

*CLIENTÈLE DES PARTICULIERS*

**CONDITIONS  
GÉNÉRALES  
BANQUE AU QUOTIDIEN**

Des produits et services proposés  
par Groupama Banque



**APPLICABLES AU 1<sup>ER</sup> MARS 2014**



# SOMMAIRE

## Chapitre I

<b>GÉREZ VOTRE ARGENT AU QUOTIDIEN</b> .....	<b>8</b>
I. Conditions générales de fonctionnement du compte bancaire .....	8
II. Cartes bancaires .....	26
III. Assurance perte et vol des moyens de paiement.....	46
IV. Moyens d'accès automatisés à distance.....	58
V. Service d'alerte SMS.....	62
VI. Conditions spécifiques de fonctionnement d'un compte de mineur .....	63
VII. Facilité de caisse/Découvert .....	65

## Chapitre II

<b>RÉMUNÉRATION DE VOS DISPONIBILITÉS ET GESTION DYNAMIQUE DE LA TRÉSORERIE</b> .....	<b>67</b>
I. Compte Sur Livret .....	67
II. Gestion dynamique de la trésorerie .....	68
III. Rémunération des liquidités du compte bancaire .....	69

## Chapitre III

<b>LES SPÉCIFICITÉS D'ASTRÉA</b> .....	<b>70</b>
--	-----------

## Chapitre IV

<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>74</b>
------------------------	-----------



## PRÉAMBULE

Nous avons la volonté d'établir avec nos clients des relations claires et de confiance réciproque. C'est pour cela que nous vous remettons la Convention de Compte Groupama Banque qui a pour vocation de :

- vous informer de manière précise et transparente sur nos services liés à la gestion de votre compte au quotidien,
- vous proposer des solutions adaptées à vos besoins pour gérer votre budget et épargner,
- vous présenter nos services tels que la gratuité de vos retraits d'espèces en euros dans tous les distributeurs de billets (sur lesquels est apposée la marque CB en France ou le logo VISA dans l'Union Européenne) et la gratuité de l'accès à vos services de banque à distance\*.

Ce document constitue les Conditions générales de nos produits. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement de votre compte ainsi que celui des produits et des services mis à votre disposition.

Par ailleurs, les Conseillers Groupama / Gan / Groupama Banque et agents généraux Gan Assurances, tels que cités dans la présente Convention, agissent pour le compte de Groupama Banque en qualité d'Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement (I.O.B.S.P.) et seront à votre écoute pour vous conseiller et vous orienter dans la souscription des différents produits et services proposés par notre établissement.

Nous vous remercions de votre confiance.

\* Hors frais de connexion et de communication qui sont liés à votre opérateur.

## UNE QUESTION ? UN COMPLÉMENT D'INFORMATIONS ? UNE DIFFICULTÉ ?

Groupama Banque s'engage à vous apporter une solution.

Groupama Banque a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible.

Toutefois des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

### • Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle

Pour formuler un mécontentement, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle de Groupama Banque :

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque »,
- par courrier : Groupama Banque - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

### • Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque », puis objet « Mécontentement et désaccord »,
- par courrier : Groupama Banque – Service Réclamations - TSA 36108 – 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés.

### • En dernier recours : le Médiateur de Groupama

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Groupama Banque, en dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur de Groupama :

- par courrier : 5/7 rue du Centre - 93199 Noisy-le-Grand Cedex.

Ce recours s'effectue sans préjudice des autres voies d'actions légales.

*La charte de la médiation Groupama Banque est disponible sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com) ou sur simple demande auprès du Service Clientèle, ainsi que dans les présentes Conditions générales.*

En application de l'article L. 316-1 du Code monétaire et financier, et afin de favoriser le règlement amiable des différends n'ayant pas trouvé de solution au niveau du service dédié au traitement des réclamations, Groupama Banque a mis en place une procédure de Médiation.

## 1. LE STATUT DU MÉDIATEUR

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Groupama Banque dont la compétence et l'autorité sont reconnues.

Il a été désigné par le conseil d'administration de Groupama SA pour une durée de trois ans, renouvelable.

Le Médiateur a pour mission de proposer, en toute indépendance et en toute impartialité, une solution amiable sur les dossiers qui lui sont soumis.

## 2. LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

### 2.1 Litiges concernés par la Médiation

Le Médiateur est compétent pour examiner les différends entre Groupama Banque et sa clientèle de particuliers ou de professionnels relatifs :

- aux services fournis et contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte bancaire, opérations de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne,
- à la commercialisation des contrats d'assurance distribués par Groupama Banque (assurance emprunteur, assurance des moyens de paiement...).

Le Médiateur reste compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement, à l'exception, toutefois, des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

### 2.2 Litiges exclus de la Médiation

Sont exclus du champ de la médiation, les litiges relatifs à la politique commerciale de la banque (ex : politique tarifaire, taux d'intérêt sur le crédit, liberté de contracter ou de rompre une relation contractuelle...).

Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action judiciaire est ou a été engagée.

## 3. LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

### 3.1 Les conditions de saisine du Médiateur

La saisine du Médiateur peut s'effectuer par le client après épuisement des recours internes à Groupama Banque ou si Groupama Banque ne répond pas à sa réclamation dans un délai de 2 mois à compter de sa demande.

Les voies de recours internes avant la saisine du Médiateur sont les suivantes :

- dans un premier temps, le client est invité à faire part de son mécontentement auprès du Service Clientèle de Groupama Banque par :
  - téléphone, 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
  - mail, dans l'espace sécurisé rubrique « Je contacte un conseiller » puis produit « banque »,
  - courrier, Groupama Banque - Service Clientèle - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9.

- dans un second temps, le client, qui n'est pas satisfait de la réponse ou solution apportée par le Service Clientèle, peut s'adresser au Service Réclamations par :
  - mail, dans l'espace sécurisé, rubrique « Je contacte un conseiller » puis produit « banque » puis objet « mécontentement ou désaccord »,
  - courrier, « Groupama Banque - Service Réclamations - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9 ».

La procédure de médiation est gratuite pour le client qui doit toutefois conserver à sa charge ses propres frais.

À peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur doit être effectuée en langue française, par courrier, à l'adresse suivante : Médiateur Groupama - 5/7 rue du Centre - 93199 Noisy-le-Grand Cedex.

### 3.2 Les effets de la saisine

La saisine du Médiateur suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du Code civil. Elle entraîne également la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par Groupama Banque, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de « levée du secret professionnel » par le client à l'égard de Groupama Banque pour les besoins de la procédure de médiation.

### 3.3 L'instruction de la demande

Le Médiateur statue dans un délai de deux mois à compter de la réception du courrier de saisine.

Si le dossier est incomplet rendant impossible son instruction, le Médiateur invite les parties à fournir les précisions ou informations manquantes et les informe des éventuelles conséquences sur le délai de traitement de la demande.

Chaque partie doit coopérer de bonne foi avec le Médiateur. À ce titre, Groupama Banque fournit au Médiateur les éléments lui permettant de remplir sa mission, avec diligence, dans les meilleurs délais et conditions.

Le Médiateur est tenu au secret professionnel. Les constatations et déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

### 3.4 L'avis du Médiateur

À l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur formule une proposition de solution motivée en droit ou en équité qu'il soumet à l'approbation des parties.

Le client est libre d'accepter ou de refuser les recommandations du Médiateur. Groupama Banque, avec la volonté de parvenir à un règlement amiable, suivra l'avis du Médiateur.

Le Médiateur devra être informé de toute difficulté survenant dans la mise en œuvre de l'accord intervenu entre les parties.

### 3.5 Le terme de la procédure de Médiation

La Médiation prend fin une fois l'avis du Médiateur communiqué au client.

Elle prend également fin en cas :

- de demande écrite du client de mettre un terme à la procédure de médiation ;
- d'introduction d'une action en justice par le client.

**La charte de la Médiation est consultable, à tout moment, sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)**

# I - GÉREZ VOTRE ARGENT AU QUOTIDIEN

**Nota :** toutes les opérations faisant, le cas échéant, l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de commission figurent dans la brochure "Conditions tarifaires". Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle auprès des Conseillers Groupama / Gan / Groupama Banque et agents généraux Gan Assurances ainsi que sur notre site Internet : [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)  
Les coûts de communications téléphoniques indiqués dans le présent document sont valables depuis un poste fixe en France métropolitaine. Tarif Orange en vigueur au 01/11/2013.

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE

Groupama Banque et le client conviennent d'établir leurs relations dans le cadre d'un compte bancaire dans lequel entreront, sauf Convention contraire, toutes leurs créances réciproques résultant de l'ensemble des opérations traitées entre eux.  
En cas de contradiction, les dispositions des Conditions particulières prévalent sur celles des présentes Conditions générales.

### Article 1 : ouverture du compte bancaire

#### 1.1 - GÉNÉRALITÉS

Lors de l'ouverture d'un compte, tout client doit justifier de son identité, de son domicile et déposer un spécimen de sa signature. Il doit en outre être résident fiscal français et être pleinement capable dans les actes de la vie civile, ou en cas d'incapacité, être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne sous la signature du Représentant Légal ou avec son assistance selon les règles du régime de protection applicable.

Le client est tenu d'informer sans délai Groupama Banque de tout changement intervenu dans les informations communiquées lors de l'ouverture du compte bancaire et ultérieurement.

Groupama Banque est tenue de déclarer l'ouverture de tout compte à l'Administration fiscale. Dans le cas où le client souhaite disposer d'un Compte titres rattaché à son compte bancaire, il doit signer une Convention spécifique.

Le compte bancaire peut être ouvert sous forme d'un compte individuel ou d'un compte collectif. Le compte bancaire est un compte en euros. Aucun compte en devises ne sera ouvert dans les livres de Groupama Banque.

Le présent compte bancaire est destiné à enregistrer les opérations du client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

#### 1.2 - AGRÉMENT DU CLIENT PAR GROUPAMA BANQUE ET DROIT AU COMPTE

L'acceptation par Groupama Banque d'ouvrir un compte à toute personne en faisant la demande est toujours expresse. L'ouverture du compte ne peut être déduite de l'absence de réponse de sa part.

En cas de refus par Groupama Banque d'accéder à une demande d'ouverture de compte, il est rappelé qu'en application de l'article L.312-1 du Code monétaire et financier, toute personne dépourvue d'un compte bancaire qui s'est vu refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement qui sera alors tenu de fournir gratuitement l'ensemble des produits et

des services énumérés à l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier relatif aux services bancaires de base. Groupama Banque proposera à la personne qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte bancaire de se charger de ces formalités et de la relation avec la Banque de France.

### 1.3 - COMPTES COLLECTIFS

#### 1.3.1 Compte joint

Le compte joint est un compte collectif, avec solidarité active et passive, ouvert entre deux personnes, appelées co-titulaires.

Chaque co-titulaire peut librement, sous sa seule signature, faire fonctionner le compte joint au débit comme au crédit.

Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte joint et/ou leur Compte Sur Livret joint. Lorsque le co-titulaire du compte joint est par ailleurs titulaire d'un Compte d'Épargne Logement, d'un Compte Sur Livret, ou d'un Livret d'Épargne Populaire, il peut le cas échéant donner seul procuration pour faire fonctionner ceux-ci.

Chaque co-titulaire peut se faire délivrer tous moyens et instruments de paiement fonctionnant sur le compte joint, notamment chèquiers, cartes de paiement et/ou de retrait. Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent demander une facilité de caisse ou une autorisation de découvert sur le compte. Tous paiements et règlements faits par Groupama Banque sur la signature de l'un des co-titulaires libèrent celle-ci à l'égard des autres co-titulaires (ou de leurs ayants droit).

Si le compte joint vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les co-titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de Groupama Banque de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Groupama Banque peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à n'importe lequel des co-titulaires.

Les co-titulaires peuvent désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèques conformément à l'article L.131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

En cas de décès de l'un des co-titulaires, la solidarité selon laquelle chaque co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre le co-titulaire survivant et les héritiers du défunt, à concurrence du solde débiteur du compte à la date du décès y compris les opérations en cours. L'indivisibilité de la dette est établie entre ces héritiers.

Le décès d'un co-titulaire n'entraîne pas le blocage du compte joint, sauf en cas d'opposition des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession.

Cette opposition doit être signifiée à Groupama Banque par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le compte se poursuit provisoirement avec le co-titulaire survivant à l'exclusion des héritiers du co-titulaire décédé.

En conséquence, à compter du décès, le co-titulaire survivant peut seul faire fonctionner le compte et le clôturer ainsi qu'obtenir des informations relatives aux opérations effectuées par lui postérieurement audit décès.

Lorsque l'un des co-titulaires demande à se retirer du compte joint, le dénonce, ou s'oppose à son fonctionnement, il doit le faire savoir par lettre recommandée avec accusé de réception tant à Groupama Banque qu'à l'autre co-titulaire. Dès réception de la lettre recommandée, il est mis fin à la solidarité active. La Banque sollicite les instructions des co-titulaires pour procéder à la clôture du compte, et effectuer le partage du solde créditeur du compte. Chaque co-titulaire doit restituer les formules de chèques et les autres moyens de paiement en sa possession. Le compte est transformé en compte indivis et ne fonctionnera que sous les signatures conjointes de l'ensemble des co-titulaires, dans l'attente de la clôture du compte et de l'affectation de son solde pour l'ensemble des co-titulaires. Le co-titulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec l'autre co-titulaire du solde débiteur du compte à la date de la dénonciation, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date.

Le compte joint peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

### 1.3.2 Compte indivis

Le compte indivis fonctionne sur les signatures conjointes de tous les co-titulaires du compte ou sur la signature d'un mandataire commun.

Les indivisaires, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire pour faire fonctionner le compte indivis au nom de tous les indivisaires.

Le compte indivis est assorti de la solidarité passive. Ainsi, s'il vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, tous les titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de Groupama Banque de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Groupama Banque peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des titulaires.

Les indivisaires peuvent, le cas échéant, désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèque conformément à l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

En cas de décès de l'un des indivisaires, la procuration éventuellement consentie à un mandataire commun sera révoquée et le compte sera bloqué dans l'attente des instructions des héritiers ou du notaire chargé de la succession.

Le compte indivis peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

## Article 2 : fonctionnement du compte bancaire

### 2.1 - OPÉRATIONS AU CRÉDIT

Le titulaire du compte peut effectuer les opérations suivantes :

#### • Remises de chèques

Le client remplit un bordereau de remise de chèques et le signe. Il signe également le verso du chèque et indique son numéro de compte. Le bordereau et le(s) chèque(s) doivent être adressés sous enveloppe à l'adresse suivante : Groupama Banque - Service Clientèle - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9.

En principe, le montant de la remise est porté au crédit du compte bancaire du client à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement. En cas de chèque impayé, le compte est ensuite débité du montant du chèque. Par exception, Groupama Banque pourra ne créditer le compte qu'après encaissement effectif du chèque, sous réserve d'en informer le client.

Groupama Banque se réserve le droit de refuser les remises de chèques émis sur des formules non-conformes aux normes en usage dans la profession.

Les remises de chèques en euros et en devises payables à l'étranger s'effectuent suivant l'option choisie par le client telle que décrite dans la brochure "Conditions tarifaires".

Le client peut obtenir des carnets de bordereaux de remises de chèques personnalisés à ses coordonnées bancaires sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com) ou en utilisant le bon de renouvellement qui figure dans chaque chéquier et carnet de bordereaux. Il peut également s'adresser au Service Clientèle.

#### • Virements

Le virement reçu est l'opération par laquelle Groupama Banque crédite le compte du client à la suite d'un ordre de paiement donné par lui-même à son profit ou par un tiers au profit du client. Il s'agit notamment de la domiciliation sur le compte des salaires, pensions, prestations sociales...

#### • Dépôt d'espèces par l'intermédiaire d'une agence Société Générale pour la France métropolitaine ou Banque Française commerciale pour Groupama Océan Indien\*

Le client peut déposer des espèces en euros sur son compte Groupama Banque dans les limites journalières fixées dans la brochure "Conditions tarifaires".

Dans ce cas, il formule sa demande par téléphone au Service Clientèle qui lui indiquera les modalités.

Au minimum 24 heures ouvrées après enregistrement de la demande auprès de Groupama Banque, le client peut se présenter auprès de l'agence de la Société Générale ou de la Banque Française Commerciale\* choisie à l'exclusion des simples Agences Accueil.

S'agissant de la Société Générale, le dépôt se fait exclusivement au guichet et les dépôts dans les éventuels coffres tirelires sont exclus. Seul le dépôt de billets en euros est accepté.

Le comptage par la Société Générale ou par la Banque Française Commerciale\* fait foi entre les parties des sommes déposées, sauf preuve contraire rapportée par tous moyens. À ce titre, le client reconnaît avoir été informé, préalablement à son dépôt d'espèces, que la détection par la Société Générale ou par la Banque Française Commerciale\* de faux billets entraîne l'obligation pour la banque de les conserver, de les adresser à la Banque de France et de les déduire des sommes remises, ce qu'il accepte sans réserve.

Les dépôts d'espèces ainsi effectués sont portés au crédit du compte du client dès que Groupama Banque en est informée par la Société Générale ou la Banque Française Commerciale\*, soit au plus tard le deuxième jour ouvré qui suit l'enregistrement de l'opération par la Société Générale ou la Banque Française Commerciale\*. La date de valeur appliquée est la date d'enregistrement de la demande du client par Groupama Banque.

\* Ou toute autre Banque désignée par Groupama Banque, sous réserve de la disponibilité bancaire. Renseignez-vous auprès de votre conseiller.

### 2.2 - OPÉRATIONS AU DÉBIT

Groupama Banque règle le montant des opérations ci-après s'il existe une provision disponible (cf. article 2.4).

#### • Paiement des chèques émis

Groupama Banque n'est pas tenue de payer les chèques présentés un an après l'expiration du délai de présentation (le délai de présentation est de 8 jours pour les chèques émis en France métropolitaine, de 20 jours pour les chèques émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, de 70 jours pour les autres cas. Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date d'émission).

#### • Paiements et retraits par cartes

Les conditions de paiements et de retraits par carte bancaire sont décrites au § II - Cartes bancaires.

#### • Prélèvement et TIP

Le titulaire du compte peut demander à Groupama Banque ou à son créancier de débiter son compte de certains règlements après avoir signé un mandat de prélèvement SEPA ou le titre de paiement.

#### • Télèglement

Le titulaire du compte signe une adhésion au télèglement émise par son créancier qui l'adresse à Groupama Banque. Le créancier notifie sa créance sous forme papier ou par voie télématique. Le client donne son accord par voie télématique à chaque paiement.

#### • Virements

Le virement est une opération ordonnée par le client qui, en sa qualité de payeur, donne à Groupama Banque un ordre de transfert de fonds en sa propre faveur ou en faveur d'un bénéficiaire dont il communique à Groupama Banque l'identité et les coordonnées bancaires.

#### • Retraits en euros ou en devises dans le cadre du service de livraison d'espèces à domicile\*\*

Le client peut se faire envoyer des espèces à son domicile dans la limite d'un montant par jour fixé dans la brochure "Conditions tarifaires", en adressant sa demande au Service Clientèle qui s'assurera de la provision disponible et lui indiquera les modalités de livraison et le coût de cette opération.

Les espèces seront envoyées au domicile du client sous pli recommandé.

#### • Retrait d'espèces par l'intermédiaire d'une agence Société Générale pour la France métropolitaine ou Banque Française Commerciale pour Groupama Océan Indien\*

Le client peut demander à retirer des espèces en euros de son compte dans la limite d'un montant par jour fixé dans la brochure "Conditions tarifaires", dans une agence de la Société Générale ou la Banque Française Commerciale\* à l'exclusion des simples Agences Accueil, en formulant préalablement sa demande par téléphone au Service Clientèle qui lui indiquera les modalités de l'opération. Lors de l'enregistrement de la demande auprès de Groupama Banque, le compte du client sera immédiatement débité du montant du retrait demandé pour pouvoir transmettre les fonds à la Société Générale ou à la Banque Française Commerciale\*.

Après cet enregistrement, le client peut se présenter au guichet de l'agence de la Société

Générale ou de la Banque Française Commerciale\* au minimum 48 heures ouvrées et au maximum 7 jours après, muni d'une pièce d'identité et de son chéquier Groupama Banque.

Lorsqu'il effectuera son retrait dans l'agence de la Société Générale ou de la Banque Française Commerciale\* pré-choisie, le client remettra un chèque signé à l'ordre de la Société Générale ou de la Banque Française Commerciale\*, d'un montant identique à celui de la commande, en échange des espèces demandées et recevra celles-ci sans aucune déduction de frais ou commission. Ledit chèque, sur lequel sera apposée la mention "annulé", sera conservé par la Société Générale ou par la Banque Française Commerciale\* uniquement au titre de pièce justificative de cette opération de caisse.

