contrats Prévoyance ou Santé à :
  - Swiss Life Prévoyance et Santé
  - Service Réclamations
  - TSA 36003
  - 59781 LILLE CEDEX
- Pour les contrats Dommages à :



- Swiss Life Assurances de Biens  
Service Réclamations Dommages  
TSA 26002  
59781 LILLE CEDEX
- Swiss Life s'engage à vous répondre dans un délai qui n'excédera pas deux mois entre la date de réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse définitive.
- En dernier recours : la Médiation de l'Assurance
- Si malgré les efforts de Swiss Life, aucune solution n'a pu être trouvée, le Client aura la possibilité de faire appel au Médiateur de l'assurance, qui est indépendant, en lui écrivant à l'adresse suivante :
- La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75 441 Paris cedex 09
- ou en remplissant le formulaire accessible depuis son site <http://www.mediation-assurance.org>  
Le Client pourra également y consulter la Charte de la Médiation.

Important : Swiss Life rappelle que si la réclamation du Client nécessite la transmission de pièces médicales, celles-ci doivent être impérativement adressées sous pli confidentiel à l'attention du médecin-conseil.

#### 14.5 Réclamations concernant les comptes Swiss Life Banque Privée

##### 14.5.1 Niveau de traitement de la réclamation

Swiss Life Banque Privée et sa filiale Swiss Life Gestion Privée ont le souci constant d'apporter à leurs Clients un service de qualité. Cependant, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement du compte ou dans l'utilisation des services mis à disposition.

Trois niveaux de recours successifs sont offerts au Client :

- Premier Niveau : interlocuteur habituel du client : dans un premier temps, le Client est invité à prendre contact avec son interlocuteur habituel : il est le mieux placé pour vous écouter et mettra tout en œuvre pour répondre à votre attente.
- Second niveau : Si un désaccord persiste, le Client peut envoyer sa demande à la Direction Juridique de Swiss Life Banque Privée, selon les moyens suivants :

Par courrier:

Swiss Life France Banque Privée  
Direction Juridique  
7, place Vendôme  
75001 Paris

Par courrier électronique :

[reclamation@swisslifebanque.fr](mailto:reclamation@swisslifebanque.fr)

Le Client recevra, à compter de la réception de sa réclamation par nos services :

- Un accusé de réception, dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse est apportée dans l'intervalle ;
- Une réponse dans un délai maximal de 2 mois, sauf survenance de circonstances particulières justifiées.

Lorsque la réclamation concerne un service de paiement, la réponse vous sera apportée dans un délai de 15 jours ouvrables. Si, dans une situation exceptionnelle, une réponse ne peut être apportée dans ces 15 jours, une réponse d'attente vous sera envoyée indiquant le délai dans lequel une réponse définitive vous sera adressée et motivant la nécessité de ce délai complémentaire. Ce délai complémentaire ne pourra pas excéder 35 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

- En dernier lieu : le Médiateur

Si malgré nos efforts, aucune solution n'a pu être trouvée, le Client peut saisir au choix :

Pour une réclamation concernant les domaines suivants : compte-titres ou PEA, souscription de titres financiers (OPC, EMTN...), transmission et exécution d'ordres de bourse, gestion sous mandat du portefeuille, Conseil en investissement et épargne salariale.

Le Client peut solliciter, par écrit et sans préjudice de la saisine éventuelle d'une juridiction compétente, l'intervention du Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ou de la Fédération Bancaire et Financier (FBF) :

Par courrier:

Le Médiateur de l'AMF  
17, place de la Bourse  
75082 Paris  
Cedex 02  
Ou

Le Médiateur de la FBF  
BP 151  
75422 PARIS CEDEX 09  
Fax : 01 48 00 52 89

Par voie électronique :

- Via le formulaire électronique pour le médiateur de l'AMF sur le site [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)
- Par courrier électronique pour le médiateur de la FBF [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)

Le choix du Médiateur est définitif.

Attention, pour une réclamation concernant le compte de dépôt, les moyens de paiement, le crédit :

Le Client peut solliciter, par écrit et sans préjudice de la saisine éventuelle d'une juridiction compétente, l'intervention du Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

Le Médiateur de l'AMF  
17, place de la Bourse  
75082 Paris  
Cedex 02  
Ou par courrier électronique : [mediateur@fbf.fr](mailto:mediateur@fbf.fr)

Le Médiateur de la FBF n'interviendra pas en cas de réclamation relative à un refus de crédit ou à la tarification de notre établissement.

En cas de réclamation liée à un contrat d'assurance présenté par Swiss Life Banque Privée en sa qualité de courtier en assurance, le Client aura la possibilité de faire appel au Médiateur de l'assurance, qui est indépendant, en lui écrivant à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75 441 Paris cedex 09  
ou en remplissant le formulaire accessible depuis son site  
<http://www.mediation-assurance.org>  
;

Le Client pourra également y consulter la Charte de la Médiation.

Le recours à la Médiation est gratuit.

#### 14.6 Règlement des litiges

Toute relation contractuelle en vertu des présentes Conditions Générales entre Swiss Life et le Client est soumise à la loi française.

Tout différend qui résulterait de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des présentes Conditions Générales sera exclusivement régi par le droit français et relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux français, et ce pour tout type de procédure.

#### 15. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Notre politique de protection des données à caractère personnel incarne les valeurs essentielles de Swiss Life : l'attention, la sérénité et la fiabilité. Elle se traduit au quotidien par la mise en œuvre de mesures, de normes et de règles strictes pour en assurer la sécurité physique et logique, conformément aux évolutions réglementaires.

Le Client peut en prendre connaissance :

- Pour les contrats d'assurance : via le lien « mentions légales et Protection des données » disponible en bas de page du site internet ou de l'application
- Pour les comptes bancaires à l'adresse suivante : <http://www.swisslifebanque.fr/Technique/Protection-des-donnees>

Il peut aussi demander que le document lui soit envoyé à l'adresse courrier électronique indiquée.