

# Réponses à vos questions

## NON RECONDUCTION DU CONTRAT DE CREDIT RENOUELABLE

### **Pourquoi ai-je reçu un courrier de Banque Revillon me signifiant la non reconduction de mon contrat de crédit renouvelable associé à ma carte de crédit cora Cpay Mastercard ?**

Votre carte de crédit est associée à un contrat de crédit renouvelable chaque année. A sa prochaine échéance annuelle, qui est la date indiquée dans le courrier, nous ne pourrons malheureusement pas le reconduire car Banque Revillon doit arrêter son activité de distribution de crédit. Par conséquent, votre carte de crédit CORA CPAY MASTERCARD ne sera plus utilisable passé cette date.

## UTILISATION DE LA CARTE CORA CPAY MASTERCARD

### **Puis-je utiliser ma carte avant sa date de résiliation ?**

Oui , vous pouvez utiliser votre carte de crédit cora CPAY MASTERCARD dans les mêmes conditions qu'aujourd'hui et ce, jusqu'à la date d'arrêt mentionnée dans le courrier que vous avez reçu de Banque Revillon.

### **Comment faire si je veux payer mon achat en plusieurs fois avant la date indiquée sur le courrier ?**

Il est tout à fait possible d'utiliser votre crédit renouvelable selon les conditions figurant dans votre contrat. Vous continuez de bénéficier de votre crédit renouvelable ainsi que de la carte de crédit cora Cpay Mastercard qui y est associée jusqu'à la date indiquée sur le courrier.

## RESILIATION DE LA CARTE CORA CPAY MASTERCARD

### **J'ai réservé mes vacances (location hôtel, voiture,...) avec ma carte qui sera résiliée au moment du paiement, comment vais-je faire ?**

Nous vous invitons à vous mettre en contact avec les établissements dans lesquels vous avez effectué une réservation pour les informer et si nécessaire enregistrer une autre carte de paiement.

### **J'ai réservé mes vacances (location hôtel, voiture,...) avec ma carte qui sera résiliée au moment du paiement, comment vais-je faire car je n'ai pas d'autres cartes de crédit ?**

Dès Juillet, cora, en partenariat avec BNP PF, vous proposera sa nouvelle offre de financement. Pour votre sécurité, compte tenu de la crise sanitaire que nous traversons, nous vous invitons à nous contacter au **0801 800 816** (appel et service gratuits) pour plus de renseignements. Vous pouvez également vous rendre auprès d'un de nos conseillers du Village des Services de votre magasin cora.

### **J'ai réglé mes vacances avec ma carte de crédit CORA CPAY MASTERCARD associée à mon crédit renouvelable, est-ce que l'ensemble de mes garanties continuent de fonctionner et vais-je continuer à bénéficier des garanties incluses ?**

Concernant les assurances attachées à votre carte de crédit, tous les achats réalisés avec celle-ci antérieurement à la date indiquée sur le courrier de non reconduction envoyé par Banque Revillon seront couverts dans le respect des conditions détaillées dans les notices d'assurances correspondantes.

### **Comment puis-je effectuer mes achats si je n'ai plus de carte ?**

Dès Juillet, cora, en partenariat avec BNP PF, vous proposera sa nouvelle offre de financement. Pour votre sécurité, compte tenu de la crise sanitaire que nous traversons, nous vous invitons à nous contacter au 0801 800 816 (appels et services gratuits) pour plus de renseignements. Vous pourrez également vous rendre auprès d'un de nos conseillers du Village des Services de votre magasin cora.

### **Comment faire si je veux régler mon achat en plusieurs fois après la résiliation?**

Nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora pour qu'un conseiller puisse vous proposer la solution de financement adaptée à votre achat et vos besoins.

### **Mes garanties sont-elles maintenues (achat, internet, Assurances des emprunteurs...)?**

Concernant les assurances attachées à votre carte de crédit, tous les achats réalisés avec celle-ci antérieurement à la date indiquée sur le courrier de résiliation que vous avez reçu seront couverts dans le respect des conditions détaillées dans les notices d'assurances correspondantes.

### **Vais-je continuer à bénéficier de ma garantie Protexxio Vie Quotidienne après la non-reconduction de mon crédit renouvelable ?**

Suite à la non-reconduction de votre crédit renouvelable, votre assurance Protexxio Vie Quotidienne sera résiliée automatiquement le mois suivant la date de non-reconduction indiquée sur le courrier de Banque Revillon.

## **REMBOURSEMENT DU SOLDE DE MON CONTRAT DE CREDIT RENEVELABLE**

### **Est-ce que la non-reconduction de mon crédit renouvelable m'oblige à le rembourser intégralement ?**

Non, vous n'êtes pas tenu de procéder au remboursement intégral de votre crédit renouvelable ni immédiatement, ni avant sa date de non-reconduction. Le remboursement continuera à s'effectuer dans les mêmes conditions que celles prévues dans votre contrat de crédit.

### **Puis-je effectuer des versements complémentaires pour solder ma carte CORA CPAY MASTERCARD avant ou après la date de non reconduction ?**

Oui, Il vous est tout à fait possible de rembourser par anticipation tout ou partie de votre crédit renouvelable, conformément à ce que prévoit la loi ainsi que votre contrat. Vous pouvez rembourser de manière anticipée par chèque en notant votre numéro de dossier au dos du chèque . Vous trouverez votre numéro de dossier sur votre relevé de compte. Si vous souhaitez régler par carte bancaire, le paiement s'effectuera sur votre espace client Banque Revillon. Sachez que le règlement par carte bancaire vous permet de régler maximum un montant égal à 2 fois la mensualité que vous avez choisi pour le remboursement de votre crédit renouvelable.