Le client qui, pour des raisons diverses, ne pourra retirer les fonds à l'agence de la Société Générale ou de la Banque Française Commerciale\* pré-choisie pourra demander par téléphone au Service Clientèle à ce que les fonds soient recrédités sur son compte chez Groupama Banque.

En ce cas, la commission initialement perçue pour cette opération restera acquise à Groupama Banque.

\* Ou toute autre Banque désignée par Groupama Banque. Sous réserve de la disponibilité de ce service. Renseignez-vous auprès de votre Conseiller.

\*\* Sous réserve de la disponibilité de ce service.

#### • Chèque crédité au compte et revenu impayé

Son montant est débité du compte. Si le compte ne présente pas la provision suffisante permettant de débiter les chèques impayés, Groupama Banque pourra exercer ses recours en tant que porteur impayé. En cas de retour impayé d'un chèque en devises, la perte éventuelle de change est en outre supportée par le client lorsque son compte a été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette remise.

### 2.3 - SOLDE DU COMPTE BANCAIRE

La différence entre les opérations au crédit (virement de salaires, remises de chèques...) et les opérations au débit (paiements de chèques, d'avis de prélèvement...) constitue le solde du compte.

Le solde est en faveur du client quand le montant des remises est supérieur à celui des paiements imputés sur le compte bancaire. Le solde est en faveur de Groupama Banque dans le cas contraire.

Toutefois, ne contribuent à former le solde disponible du compte bancaire que les opérations du client et de Groupama Banque faisant naître des créances certaines, liquides et exigibles.

### 2.4 - PROVISION DU COMPTE BANCAIRE

Avant d'effectuer toute opération entraînant un paiement par le débit de son compte et notamment avant d'émettre un chèque, le client doit s'assurer que son compte est suffisamment provisionné, c'est-à-dire que Groupama Banque dispose de la somme nécessaire au paiement. Cette somme s'appelle la provision.

La provision peut être constituée :

- soit par le solde créditeur disponible du compte,

- soit par une "facilité de caisse" ou un découvert autorisé obtenu sur accord préalable de Groupama Banque (solde débiteur).

Sauf accord préalable de Groupama Banque, le compte doit fonctionner en position créditrice, c'est-à-dire présenter en permanence un solde créditeur.

Les possibilités d'aide à la trésorerie sont détaillées au § VII "Facilité de caisse / Découvert". En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le client s'expose à un refus de paiement par Groupama Banque et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision (cf. article 3.1).

En ce cas, Groupama Banque débitera le compte du client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

Les opérations entraînant un incident de fonctionnement de compte et nécessitant un traitement particulier font l'objet d'une tarification telle qu'indiquée dans la brochure "Conditions tarifaires". Ces "Conditions tarifaires" fixent également les conditions d'intérêts applicables aux découverts non autorisés.

En ce qui concerne les découverts non autorisés ou dépassements, il est convenu que

le taux annuel effectif global figurera sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code civil.

La réception sans protestation des relevés de compte dans le délai de 3 mois à compter de la date d'envoi vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux appliqué, sauf erreur, omission, fraude ou preuve contraire écrite apportée par le client. L'expiration de ce délai ne prive pas le client des recours que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

## 2.5 - INFORMATIONS RELATIVES À LA TENUE DU COMPTE

### 2.5.1 Relevé d'Identité Bancaire

Le Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.) permet au client de porter à la connaissance de tout organisme intéressé ses références bancaires en vue de la réalisation d'opérations sur son compte bancaire tels que des virements, des prélèvements... Le R.I.B. mentionne l'identifiant international du compte (IBAN) et de Groupama Banque (BIC).

Les R.I.B. sont mis gratuitement à la disposition du titulaire notamment dans son chéquier, sur l'espace client Internet.

### 2.5.2 Arrêtés de compte

Les comptes sont arrêtés chaque fin de mois pour le calcul des intérêts débiteurs éventuels. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte.

### 2.5.3 Relevé de compte

Groupama Banque met gratuitement à la disposition du titulaire du compte un relevé de compte mensuel, sous format électronique ou papier, si le compte a enregistré des opérations au cours du mois de référence et a minima une fois par an en début d'année. D'autres périodicités de relevés de compte peuvent être choisis moyennant le paiement d'une commission fixée dans la brochure « Conditions tarifaires ». Le titulaire peut également opter pour un relevé restituant les écritures classées par rubriques (classement thématique des écritures), et non par ordre chronologique.

Lorsque le compte est joint et dans le cas où les titulaires n'ont pas la même adresse, le relevé est envoyé, sauf avis contraire, à l'adresse du premier titulaire désigné dans l'intitulé de compte.

Groupama Banque attire l'attention de ses clients sur les messages éventuellement indiqués sur les relevés de compte, tant au recto qu'au verso de ceux-ci, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Groupama Banque, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

Si le client ouvre son compte bancaire postérieurement au 1<sup>er</sup> mars 2014, et qu'il ne détient pas déjà un autre compte ou livret d'épargne ouvert dans les livres de la banque, il recevra son relevé de compte sous format électronique par défaut.

Ce mode de réception vaudra pour le compte bancaire et pour tous les comptes d'épargne ouverts postérieurement au 1<sup>er</sup> mars 2014.

Si le client ouvre son compte bancaire postérieurement au 1<sup>er</sup> mars 2014, et qu'il détient déjà un autre compte ou livret ouvert dans les livres de la banque à cette date, le mode de réception de son (ses) relevé(s) de compte actuel(s) sera maintenu, sauf avis contraire du client.

### 2.5.3.1 Relevés de compte électroniques

Groupama Banque met à disposition dans l'Espace Client du titulaire du compte un relevé de compte sous format électronique (au format PDF) sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com) si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Chacun de ces relevés pourra être consulté, téléchargé et imprimé à tout moment pendant une période de 10 ans à compter de sa mise à disposition sur le site Internet. Après la clôture du compte, le titulaire ne pourra plus consulter ses relevés de compte en ligne. Le titulaire devra donc procéder à leur sauvegarde avant la résiliation effective de son compte bancaire.

### 2.5.3.2 Relevés de compte papiers

Le titulaire du compte reçoit à son domicile un relevé de compte papier s'il a choisi ce



mode de réception et si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Les relevés de compte mensuels sont également disponibles gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'Espace Client du titulaire du compte sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)

La banque se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du relevé de compte au format papier.

Le titulaire du compte en sera informé deux mois avant l'interruption. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son relevé de compte. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à la banque.

À la demande du client, l'envoi du relevé de compte papier pourra être interrompu via son Espace Client sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com) sous réserve qu'il n'ait effectué aucune autre demande de changement de mode de réception de ses relevés de compte au cours des 30 derniers jours. L'interruption de l'envoi du relevé de compte sur support papier vaut pour le compte bancaire et le(s) compte(s) d'épargne éventuel(s). Il pourra à tout moment revenir à un envoi papier de son (ses) relevé(s) de compte par simple demande sur papier libre. La demande du client sera prise en compte pour la prochaine date habituelle d'envoi/mise à disposition du relevé de compte, si elle est traitée avant les cinq derniers jours ouvrés du mois. À défaut, elle ne sera prise en compte que le mois suivant.

En tout état de cause, un client qui a interrompu la réception des relevés de compte papier pourra quand même recevoir gratuitement à tout moment un exemplaire papier de son dernier relevé de compte s'il en fait expressément la demande auprès de Groupama Banque.

La demande d'interruption de l'envoi des relevés de compte papiers par l'un des co-titulaires entraîne l'absence d'envoi de tout relevé papier pour le compte joint.

#### **2.5.4 Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires**

Au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des frais perçus par Groupama Banque l'année civile précédente au titre des produits et des services fournis dans le cadre de la gestion de son compte est porté à la connaissance du client, sur support papier. Le cas échéant, la banque se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires (RAFB) au format papier. Dans ce cas, le titulaire du compte sera informé deux mois avant l'interruption que son RAFB lui sera désormais communiqué sur support électronique via son Espace Client. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son RAFB. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à la banque.

#### **2.6 - PROCURATIONS**

Le titulaire du compte bancaire peut donner procuration à une personne appelée "mandataire" pour faire fonctionner son compte bancaire et/ou ses comptes d'épargne, comme il pourrait le faire lui-même (sauf réglementation contraire).

Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent de même donner procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte-joint et/ou leur Compte Sur Livret joint.

Lorsque le co-titulaire du compte joint est par ailleurs titulaire d'un Compte d'Épargne Logement, d'un Compte Sur Livret, ou d'un Livret d'Épargne Populaire, il peut le cas échéant donner seul procuration pour faire fonctionner ceux-ci.

Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile. Il date et signe la procuration émise en sa faveur.

La Banque peut sur décision motivée, refuser la mise en place d'une procuration ou y mettre fin. Un interdit judiciaire d'émettre des chèques ne peut être mandataire.

En cas d'instructions contraires reçues concomitamment, les instructions du titulaire du compte prévalent sur celles du mandataire.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Groupama Banque de la notification de sa révocation expresse. Elle cesse également en cas de décès du titulaire du compte ou du mandataire, ou le cas échéant en cas d'ouverture d'un régime de protection en fonction des règles propres à ce régime. En cas de compte joint, le mandat prend fin sur

révocation d'un seul des co-titulaires ainsi qu'en cas de dénonciation de la convention de compte joint.

Il appartient au préalable au titulaire du compte de notifier ladite révocation au mandataire et de lui réclamer les moyens et instruments de paiement en sa possession (chèquiers, cartes...).

#### **Article 3 : instruments de paiement fonctionnant sur le compte bancaire**

Groupama Banque offre à son client des services de paiement lui permettant d'assurer la gestion de son compte et d'effectuer des opérations de paiement à partir de son compte.

Le client peut notamment initier des opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement dotés de dispositifs de sécurité personnalisés (cartes, etc.) ou selon des procédures convenues entre le client et Groupama Banque (identifiants, mots de passe, etc.).

Les moyens et instruments de paiement délivrés par Groupama Banque doivent être conservés avec le plus grand soin par le client ou ses mandataires, sous leur responsabilité. Il les utilise conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation, précisées notamment dans la présente Convention. Ces obligations s'appliquent notamment aux chèquiers, cartes, mots de passe, codes et à toute procédure convenue entre le client et Groupama Banque. En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens et instruments de paiement ou des données qui leur sont liées, le client (ou ses mandataires) doit en informer Groupama Banque sans tarder, ou l'entité désignée par celle-ci, dans les conditions prévues dans la présente Convention, aux fins de blocage de l'instrument.

Groupama Banque se réserve la faculté d'apprécier à tout moment le bien-fondé de la délivrance au client de formules de chèques ou cartes en fonction notamment de la situation de son compte, de la détérioration de sa situation financière ou d'incidents répétés imputables au client.

#### **3.1 - LE CHÈQUE**

##### **3.1.1 Généralités**

La délivrance d'un chéquier est soumise à l'agrément de Groupama Banque et sous réserve d'une vérification effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le client n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre des chèques.

En cas de refus de délivrance d'un chéquier dûment motivé par Groupama Banque, le titulaire du compte peut demander à Groupama Banque que sa situation soit réexaminée sur le fondement d'éléments nouveaux permettant de justifier d'une évolution de celle-ci. Le client qui s'est vu refuser la délivrance d'un chéquier peut également demander à souscrire à la gamme de moyens de paiement alternative dont la composition et le tarif sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Dès que le client est en possession de son chéquier, il doit veiller à sa bonne conservation et notamment à ne pas le joindre à ses pièces d'identité, sous peine de voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation frauduleuse de celui-ci par un tiers.

Le client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par Groupama Banque et rédiger celles-ci dans la monnaie dans laquelle elles sont imprimées.

##### **3.1.2 Caractéristiques et modes de délivrance des chèquiers**

Les formules de chèques sont délivrées barrées et non endossables.

Les chèquiers sont renouvelés automatiquement et adressés au domicile du client suivant sa demande en envoi simple ou sous pli recommandé ; dans ce dernier cas, des frais d'envoi sont débités de son compte conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

Pour des raisons de sécurité, Groupama Banque encourage le client à demander un envoi par courrier recommandé.

Groupama Banque peut à tout moment demander au(x) titulaire(s) du compte et/ou à son (leurs) mandataire(s) la restitution des chèquiers en sa (leur) possession, soit par courrier adressé au(x) titulaire(s) du compte ou au(x) mandataire(s) au domicile indiqué par lui (eux), soit encore par courrier électronique à son (leur) adresse Internet



communiquée à Groupama Banque, soit encore par téléphone ; en fournissant les raisons de sa décision.

### 3.1.3 Provision du chèque

Avant toute émission d'un chèque, le client doit s'assurer de l'existence sur le compte concerné d'une provision suffisante et disponible. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, Groupama Banque peut refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après avoir informé le titulaire du compte, par courrier simple ou par téléphone des conséquences du défaut de provision.

Dès le premier refus de paiement motivé par l'absence ou l'insuffisance de la provision, le client se voit interdire d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes bancaires ou postaux pour une durée de cinq ans. L'interdiction d'émettre des chèques est enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers (F.N.C.I.), tenu par la Banque de France, consultable par les bénéficiaires de chèques ou leur mandataire ainsi qu'au Fichier Central des Chèques (F.C.C.), également tenu par la Banque de France, consultable par les établissements de crédit.

Le client peut recouvrer la faculté d'émettre des chèques en régularisant sa situation. Cette régularisation, qui peut intervenir à tout moment pendant la période d'interdiction de cinq ans, nécessite :

- ou le règlement du (des) chèque(s) dont le paiement a été refusé soit entre les mains du bénéficiaire contre restitution du (des) chèque(s), soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation,

- ou la constitution d'une provision suffisante et disponible dans les livres de Groupama Banque qui tient le compte du client, destinée à régler le(s) chèque(s) impayé(s).

Lorsque le titulaire du compte a réglé entre les mains du bénéficiaire le montant du chèque, il doit justifier du règlement par la remise de ce chèque à Groupama Banque.

En outre, dans le cadre des dispositions relatives au traitement des situations de surendettement des particuliers, l'effacement total d'une créance correspondant au montant d'un chèque impayé vaut régularisation de l'incident de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, le client doit fournir à Groupama Banque l'original de l'attestation qui lui a été délivrée selon le cas, soit par la commission de surendettement, soit par le juge de l'exécution, précisant que l'incident a été régularisé.

À défaut de régularisation, le client s'expose au risque d'une saisie pratiquée par le bénéficiaire au moyen du certificat de non-paiement que Groupama Banque est tenue de lui délivrer à sa demande ou à la deuxième présentation du chèque.

Les co-titulaires d'un compte collectif peuvent, conformément aux dispositions de l'article L.131-80 du Code monétaire et financier, désigner d'un commun accord un co-titulaire responsable des incidents de paiement de chèques pouvant survenir sur ce compte. En cas d'incident de paiement de chèques constaté sur ce compte :

- le co-titulaire responsable ainsi désigné est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire, l'(les) autre(s) co-titulaire(s) étant frappé(s) d'une interdiction d'émettre des chèques limitée à ce compte,

- en l'absence de désignation d'un co-titulaire responsable, chaque co-titulaire est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire.

Groupama Banque débitera le compte du client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

### 3.1.4 Opposition au paiement d'un chèque

#### • Généralités

Conformément à la loi, il n'est admis d'opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse du chèque, de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur.

En conséquence, seules les oppositions fondées sur ces motifs seront prises en compte par Groupama Banque.

Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur l'un des motifs ci-dessus expose le client à d'éventuelles sanctions pénales (emprisonnement de 5 ans et/ou

amende de 375 000 €), indépendamment de la mainlevée judiciaire de l'opposition. Chaque opposition, motivée par la perte ou le vol, enregistrée par Groupama Banque, fera l'objet d'une déclaration au Fichier National des Chèques Irréguliers tenu par la Banque de France.

#### • Modalités pratiques d'une opposition

L'opposition peut être formulée :

- par lettre adressée au Service Clientèle de Groupama Banque, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9,

- sur Internet,

- par télécopie : 0 820 30 10 00 (0,12 € TTC/min),

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé). Dans ce cas, elle doit être confirmée sans délai par écrit selon l'un des moyens ci-dessus (courrier, Internet ou télécopie), faute de quoi l'opposition sera levée. Le client peut joindre à sa demande d'opposition une copie de la déclaration de vol ou du dépôt de plainte éventuellement effectué auprès des autorités de police. L'opposition doit indiquer si possible : n° de la vignette, compte concerné et s'agissant d'un chèque créé ou émis son montant, sa date d'émission, le nom du bénéficiaire.

Si les chèques mis en opposition ne sont pas identifiés, la banque serait contrainte de rejeter tous les chèques qui se présenteront au paiement à compter de l'enregistrement de l'opposition.

Dans chaque carnet de chèque, figure une vignette sécurité détachable que le titulaire du compte doit conserver hors de son chéquier. Cette vignette sécurité reprend les modalités d'opposition et les numéros des chèques délivrés.

Le client peut également déclarer directement une perte ou un vol de chèque(s) au Centre National d'Appel Chèques Perdus ou Volés en téléphonant au 08 92 68 32 08 (0,337 € TTC/min). Cette déclaration ne se substitue pas à l'opposition que le client doit obligatoirement formuler auprès du Service Clientèle de Groupama Banque. Elle permet seulement d'éviter les risques liés à l'utilisation frauduleuse des chèques perdus ou volés pendant le délai courant entre la constatation de la perte ou du vol et la formulation de l'opposition par écrit par le client selon la procédure décrite ci-dessus.

En tout état de cause, l'enregistrement du Centre d'Appel ne sera conservé que pendant 48 heures ouvrées si, dans cet intervalle, la déclaration faite au Centre d'Appel n'a pas été confirmée par Groupama Banque à partir de l'opposition au paiement faite par le client.

#### • Conséquences de l'opposition

La jurisprudence impose le blocage d'une provision correspondant au montant du chèque frappé d'opposition, jusqu'à l'expiration du délai de validité du chèque (un an à compter de l'expiration du délai de présentation rappelé à l'article 2.2) sauf procédure judiciaire en cours ou jusqu'à ce que le client donne mainlevée de l'opposition.

### 3.1.5 Réclamations

Le client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations de paiement par chèque figurant sur le relevé de compte dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi du relevé. En tout état de cause, l'expiration de ce délai ne prive pas le client des recours que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

## 3.2 - LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE

### 3.2.1 Dispositions générales

#### 3.2.1.1 Champ d'application

La présente section s'applique aux opérations (virements, cartes bancaires, prélèvements, TIP, téléversement, espèces) effectuées en euros ou dans une autre devise d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen (EEE) avec un prestataire de services de paiement situé dans l'EEE. Pour les opérations hors de ce champ d'application, le droit commun s'appliquera sauf disposition contractuelle y dérogeant précisée dans la présente Convention.

#### 3.2.1.2 Consentement et révocation

Le client doit donner et retirer son consentement à toute opération de paiement ou toute série d'opérations de paiement, selon la forme et les délais prévus dans la

présente Convention. À défaut de consentement, l'opération ou la série d'opérations est réputée non autorisée.

Le consentement donné à une série d'opérations peut être retiré avec pour effet que toutes les opérations suivant la révocation sont réputées non autorisées. Le client ne peut révoquer son ordre une fois qu'il a été reçu par Groupama Banque sauf disposition contraire propre à un instrument de paiement (cf. article 3.2.2).

### 3.2.1.3 Réception de l'ordre

Le moment de réception de l'ordre est le moment où l'ordre de paiement donné par le client est reçu par Groupama Banque. Si le client convient avec Groupama Banque que l'exécution de l'ordre commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le client aura mis les fonds à disposition de sa banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour Groupama Banque, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Le délai dans lequel la Banque doit exécuter l'ordre court à compter du moment de réception. Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier.

### 3.2.1.4 Refus d'exécution de l'ordre

Groupama Banque pourra refuser d'exécuter un ordre de paiement dans le respect des dispositions légales en vigueur (défaut de provision, compte bloqué, erreur matérielle bloquante...). Elle en informera le client par tout moyen au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement (deuxième jour ouvrable suivant s'il s'agit d'un ordre papier). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

## 3.2.2 Dispositions particulières

### 3.2.2.1 Le virement

#### a) Types de virement

Le virement peut être SEPA (pour les transactions libellées en euros, entre deux comptes tenus par des prestataires de services de paiement situés dans l'espace SEPA) ou international.

Le virement peut prendre plusieurs formes :

- le virement unitaire à exécution immédiate,
- le virement unitaire à exécution différée : Groupama Banque se charge d'effectuer un virement à la date convenue avec le client sur un autre compte bancaire,
- le virement automatique permanent : Groupama Banque se charge de virer des sommes fixes, à date régulière, sur un autre compte bancaire.

Le client mentionne les références du compte à débiter, le montant du virement, la devise de règlement, la date d'exécution en cas de virement différé et les coordonnées bancaires du bénéficiaire qui comportent l'identifiant international du compte (IBAN : International Bank Account Number) et le code identifiant de la banque (BIC : Bank Identifier Code).

