

# Notice d'information

# Assistance

# psychologique

## Préambule

Le présent document décrit les prestations d'assistance psychologique apportées aux membres participants de la MNH des garanties MNH Evolya et MNH Essentya dans le cadre d'une convention d'assistance psychologique établie entre IMA ASSURANCES et la MNH - Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social - 331, avenue d'Antibes - 45213 MONTARGIS Cedex - Mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et immatriculée au Répertoire SIRENE sous le numéro 775 606 361.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA ASSURANCES**, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

IMA ASSURANCES intervient 24h/24, 7 jours/7 en accord avec le membre participant ou les bénéficiaires afin d'apporter une aide immédiate et effective.



# SOMMAIRE

<b>DÉFINITIONS</b>	<b>1</b>
<b>1. CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE</b>	<b>3</b>
1.1 FAITS GÉNÉRATEURS	3
1.2 INTERVENTION	3
1.2.1 Application de la garantie	3
1.2.2 Territorialité	4
<b>2. GARANTIE EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT</b>	<b>4</b>
2.1 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE	4
<b>3. VIE DU CONTRAT</b>	<b>4</b>
3.1 DURÉE de la GARANTIE	4
3.2 RÉSILIATION	5
3.3 PRESCRIPTION	5
3.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	5
3.5 RÉCLAMATION ET MÉDIATION	6

# DÉFINITIONS

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

## ◆ BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Tout membre participant domicilié en France ou dans un département d'outre-mer ainsi que les personnes suivantes vivant sous son toit : conjoint de droit ou de fait, enfants fiscalement à charge et petits-enfants placé définitivement ou temporairement sous leur responsabilité, enfants handicapés sans limite d'âge et ascendants fiscalement à charge.

## ◆ DOMICILE

Lieu habituel de résidence principale ou secondaire du membre participant.

## ◆ FRANCE

France métropolitaine (et par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et les DROM (Martinique, Guadeloupe, Réunion et Guyane).

## ◆ MEMBRE PARTICIPANT

Personne physique adhérant à la MNH dans les garanties MNH Evolya.

## 1. CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

### 1.1 FAITS GÉNÉRATEURS

La garantie d'Assistance s'applique en cas :

- d'événement traumatisant dans les conditions spécifiées à chaque article.

### 1.2 INTERVENTION

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

**05 49 34 80 00**

La garantie n'a pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale, à se substituer aux interventions des services publics ou aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs.

#### 1.2.1 Application de la garantie

L'application de ces garanties est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire.

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

Si la garantie ne peut être mise en œuvre par IMA ASSURANCES dans les DROM, elle est prise en charge par IMA ASSURANCES, en accord préalable avec elle, sur présentation de justificatifs et dans la limite des barèmes retenus en France métropolitaine.

IMA ASSURANCES ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

IMA ASSURANCES ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.

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

### **1.2.2 Territorialité**

La garantie d'assistance s'applique en France

## **2. GARANTIE EN CAS D'ÉVÉNEMENT TRAUMATISANT**

### **2.1 ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'événement ressenti comme traumatisant par l'un ou les bénéficiaire(s) dans le cadre de leur vie privée ou professionnelle:

IMA ASSURANCES organise et prend en charge, selon la situation :

- de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien.
- et si nécessaire, de jusqu'à 3 entretiens en face à face avec un psychologue clinicien.

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

## **3. VIE DU CONTRAT**

### **3.1 DURÉE de la GARANTIE**

La période de validité de l'adhésion du membre participant au sein de la MNH dans les garanties MNH Evolya et MNH Essentya.

### **3.2 RESILIATION**

Les garanties d'assistance cessent de plein droit en cas de résiliation par le membre participant de son adhésion à la MNH pour tout événement survenu ultérieurement. Toutefois, dès lors que l'intervention d'assistance aurait été engagée avant la résiliation, elle serait menée à son terme par IMA ASSURANCES.

### **3.3 PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de la présente notice d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où IMA ASSURANCES en a eu connaissance ;
- 2) En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre IMA ASSURANCES a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- La reconnaissance non équivoque par IMA ASSURANCES du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par IMA ASSURANCES aux bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les bénéficiaires à IMA ASSURANCES en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, IMA ASSURANCES et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **3.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9 - France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance :

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

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

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

Ces données peuvent être transmises aux intermédiaires d'assurance et prestataires d'IMA ASSURANCES chargés de la gestion du portefeuille. Celles nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assistance sont transmises aux prestataires d'IMA ASSURANCES chargés de l'exécution de ces garanties, en particulier Inter Mutuelles Assistance GIE, à tout intervenant dans l'opération d'assistance, y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires ainsi qu'à la MNH sauf opposition de votre part signalées au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu).

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA ASSURANCES pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à IMA ASSURANCES de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée par IMA ASSURANCES. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

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

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

Le bénéficiaire peut, à tout moment, retirer le consentement donné au traitement de ses données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort / [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu). Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.

Conformément aux dispositions légales, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité, d'opposition et de donner des directives post mortem pour motif légitime. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA ASSURANCES, aux coordonnées suivantes : Direction des Affaires Juridiques – 118 avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu).

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

### **3.5 RECLAMATION ET MEDIATION**

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

Le Service Consommateur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09.

La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite (prise en compte de la commission des clauses abusives sur les contrats d'assurance complémentaire santé).



[www.mnh.fr](http://www.mnh.fr)

Mutuelle nationale des hospitaliers et des professionnels de la santé et du social - 331, avenue d'Antibes - 45213 MONTARGIS Cedex  
Mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et immatriculée au Répertoire SIRENE sous le numéro 775 606 361.