### **Comment obtenir le montant à régler pour solder mon compte ?**

Pour répondre précisément à votre demande, vous devez contacter le centre d'appels Banque Revillon qui a accès aux informations confidentielles liées à votre carte cora CPAY Mastercard. Après avoir composé le **09 69 32 15 29**, vous devrez taper le choix 2 puis le 3 pour être mis directement en relation avec un conseiller.

### **Est-il possible de modifier le montant des échéances de mon crédit renouvelable avant la date indiquée sur le courrier que j'ai reçu ?**

Oui, avant la date de non-reconduction, vous bénéficiez de l'ensemble des avantages de votre contrat dont celui de réviser votre mensualité à la baisse avec un minimum de 15,24€

### **Est-il possible de modifier le montant des échéances de mon crédit renouvelable après la date indiquée sur le courrier que j'ai reçu ?**

Cela n'est pas possible. Une fois votre contrat de crédit renouvelable résilié, les remboursements mensuels de votre crédit renouvelable fonctionneront alors de la même manière que ceux d'un crédit classique à mensualités fixes, jusqu'au remboursement intégral des sommes dues

### **Le taux d'intérêt est-il modifié après la date de non-reconduction de ma contrat ?**

Non, absolument pas. A compter de la non-reconduction, les taux applicables à vos différentes utilisations seront les mêmes que ceux indiqués dans votre dernier relevé de compte. Vous continuerez de rembourser votre crédit selon ces mêmes conditions.

### **Dois-je renvoyer ma carte CORA CPAY MASTERCARD ?**

Pour plus de sécurité, nous vous invitons à renvoyer votre carte découpée à l'adresse suivante au SERVICE CLIENT Banque Revillon, Service bancaire 95 908 CERGY PONTOISE CEDEX 9

### **Allez-vous me prélever quand même la cotisation de la carte ?**

Non, la cotisation de la carte ne sera plus prélevée après la date de non-reconduction indiquée dans votre courrier.

### **Puis-je toujours suivre mes remboursements sur mon Espace Client ?**

Oui, passée la date de non reconduction de votre crédit renouvelable, vous continuez de bénéficier de votre espace personnel et ce, jusqu'au remboursement intégral de votre crédit.

### **Le courrier m'informe que ma carte ne sera plus utilisable à partir d'une certaine date mais sa date de validité va au-delà, comment cela se fait-il ?**

Votre carte CPAY Mastercard qui est émise par BNPP PF est associée à un contrat de crédit renouvelable reconductible chaque année. A la prochaine échéance annuelle de votre crédit renouvelable qui est la date indiquée dans le courrier, il sera mis fin à votre crédit renouvelable entraînant automatiquement un arrêt de votre carte de crédit Cora Cpay Mastercard associée. En conséquence votre carte de crédit ne sera plus utilisable passée cette date.

### **Vais-je recevoir un relevé de compte jusqu'au solde de mon compte ?**

Oui, vous recevrez votre relevé de compte jusqu'au complet remboursement des sommes dues.

### **A qui m'adresser si je souhaite déposer une réclamation ?**

Pour toute demande de réclamation, vous devez transmettre votre courrier à l'adresse suivante au SERVICE CLIENT Banque Revillon 95 908 CERGY PONTOISE CEDEX 9 .Si la réponse qui vous est fournie ne correspond pas à vos attentes, alors le service consommateur Banque Revillon pourra, sur votre demande prendre le relai et vous apporter selon les cas des éléments complémentaires. Si vous n'obtenez pas satisfaction dans les réponses apportées, vous trouverez les coordonnées du médiateur de la consommation dans le courrier adressé par le service consommateur.

## **AU SUJET DE MES AVANTAGES FIDELITE**

### **Que deviennent mes avantages fidélité ?**

Vos avantages seront même maintenus au-delà de la date d'arrêt de votre carte cora CPAY MASTERCARD. Pour conserver vos avantages fidélité après cette date, nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora qui aura le plaisir de vous renseigner.

### **Vais-je perdre tous mes avantages fidélité au moment de la résiliation ?**

Non absolument pas! Vos avantages fidélité seront maintenus au-delà de la date d'arrêt de votre carte cora CPAY MASTERCARD. Pour conserver vos avantages fidélité après cette date, nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora qui aura le plaisir de vous renseigner.

### **Après la date de résiliation, comment faire pour acquérir des Eurocoras ?**

Nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora qui aura le plaisir de vous renseigner et de vous proposer la meilleure formule pour acquérir des Eurocoras.

### **Aurai-je toujours droit aux mêmes avantages après l'arrêt de la carte ?**

Oui bien sûr, vos avantages seront maintenus au-delà de la date d'arrêt de votre carte cora CPAY MASTERCARD. Nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora qui aura le plaisir de vous renseigner et de vous proposer la meilleure formule pour conserver vos avantages.

### **Comment faire pour récupérer mes points?**

Il n'est pas nécessaire de les récupérer avant la date d'arrêt de votre carte. Nous vous invitons à vous rendre au Village des Services de votre magasin cora qui aura le plaisir de vous renseigner et de vous proposer la meilleure formule pour conserver vos points

### **AU SUJET D'UNE NOUVELLE CARTE DE PAIEMENT CORA**

#### **Cora va-t-elle proposer une autre carte de paiement ?**

Oui tout à fait. Dès Juillet, cora, en partenariat avec BNP PF, proposera sa nouvelle offre de financement. Pour votre sécurité, compte tenu de la crise sanitaire que nous traversons, nous vous invitons à nous contacter au **0801 800 816** (appel et service gratuits) pour plus de renseignements. Vous pouvez également vous rendre auprès d'un de nos conseillers au Village des Services de votre magasin cora.