Pour émettre un virement SEPA, à partir du 1<sup>er</sup> février 2014 pour les opérations nationales et du 1<sup>er</sup> février 2016 pour les opérations transfrontalières, le donneur d'ordre ne sera pas tenu de fournir le BIC dans son ordre de virement.

Des informations incomplètes ou erronées peuvent empêcher l'exécution du virement.

#### b) Consentement et révocation

La signature du client portée sur l'ordre de virement papier vaut consentement à la transaction. Pour les ordres passés par moyens d'accès à distance, l'utilisation du code d'accès vaut signature sans réserve de l'ordre de virement.

Groupama Banque devra recevoir l'ordre de virement du client avant 9h30 pour un virement sur support papier et avant 19h30 pour un virement ordonné sur Internet et par téléphone. Après cette heure limite ou lorsqu'il s'agit d'un jour non ouvrable, l'ordre sera réputé reçu le premier jour ouvrable suivant. Lorsqu'il s'agit d'un ordre adressé par voie postale, celui-ci est réputé reçu à la date à laquelle il est horodaté par les fonctions opérationnelles de Groupama Banque compétentes pour traiter l'ordre.

L'ordre de virement est en principe irrévocable dès sa réception par Groupama Banque. Toutefois, le client pourra modifier et révoquer les virements qui doivent être exécutés à une date convenue entre lui et Groupama Banque. Sa demande devra parvenir à Groupama Banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Le client peut par ailleurs retirer son consentement à l'exécution d'un ordre de virement

permanent. La conséquence est que toute opération postérieure est réputée non autorisée. Groupama Banque pourra le cas échéant prélever des frais pour ce retrait du consentement, conformément aux Conditions tarifaires.

Pour les ordres de virement initiés via l'espace personnalisé client ou l'application Groupama Banque Mobile, le client n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué sur l'Espace Internet ou sur l'application Groupama Banque Mobile au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révoicable.

### c) Délai d'exécution et date de valeur

#### • Virement émis

Les virements émis en euros vers un prestataire de services de paiement situé dans l'EEE sont exécutés au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre par Groupama Banque tel que défini à l'article 3.2.2.1b. Ce délai pourra être prolongé d'un jour ouvrable si l'ordre de paiement est transmis sur support papier.

Les virements émis dans une devise d'un État de l'EEE autre que l'euro, vers un prestataire de services de paiement situé dans l'EEE sont exécutés au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre tel que défini à l'article 3.2.2.1b.

Les ordres de virement émis vers un prestataire de services de paiement établi en dehors de l'EEE ainsi que les ordres de virement émis dans une devise n'appartenant pas à l'EEE sont effectués dans les meilleurs délais.

Pour les opérations réalisées dans une devise d'un État de l'EEE, le compte du client sera débité sous valeur du jour où l'opération y sera effectivement enregistrée.

#### • Virement reçu

Les virements reçus en euros par la Banque pour le compte du Client seront crédités sur le compte du Client le jour de leur réception si ce jour est un jour ouvrable, ou à défaut, le jour ouvrable suivant. Les virements reçus dans une devise autre que l'euro seront crédités sur le compte du client immédiatement après leur conversion en euros.

### 3.2.2.2 La carte bancaire

Les modalités de fonctionnement des cartes de paiement (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées aux Conditions générales régissant ces cartes (cf. § II. Cartes bancaires).

### 3.2.2.3 Le prélèvement et instruments assimilés (TIP, télévirement)

Le prélèvement européen ou prélèvement SEPA est une opération de paiement ponctuelle ou récurrente en euros entre un créancier et un débiteur dont les comptes bancaires respectifs sont domiciliés dans l'espace SEPA. Le prélèvement SEPA s'appuie matériellement sur un mandat unique donné sur un formulaire unique par le débiteur à son créancier sur lequel le client débiteur autorise :

- le créancier à émettre des ordres de prélèvements SEPA,
- sa banque à débiter son compte du montant des ordres présentés.

Les données de ce mandat sont formalisées dans un document intitulé « mandat de prélèvement SEPA », identifié par une « référence unique du mandat - RUM » fournie par le créancier, lui-même identifié par un « identifiant créancier SEPA - ICS ».

Le client débiteur complète le « mandat de prélèvement SEPA », le signe et le retourne à son créancier.

Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre à Groupama Banque pour paiement. Le mandat est conservé par le créancier.

Sauf accord spécifique sur le délai entre le créancier et son débiteur, le créancier est tenu de fournir au client débiteur une notification préalable au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement SEPA.

Lorsqu'un prélèvement national déjà accepté par le client débiteur a été remplacé, à l'initiative du créancier et après information du débiteur, par le prélèvement SEPA, le mandat de prélèvement et l'autorisation de prélèvement valablement délivrés et les oppositions faites par le client débiteur avant l'entrée en vigueur du prélèvement SEPA conservent leur validité.

La migration du prélèvement national vers le prélèvement SEPA ne prive pas le client

débiteur du droit de révoquer le mandat de paiement. En cas de révocation du mandat, le client débiteur doit convenir avec son créancier du mode de règlement qui peut lui être substitué.

### **a) Consentement, révocation et opposition**

La signature du mandat de prélèvement SEPA vaut consentement à l'opération.

La révocation du mandat de prélèvement se définit comme le retrait du consentement donné à Groupama Banque de payer tous les prélèvements qui sont présentés par un créancier déterminé et relatifs à un mandat donné.

Le client débiteur doit notifier sa révocation à son créancier et en informer concomitamment sa banque.

La révocation fait l'objet d'une tarification conformément à la brochure « Conditions tarifaires ».

L'opposition d'une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le client refuse le paiement d'un ou plusieurs prélèvements déterminés, non encore débités sur son compte. L'opposition est temporaire et ne remet pas en cause le mandat de prélèvement. Le client doit adresser sa demande d'opposition à Groupama Banque (en lui communiquant la RUM et l'ICS) ; il est recommandé que le client en informe son créancier. Pour pouvoir être traitée, la révocation ou l'opposition doit parvenir à Groupama Banque au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement.

### **b) Délai d'exécution et date de valeur**

Le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire sera crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre tel que défini à l'article 3.2.2.1b.

Le compte du client sera débité en date de valeur du jour où le montant de l'opération sera débité de son compte.

### **c) Opérations contestées par le débiteur**

Le client peut demander le remboursement d'un prélèvement autorisé mais contesté dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit du compte. Ce remboursement s'effectuera par la contre-passation de l'écriture au compte du client au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement. La contestation doit être notifiée à Groupama Banque par écrit et il est fortement recommandé au client débiteur d'en informer son créancier.

Les prélèvements mal exécutés ou non autorisés peuvent être contestés dans les conditions de l'article 3.2.3.

### **3.2.3 Responsabilité**

Si, à réception de son relevé, le client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit le signaler sans tarder à Groupama Banque. Aucune contestation ne sera admise passé un délai de treize mois à compter du débit de l'opération ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée. En outre, il est précisé que toute réclamation qui n'aurait pas été faite sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le client.

Groupama Banque est dégagée de toute responsabilité, en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par des obligations légales ou réglementaires françaises ou communautaires.

#### **3.2.3.1 Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée**

Au cas où le client affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il appartient à Groupama Banque de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Groupama Banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur ou à partir du compte de son client. Cette responsabilité ne pourra toutefois être retenue si Groupama Banque est en mesure de justifier :

- pour les virements émis, les prélèvements débités : qu'elle a bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais spécifiés dans les présentes Conditions générales,

- pour les virements reçus : qu'elle a bien porté les fonds au crédit du compte immédiatement après leur réception.

Les ordres de virement ou de prélèvement sont exécutés par Groupama Banque conformément à l'identifiant unique communiqué par le client pour les virements émis ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le client ou les prélèvements débités sur son compte, à l'exclusion de toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire par exemple.

La responsabilité de Groupama Banque ne pourra pas être retenue si, du fait de la communication par le client ou le donneur d'ordre de coordonnées bancaires inexactes (BIC, IBAN), une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire.

En cas d'indication par le client de coordonnées bancaires inexactes, Groupama Banque s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés et pourra, le cas échéant, imputer des frais de recouvrement au client.

Si Groupama Banque est responsable de la mauvaise exécution d'une opération, et sauf instruction contraire du client, elle pourra :

- recrediter sans tarder le compte du montant de l'opération mal exécutée, et si besoin, rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu (virements émis ou prélèvements débités),

- créditer immédiatement le compte du montant de l'opération (virements reçus). Groupama Banque remboursera au client les frais et les intérêts débiteurs qu'elle lui aura facturés du fait de la mauvaise exécution de l'opération dont elle est responsable. Sur demande du client et qu'elle en soit responsable ou non, Groupama Banque fera ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations mal exécutées et notifiera le résultat de ses recherches au client.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, Groupama Banque peut être amenée à effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle ne peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des opérations de paiement.

#### **3.2.3.2 Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée**

Au cas où le client conteste avoir autorisé une opération de paiement, il appartient à Groupama Banque de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

En cas d'opération non autorisée, le client pourra obtenir le remboursement immédiat de toutes les opérations non autorisées signalées dans le délai de 13 mois précité suivant la date de débit. Le cas échéant, Groupama Banque rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas été exécutée. Toutefois, Groupama Banque pourra contre-passer le montant des remboursements effectués s'il s'avérait que l'opération était en réalité autorisée par le client.

• Cas particulier des instruments de paiement dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé

En cas d'opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol d'un instrument de paiement, le client supporte, avant d'avoir effectué la notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement selon les modalités décrites dans la présente convention, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument de paiement, dans la limite d'un plafond de 150 €, si le dispositif de sécurité est utilisé.

La responsabilité du client n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé,

- si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées,

- en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le client était toujours en possession de son instrument.

Groupama Banque ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le client a agi frauduleusement, ou a manqué intentionnellement ou

par négligence grave à ses obligations en matière d'instruments de paiement (respect des conditions de délivrance et d'utilisation des instruments de paiement, diligence pour préserver la sécurité des dispositifs de sécurité personnalisés, respect des règles de blocage de l'instrument de paiement).

### **3.2.3.3 Cas particulier des opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1**

Pour les opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1, le client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations figurant sur le relevé de compte dans un délai de 3 mois à compter de l'envoi du relevé. En tout état de cause, l'expiration de ce délai ne prive pas le client des recours que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

## **Article 4 : incidents de fonctionnement du compte**

### **4.1 - INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT ET COMMISSIONS D'INTERVENTION**

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte (chèques irréguliers...) font l'objet commission d'intervention facturée dans la limite d'un plafond mensuel conformément à la brochure « Conditions tarifaires ».

Il n'y aura pas de perception de commissions ou d'intérêts ou retraits de moyens ou d'instruments de paiement lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute de Groupama Banque.

### **4.2 - LES SAISIES ET AUTRES MESURES D'EXÉCUTION ASSIMILÉES**

Groupama Banque exécutera les saisies, les Avis à Tiers-Détenteurs, les oppositions administratives, les saisies à tiers-détenteurs, les oppositions à tiers-détenteurs et toute autre voie d'exécution assimilée pratiquée sur le compte conformément à la réglementation en vigueur.

Le traitement de ces voies d'exécution par Groupama Banque fera l'objet d'une facturation fixée dans la brochure « Conditions tarifaires ».

## **Article 5 : modifications**

### **5.1 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DES OPÉRATIONS**

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur. Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications substantielles. Dans ce cas, et sauf dispositions contraires propres à certains services, Groupama Banque avisera par tout moyen le(s) titulaire(s) du compte des modifications apportées à la Convention 2 mois avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le(s) titulaire(s) refuse(ent) la (les) modification(s) proposée(s), il(s) peut (peuvent) résilier la Convention sans frais, avant la date d'application des modifications, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque.

En l'absence de dénonciation par le(s) titulaire(s) dans ce délai par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

Dans l'hypothèse où le client bénéficie d'une procédure de surendettement, la convention pourra être adaptée avant l'expiration du délai de 2 mois précité, avec l'accord du client, afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement du surendettement.

### **5.2 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS FINANCIÈRES**

Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de commission figurent dans la brochure "Conditions tarifaires".

Ce document, remis lors de la signature de la présente Convention et périodiquement mis à jour pour intégrer les modifications de tarifs, est tenu à la disposition de la clientèle auprès des Conseillers Groupama / Gan / Groupama Banque ou agents généraux Gan Assurances ainsi que sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com).

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier une tarification, y compris un impôt, sera applicable dès son entrée en vigueur.

En outre, en cas d'évolution des Conditions tarifaires des services liés au compte bancaire à l'initiative de Groupama Banque et ne faisant pas l'objet d'un contrat spécifique, Groupama Banque avisera par tout moyen le(s) titulaire(s) du compte des modifications 2 mois avant leur prise d'effet. Chaque titulaire (et co-titulaire) dispose d'un délai de 2 mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et dénoncer sans frais la Convention par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque. En l'absence de dénonciation par le(s) titulaire(s) dans ce délai par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

## **5.3 - INFORMATION DE LA CLIENTÈLE**

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des évolutions par tout moyen (courrier simple, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) titulaire(s) du compte bancaire et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'Espace Client...).

En tout état de cause, la Convention actualisée est mise à la disposition du client en ligne sur le site Internet, [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com). Le client pourra en obtenir un exemplaire papier dans sa version en vigueur sur simple demande auprès de son Conseiller.

## **Article 6 : clôture du compte bancaire**

### **6.1 - DÉNONCIATION DE LA CONVENTION PENDANT LE DÉLAI DE RÉTRACTATION ET EFFETS**

Le(s) signataire(s) de la présente Convention de compte dispose(nt) d'un délai de 14 jours à compter de sa (leurs) signature(s) pour l'examiner et au besoin la dénoncer.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Cette dénonciation doit être notifiée par le client à Groupama Banque par lettre recommandée avec accusé de réception à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9 :  
- soit sur papier libre en suivant le modèle de lettre mentionnée ci-après : « Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse), déclare renoncer à la convention de compte que j'avais conclue le (date) avec Groupama Banque ». (Date et signature);

- soit au moyen du formulaire de rétraction qui, le cas échéant, a été joint à son contrat. Groupama Banque restitue alors au client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours. Toute somme due par le client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. Article 6.3).

### **6.2 - CAS DE CLÔTURE**

La Convention de compte Groupama Banque est convenue pour une durée indéterminée. Il peut y être mis fin à tout moment :

- soit à l'initiative du client sans préavis ; au-delà de douze mois, la convention de compte bancaire peut être résiliée sans frais. Lorsque le compte est ouvert sous forme de compte collectif, la demande de clôture devra émaner de tous les titulaires du compte,  
- soit à l'initiative de Groupama Banque par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect d'un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier, sauf comportement gravement répréhensible du client. Dans ce dernier cas, la clôture sera effectuée sans préavis. Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la convention de compte bancaire. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

En cas de décès du titulaire d'un compte individuel, la clôture du compte interviendra, également, en principe, de plein droit sans préavis (pour le décès d'un titulaire de compte collectif, cf. Article 1.3).

### **6.3 - MODALITÉS DE CLÔTURE**

La clôture du compte doit toujours s'accompagner de la restitution des formules de chèques non utilisées et des cartes de paiement s'y rapportant. Toute clôture de

compte fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France en vue d'interdire une utilisation éventuelle de formules de chèques non restituées.

Le client doit prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours (chèques en circulation, avis de prélèvement...) et le changement des domiciliations sur le compte (prélèvements...). Après dénouement des opérations en cours, Groupama Banque restitue au client le solde créditeur éventuel.

S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué aux découverts non autorisés ou aux dépassements non formalisés lors de la clôture, majoré de trois points. Ils seront exigibles à tout instant et si, par suite d'un retard de paiement, ils sont dus pour une année entière, ils produiront eux-mêmes les intérêts au taux majoré.

Après clôture du compte bancaire, Groupama Banque pourra compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur le client avec sa dette en restitution du solde créditeur du compte bancaire.

#### 6.4. - DROIT DE RÉTENTION

Groupama Banque se réserve le droit d'exercer son droit de rétention sur toute(s) valeur(s) mobilière(s) régulièrement inscrite(s) dans ses livres au nom du (des) titulaire(s) jusqu'à parfait paiement de toutes sommes, frais, commissions et accessoires dus par ce dernier à Groupama Banque.

#### Article 7 : mobilité bancaire

Groupama Banque met gratuitement à disposition du client un dossier de changement de domiciliation bancaire afin de l'assister dans ses démarches. Par ailleurs, un guide des "clés de la banque" sur la mobilité bancaire est disponible en agence ou sur le site [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com).

#### Article 8 : secret professionnel - Loi Informatique et Libertés

##### Secret professionnel

Groupama Banque est tenue au secret professionnel concernant les informations relatives aux clients. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client au bénéfice exclusif des personnes qu'il désignera par écrit, ou, conformément à la loi, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal.

Par dérogation à l'obligation de secret professionnel susvisé, le client autorise la Banque à partager les informations couvertes par le secret professionnel avec :

- ses sous-traitants et partenaires auxquels sera déléguée, le cas échéant, l'exécution de certaines opérations de gestion,
- les autres sociétés du Groupe Groupama et autres intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement (IOBSP), dûment mandatés par Groupama Banque, ainsi qu'avec leurs salariés agissant dans le cadre de ce mandat.

Dans ce dernier cas, si le client ne souhaite pas faire l'objet de cette dérogation, il doit en informer Groupama Banque par lettre simple. Les autres sociétés du Groupe Groupama et autres intermédiaires en opérations de banque et services de paiement, dûment mandatés par Groupama Banque, ainsi que leurs salariés n'auront alors plus accès aux données bancaires du client et ne seront donc plus en mesure ni de répondre à ses éventuelles demandes, ni de fournir le produit ou le service demandé ou souscrit.

##### Loi Informatique et Libertés

Les données personnelles concernant le client sont traitées dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les informations recueillies à l'entrée en relation d'affaire, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, ont pour finalité :

- l'ouverture et la gestion du (des) compte(s), la délivrance de moyens de paiement ainsi que des autres produits et services souscrits,
- l'étude, l'octroi et la gestion de crédits, la sélection et la gestion des risques, le recouvrement ou la cession de créances et la gestion des incidents de paiement,
- la prospection et la réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales,
- le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de

contrôle interne, gestion du risque opérationnel, gestion de la fraude, lutte contre le blanchiment de capitaux ou lutte contre le financement du terrorisme.

Ces informations sont destinées, à Groupama Banque, ses sous-traitants, ses partenaires, aux autres sociétés du Groupe Groupama et aux autres intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) dûment mandatés. La liste des sociétés concernées pourra être communiquée au client sur simple demande.

Certaines données nécessaires à la prospection commerciale peuvent être communiquées par la Banque aux autres sociétés du Groupe Groupama et aux autres intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) dûment mandatés. Lors de l'entrée en relation d'affaire, le client indique à la Banque s'il refuse de recevoir par courrier postal ou par téléphone des propositions commerciales de la Banque et également s'il accepte ou non de recevoir par courrier électronique (notamment e-mail et SMS) des propositions commerciales, de la Banque, de ses partenaires, des autres entités du Groupe Groupama et des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement dûment mandatés. Le client est informé qu'il peut à tout moment modifier ses choix par simple lettre adressée au Service Clientèle de Groupama Banque. Les documents transmis par le Client sont susceptibles d'être dématérialisés dans le cadre de la gestion électronique des documents (GED) mise en œuvre au sein de la banque.

Le client peut exercer ses droits d'opposition, d'accès, de communication et de rectification sur ses données (y compris ses enregistrements téléphoniques) en s'adressant au : Correspondant Informatique et Libertés de Groupama Banque, 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex, ou par voie électronique selon les modalités présentes sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)

##### Transfert de données à caractère personnel vers l'étranger

Les données à caractère personnel transmises par le client conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne, ce dont le client est informé par les présentes Conditions générales et qu'il autorise par la présente et de manière expresse.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Vous pouvez en prendre connaissance en consultant la notice d'information disponible sur le site de la Fédération Bancaire Française : [www.bfb.fr](http://www.bfb.fr).

Ces informations nominatives peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre des dispositions légales de la lutte contre le blanchiment de capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines de vos données nominatives doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Il en va de même en cas de paiement par carte bancaire.

#### Article 9 : lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

La Banque, notamment en raison des dispositions législatives et réglementaires organisant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est tenue d'identifier son client ainsi que ses mandataires et de recueillir toutes informations ou tous justificatifs qui lui paraissent pertinents que cela soit relatif à la connaissance et l'actualisation de l'identité, de la résidence, de la situation professionnelle et financière ou sur des opérations présentant, en raison de leur montant ou de leur nature, un caractère incohérent ou inhabituel eu égard aux modalités de fonctionnement habituelles du compte.

À ce titre, le client s'engage envers la Banque, pendant toute la durée de la présente convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, ou de celle de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de



son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement,

- à lui communiquer, à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, ou aux conditions d'une opération initiée à son profit ou au profit d'un tiers. À défaut de quoi la Banque se réserve la possibilité de refuser d'effectuer une opération sous certaines conditions et de rompre la relation conformément aux dispositions de la présente.

### **Article 10 : garantie des dépôts**

Les dépôts espèces recueillis par Groupama Banque, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. La clientèle peut demander le dépliant explicatif directement au :

Fonds de garantie des dépôts - 4, rue Halévy - 75009 PARIS, Tél. : 01 58 18 38 08 ou e-mail : [contact@garantiedesdepots.fr](mailto:contact@garantiedesdepots.fr)

### **Article 11 : autorités d'agrément et de contrôle compétentes**

Les coordonnées de l'Autorité d'agrément et de contrôle de Groupama Banque sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

La liste des prestataires de services de paiement agréés est disponible en consultation sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

### **Article 12 : loi applicable, tribunaux compétents, langue**

La présente Convention est régie par le droit français. Tous litiges relatifs à la présente Convention ou à ses suites seront de la compétence exclusive des juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte de la Convention en version française fera foi entre les parties.

## **II. CARTES BANCAIRES**

### **Article 13 : objet de la carte "CB"**

**13.1** - La Carte Visa Premier "CB" et la Carte Visa "CB" permettent à leur titulaire de donner leur consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la marque "CB").

**13.2** - La Carte Visa Premier "CB" et la Carte Visa "CB" permettent en outre, hors du système "CB" (sous réserve du respect par le titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements agréés.

**13.3** - La Carte Visa Premier "CB" et la Carte Visa "CB" sont des instruments de paiement à l'usage exclusif de leur titulaire qui leur permettent de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque "CB", dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité,
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système "CB" (ci-après accepteurs "CB"), équipés de terminaux de paiement électronique (ci-après TPE) ou automates affichant la marque "CB" (ci-après dénommés collectivement Équipements Électroniques),
- régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, l'achat de biens ou des services, à des Accepteurs "CB" affichant la marque "CB",
- transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds.

**13.4** - La Carte Visa Premier "CB" et la Carte Visa "CB" permettent en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le titulaire de la carte "CB" des réglementations française et européenne des changes en vigueur) de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau mondial nommé sur la carte (VISA),
- obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements agréés, à leurs guichets ou dans certains de leurs DAB/GAB.

Ces cartes de paiement ne sauraient être utilisées pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

**13.5** - Dispositions spécifiques aux cartes Électron "CB", à autorisation systématique : la carte Électron "CB" à autorisation systématique est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés de TPE ou automates et affichant la marque "CB" (ci-après « les Accepteurs "CB" »),
- régler à distance par l'utilisation éventuelle de la puce, des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs "CB" affichant la marque "CB".

La carte Électron "CB" à autorisation systématique permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la « marque "CB" »).

La carte Électron "CB" à autorisation systématique permet en outre de retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement affichant la marque "CB" et équipés de TPE, dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les Accepteurs affichant leur appartenance au réseau mondial VISA et d'obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements agréés à leurs guichets équipés de TPE ou dans certains de leurs DAB/GAB.

**13.6** - Les cartes "CB" décrites ci-dessus permettent également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Groupama Banque et régis par des dispositions spécifiques.

**13.7** - Ces cartes "CB" ne sont utilisées qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la carte "CB" s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**13.8** - On entend par utilisation hors du système "CB" :

- l'utilisation de la carte "CB" dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque "CB",
- l'utilisation d'une marque autre que "CB" figurant également sur la carte "CB", marque choisie par le titulaire de la carte "CB" en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation "CB".

**13.9** - Les cartes "CB" précitées sont désignées ci-après par le terme générique de carte "CB".

### **Article 14 : délivrance de la carte**

La carte "CB" est délivrée par Groupama Banque, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

Groupama Banque peut ne pas délivrer de carte "CB". Dans ce cas, il informe le titulaire du compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

Le titulaire de la carte "CB" s'engage à utiliser la carte "CB" et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du système "CB" et des réseaux agréés.

La carte "CB" est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y

apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte "CB". Il est strictement interdit au titulaire de la carte "CB" de la prêter ou de s'en déposer.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte "CB", l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le titulaire de la carte "CB" s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte "CB" susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les "Équipements Électroniques") de quelque manière que ce soit.

## Article 15 : dispositif de sécurité personnalisé ou code confidentiel

### 15.1 - CODE CONFIDENTIEL OU CODE SECRET

Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du titulaire de la carte "CB" sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par Groupama Banque, personnellement et uniquement en lui.

Le titulaire de la carte a la possibilité de choisir son code confidentiel s'il en fait la demande auprès de Groupama Banque uniquement à la souscription. La tarification de ce service est précisée dans la brochure « Conditions tarifaires ». Ce service fait l'objet d'une procédure sécurisée communiquée au titulaire de la carte "CB" suite à sa demande.

Le titulaire de la carte "CB" doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte "CB" et du code secret et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé; il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte "CB", ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques, sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'équipements électroniques affichant la marque "CB" et de tout terminal à distance, (par exemple lecteur sécurisé connecté au PC, décodeur TV, téléphone mobile avec insertion de la carte) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code secret. Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur ces équipements électroniques. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la carte "CB" provoque l'invalidation de sa carte "CB" et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le titulaire de la carte "CB" utilise un terminal à distance avec frappe du code secret, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires "CB" en vérifiant la présence de la marque "CB" et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 13 ci-dessus. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé, qui outre le code secret, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

### 15.2 - AUTRE DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ (3D SECURE)

Lorsque le titulaire de la carte "CB" effectue un paiement sur Internet sur un site marchand affilié "verified by visa" ou "secure code", il devra s'authentifier par l'auto-attribution d'un code strictement personnel. La procédure permettant d'enregistrer ce code à usage réservé aux paiements à distance est décrite dans la rubrique conseil du site [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com). En outre, le titulaire de la carte "CB" peut obtenir des informations complémentaires auprès de son Conseiller.

## Article 16 : forme du consentement et irrévocabilité

Le titulaire de la carte "CB" et Groupama Banque conviennent que le titulaire de la carte "CB" donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

### • dans le système "CB" :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque "CB",
- par l'introduction de la carte "CB" dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code,
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé,
- par la communication des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "CB".

### • Hors du système "CB" :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau mondial figurant sur la carte "CB",
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte "CB",
- par l'introduction de sa carte dans un équipement électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code,
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'équipement électronique tant à destination de l'accepteur "CB" que du titulaire de la carte "CB",
- par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique interbancaire agréé.

L'opération de paiement est autorisée si le titulaire de la carte "CB" a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois, le titulaire de la carte "CB" peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur "CB".

## Article 17 : modalités d'utilisation de la carte "CB" pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

**17.1** - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Groupama Banque ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB de Groupama Banque et Société Générale ou des autres établissements affichant la marque "CB",
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau mondial VISA figurant également sur la carte "CB",
- auprès des guichets affichant la marque "CB" ou, lorsque la marque "CB" n'est pas affichée, celle du réseau mondial VISA. Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

**17.2** - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 18.

**17.3** - Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence adéquat compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

## Article 18 : modalités d'utilisation de la carte "CB" pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des accepteurs "CB"

**18.1** - La carte "CB" est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs "CB".

**18.2** - Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Groupama Banque, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**18.3** - Les paiements par carte "CB" sont effectués selon les conditions et les procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB". Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Cas particulier : les cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les accepteurs "CB", à l'exception des Équipements Électroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroutes, péages de parking...).

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la carte "CB" du ticket émis par l'Accepteur "CB" et que la carte "CB" fournie par



Groupama Banque prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la carte "CB" incombe à l'Accepteur "CB". Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la carte "CB".

**18.4** - Les opérations de paiement reçues par Groupama Banque sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Groupama Banque.

Même si ces Conventions prévoient un différé de paiement, Groupama Banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte, en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie ou autre voie d'exécution, blocage de la carte par Groupama Banque en application de l'article 27.3 des Conditions générales), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par Groupama Banque, décision qui sera notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la carte "CB" peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire, selon les modalités convenues avec Groupama Banque.

**18.5 - Débit immédiat :** le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**Débit différé :** le titulaire de la Carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que, le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

**18.6** - Le montant détaillé (montant, commissions taux de change), sauf exception, des opérations de paiements par carte "CB" passés au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" figure sur un relevé des opérations remis au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opération.

**18.7** - Groupama Banque reste étrangère à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte "CB" et l'Accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" d'honorer les règlements par carte "CB".

**18.8** - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte "CB" ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur "CB" que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la carte "CB" et l'Accepteur "CB", ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

## Article 19 : règlement des opérations effectuées hors du système "CB"

**19.1** - Les opérations effectuées hors du système "CB" lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le titulaire de la carte "CB" souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque du réseau mondial figurant sur la carte "CB" (VISA) et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 17 et 18.

**19.2** - Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial concerné.

La conversion en euros, ou le cas échéant dans la monnaie de compte sur lequel

fonctionne la carte "CB", est effectuée par le centre du réseau mondial et/ou national le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change du réseau mondial VISA.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération converti en euros, montant des commissions, taux de change appliqué.

**19.3** - Le montant des commissions éventuelles figure dans la brochure "Conditions tarifaires".

## Article 20 : modalités d'utilisation de la carte "CB" pour transférer des fonds

**20.1** - La carte "CB" permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au système d'acceptation à distance en réception de fonds sécurisé affichant la marque "CB" (ci-après Récepteur "CB").

**20.2** - Ces transferts de fonds sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Groupama Banque, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**20.3** - Les transferts de fonds sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs "CB". Cas particulier : les transferts de fonds par carte "CB" à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les récepteurs "CB", avec une demande d'autorisation systématique. Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le titulaire de la carte "CB" est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Groupama Banque.

**20.4** - Les ordres de transferts de fonds reçus par Groupama Banque sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" selon les dispositions convenues entre les titulaires de celui-ci et Groupama Banque. Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Groupama Banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés à l'aide de la carte "CB" en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie ou autre voie d'exécution, blocage de la carte par Groupama Banque en application de l'article 27.3 des Conditions générales), de clôture du compte ou du retrait de la carte "CB" par Groupama Banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte par simple lettre. De même, Groupama Banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la carte "CB", si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par Groupama Banque.

**20.5 - Débit immédiat :** le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**Débit différé :** le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte "CB", le compte présente un solde suffisant et disponible.

**20.6** - Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par carte "CB" passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations remis au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**20.7** - Groupama Banque reste étrangère à tout différend commercial c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le titulaire de la carte "CB" et le Récepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", d'honorer les transferts de fonds.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un récepteur "CB" que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce

remboursement doit être effectué avec la même carte "CB" que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **Article 21 : réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du Code monétaire et financier**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Groupama Banque informe le titulaire de la carte "CB" que l'ordre de paiement est reçu par Groupama Banque au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur "CB" à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Groupama Banque dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur "CB". En ce qui concerne les retraits, Groupama Banque informe le titulaire de la carte "CB" que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de la carte "CB".

### **Article 22 : responsabilité de l'émetteur**

**22.1** - Lorsque le titulaire de la carte "CB" n'a pas donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Groupama Banque d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé.

Groupama Banque peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**22.2** - Groupama Banque est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte "CB" dues à une déficience technique du système "CB" sur lequel elle a un contrôle direct.

Toutefois, Groupama Banque n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système "CB" si celle-ci est signalée au titulaire de la carte "CB" par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

### **Article 23 : recevabilité des demandes d'oppositions ou de blocage**

**23.1** - Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition". Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte "CB", de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte doit en informer sans tarder Groupama Banque aux fins de blocage de sa carte "CB" en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

Cette demande de blocage doit être faite :

- à Groupama Banque pendant ses heures d'ouverture au Service Clientèle notamment :
  - par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé)
  - par fax : 0 820 30 10 00 (0,12 € TTC/min)
- ou d'une façon générale au Centre d'opposition cartes Groupama Banque ouvert 7 jours/7, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :
  - depuis la France au 04 42 60 55 25 ou 0 892 705 705 (0,34 € TTC/min),
  - depuis l'étranger (+ 33) 4 42 60 55 25.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Une trace de ce blocage est conservée pendant 18 mois par Groupama Banque qui la fournit à la demande du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB", pendant cette même durée. La demande de blocage est immédiatement prise en compte.

**23.2** - Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel la carte "CB" fonctionne doit être confirmée sans délai, par lettre expédiée sous pli recommandé, au Service Clientèle de Groupama Banque.

En cas de contestation sur la demande de blocage, cette dernière sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Groupama Banque.

Les circonstances du vol, de la perte, du détournement, de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**23.3** - Groupama Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou par télécopie, qui n'émanerait pas du titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

**23.4** - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte "CB" ou de détournement des données liées à son utilisation, Groupama Banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte.

### **Article 24 : responsabilité du titulaire de la carte "CB" et de Groupama Banque**

#### **24.1 - PRINCIPE**

Le titulaire de la carte "CB" doit prendre toute mesure pour conserver sa carte "CB" et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code secret. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 13.

Il assume, comme indiqué à l'article 24.2, les conséquences de l'utilisation de la carte "CB" tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article 23.

#### **24.2 - OPÉRATIONS NON AUTORISÉES, EFFECTUÉES AVANT LA DEMANDE DE BLOCAGE**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "CB" sont à la charge du titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Cependant lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Mayotte, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte "CB" sont à la charge du titulaire de la carte "CB" dans la limite de 150 euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte "CB" ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte "CB" sont à la charge de Groupama Banque.

#### **24.3 - OPÉRATIONS NON AUTORISÉES, EFFECTUÉES APRÈS LA DEMANDE DE BLOCAGE**

Elles sont à la charge de Groupama Banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte "CB".

#### **24.4 - EXCEPTIONS**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la carte "CB", sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 14, 15 et 23.1,
- d'agissements frauduleux du titulaire de la carte "CB".

### **Article 25 : responsabilité du ou des titulaire(s) du compte**

Le (les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte "CB", est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte "CB" au titre de la conservation de la carte "CB" et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code secret, et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte "CB" à Groupama Banque,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la carte "CB", notification de celle-ci à Groupama Banque par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen

d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la carte "CB", d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la carte "CB" et le retrait du droit d'utiliser sa carte "CB" par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait(font) son(leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa(leur) décision,

- ou dénonciation de la Convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

## Article 26 : durée du contrat et résiliation

**26.1** - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**26.2** - Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte "CB" ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" ou par Groupama Banque.

La résiliation par le titulaire de la carte "CB" prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à Groupama Banque. La résiliation par Groupama Banque prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la carte "CB" sauf pour le cas visé à l'article 25.

**26.3** - Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" s'engage à restituer la carte "CB" et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

**26.4 - À compter de la résiliation, le titulaire de la carte "CB" n'a plus le droit de l'utiliser et Groupama Banque peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.**

## Article 27 : durée de validité de la carte "CB"- Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la carte "CB"

**27.1** - La carte "CB" comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte "CB" elle-même.

La durée limitée de la validité de la carte "CB" répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**27.2** - À sa date d'échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 26.

**27.3** - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, Groupama Banque peut bloquer la carte "CB" pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**27.4** - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" par simple lettre.

**27.5** - Dans ces cas Groupama Banque peut retirer ou faire retirer la carte "CB" par un Accepteur tel que défini à l'article 13 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB.

**27.6** - Le titulaire de la carte "CB" s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

**27.7** - La clôture du compte sur lequel fonctionnent une ou plusieurs cartes "CB" entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte joint. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s) "CB".

## Article 28 : réclamations

Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, si possible en présentant le ticket émis

par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois, à compter de la date du débit de l'ordre de l'opération de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 100 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, hors de Mayotte et Saint Pierre et Miquelon.

Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de Groupama Banque. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte "CB" sont visées par le présent article.

Par dérogation, le titulaire de la carte "CB" a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la carte "CB" peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, Groupama Banque peut demander au titulaire de la carte "CB" de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé. La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la carte "CB". Groupama Banque dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

Les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, Groupama Banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## Article 29 : remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB" est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte "CB" dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte "CB" et des données qui y sont liées pour des opérations survenues avant la demande de blocage conformément à l'article 24.2,
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte "CB", pour des opérations survenues après la demande de blocage conformément à l'article 24.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu,
- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

## Article 30 : communication de renseignements à des tiers

**30.1** - De convention expresse, Groupama Banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte "CB" et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte "CB", la gestion de son fonctionnement, et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte "CB" fait l'objet d'un blocage.

**30.2** - Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit, et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe Groupama Gan, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte "CB", à des sous-traitants, aux Accepteurs "CB", ainsi qu'à la Banque de France et au GIE "CB".

**30.3** - Le titulaire de la carte "CB" est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités

situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la carte "CB" autorise par la présente et de manière expresse Groupama Banque à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**30.4** - Le titulaire de la carte "CB" peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès du Correspondant Informatique et Libertés de Groupama Banque, 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex, ou par voie électronique selon les modalités présentes sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com). Il peut également s'opposer auprès de ce dernier et sous réserve de justifier d'un motif légitime à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

**30.5** - Une inscription au fichier central des retraits de Cartes Bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte "CB" n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par Groupama Banque au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte. La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou entité de groupe « CB » ne décide de délivrer une carte « CB » dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte « CB » qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque Groupama Banque décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte « CB », il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'(les) invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par Groupama Banque afin d'éviter son (leur) inscription au fichier. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Groupama Banque,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui (leur) est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) sa (leur) radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » peut (peuvent) demander à tout moment à Groupama Banque les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés. Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte « CB » peut (peuvent) par ailleurs demander à Groupama Banque de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Groupama Banque a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au Fichier central de retrait des cartes bancaires « CB » en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet ; ou en adressant à la BDF une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut (peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Groupama Banque.

## Article 31 : conditions financières

**31.1** - La carte "CB" est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure "Conditions tarifaires" diffusée par Groupama Banque ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 26.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 26. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat visée à l'article 26.

**31.2** - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Groupama Banque dans les "Conditions tarifaires" ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte "CB" et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

## Article 32 : sanctions

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte "CB" peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 26 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte "CB" et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte "CB".

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la carte "CB" sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet d'une commission d'intervention figurant dans la brochure "Conditions tarifaires".

## Article 33 : modifications des conditions du contrat

Groupama Banque se réserve le droit d'apporter des modifications notamment financières aux conditions du contrat.

Elles seront communiquées par écrit au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à Groupama Banque avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

## Article 34 : particularités de la carte débit-crédit

**34.1** - Toutes les dispositions ci-dessus relatives aux Cartes Bancaires qui ne sont pas contraires aux dispositions spécifiques du présent article sont applicables aux cartes débit-crédit, étant précisé que la carte débit-crédit pourra être soit une Carte Visa Premier "CB" soit une Carte Visa "CB" à débit immédiat ou à débit différé.

**34.2** - La carte débit-crédit de Groupama Banque est une carte adossée à la fois à un compte bancaire Groupama Banque et à un crédit renouvelable Compléo.

Groupama Banque adossera la carte débit-crédit au crédit renouvelable Compléo existant du titulaire, ou le cas échéant à celui en cours de souscription dès que la demande de crédit aura été acceptée par la Banque et que le délai de rétractation sera expiré.

Si le titulaire détient à la fois un crédit renouvelable Compléo et un crédit renouvelable Compléo Épargne chez Groupama Banque, la carte débit-crédit sera adossée au crédit renouvelable Compléo choisi par le client. Le client pourra demander la modification par courrier à Groupama Banque.

Une carte débit-crédit rattachée à un compte joint peut être adossée à un crédit renouvelable Compléo souscrit aux noms des deux titulaires du compte ou au nom d'un seul des deux titulaires du compte. Dans ce dernier cas, seul le titulaire du crédit renouvelable Compléo pourra se voir délivrer une carte débit-crédit.

Si le titulaire est déjà en possession d'une carte Compléo associée au crédit renouvelable auquel sera adossée la carte débit-crédit, la souscription de la carte débit-crédit entraînera automatiquement la résiliation de la carte Compléo dès la délivrance de la carte débit-crédit et le cas échéant du code secret à son titulaire.

Si la carte débit-crédit est adossée à un crédit renouvelable Compléo en cours de souscription :

- elle ne sera délivrée à son titulaire qu'après acceptation de son dossier de prêt par Groupama Banque et expiration du délai de rétractation ;
- une carte sans la fonction crédit mais de niveau identique à la carte débit-crédit initialement souscrite sera délivrée au client, en cas de refus d'ouverture du crédit renouvelable par Groupama Banque ou d'utilisation de son droit de rétractation par le client, et sous réserve d'acceptation par la banque de la demande de souscription de carte bancaire.

**34.3** - Les retraits et paiements avec la carte débit-crédit sont toujours effectués par défaut au comptant par débit du compte bancaire du titulaire. Toutefois, dans les cas cités à l'article 34.4, le titulaire aura le choix entre :

- **Opération au comptant** : les opérations de retrait et de paiement seront prélevées sur le compte bancaire du titulaire.

Les opérations au comptant sont possibles dans la limite des plafonds de retrait et de paiement de la carte et dans la limite du montant de la provision disponible sur le compte bancaire du titulaire.

Le titulaire du compte et/ou de la carte doit, préalablement à toute opération au comptant et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'une provision suffisante et disponible sur son compte bancaire, et la maintenir jusqu'au débit correspondant. Les opérations au comptant sont débitées du compte bancaire soit à échéance convenue pour les paiements effectués avec une carte débit différé, soit immédiatement pour les paiements effectués avec une carte à débit immédiat et pour les retraits.

- **Opération à crédit** : les opérations de retrait et de paiement seront prélevées sur le montant disponible du crédit renouvelable Compléo.

Les opérations à crédit sont possibles dans la limite des plafonds de retrait et de paiement de la carte et dans la limite du montant de la provision disponible du crédit renouvelable Compléo.

Le titulaire du compte et/ou de la carte doit, préalablement à toute opération à crédit et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un montant disponible suffisant sur son crédit renouvelable Compléo, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si le montant disponible du crédit renouvelable Compléo est insuffisant pour permettre le règlement du montant total, le paiement sera alors refusé.

Les opérations à crédit apparaîtront sur le relevé de compte Compléo adressé mensuellement au titulaire du crédit.

Tout remboursement par le commerçant ou le prestataire de services d'une opération à crédit fait au moyen de la carte débit-crédit sera porté au crédit du compte bancaire du titulaire.

Les opérations à crédit sont débitées immédiatement sur le solde du crédit renouvelable, que la carte soit à débit immédiat ou différé.

**34.4** - Le choix de régler au comptant ou à crédit est possible :

- pour les retraits en France sur un DAB/GAB affichant la marque « CB » ;
- pour les paiements en France chez des commerçants ou des prestataires de services adhérents au système « CB » (à l'exception des paiements à distance et sous réserve que le terminal de paiement du commerçant le permette).

Les retraits et paiements sont automatiquement effectués au comptant dans tous les autres cas, à savoir :

- à l'étranger ;
- en vente à distance sans utilisation physique de la carte ;
- sur les terminaux de paiement ne nécessitant pas la saisie du code secret (ex : péages d'autoroute, parkings...);
- si le terminal de paiement du commerçant ne propose pas le choix entre le paiement au comptant et à crédit.

**34.5** - La résiliation ou la suspension du crédit renouvelable Compléo sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes débit-crédit entraîne l'obligation de la (les) restituer à Groupama Banque. Dans ce cas, et sous réserve d'acceptation par Groupama Banque, la (les) carte(s) débit-crédit sera (seront) remplacée(s) par une carte de niveau identique sans la fonction crédit.

## **34.6 - GARANTIES INCLUSES À LA CARTE DÉBIT-CRÉDIT\***

### **NOTICE D'INFORMATION**

Les garanties Extension de Garantie Constructeur et Achat 60 jours résultent des contrats suivants :

Extension de garantie constructeur, contrat d'assurance de groupe n° 79705457 et Achat 60 jours contrat d'assurance de groupe n° 79705456 souscrit par Groupama Banque, auprès d'Allianz IARD. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 991 967 200 euros. Siège social : 87 rue Richelieu 75002 Paris - 542 110 291 RCS Paris.

Ces contrats sont présentés par Groupama Banque en sa qualité de société de courtage d'assurance (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle) immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)) en qualité de courtier en assurance. Entreprises régies par le Code des assurances et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

#### **34.6.1 Définitions**

• **Assuré** : toute personne physique titulaire d'une Carte avec option crédit, émise par Groupama Banque.

• **Matériel Garanti pour l'Extension Garantie Constructeur** : appareil électrodomestique Blanc, Brun, Gris, d'une valeur unitaire minimum de 75 € TTC bénéficiant d'une Garantie Constructeur ou Distributeur d'au moins un an, acheté neuf par l'Assuré au comptant ou à crédit au moyen de sa Carte Bancaire ouvrant droit à garantie.

- **Matériel blanc** : matériels électroménagers indiqués dans la liste suivante : cave à vin, réfrigérateur, congélateur, combiné réfrigérateur-congélateur, cuisinière, four, hotte aspirante, lave-linge, lave-vaisselle, plaque de cuisson, sèche-linge, micro-onde.

- **Matériel brun** : matériels électroniques de lecture et / ou d'enregistrement de son et / ou d'image indiqués dans la liste suivante : amplificateur, appareil photo numérique et argentique motorisé, objectifs numériques, caméscope, chaîne hi-fi, combiné télévision et magnétoscope ou lecteur DVD, enceintes, ensemble home cinéma, lecteur DVD, magnétoscope, projecteur, rétroprojecteur, téléviseur, LCD, plasma, LED, lecteurs et graveurs CD, Blue ray, enregistreur K7 et MD, Tuner et radio.

- **Matériel gris** : console de jeux vidéo de salon, ordinateur portable ou fixe, écrans d'ordinateur, imprimante, scanner.

• **Bien garanti pour l'Achat 60 jours** : il faut entendre par Bien tout bien meuble neuf dont le prix de vente est supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC, hors frais de port, acheté au moyen exclusif de la carte assurée (carte débit-crédit). Que le bien ait été acheté au comptant ou à crédit.

• **Vétusté** : dépréciation du Bien garanti SAV en raison de son âge ou de son obsolescence. À la date de signature du contrat : la vétusté correspond à 1 % par mois à partir du jour de l'achat, c'est-à-dire sur la base du prix d'achat initial du Bien.

• **Appareil de Remplacement** : appareil neuf de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra cependant dépasser la Valeur d'achat de l'Appareil Garanti.

• **Panne** : les dommages nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil Garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil Garanti.

• **Usure** : détérioration progressive d'une pièce, du matériel ou d'un élément quelconque du fait de l'usage qui en est fait. On entend par pièces d'usure, les parties



interchangeables qui se détériorent lors du fonctionnement ou qui ne peuvent plus être utilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui nécessitent un remplacement périodique.

- **Prix d'achat** : valeur figurant sur la facture d'achat de l'Appareil Garanti.
- **Dommage accidentel** : toute destruction, détérioration totale ou partielle du bien garanti provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.
- **Vol caractérisé** : vol avec effraction des locaux ou vol avec agression de l'Assuré.
- **Aggression** : tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le Bénéficiaire.
- **Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

#### 34.6.2 Objet du contrat

##### 34.6.2.1 Garantie Extension Garantie Constructeur

• **Objet de la garantie** : la garantie a pour but de prolonger la Garantie Constructeur de **36 mois à compter de la fin de celle-ci**, dans les limites et sous réserve des exclusions de garantie. L'extension de Garantie est acquise sur les matériels mobiliers (Blancs, Bruns, Gris) neufs dont le prix de vente est supérieur à 75 € TTC et inférieur ou égal à 2 000 € TTC achetés au moyen exclusif de la Carte assurée (carte débit-crédit). Que le bien ait été acheté au comptant ou à crédit. La garantie prévoit :

- La prise en charge des frais de réparation du Bien garanti dès lors que ce dernier est réparable.

Le montant des frais de réparation comprend :

- le coût des pièces de rechange,
- le montant forfaitaire (pour une intervention terminée) qui comprend : la main-d'œuvre et le(s) déplacement(s) et s'il y a lieu le transport de l'appareil du domicile du bénéficiaire à l'atelier et vice versa. Les appareils portables doivent être rapportés par l'assuré au service après-vente agréé par l'Assureur communiqué par l'assistance téléphonique.
- les frais de main-d'œuvre.

- Le remboursement du prix de l'appareil, vétusté déduite, si le Bien garanti est irrécupérable ou si le montant des réparations est supérieur ou égal à la Valeur de remplacement du Bien garanti.

Seuls les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne à l'appareil sont pris en charge.

- **Limites et montants de garantie** : la garantie est limitée à 2000 euros TTC par sinistre et par an.

• **Prise d'effet, durée et résiliation de la garantie** : la garantie Extension de Garantie Constructeur est acquise pour la durée de validité de la carte assurée et cesse le jour de l'expiration de la validité de la carte. La garantie prend effet : au premier jour à compter de la fin de la garantie constructeur d'origine du bien garanti acheté neuf au moyen de la carte assurée (débit-crédit).

La garantie cesse :

- à l'expiration des 36 mois suivant la fin de la garantie Constructeur d'origine du bien garanti acheté neuf au moyen de la carte assurée, dans la limite de 24 mois de garantie constructeur initiale
- en cas de disparition du Bien garanti.

- **Exclusions** :

**Sont exclus les dommages résultant :**

- d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,
- des conséquences de la guerre civile ou étrangère, actes de terrorisme ou leur menace, émeute ou mouvement populaire, grèves, crimes, délits, participation à des rixes ou bagarres sauf cas de légitime défense,
- d'un embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- des conséquences de la désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant ;

- des tremblements de terre, éruptions volcaniques, inondations, raz de marée, cyclones ou tout autre cataclysme (événements météorologiques ou climatiques, catastrophes naturelles),
- des épidémies, pandémies, telles que définies par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, situations sanitaires locales, pollution,

**Sont également exclus :**

- les biens mobiliers ne bénéficiant pas de la garantie constructeur,
- les véhicules terrestres à moteur, les engins flottants ou aériens,
- les pièces consommables par leur usage, les accessoires et les pièces d'usure,
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe,
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti,
- les frais et les défauts de mise en fonctionnement liés lors de la mise en service,
- les pièces en caoutchouc (à l'exception des joints de portes qui sont garantis),
- les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil,
- le non-respect des instructions du constructeur,
- les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur,
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives,
- les contenus des appareils (denrées, vêtements...), tous fichiers, logiciels ou données privées inscrits sur le disque dur,
- le calage des matériels encastrés,
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation, du manque d'entretien de l'appareil et leurs conséquences,
- une réparation ou les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un SAV agréé par le vendeur,
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation par l'assuré,
- les frais de devis suivis ou non de réparation,
- les dommages résultant du fait du réparateur,
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur,
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance,
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel,
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques,
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale,
- les vices cachés,
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil,
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel,
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, les câbles de raccordement, antenne, casque d'écoute, aux périphériques de saisie (clavier, souris, tablettes, joysticks...), et enfin aux périphériques réseaux et communications (modem, hub...),
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques,
- les contrefaçons et fausses pièces détachées,
- les fichiers, logiciels ou données privées ne sont pas couverts et ne pourront pas faire l'objet d'une demande d'indemnité.

##### 34.6.2.2 Garantie Achat 60 jours

- **Objet de la garantie** :

- rembourser à l'Assuré, en cas de vol caractérisé d'un bien, le prix d'achat de ce bien ;
- rembourser à l'Assuré, 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 la garantie** : la garantie ne s'exerce que lorsque sont réunies les conditions suivantes :
    - le vol ou le dommage accidentel survient dans les 60 jours à compter de la date de livraison du bien ou à compter de la date d'achat,
    - la valeur d'achat du bien concerné est supérieure à 75 € TTC et inférieure ou égale à 2 000 € TTC hors frais de port,
    - le sinistre ne porte pas sur un bien acheté en vue d'une revente,
    - le vol résulte d'une agression, d'une effraction, d'une escalade, de l'usage de fausses clés ou de clés volées, d'une introduction clandestine ou d'un maintien clandestin dans les locaux.
  - **Limites et montants de garantie** : la garantie est limitée à 2 000 euros TTC par sinistre et par an.
  - **Prise d'effet, durée et résiliation de la garantie** : la garantie prend effet : le jour de la réception par le porteur de la carte assurée. La garantie Achat est acquise pour la durée de validité de la carte assurée et cesse le jour de l'expiration de la validité de la carte. La garantie est effective pour une durée de 60 jours :
    - à compter de la date de livraison du bien si l'acheteur est en mesure de produire un justificatif de livraison (bordereau signé de livraison, etc.) ;
    - à compter de la date d'achat à savoir trois jours après la date de confirmation par le vendeur auprès de l'acheteur de la disponibilité du bien si l'acheteur n'est pas en mesure de produire un justificatif de livraison.
 En tout état de cause, sont couverts les dommages survenus le jour même ou au plus tard dans les 60 jours suivant la date de livraison.
- La garantie cesse :
- à l'expiration des 60 jours maximum de garantie suivant la date d'achat ou de livraison du bien garanti acheté neuf au moyen de la carte assurée,
  - en cas de disparition du Bien garanti,
  - en cas de cession du Bien garanti à un tiers identifié ou non.
- **Exclusions** :
    - les animaux vivants, les plantes, les denrées périssables, les bris de verre,
    - les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et tout titre négociable,
    - les Véhicules Terrestre, Maritimes, Fluviaux ou Aérien à Moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs,
    - les pertes, manquants et disparitions, c'est-à-dire toute disparition du Bien Garanti, non justifiée par un Vol Caractérisé ou par un Dommage Accidentel,
    - les Dommages résultant d'un Vol ou d'une tentative de Vol commis sans effraction ou sans agression,
    - les Vols commis à l'intérieur des véhicules terrestres à moteur, entre 22 h 00 le soir et 07 h 00 le matin,
    - les Vols ou tentatives de Vol commis par toute personne autre qu'un Tiers ou par toute personne chargée de la garde ou de la surveillance des locaux renfermant les biens assurés,
    - la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou sa négligence manifeste,
    - les Dommages pour lesquels l'Assuré ne peut fournir le Bien Garanti endommagé sous réserve qu'il soit transportable, sauf en cas d'incendie,
    - les Dommages résultants du non-respect des conditions d'utilisation du bien préconisées par son fabricant ou son distributeur,
    - les Dommages survenus avant ou pendant la livraison à l'Assuré du Bien Garanti,
    - le vol des Biens garantis confiés à une entreprise de transport,
    - les frais de douanes,
    - les Dommages d'origine interne tels que dérèglements, virus informatiques ou ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne au Bien, relevant de la garantie d'une garantie légale ou commerciale,
    - les dommages provoqués par des défauts, vices et malfaçons auxquels il n'a pas été remédié,

- les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Bien Garanti,
- l'usure normale du bien ou l'effet prolongé de l'exploitation du Bien Garanti,
- l'encrassement, l'oxydation, la corrosion ou l'incrustation de rouille, non consécutif à un événement extérieur et soudain,
- les dommages esthétiques,
- les vols se limitant aux accessoires externes au Bien Garanti ainsi qu'aux éléments interchangeables ne nécessitant pas l'ouverture du bien garanti,
- les modifications techniques effectuées par l'Assuré,
- les Dommages survenant en cours d'installation ou de montage de l'Appareil Garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur,
- les conséquences indirectes, les pertes d'exploitation consécutives ou non à un Dommage matériel garanti, les Dommages immatériels et les biens consommables par leur usage, les défauts ou les déceptions dans le rendement ou les performances du bien,
- les tremblements de terre, raz de marée, éruptions, crues et débordements des cours d'eau, fleuves et rivières (sauf état de Catastrophe Naturelle conformément à la loi du 13 juillet 1982),
- les conséquences de la guerre civile, de la guerre étrangère, les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiation provenant de transmutations de noyaux d'atomes ou de la radioactivité et les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules,
- les Dommages qui sont la conséquence de saisie, réquisition, confiscation, embargo ou mise sous séquestre, destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- les achats contraires à l'ordre public français,
- tout Bien présentant un état esthétique en incohérence avec l'événement donnant lieu au sinistre et déclaré par l'assuré.

Ne sont pas compris dans la garantie : l'installation et la configuration du système d'exploitation et de tout autre logiciel et de tout autre paramétrage, toute intervention sur site, toute résolution d'interconnectivité ou de compatibilité avec d'autres matériels, toute prise en charge de problèmes sur le réseau informatique, toute récupération d'informations, données, logiciels et progiciels qui existaient sur le disque dur.

#### 34.6.3 En cas de sinistre

##### 34.6.3.1 Déclaration du sinistre

Sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré devra déclarer son Sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la date à laquelle il en a eu connaissance, au **Service Sinistre de l'Assurance des Moyens de Paiement** par téléphone au **01 45 16 77 23**, en précisant son identité (nom, prénom et date de naissance), la date, la nature, les circonstances et les causes de la panne ou du sinistre. Le **Service Sinistre de l'Assurance des Moyens de Paiement informera l'assuré des démarches à accomplir nécessaires à l'instruction de son dossier.**

- Si le bien s'avère réparable :
  - de lui rembourser les frais de réparation,
  - de faire intervenir son réseau de partenaires si la nature du bien à réparer le permet.
- Si le bien s'avère irréparable :
  - une indemnisation financière,
  - un appareil de remplacement via son réseau de partenaires.

Suite à cette déclaration de sinistre, l'Assuré recevra un formulaire qu'il devra retourner, accompagné des pièces justificatives décrites ci-dessous dans les 30 jours qui suivent son envoi.

- Pièces justificatives pour la garantie Extension Garantie Constructeur :
  - la facture d'achat ou un duplicata ou, à défaut, une photocopie de son relevé d'achat ou une photocopie du relevé de compte,
  - la facture de réparation détaillée sur laquelle devra figurer :



- le nom, l'adresse et la signature du client,
- la date de la panne,
- la marque, le genre et le type de l'appareil,
- le motif d'appel du client et le défaut constaté par le technicien,
- la nature des travaux effectués,
- le détail chiffré des fournitures, des frais de main-d'œuvre et de déplacement,
- le nom du technicien ayant effectué la réparation.
- dans le cas où le Bien garanti est irréparable :
  - un devis de non-réparation,
  - le cas échéant, la facture du Bien de remplacement.
- justificatif de la garantie accordée par le fabricant ou le distributeur (livret de garantie),
- un Relevé d'Identité Bancaire de l'Assuré.
- et plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estimera nécessaire à l'appréciation du sinistre.
- Pièces justificatives pour la garantie Achat 60 jours :
  - l'original de la facture d'achat, le ticket de caisse justifiant du bien, de son prix et la date d'achat ou la date de livraison,
  - une photocopie du relevé de compte ou carte,
  - le justificatif du moyen de paiement utilisé pour l'achat tel que la facture de la carte assurée attestant le débit,
  - tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'il a été communiqué au Bénéficiaire,
  - en cas de vol seulement, une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie, ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les CINQ JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du Vol (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
  - si le bien est réparable un devis estimatif des réparations, la facture des réparations ou
  - si le bien n'est pas réparable attestation du vendeur précisant la nature du dommage et certifiant que le bien est irréparable,
  - tout justificatif de l'agression ou de l'effraction telle qu'une copie de la déclaration effectuée auprès de son Assureur multirisque habitation,
  - un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.)
  - et plus généralement, toute pièce que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer le préjudice.

L'assuré doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation.

#### 34.6.3.2 Règlement du sinistre

- Dès que le dossier est complet, l'indemnité éventuelle due par l'Assureur sera réglée au comptant dans les dix jours qui suivent la réception de demande d'indemnisation et des pièces justificatives du dossier.
- En cas de sinistre total, c'est-à-dire lorsque le montant des dommages est égal ou supérieur à la valeur à neuf de l'appareil, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur à la valeur de l'Appareil Garanti, vétusté déduite pour la garantie constructeur.
- Lorsque les biens endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet, vétusté déduite pour la garantie constructeur.

L'assuré recevra un chèque du montant correspondant à son sinistre.

Cette indemnité sera versée en Euros TVA incluse net de la taxe écologique, y compris les frais de devis suivis ou non de réparation.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Allianz IARD pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### 34.6.4. Territorialité

Le présent contrat s'applique pour les Appareils Garantis achetés en France métropolitaine ou à Monaco. Les achats peuvent être effectués à l'étranger sous réserve que les biens achetés soient commercialisés en France métropolitaine. Les garanties produisent leurs effets, pour les sinistres survenant en France métropolitaine ou à Monaco.

### 34.6.5. Dispositions diverses

#### 34.6.5.1 Informations nominatives

Les informations recueillies dans ce document sont nécessaires à la gestion des services et contrats qui seront conclus dans le cadre de notre relation commerciale.

Elles sont destinées à Groupama Banque, à ses sous-traitants et à ses partenaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition, en s'adressant, sans frais, au Correspondant Informatique et Libertés de Groupama Banque - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex ou par voie électronique selon les modalités présentes sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com).

#### 34.6.5.2 Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : réductions d'indemnités ou nullité de l'adhésion au contrat (articles L113-8 et L113-9 du Code des assurances).

#### 34.6.5.3 Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance

**Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :**

**Article L 114-1 du Code des assurances :** toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites 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 l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur 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 l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

**Article L 114-2 du Code des assurances :** la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**Article L 114-3 du Code des assurances :** par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance 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.

#### Information complémentaire

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après. Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ».

**Article 2240 du Code civil :** la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

**Article 2241 du Code civil :** la demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil** : l'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil** : l'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

**Article 2244 du Code civil** : le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

**Article 2245 du Code civil** : l'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil** : l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

#### 34.6.5.4 Réclamation - Médiation

Pour toute demande d'information ou en cas de difficultés relatives à son indemnisation, ou si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, l'Assuré peut alors adresser par écrit sa réclamation aux coordonnées suivantes : **Allianz - Relations Clients - Case courrier BS - 20, Place de la Seine - 92086 Paris la Défense Cedex. Courriel : clients@allianz.fr** En cas de persistance du désaccord, l'assuré peut demander l'avis du Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance. Les coordonnées du Médiateur sont communiquées sur demande de l'assuré à l'adresse indiquée ci-dessus.

#### 34.6.5.5 Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

#### 34.6.5.6 Communication aux tiers

L'Assuré autorise l'Assureur à faire connaître, sur leur demande, aux tiers intéressés les garanties accordées par le présent contrat, l'existence de ce contrat, ainsi que toute modification, suspension ou cessation de ses effets.

#### 34.6.5.7 Cessibilité de la garantie

La garantie est acquise pour l'Assuré, elle n'est pas cessible.

#### 34.6.5.8 Autorité chargée du contrôle de l'entreprise

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)

61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09

souscrit par Groupama Banque auprès d'Allianz IARD. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 991 967 200 euros. Siège social : 87 rue Richelieu 75002 Paris - 542 110 291 RCS Paris.

• **garantie Protection Juridique**, contrat n° 504 504 qui comprend les garanties "Allô Infos Pratiques et Juridiques" et "Assurance Juridique Livraison Internet" souscrites auprès de Groupama Protection Juridique, Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 1 550 000 €, RCS Paris B 321 776 775, 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Ces entreprises sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 Rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. Ces contrats sont présentés par Groupama Banque en sa qualité de société de courtage d'assurance (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle) immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : www.orias.fr).

### Article 35 : définitions au sens des contrats souscrits

• **Assuré** : le client, nommément désigné sur le bulletin d'adhésion, titulaire ou cotitulaire du compte bancaire (les mandataires ne peuvent pas être assurés), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale).

• **Bien garanti** : le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.

• **Clés** : les clés (et, d'une manière générale, tout instrument, appareil ou objet servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte) de tout bâtiment dont le client est propriétaire, locataire ou occupant, ou de tout véhicule dont il est propriétaire ou locataire.

• **Commerçant** : toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France métropolitaine proposant la vente via Internet des Biens garantis.

• **Compte bancaire** : le compte bancaire de l'Assuré ouvert en euros chez Groupama Banque, dont les références figurent dans le Dossier de bienvenue, étant précisé qu'en cas de transfert au sein de Groupama Banque d'un compte vers un autre, les présentes garanties se poursuivent et couvrent le nouveau compte bancaire.

• **Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

• **Moyens de paiement et/ou de retrait** :

- la Carte Visa, la Carte Visa Premier, la Carte Visa Électron, la Carte de retrait ou les formules de chèque du client, attachées à son compte bancaire et émises par Groupama Banque,

- sa Carte Compléo\* émise par Groupama Banque.

• **Non-livraison** : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Assuré.

• **Paiement Internet** : opération de paiement réalisée au moyen d'une Carte Visa, une Carte Visa Premier, une Carte Électron, une carte Compléo\* Groupama Banque sur Internet pour l'achat d'un Bien, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte du client.

• **Papiers** : la Carte Nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau du client.

• **Tiers** : toute personne autre que le client, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).

\* Arrêt de la commercialisation de la Carte Compléo au 10 avril 2011.

## III. ASSURANCE PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

**Les spécificités propres à l'assurance perte et vol des moyens de paiement souscrites dans le cadre d'une formule Astréa ou à l'unité sont décrites ci-après.**

### NOTICE D'INFORMATION

Les garanties de l'assurance perte et vol des moyens de paiement résultent des contrats suivants :

• garanties Sécurité Financière / Sécurité Vol d'Espèces / Sécurité Clés-Papiers / Sécurité Téléphone Mobile / Assurance Bonne fin de livraison Internet, contrat n°79 508 219

## Article 36 : les garanties de l'assurance perte et vol des moyens de paiement

### 36.1 - SÉCURITÉ FINANCIÈRE

#### • **Objet de la garantie**

Le remboursement des pertes pécuniaires de l'Assuré, laissées à sa charge en application de l'article 24 "Responsabilité du titulaire de la carte" des Conditions générales des Cartes Bancaires, qu'il subit en cas d'opérations de paiement et/ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception par Groupama Banque de la lettre confirmant l'opposition des cartes ou des chèques perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion.

#### • **Important**

L'Assuré doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses vignettes de chèques, de ses cartes et de leur code confidentiel, tenir ses codes confidentiels absolument secrets, ne pas les communiquer à qui que ce soit et notamment ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document.

#### • **Exclusions :**

- faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),
- guerre civile ou étrangère,
- embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,
- désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

#### • **Montant de la garantie (par assuré) :**

- 2 300 € par sinistre et par an,
- ce montant de garantie intègre le versement systématique d'une somme forfaitaire de 15 € en cas de sinistre indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels le client a pu avoir à faire face à l'occasion de ce sinistre (frais téléphoniques, timbres...),
- et exclusivement en cas de sinistre indemnisé relatif à la Carte Compléo\* du client, d'une somme complémentaire forfaitaire de 15 € destinée à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur son compte bancaire.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

\* Arrêt de la commercialisation de la Carte Compléo au 10 avril 2011.

#### • **Territorialité :** monde entier.

#### • **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait (pour information : pour invoquer la déchéance de garantie, l'assureur doit apporter la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice) :**

- **faire immédiatement opposition auprès de Groupama Banque, au 04 42 60 55 25 (appel non surtaxé ; composer le + 33 4 42 60 55 25 depuis l'étranger),**
- **en cas de perte ou de vol de chèques : confirmer par écrit la perte ou le vol auprès de Groupama Banque, Service sinistres, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de son Conseiller habituel, dans les plus brefs délais,**

- **en cas de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.**

**Dès que l'Assuré constate sur son relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, il doit :**

- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre auprès de Groupama Banque**

**en téléphonant au 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),**

- **faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.**

#### • **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir à Groupama Banque :

- en cas d'utilisation frauduleuse de ses cartes ou de ses chèques : copie de la lettre confirmant à Groupama Banque la perte ou le vol,
- en cas de perte ou de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : copie du dépôt de plainte détaillé,
- copie de tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec ses moyens de paiement et/ou de retrait,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Allianz IARD pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### • **Ordre de priorité des remboursements**

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) d'abord pour les chèques débités en compte, puis pour les paiements par carte, enfin pour les retraits par carte.

### 36.2 - SÉCURITÉ VOL D'ESPÈCES

#### • **Objet de la garantie**

Le remboursement des espèces (monnaie métallique et billets de banque) que l'Assuré retire à l'aide d'un de ses moyens de paiement et/ou de retrait sur son compte bancaire, aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets et aux Guichets Automatiques de Banque pendant la durée de l'adhésion :

- lorsque l'Assuré est victime d'une agression le contraignant à effectuer le retrait,
- lorsque les espèces lui sont volées, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de sa part, ou en cas d'accident de la circulation. Par "agression", il faut entendre tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le client.

#### • **Exclusions :**

- **vol commis par l'un des proches du client (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),**
- **exclusions prévues pour la garantie sécurité financière.**

• **Montant de la garantie (par assuré) : 500 € par sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets ou aux Guichets Automatiques de Banque.**

• **Territorialité :** monde entier.

#### • **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol des espèces :**

- **faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,**
- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).**

#### • **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au **Service Sinistres de l'Assurance Moyens de Paiement :**

- copie du dépôt de plainte détaillé mentionnant le montant des espèces dérobées,
- déclaration sur l'honneur mentionnant les circonstances et les conséquences de l'agression,

- en cas d'agression : témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession) ou attestation médicale,
  - en cas de malaise, étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou attestation médicale,
  - copie du relevé de compte attestant la date et le retrait des espèces dérobées,
  - et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.
- Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Allianz IARD pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### 36.3 - SÉCURITÉ CLÉS/PAPIERS

#### • **Objet de la garantie**

Le remboursement des frais de remplacement des clés (y compris les serrures) ou des papiers du client en cas de perte ou de vol pendant la durée de l'adhésion.

• **Exclusions** : exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière.

#### • **Montant de la garantie (par assuré)** :

- clés et serrures : 300 € par sinistre et par an,
- papiers : 300 € par sinistre et par an.

• **Territorialité** : monde entier.

#### • **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), le client doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses clés ou de ses papiers :**

- **en cas de vol de ses clés** : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- **en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels** : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).**

#### • **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement :

- en cas de vol de ses clés : copie du dépôt de plainte détaillé,
- en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels : copie de la déclaration de perte ou de vol,
- dans les autres cas : déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des clés et des serrures : copie des factures correspondant aux frais que l'Assuré a engagés,
- pour le remboursement des papiers : copie des nouveaux papiers du client et des factures correspondant aux frais qu'il a engagés.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Allianz IARD pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### • **Ordre de priorité des remboursements**

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) d'abord pour les clés et les serrures, puis pour les papiers, dans l'ordre d'énumération des papiers figurant dans la définition des papiers (Article 35).

### 36.4 - SÉCURITÉ TÉLÉPHONE MOBILE

#### • **Objet de la garantie**

Le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers, en cas de vol du téléphone mobile de l'Assuré, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la date et l'heure du vol pendant la durée de l'adhésion.

• **Exclusions** : exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière.

• **Montant de la garantie (par assuré)** : 300 € TTC par sinistre et par an.

• **Territorialité** : monde entier.

#### • **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile :**

- **faire immédiatement opposition pour sa carte SIM auprès de son opérateur,**
- **faire un dépôt de plainte pour vol, le plus rapidement possible,**
- **dès que l'Assuré constate les communications effectuées frauduleusement par un tiers : le déclarer le plus rapidement possible au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).**

#### • **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement :

- copie du dépôt de plainte,
- lettre de confirmation de la mise en opposition de sa carte SIM,
- facture détaillée des communications frauduleuses.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Allianz IARD pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### 36.5 - ALLÔ INFOS PRATIQUES ET JURIDIQUES

#### 36.5.1 **Objet de la garantie**

##### • **Informations pratiques et juridiques**

En prévention de tout litige, une équipe de juristes met toute sa compétence au service de l'Assuré pour répondre aux questions d'ordre administratif, juridique et/ou pratique qu'il se pose dans les domaines suivants :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation.

Groupama Protection Juridique s'engage à répondre à l'Assuré par téléphone, dans les 24 heures ouvrées suivant la réception de sa demande.

IL NE SERA DONNÉ AUCUNE CONFIRMATION ÉCRITE DES RENSEIGNEMENTS DONNÉS. Groupama Protection Juridique n'intervient pas dans la poursuite d'actions et/ou de démarches que l'Assuré entreprendrait à partir des informations que Groupama Protection Juridique lui aurait communiquées.

De même, le choix des prestataires et/ou établissements avec lesquels Groupama Protection Juridique pourrait mettre l'Assuré en relation est laissé à la libre initiative de l'Assuré. De même, Groupama Protection Juridique ne peut se porter garant de la qualité des travaux effectués à ce titre.

##### • **Médiation téléphonique**

En cas de litige opposant l'Assuré à un tiers, Groupama Protection Juridique intervient dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ou du chéquier délivré par Groupama Banque,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service, par l'Assuré, réglé au moyen de la carte ou du chéquier délivré par Groupama Banque.

La prestation de Groupama Protection Juridique consiste, lorsque des démarches amiables sont envisageables, à se rapprocher directement de l'adversaire de l'Assuré afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

L'intervention de Groupama Protection Juridique cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Assuré ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat.

#### 36.5.2 **Exclusions relatives à la garantie médiation téléphonique**

**Sont exclus :**

- **les litiges découlant d'une faute intentionnelle commise par l'Assuré,**

- les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'Assuré, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de l'état d'insolvabilité de l'Assuré ou de celui d'un tiers (notamment le redressement et la liquidation judiciaire),
- les litiges douaniers,
- toute prise en charge de frais de rémunération, de services ou de prestations ainsi que toute avance de fonds.

#### • Territorialité

La garantie est acquise dès lors que le litige relève de la compétence des juridictions françaises ou de celle d'un pays membre de l'Union Européenne.

### 36.5.3 Mise en œuvre de la garantie

#### • Informations pratiques et juridiques

L'Assuré peut contacter Groupama Protection Juridique, les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 56 88 70 01 ou VIA INTERNET : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

#### • Médiation téléphonique

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise par écrit dans un délai de VINGT JOURS OUVRÉS, à compter du moment où l'Assuré en a eu connaissance à : Groupama Protection Juridique, Service Déclaration - 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Dans le cadre de sa déclaration, l'assuré doit mentionner le numéro de cette garantie 504 504 et transmettre tout document, renseignement ou justificatif nécessaire à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité du litige.

## 36.6 - ASSURANCE JURIDIQUE LIVRAISON INTERNET

### 36.6.1 Objet de la garantie

La garantie consiste à mettre l'Assuré en relation avec un juriste de Groupama Protection Juridique afin que ce dernier tente de trouver une solution amiable au litige qui l'oppose à un commerçant en cas d'incident de livraison consécutif à l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé sur Internet et réglé au moyen de la carte bancaire. Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de validité du contrat et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré.

#### • Consultation juridique

En cas de litige, le juriste de Groupama Protection Juridique expose à l'Assuré, soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis et/ou conseil sur la conduite à tenir.

#### • Assistance Amiable

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables, le juriste saisi intervient pour le compte de l'Assuré directement auprès du commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

L'intervention de Groupama Protection Juridique cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Assuré ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat.

### 36.6.2 Exclusions

Outre les exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière au paragraphe III - **article 36.1, ne sont pas couverts :**

**les animaux, les boissons, les végétaux, les biens et denrées périssables, les véhicules à moteur, les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, les bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150 €, les données numériques, les prestations de service consommées en ligne, les biens à usage industriel, les biens achetés pour être revendus, les**

**biens achetés sur un site de vente aux enchères et la qualité de la prestation incluse dans le service (voyage, transport) ne sont pas couverts pour cette garantie.**

Sont également exclus :

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,
- les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,
- les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,
- les biens garantis acquittés en tout ou partie avec un autre moyen de paiement,
- les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine,
- les litiges consécutifs à un achat effectué sur un site dont le commerçant a une raison sociale domiciliée hors France métropolitaine ou DOM-COM ou DROM-COM.

#### • Seuil d'intervention

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel Groupama Protection Juridique intervient ; ce montant doit être au moins égal à 16 € TTC.

#### • Territorialité

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DOM-COM ou DROM-COM. Le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DOM-COM ou DROM-COM.

### 36.6.3 Mise en œuvre de la garantie

#### • Consultation Juridique

L'Assuré peut contacter Groupama Protection Juridique, les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 56 88 70 01 ou VIA INTERNET : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

#### • Assistance Amiable

**En cas de livraison non conforme :** l'assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter Groupama Protection Juridique en téléphonant au 01 56 88 70 01 au plus tard dans les 7 jours calendaires et mentionner le numéro de garantie 504 504.

**En cas de non-livraison :** dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux Conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré doit contacter Groupama Protection Juridique en téléphonant au 01 56 88 70 01 au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement et mentionner le numéro de garantie 504 504.

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise par écrit à Groupama Protection Juridique, Service Déclaration - 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. L'Assuré doit mentionner dans sa déclaration le numéro de garantie 504 504 et joindre les pièces suivantes :

- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page-écran de la commande,
- la copie du relevé de compte ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

## 36.7 - ASSURANCE BONNE FIN DE LIVRAISON INTERNET

#### • Objet et limites de la garantie

La garantie permet à l'Assuré d'obtenir le remboursement de l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé effectué sur Internet, dans la limite du montant de garantie



prévue à l'article 36.7.3, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un Commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée. En cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, le client pourra bénéficier de l'Assurance Livraison dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué par le client pendant la période de validité de son moyen de paiement.

### 36.7.1 Procédure d'indemnisation

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75<sup>e</sup> jour qui suit le débit du paiement du Bien garanti, le Service "Assurance Juridique Livraison Internet" transmet le dossier d'assurance au service sinistre de l'assurance moyens de paiement.

**En cas de non-livraison d'un Bien garanti :** après contrôle des pièces justificatives fournies, Allianz IARD rembourse le client du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 36.7.3.

**En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :** si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès du client, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ; Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès du client, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti ; Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition au service sinistre de l'assurance moyens de paiement du Bien garanti et le remboursement du prix d'achat. Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 36.7.3 de la présente Notice d'information. L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

### 36.7.2 Pièces justificatives à fournir par l'assuré

L'Assuré devra fournir aux fins d'indemnisation, et en cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR.

### 36.7.3 Paiement de l'indemnité

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies ci-dessus, le règlement de l'indemnité due se fera dans les 15 (quinze) jours à compter de la réception du dossier complet par le service sinistre de l'assurance moyens de paiement suivant la fin de la période de recherche de résolution amiable.

Lorsque les Biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet. L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement au client, sur le compte désigné par ses soins.

#### • Exclusions

Les exclusions sont celles prévues pour la garantie "Assurance Juridique Livraison Internet" décrites à l'article 36.6.2.

#### • Montant de la garantie

L'indemnité versée est limitée à **765€** (sept cent soixante-cinq euros) TTC par sinistre et par an.

#### • Territorialité

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France métropolitaine ou dans les DOM-COM ou DROM-COM. Le Bien garanti doit être livré en France métropolitaine ou dans les DOM-COM ou DROM-COM.

## Article 37 : dispositions diverses

### 37.1 - COTISATION

La cotisation (cf. "Conditions tarifaires") est automatiquement prélevée par Groupama Banque sur le compte bancaire de l'Assuré, à chaque échéance de paiement.

Pour une adhésion à l'assurance moyens de paiement, la cotisation d'assurance est prélevée :

- annuellement à l'adhésion puis à chaque date anniversaire de l'adhésion au contrat,

- mensuellement si l'assurance moyens de paiement est incluse dans une formule Astréa (comprise dans la cotisation mensuelle).

### 37.2 - DÉLAI DE CARENCE

Aucun sinistre Sécurité Financière / Sécurité Vol d'espèces / Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet ne peut donner lieu à une indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de l'adhésion à l'assurance moyens de paiement.

### 37.3 - PAIEMENT DES INDEMNITÉS

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet sont virées sur le compte bancaire de l'Assuré dans les 15 (quinze) jours qui suivent la réception par le Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement, de l'ensemble des pièces justificatives du sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

### 37.4 - EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion, sous réserve du paiement de la prime, prend effet : le jour de la signature du bulletin d'adhésion.

L'adhésion est annuelle, et renouvelée à la date anniversaire de l'adhésion au contrat.

### 37.5 - MODIFICATION

En cas de modifications des conditions des contrats souscrits auprès d'Allianz IARD et de Groupama Protection Juridique, Groupama Banque en informera l'Assuré par écrit, au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion. Pour une souscription hors Convention Astréa, l'Assuré dispose alors de la faculté de résilier son adhésion dans les 2 mois suivant la date à laquelle il est informé de la modification par lettre recommandée adressée à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, la résiliation prenant effet à la date de l'échéance annuelle. Le délai de résiliation ci-dessus est décompté à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi.

### 37.6 - RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

• **Par l'Assuré :** chaque année à la date anniversaire de l'adhésion, par lettre recommandée adressée au plus tard 1 mois avant la date de l'échéance, à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel. Pour une souscription dans le cadre d'une Convention Astréa, lors de la résiliation de la Convention Astréa, par courrier simple adressé à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex.

• **Par les assureurs :** chaque année à la date anniversaire, Groupama Banque devant en informer l'Assuré par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance ou en cas de non-paiement des primes 30 jours après la date d'envoi d'une lettre de mise en demeure (article L.113-3 du Code des assurances).

• **De plein droit :** en cas de clôture du compte bancaire (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein de Groupama Banque) ou en cas de résiliation des contrats souscrits par Groupama Banque (tels qu'ils sont référencés en en-tête de la présente notice). Dans ce dernier cas, Groupama Banque en informera l'Assuré par écrit au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion. Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. En cas de résiliation de l'adhésion, la prime acquittée pour l'année en cours reste due à Groupama Banque.

### 37.7 - SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances - pour les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Assurance Bonne fin de livraison Internet - Allianz IARD - est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans ses droits et actions contre le tiers responsable du sinistre.

### 37.8 - PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

**Article L 114-1 du Code des assurances** : toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites 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 l'assuré en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur 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 l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

**Article L 114-2 du Code des assurances** : la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**Article L 114-3 du Code des assurances** : par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance 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.

#### Information complémentaire

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après. Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ».

**Article 2240 du Code civil** : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

**Article 2241 du Code civil** : la demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil** : l'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil** : l'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

**Article 2244 du Code civil** : le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

**Article 2245 du Code civil** : l'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil** : l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

### 37.9 - RELATIONS CONSOMMATEURS

Lorsque l'Assuré souhaite obtenir des précisions, le Service Sinistre Assurance Moyens de Paiement est en mesure d'étudier au fond toutes ses demandes et réclamations. Si, au terme de cet examen, les réponses fournies ne satisfont pas l'Assuré, il peut adresser sa réclamation à Groupama Banque. En cas de désaccord, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur du Groupe Groupama. Les conditions d'accès à ce Médiateur sont décrites ci-après dans le présent article.

Les informations concernant l'Assuré sont nécessaires à la gestion de sa demande d'adhésion et de ses garanties. Elles sont destinées aux assureurs Allianz IARD et Groupama Protection Juridique ainsi qu'à leurs réassureurs, mandataires et organismes professionnels.

Elles pourront également être transmises à des fins commerciales à d'autres sociétés Groupama, ou partenaires sauf si l'Assuré s'y oppose. Les informations recueillies dans ce document sont nécessaires à la gestion des services et contrats qui seront conclus dans le cadre de notre relation commerciale.

Elles sont destinées à Groupama Banque, à ses sous-traitants et à ses partenaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition, en s'adressant, sans frais, au **Correspondant Informatique et Libertés de Groupama Banque - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex** ou par voie électronique selon les modalités présentes sur le site Internet [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)

• En cas de réclamation :

- concernant les Garanties Sécurité Financière / Sécurité Vol d'Espèces / Sécurité Clés-Papiers / Sécurité Téléphone Mobile / Assurance Bonne fin de livraison Internet l'Assuré peut écrire à :

**Allianz - Relations Clients - Case courrier BS - 20, Place de la Seine - 92086 Paris la Défense Cedex. Courriel : [clients@allianz.fr](mailto:clients@allianz.fr).**

Si le désaccord persiste, après la réponse donnée par Allianz, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur du Groupe GROUPAMA ses coordonnées lui sont communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus,

- concernant les garanties de Protection Juridique, l'Assuré peut écrire à Groupama Protection Juridique, Service Qualité - 45, rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Ce service s'engage à compter de la réception de sa réclamation, à lui en accusé réception dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a répondu entre-temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours ouvrables.

Si la réponse donnée par Groupama Protection Juridique ne donne pas satisfaction à l'Assuré, il peut demander à Groupama Protection Juridique d'envoyer son dossier auprès du Médiateur (personnalité indépendante) qui rendra un avis dans les trois mois à compter de sa saisine.

### 37.10 - DÉMARCHAGE À DOMICILE

Conformément à l'article L112-9 du Code des assurances l'Assuré qui a été démarché à son domicile a la faculté de renoncer aux présentes garanties pendant le délai de 14 jours révolus à compter du jour de son adhésion au contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter des pénalités. Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'adresse suivante Groupama Banque - Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel, selon le modèle de lettre mentionné ci-après :

*"Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon adhésion du (...) au contrat d'assurance et demande le remboursement du solde de la prime correspondant à la période pendant laquelle le risque ne sera plus couvert dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente lettre".*



Attention, si l'Assuré demande la mise en jeu des présentes garanties pendant le délai de renonciation de 14 jours, il ne peut plus exercer son droit de renonciation.

### 37.11 - FAUSSE DÉCLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance, réductions d'indemnités ou nullité du contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

### 37.12 - PLURALITÉ D'ASSURANCES

L'Assuré a l'obligation de déclarer toute assurance, ayant un objet identique, dont il peut bénéficier. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L.121-4.

### 37.13 - COMMUNICATION AUX TIERS

L'assuré autorise l'assureur à faire connaître, sur leur demande, aux tiers intéressés aux garanties accordées par le présent contrat, l'existence, ainsi que toute modification, suspension ou cessation de ses effets.

#### CONSEILS UTILES

- Signez votre carte, apprenez votre code secret par cœur, ne l'écrivez pas.
- Composez votre code à l'abri des regards indiscrets.
- Si vous êtes assuré, en cas de perte ou vol de vos chèquiers, cartes, papiers, appelez le Service Sinistres Assurance Moyens de paiement au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).
- En cas de livraison non-conforme d'un bien suite à un achat effectué sur Internet, contacter le service Sinistres de l'Assurance.

Pour faire opposition en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse ou blocage dans un DAB : prévenez immédiatement par téléphone le Centre d'opposition cartes Groupama Banque au 04 42 60 55 25 depuis la France, au (+ 33) 4 42 60 55 25 depuis l'étranger confirmez aussitôt par écrit à Groupama Banque - Service Clientèle - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9 - adresse disponible sur vos relevés de compte, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel. Pour tout renseignement ou litige concernant votre carte, appelez le Service Clientèle de Groupama Banque : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé).

## Articles 38-43 Réservés

## IV. MOYENS D'ACCÈS AUTOMATISÉS À DISTANCE

Le client est également invité à se reporter aux dispositions des articles 3.2 et suivants de la présente convention.

### Article 44 : objet du service et opérations

Le client de Groupama Banque dispose d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance lui permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer son ou ses comptes ouverts chez Groupama Banque.

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
- par l'application Groupama Banque Mobile,
- par Internet.

Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant notamment à tout client de Groupama Banque :

- de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal, la situation de son ou ses comptes ouverts chez Groupama Banque,
- d'avoir accès à des Conseillers Groupama Banque pour obtenir le détail des écritures sur l'ensemble de ses comptes, pour effectuer des virements entre comptes internes

ou des virements externes après identification (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance), pour commander des chèquiers ou des bordereaux de remise de chèques, pour passer des ordres de bourse ou négocier des OPCVM si le client dispose d'un Compte titres ou d'un PEA, - d'accéder à différents services d'assistance en cas d'urgence : les services d'opposition en cas de perte ou vol de ses cartes de paiement ou chèquiers.

- L'application Groupama Banque Mobile est un service de banque accessible depuis un téléphone portable compatible Internet Mobile après téléchargement d'une application spécifique. Il permet notamment au client de Groupama Banque de :
  - consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Groupama Banque (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde provisoire de son ou ses comptes),
  - émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes vers des comptes enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
  - disposer d'un simulateur de crédit auto,
  - disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place.
- Le service Internet donne notamment accès aux fonctions suivantes :
  - découverte des offres de la banque,
  - consultation des comptes et des transactions cartes (solde et mouvements du compte, possibilité de visualiser le solde provisoire du compte),
  - émission d'ordres de virements dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
  - commande de livraison d'espèces à domicile,
  - commande de chèques de Banque,
  - commande de chèquiers,
  - commande de bordereaux de remises de chèques,
  - accès à un ensemble de services : édition de Relevé d'Identité Bancaire, etc.,
  - simulation de crédit,
  - souscription de livrets d'épargne,
  - informations générales économiques et financières,
  - suivi des marchés boursiers,
  - suivi de portefeuille,
  - passation d'ordres d'OPCVM (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour, pour l'ensemble des canaux à distance pour les souscriptions),
  - passage d'ordres sur actions, bons et droits de souscription (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance pour les achats,
  - suivi des ordres passés,
  - consultation, téléchargement en PDF et impression des relevés de compte,
  - formulaire d'opposition pour chèques perdus ou volés.

### Article 45 : accès au service

L'accès au service est possible :

- à partir d'un téléphone à touches pour le service Audiotel en composant le 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
  - en France métropolitaine : facturation selon les tarifs en vigueur de chaque opérateur,
  - de l'étranger : selon la tarification d'un appel international en vigueur (à partir d'un pays ayant signé un accord de partenariat avec France Télécom : Union Européenne, Japon, États-Unis).
- à partir d'un ordinateur via Internet : [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com). Ce type d'accès nécessite l'utilisation d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation, d'un modem relié au réseau téléphonique pour le transport des informations, et de logiciels de navigation que le client installe sur son ordinateur selon la procédure standard. Le client fait son affaire personnelle de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès) et du bon fonctionnement de son équipement informatique.



## Article 46 : sécurité et responsabilité

### 46.1 - CODES PERSONNELS D'IDENTIFICATION

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services de Groupama Banque par l'application Groupama Banque Mobile, par Internet ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotel n'est possible qu'au moyen de codes, identiques dans les trois cas :

- un numéro client de 8 chiffres, remis au client par Groupama Banque,
- un code d'accès de 6 chiffres, modifiable par le client sur Internet dès sa première connexion au service.

Le client reçoit son numéro client dans le Dossier de bienvenue et son code d'accès par courrier séparé.

Le code d'accès est confidentiel. Il est donc dans l'intérêt du client de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque.

Le client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code d'accès et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation ou de son utilisation par des tiers.

Par mesure de sécurité, la liaison à l'espace sécurisé de Groupama Banque sur Internet est refusée après composition de trois codes d'accès erronés.

En cas d'oubli ou de perte, le client peut demander au Service Clientèle l'attribution d'un nouveau code d'accès qui lui sera transmis par courrier.

Le client peut à tout moment modifier son code d'accès par Internet.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son code d'accès, le client doit en informer sans tarder Groupama Banque aux fins de blocage. Il lui appartient dès lors de demander dans les plus brefs délais l'attribution d'un nouveau code. Cette demande de blocage doit être faite à Groupama Banque pendant ses heures d'ouverture au Service Clientèle :

- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé)
- par fax : 0 820 30 10 00 (0,12 € TTC/min)

En outre, par mesure de sécurité, Groupama Banque invite le client à procéder au plus vite au blocage de l'accès à son espace sécurisé par la composition de trois codes erronés ou de modifier son code d'accès.

#### Sécurité du code d'accès sur Internet

- Ne pas enregistrer le code d'accès dans le navigateur.
- Cliquer sur "quitter mon espace sécurisé" après chaque transaction sur le WEB.
- Utiliser la fonction "vider les caches" du navigateur après chaque utilisation du service.
- Utiliser des logiciels de sécurisation des postes de travail de type antivirus (l'achat de ces logiciels est à la charge du client).

### 46.2 - CODE SECRET DE VALIDATION DES OPÉRATIONS SENSIBLES

Par mesure de sécurité et conformément aux exigences de la Banque de France, un code sécurisé est nécessaire pour valider les opérations sensibles suivantes sur l'Espace client ou lors d'une transaction de paiement par carte en vente à distance sur Internet :

- opérations de paiement à distance,
- demande d'enregistrement d'un compte bénéficiaire,
- commande de chèquiers,
- commande de chèques de banque,
- livraison d'espèces à domicile,
- changement du code d'accès (mot de passe d'authentification à l'Espace Client).

Ce « Code Secret », aléatoire, est à usage unique et limité dans le temps (15 minutes).

Il est distinct des codes personnels d'identification en ligne, qui sont exigés lors de chaque connexion à l'espace sécurisé Internet. Ce « Code Secret » ne fonctionne pas lors de la saisie d'un numéro de téléphone fourni par un opérateur étranger.

Lors de la validation d'opérations, le client devra renseigner sur la page Internet un code numérique à 4 chiffres, appelé « Code secret », que Groupama Banque lui aura envoyé simultanément :

- soit par SMS sur son téléphone portable,
- soit à défaut, par message audio, sur son téléphone fixe.

### 46.3 - RESPONSABILITÉ

Groupama Banque s'engage à prendre toute mesure de nature à assurer le fonctionnement des services automatisés à distance dans des conditions optimales, la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées, dans la limite de l'état actuel des connaissances techniques.

Groupama Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, notamment, de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant chez Groupama Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses services télématiques, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique.

La responsabilité de Groupama Banque ne pourra être engagée en cas :

- d'erreur de manipulation de la part du client,
- d'interruption de service due à un matériel défaillant du client ou du réseau de télécommunication,
- d'interruption due à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance.

Pour des raisons de sécurité, Groupama Banque peut être amenée à suspendre ces différents services.



## Article 47 : preuve des opérations

Groupama Banque pourra toujours exiger la confirmation d'un ordre écrit.

### 47.1 - SERVEUR VOCAL / INTERNET / GROUPAMA BANQUE MOBILE

Le client reconnaît que l'utilisation par lui de son code d'accès dans les conditions prévues aux présentes vaudra de sa part signature sans réserve des ordres de virements et, plus généralement, de toutes opérations effectuées à l'aide de ce code d'accès avec toutes les conséquences de fait et de droit en découlant. Il est expressément convenu que la reproduction des ordres sur supports informatiques conservés par Groupama Banque constitue la preuve des opérations effectuées par le client et pourra être produite le cas échéant en cas de litige.

Ces ordres sont enregistrés systématiquement et de manière inaltérable sur des supports informatiques de Groupama Banque. De ce fait, les parties s'accordent à reconnaître à ces enregistrements la valeur d'un écrit au sens de l'article 1316 du Code civil.

Ces enregistrements sont susceptibles d'être conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et susceptibles d'être utilisés en cas de litige.

Le client sera réputé avoir approuvé les opérations réalisées sur ses comptes en vertu de ses ordres et portées à sa connaissance par les relevés de compte, à défaut d'avoir formulé une réclamation suivant les délais et formalités prévus aux Conditions générales des produits et services souscrits.

### 47.2 - SERVICE CLIENTÈLE

Les instructions et ordres passés par le client au cours d'une conversation téléphonique avec un collaborateur du Service Clientèle sont enregistrés sur une bande sonore conservée qui en garantit la fiabilité et l'intégrité.

En conséquence, il est expressément convenu entre les parties que les enregistrements contenus sur la bande sonore sont susceptibles de faire foi et suffisent à prouver la réalité des ordres émis par le client.

À cet effet, le client autorise l'enregistrement de ses communications téléphoniques avec Groupama Banque, étant entendu que, conformément à la réglementation, ces enregistrements sont conservés 2 ans et susceptibles d'être utilisés par Groupama Banque en tant que mode de preuve en cas de litiges.

Le client est également informé que, dans une démarche qualité, les enregistrements téléphoniques sont susceptibles d'être réécoutés durant une période de 6 mois.



## Article 48 : courriers électroniques

Le client peut communiquer avec Groupama Banque par courrier électronique, selon les modalités indiquées par la banque. Il lui appartient de vérifier les paramètres de sa messagerie électronique pour permettre l'envoi ou la réception de courriers

électroniques et/ou de pièces jointes. En tout état de cause, tout message électronique étant susceptible d'altération, de falsification ou d'interception, Groupama Banque n'est pas responsable du transport de l'information par courrier électronique.

## V. SERVICE D'ALERTE SMS

### Article 49 : objet du service

Sur abonnement, Groupama Banque met à la disposition de ses clients détenteurs de compte bancaire un service bancaire d'alerte sur téléphone portable ayant pour objet l'envoi d'informations bancaires personnelles.

### Article 50 : moyens nécessaires à l'utilisation du service

Le téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des messages SMS. Si le téléphone mobile n'est pas en service lors de l'envoi du message par la Banque, celui-ci fera l'objet de plusieurs tentatives d'envoi durant la validité du message.

Groupama Banque ne saurait être responsable de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone de l'abonné ou du fait que ledit téléphone n'est pas en service.

### Article 51 : numéro de téléphone

À défaut d'instruction contraire, Groupama Banque continuera d'envoyer des messages au numéro de téléphone indiqué dans les Conditions particulières. Dès lors, il est de l'intérêt du client d'informer Groupama Banque au plus vite de tout événement le privant de l'accès aux dits messages, notamment la perte ou le vol de son téléphone, le changement de son numéro, la résiliation de son abonnement téléphonique...

### Article 52 : informations communiquées par le service d'alerte

Les informations envoyées par le service d'alerte sont les suivantes :

- date du solde du compte bancaire et de l'encours cumulé cartes à débit différé,
- passage du solde en dessous d'un seuil d'alerte fixé par le client à l'adhésion et modifiable à sa demande,
- solde du compte bancaire et encours.

L'étendue du service est susceptible d'évolutions dans les Conditions spécifiées à l'article 5.1.

### Article 53 : responsabilité

Groupama Banque assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations.

Groupama Banque est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre le client et l'opérateur téléphonique.

Elle n'est pas responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du service lié au transport des informations ou au téléphone de l'abonné.

### Article 54 : tarification du service

Le montant de l'abonnement est indiqué dans la brochure "Conditions tarifaires". En cas d'évolution de l'abonnement, une information précisant la date d'application des nouvelles conditions sera réalisée conformément à l'article 5.2 des présentes Conditions générales. En l'absence de dénonciation par le titulaire dans le délai prévu à l'article 5.2, la modification sera considérée comme définitivement approuvée.

### Article 55 : durée du contrat - résiliation

Le service d'alerte SMS est souscrit pour une durée indéterminée.

Groupama Banque se réserve le droit de cesser de fournir à tout moment le service et de mettre fin à l'abonnement par lettre simple, moyennant un préavis de 2 mois. Le client peut à tout moment et sans préavis demander la résiliation de

son abonnement par simple lettre envoyée à Groupama Banque - Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de son Conseiller habituel.

## VI. CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE FONCTIONNEMENT D'UN COMPTE DE MINEUR

Les conditions de fonctionnement d'un compte bancaire ouvert à un mineur âgé de 16 ans et plus sont celles des Conditions générales des produits et services proposés par Groupama Banque, sous réserve des dispositions particulières figurant ci-après :

### • Ouverture de compte

Le compte bancaire est ouvert à un mineur âgé de 16 ans et plus par son Représentant Légal. Lors de l'ouverture du compte, le client mineur et son Représentant Légal doivent justifier de leur identité, de leur domicile et déposer un spécimen de leurs signatures.

Le compte bancaire ouvert à un mineur ne peut être ouvert sous la forme d'un compte-joint.

Groupama Banque, le mineur et son Représentant Légal conviennent d'établir leurs relations dans le cadre d'un compte bancaire dans lequel entreront, sauf convention contraire, toutes leurs créances réciproques résultant de l'ensemble des opérations traitées entre eux.

### • Fonctionnement du compte

- Le compte bancaire fonctionne sous la seule signature du client mineur. Aucune procuration ne pourra être donnée sur le compte bancaire du mineur. Aucun chéquier ne pourra être délivré au client mineur.

- Le Représentant Légal pourra faire fonctionner le compte bancaire ouvert au client mineur dans le cadre de la convention souscrite et ce, jusqu'à la majorité du mineur.

- Au 18<sup>e</sup> anniversaire du client mineur, le compte bancaire fonctionnera selon les Conditions générales et tarifaires appliquées aux majeurs.

- Le compte du client mineur doit présenter en permanence un solde créditeur.

- Avant d'effectuer toute opération entraînant un paiement par le débit de son compte, le client mineur doit s'assurer que son compte est suffisamment provisionné, c'est-à-dire que Groupama Banque dispose de la somme nécessaire au paiement. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le client mineur s'expose à un refus de paiement par Groupama Banque.

- En cas de solde débiteur, Groupama Banque pourra exiger la couverture et la fourniture d'une nouvelle provision au compte par le Représentant Légal, conformément à l'engagement écrit de ce dernier. Le taux appliqué dans ce cas sera celui du découvert non autorisé ou dépassement.

### • Clôture du compte ouvert à un mineur

La convention de compte Groupama Banque est convenue pour une durée indéterminée. Il peut y être mis fin à tout moment, soit à l'initiative du Représentant Légal sans préavis, soit à l'initiative de Groupama Banque par lettre recommandée avec accusé de réception dans le respect d'un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier, sauf comportement gravement répréhensible du client mineur ou de son Représentant Légal. En cas de décès du client, la clôture du compte interviendra, également, en principe, de plein droit sans préavis.

La clôture du compte doit toujours s'accompagner de la restitution de la ou des carte(s) de paiement s'y rapportant.

Le client mineur et son Représentant Légal doivent prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours et le changement des domiciliations figurant sur le compte (prélèvement...). Après dénouement des opérations en cours, Groupama Banque restitue le solde créditeur éventuel au Représentant Légal ou au client mineur sur autorisation du Représentant Légal. S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte du mineur, Groupama Banque peut exiger sa couverture

par le Représentant Légal, ainsi que le paiement des intérêts facturés conformément à l'article 6.3.

La révocation de l'autorisation du Représentant Légal donnée au mineur de faire fonctionner le compte sur sa seule signature entraîne la clôture du compte.

#### • Les cartes

- Pour le client mineur titulaire du présent compte, seule la Carte Électron peut être souscrite.

- Les modalités de fonctionnement de la Carte Électron (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées aux Conditions générales régissant cette carte (cf. § II. Cartes bancaires).

- Groupama Banque ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, télécopie, qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte ou de son Représentant Légal.

#### • Moyens d'accès automatisés à distance

Le client mineur est soumis à un régime spécifique. Le client mineur et son Représentant Légal disposent d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance leur permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer les comptes du mineur ouverts chez Groupama Banque.

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
- par Internet,
- par l'application Groupama Banque Mobile.

#### Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant :

- de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal la situation du compte du mineur ouvert chez Groupama Banque,
- d'effectuer des virements entre les comptes du mineur détenus chez Groupama Banque après identification (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour), commander des bordereaux de remise de chèques,
- d'accéder à différents services d'assistance en cas d'urgence : le service d'opposition en cas de perte ou de vol de la carte de paiement du mineur.

**L'application Groupama Banque Mobile** est un service de banque accessible depuis un téléphone portable. Il permet notamment au client de Groupama Banque de :

- consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Groupama Banque (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde provisoire de son ou ses comptes),
- émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes sur des comptes enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
- disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place.

#### Le service Internet donne notamment accès aux fonctions suivantes :

- découverte des offres de la banque,
- consultation des comptes et des transactions cartes (solde et mouvement du compte, possibilité de visualiser le solde provisoire du compte),
- émission d'ordres de virements internes dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
- commande de livraison d'espèces à domicile,
- commande de bordereaux de remise de chèques,
- accès à un ensemble de services : édition de Relevés d'Identité Bancaire, etc.
- consultation, téléchargement en PDF et impression des relevés de comptes.

**Code secret des opérations à distance (se reporter aux dispositions de l'article 46.2 à l'exclusion de la commande de chéquier).**

## VII. FACILITÉ DE CAISSE/DÉCOUVERT

### Article 56 : conditions

#### 56.1 - FACILITÉ DE CAISSE \*

##### 56.1.1 Fonctionnement

Avec l'accord préalable de Groupama Banque, une facilité de caisse pour une période très courte peut être accordée. Le solde du compte bancaire peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux Conditions particulières ou dans un courrier ultérieur de Groupama Banque et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 30 jours consécutifs, le compte devant redevenir créditeur entre chaque période débitrice. La mise en place de cette facilité est subordonnée à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.) et à une étude approfondie de la situation du client.

En cas de pluralité d'emprunteurs, ceux-ci agissent solidairement entre eux et sont considérés comme un seul débiteur au sens de l'article 1200 du Code civil.

Les intérêts sont décomptés selon le taux débiteur en vigueur figurant dans la brochure "Conditions tarifaires" ; ils sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du client. Le taux est susceptible de varier.

La modification du taux débiteur peut s'appliquer immédiatement et sans préavis dans les cas suivants :

- lorsque la modification du taux est favorable pour le client,
- lorsque la modification de ce taux se fonde sur des taux débiteurs de référence convenus conformément à la brochure « Conditions tarifaires ».

Dans tous les autres cas, le client est informé de la modification du taux débiteur par tout moyen, notamment sur son relevé de compte, avec préavis de deux mois. L'utilisation de la facilité de caisse par le client ou son silence à la date de prise d'effet vaut accord de ce dernier sur les nouvelles conditions. En cas de refus du nouveau taux notifié à la banque, cette facilité de caisse sera résiliée dans les conditions décrites à l'article 56.1.3 - Résiliation.

En cas de difficultés, ou si le client prévoit un besoin supérieur au montant de sa facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

##### 56.1.2 Modification

Groupama Banque peut modifier, sur décision motivée, le montant de la facilité de caisse à tout moment moyennant un préavis de 8 jours calendaires après envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.

##### 56.1.3 Résiliation

La facilité de caisse est à durée indéterminée. Le client peut la résilier à tout moment par écrit, sans préavis ni indemnité. Groupama Banque peut également procéder à sa résiliation à tout moment, sur décision motivée, moyennant un préavis de 8 jours calendaires après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation de la Facilité de Caisse.

À l'issue de ce délai de 8 jours calendaires, le compte doit impérativement être revenu en position créditrice.

À défaut, le solde débiteur résiduel portera intérêt au taux prévu aux "Conditions tarifaires" pour les découverts non autorisés. L'absence de régularisation d'une telle situation débitrice est susceptible d'entraîner une inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.).

\* Sous conditions d'octroi.

#### 56.2 - DÉCOUVERT AUTORISÉ SUPÉRIEUR À UN MOIS \*

La Banque, après examen du dossier, pourra accorder au client à sa demande, un découvert supérieur à un mois (dénommé « découvert autorisé » dans la présente convention). Ce découvert fera l'objet de dispositions contractuelles distinctes de la convention de compte bancaire dans un contrat de crédit formalisé.

\* Sous conditions d'octroi.

### 56.3 - DÉCOUVERT NON AUTORISÉ OU DÉPASSEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 2.4 - « Provision du compte bancaire », toutes les opérations s'inscrivant au débit du compte ne sont effectuées que dans la limite de la provision disponible. Groupama Banque se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement du solde du compte, ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse ou du découvert autorisé éventuellement consenti par la Banque.

Toute opération entraînant un dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse ou du découvert autorisé éventuellement consenti par la Banque, peut :

- soit donner lieu à la facturation d'une commission d'intervention pour traitement exceptionnel, dans la limite d'un plafond mensuel,
- soit exposer le client à un refus de paiement des chèques facturés conformément à la brochure "Conditions tarifaires" et à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision,
- soit exposer le client à un rejet de prélèvement ou de virement facturé conformément à la brochure "Conditions tarifaires".

En outre, des intérêts débiteurs calculés au taux indiqué dans la brochure « Conditions tarifaires » seront facturés au Client.

Les intérêts sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du client. Le taux est susceptible de varier.

En tout état de cause, le client devra procéder sans délai au remboursement de tout dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant de la facilité de caisse ou du découvert autorisé éventuellement consenti par la Banque.

Le client sera informé du montant du dépassement et de ses conséquences selon les modalités prévues par la réglementation.

Notamment, dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge au-delà d'un mois, la Banque informera le client, sans délai, par écrit ou sur un autre support durable, du montant du dépassement, du taux débiteur et de tous les frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

En cas de difficultés ou si le client prévoit un besoin de trésorerie supérieur au montant de facilité de caisse ou de son découvert autorisé, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

### 56.4 - RÈGLES D'ARRÊTÉ DES COMPTES DÉBITEURS

Calcul des intérêts débiteurs

- Principe : les comptes bancaires débiteurs sont arrêtés selon une périodicité mensuelle.
- Mode de calcul :

$$\frac{\text{Somme des nombres débiteurs*}}{\text{du mois} \times \text{taux d'intérêts débiteurs (\%)}} \times \text{Nombre de jours de l'année} \times 100$$

\* Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours.

## II - RÉMUNÉRATION DE VOS DISPONIBILITÉS ET GESTION DYNAMIQUE DE LA TRÉSORERIE

### I. COMPTE SUR LIVRET

#### Article 57 : ouverture et fonctionnement

Le Compte Sur Livret (CSL) est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts. Le CSL peut être ouvert à une personne physique majeure capable, ou en cas d'incapacité, à une personne dûment représentée ou assistée selon les règles du régime de protection applicable. Le CSL peut être ouvert au nom de deux personnes sous forme d'un compte joint, auquel cas il fonctionne sous la signature de l'un ou de l'autre des titulaires. Le CSL peut être ouvert à un mineur, dans ce cas le Représentant Légal signe la convention d'ouverture. L'ouverture et le fonctionnement de ce compte sont gratuits.

Un montant de 10 euros est requis à l'ouverture. Dans le cas où le client est titulaire d'un compte bancaire Groupama Banque, celui-ci autorise expressément Groupama Banque à effectuer un virement de 10 euros de son compte bancaire vers son CSL. Ce montant est également le minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Aucun plafond de dépôt n'est fixé.

Chaque opération doit être d'un montant minimum de 10 euros.

**Les opérations possibles sont les suivantes :**

#### • au crédit du compte :

- virement(s) ponctuel(s) interne(s) ou externe(s) en provenance d'un compte du titulaire ou d'un tiers,
- virement(s) permanent(s) en provenance d'un compte du titulaire ou d'un tiers ouvert dans les livres de Groupama Banque,
- remise(s) de chèque(s) bancaire(s) ou postal(aux) émis à l'ordre du titulaire et endossé(s) par le titulaire ou son Représentant Légal. Le montant de la remise est porté au crédit du CSL à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement.

#### • au débit du compte : virement(s), par ordre exprès, au crédit d'un compte bancaire du titulaire ou d'un tiers.

Un relevé de compte n'est adressé mensuellement au titulaire que si une opération a été effectuée pendant le mois précédent.

#### Article 58 : rémunération

Le taux annuel avant impôt est fixé librement par Groupama Banque et peut dépendre des conditions de souscription. Il est susceptible de varier à tout moment.

Le titulaire sera informé des modifications par tout moyen (relevés de compte, Internet...). En outre, le titulaire pourra prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne auprès des Conseillers Groupama / Gan / Groupama Banque ou agents généraux Gan Assurances.

Les versements produisent intérêts à partir du 1<sup>er</sup> jour de la quinzaine qui suit l'opération. Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente.

Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés au crédit du Compte Sur Livret le 1<sup>er</sup> jour ouvré du mois de janvier suivant.

#### Fiscalité des intérêts\*

Les intérêts versés par Groupama Banque sont soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu.



Ces intérêts seront soumis à un prélèvement obligatoire à la source au taux en vigueur lors de la perception des intérêts, constituant un acompte non libérateur de l'impôt sur le revenu. Sous certaines conditions, la réglementation en vigueur prévoit que les personnes physiques fiscalement domiciliées en France peuvent demander à être dispensées de ce prélèvement obligatoire. Si le(s) titulaire(s) le souhaite(nt), il(s) devra (devront) adresser, sous sa(leur) responsabilité, une demande de dispense à Groupama Banque. Chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Groupama Banque au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Dans le cas où le montant des revenus de produits de placement à revenu fixe du foyer fiscal n'excède pas, au titre d'une année, le montant fixé par la réglementation en vigueur, le(s) titulaire(s) pourra (pourront) continuer à opter pour un prélèvement libérateur de l'impôt sur le revenu. Cette option sera exercée auprès de l'administration fiscale, lors du dépôt de la déclaration des revenus. L'impôt est majoré des prélèvements sociaux qui sont dans tous les cas prélevés à la source.

Afin de permettre au(x) titulaire(s) de satisfaire à ses (leurs) obligations fiscales, Groupama Banque lui (leur) adressera, chaque année, sur support papier, un imprimé fiscal unique (IFU) établi conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le cas échéant, la banque se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi de l'IFU au format papier. Dans ce cas, le titulaire du compte sera informé deux mois minimum avant l'interruption que son IFU lui sera désormais communiqué sur support électronique via son Espace Client. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son IFU. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Groupama Banque.

\* Conditions en vigueur au 01/11/2013, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

#### Article 59 : clôture

Il est ouvert pour une durée indéterminée.

#### 59.1 - CLÔTURE PAR LE TITULAIRE

Le titulaire peut à tout moment clôturer le Compte Sur Livret.

#### 59.2 - CLÔTURE PAR GROUPAMA BANQUE

Le Compte Sur Livret peut être clôturé par Groupama Banque en respectant un préavis de 30 jours ou d'office dans deux cas :

- en cas de comportement gravement répréhensible du client,
- lorsque le solde du compte est inférieur à 10 euros.

## II. GESTION DYNAMIQUE DE LA TRÉSORERIE

Ce service est composé de :

- **CLIC Épargne** : le virement des excédents du compte bancaire sur le Compte Sur Livret est proposé au client qui le souhaite et qui définira le seuil à partir duquel Groupama Banque réalisera cette opération (le seuil minimum est fixé dans la brochure "Conditions tarifaires" ou dans tout autre document approuvé par le client). Le montant du virement est égal au solde du compte diminué de la valeur du seuil ; il est exécuté si le virement est au moins de 50 €. Groupama Banque réalisera éventuellement cette opération en milieu et en fin de mois pour optimiser la date de valeur appliquée au versement sur le Compte Sur Livret.

- **CLIC Trésorerie** : un virement pour combler le solde débiteur du compte bancaire depuis le Compte Sur Livret est effectué à la demande du client si le solde débiteur du compte bancaire venait à excéder le montant de la facilité de caisse ou du découvert autorisé éventuellement consenti par la banque ou si la durée du débit du compte dépasse la durée autorisée de la facilité de caisse. Le Clic Trésorerie se déclenche automatiquement lorsque le solde est débiteur 30 jours consécutifs pour un montant inférieur à l'autorisation. Le virement a lieu le 31<sup>ème</sup> jour sous réserve d'une provision suffisante sur le CSL (10 €). Le montant du virement est alors calculé pour reconstituer un solde créditeur sur le compte bancaire dont le montant est fixé dans la brochure "Conditions tarifaires" ou dans tout autre document approuvé par le client et dans la

mesure où le solde du Compte Sur Livret le permet, et restera au moins de 10 € après réalisation de l'opération.

Le service "Gestion Dynamique de la Trésorerie" est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment :

- par Groupama Banque, par lettre simple moyennant un préavis de 2 mois,
- par le client, sans préavis, par lettre simple envoyée à Groupama Banque - Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel.

Le montant de l'abonnement est indiqué dans la brochure "Conditions tarifaires".

## III. RÉMUNÉRATION DES LIQUIDITÉS DU COMPTE BANCAIRE (si inclus dans la formule ou souscrit à l'unité)

### Article 60 : rémunération des liquidités du compte bancaire (si inclus dans la formule ou souscrit à l'unité)

#### 60.1 - TAUX DE RÉMUNÉRATION

Le taux nominal annuel brut et le cas échéant le seuil de rémunération sont librement fixés par Groupama Banque et figurent dans la brochure "Conditions tarifaires". Le taux de base s'applique sur le solde créditeur du compte bancaire. Le taux et le cas échéant le seuil de rémunération sont susceptibles de varier à tout moment à l'initiative de Groupama Banque. En cas de modification, le titulaire du compte bancaire sera informé dans les conditions prévues à l'article 5.2 "Modification des conditions financières".

Les intérêts sont arrêtés et versés le dernier jour de chaque mois en fonction du solde créditeur du mois concerné. Le calcul des intérêts sera effectué de façon journalière.

**Sont exclus pour le calcul du cumul des mouvements créditeurs mensuels : les opérations rejetées par la banque ou annulées par le client, le remboursement d'opérations carte bancaire, toute mise à disposition de fonds provenant d'un crédit consenti par Groupama Banque.**

#### ARTICLE 60.2 – FISCALITÉ DES INTÉRÊTS\*

Les intérêts versés par Groupama Banque sont soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Ces intérêts seront soumis à un prélèvement obligatoire à la source au taux en vigueur lors de la perception des intérêts, constituant un acompte non libérateur de l'impôt sur le revenu. Sous certaines conditions, la réglementation en vigueur prévoit que les personnes physiques fiscalement domiciliées en France peuvent demander à être dispensées de ce prélèvement obligatoire. Si le(s) titulaire(s) le souhaite(nt), il(s) devra (devront) adresser, sous sa (leur) responsabilité, une demande de dispense à Groupama Banque. Chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Groupama Banque au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Dans le cas où le montant des revenus de produits de placement à revenu fixe du foyer fiscal n'excède pas, au titre d'une année, le montant fixé par la réglementation en vigueur, le(s) titulaire(s) pourra (pourront) continuer à opter pour un prélèvement libérateur de l'impôt sur le revenu. Cette option sera exercée auprès de l'administration fiscale, lors du dépôt de la déclaration des revenus. L'impôt est majoré des prélèvements sociaux qui sont dans tous les cas prélevés à la source.

Afin de permettre au(x) titulaire(s) de satisfaire à ses (leurs) obligations fiscales, Groupama Banque lui (leur) adressera, chaque année, sur support papier, un imprimé fiscal unique (IFU) établi conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le cas échéant, la banque se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi de l'IFU au format papier. Dans ce cas, le titulaire du compte sera informé deux mois minimum avant l'interruption que son IFU lui sera désormais communiqué sur support électronique via son Espace Client. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son IFU. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Groupama Banque.

\* Conditions en vigueur au 01/01/2013, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

### III - LES SPÉCIFICITÉS D'ASTRÉA

Les formules Astréa sont des offres groupées de produits et services bancaires. Les différents produits et services composant les formules Astréa sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Ils demeurent soumis aux "Conditions générales" développées précédemment, sauf stipulation contraire précisée ci-dessous. Chacun des produits composant ces formules peut être souscrit séparément.

#### Article 61 : dispositions communes à l'ensemble des formules Astréa

##### 61.1 - DURÉE D'ABONNEMENT

L'abonnement à la formule est prévu pour une durée indéterminée.

##### 61.2 - TARIF - FACTURATION

Le tarif des formules Astréa ainsi que les modalités de facturation des produits et services qui les composent sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Lorsque la facturation est mensuelle, elle a lieu automatiquement pour chaque mois civil, à terme échu, et donne lieu à un prélèvement automatique sur le compte bancaire de la formule. Lorsqu'ils sont optionnels aux formules Astréa, certains produits font l'objet d'une facturation annuelle débitée automatiquement sur le compte bancaire de la formule.

Lors de l'adhésion à une formule Astréa, si le client est déjà détenteur d'un des produits bancaires constitutifs de ladite formule (carte bancaire ou Assurance perte et vol des moyens de paiement), le montant des cotisations déjà acquittées à ce titre lui sera remboursé par crédit du compte bancaire au prorata de la période couverte par ces cotisations et restant à courir.

Toute modification de la tarification sera communiquée au titulaire du compte deux mois avant l'entrée en vigueur selon les mêmes modalités que celles précisées à l'article 5.2 "Modifications des conditions financières".

##### 61.3 - RÉSILIATION

###### • À l'initiative du client ou de son Représentant Légal

La résiliation peut intervenir à tout moment à la demande du client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal par lettre recommandée avec accusé de réception. Par ailleurs, si le client résilie un ou plusieurs produits ou services contenus dans le socle de sa formule (y compris dénonciation d'un service ou produit pendant un délai légal de rétractation), cela entraîne la résiliation de plein droit de cette formule.

###### • À l'initiative de Groupama Banque

Groupama Banque se réserve la possibilité de résilier la formule bancaire à tout moment moyennant un préavis de 2 mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'adhérent par tout moyen à la convenance de Groupama Banque et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'adhérent.

En outre, Groupama Banque se réserve le droit de résilier sans préavis la formule, notamment en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la (des) carte(s), ou en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'adhérent.

###### • En cas de clôture du compte

La clôture du compte bancaire de la formule entraîne automatiquement la résiliation de la formule bancaire et des produits et services qui la composent.

###### • Conséquences de la résiliation

Hors clôture du compte et sauf indications contraires reçues du client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal :

- le solde du compte de la formule bancaire est versé sur un compte bancaire,
- la carte attachée au compte de la formule Astréa et l'assurance perte et vol des moyens de paiement ne sont pas résiliés. Elles font alors l'objet d'une tarification annuelle conforme à la tarification figurant dans la brochure "Conditions tarifaires". Le paiement de cette cotisation est calculé prorata temporis à partir de la date de résiliation de la formule bancaire, et jusqu'à la date anniversaire de souscription du produit (carte bancaire, assurance de l'assurance perte et vol des moyens de paiement),
- les autres produits ou services utilisés seront facturés à l'unité conformément à la tarification figurant dans la brochure "Conditions tarifaires".

##### 61.4 - CHANGEMENT DE FORMULE

Le changement de formule Astréa peut être effectué à tout moment à la demande du client. Il fera l'objet d'un avenant.

##### 61.5 - CONDITIONS DE TAUX DANS LES FORMULES ASTRÉA

- Intérêts débiteurs de la facilité de caisse : lors de l'arrêté mensuel, sera appliqué au compte bancaire du client jusqu'au montant de la facilité de caisse autorisée, le taux débiteur précisé dans la brochure "Conditions tarifaires" et variant en fonction de la formule Astréa souscrite. Au-delà du montant de la facilité de caisse autorisée, le taux appliqué est celui du dépassement ou découvert non autorisé précisé dans la brochure "Conditions tarifaires".

- Intérêts créditeurs du compte bancaire Astréa (si prévu dans la formule) : ils sont calculés conformément à l'article 60 des Conditions générales.

- Intérêts créditeurs du Compte sur Livret Astréa (si inclus dans la formule) : lors de l'arrêté annuel du Compte sur Livret Astréa, il bénéficiera d'une rémunération dont le taux annuel avant impôt est fixé librement par Groupama Banque. Il est précisé dans la brochure "Conditions tarifaires", et peut dépendre des conditions de souscription. Il est susceptible de varier à tout moment à l'initiative de Groupama Banque (voir brochure "Conditions tarifaires").

##### 61.6 - MODIFICATIONS

La formule Astréa peut évoluer et nécessiter certaines modifications substantielles. Dans ce cas, Groupama Banque avertira par tout moyen les titulaires des comptes des modifications apportées à la formule Astréa 2 mois avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le client refuse la (les) modification(s) proposées, il peut résilier sans frais la formule Astréa avant la date d'application des modifications par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque. La résiliation s'effectuera selon les modalités prévues à l'article 61.3.

En l'absence de dénonciation par le client dans ce délai par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Groupama Banque, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s).

#### Article 62 : réduction de la cotisation liée à l'utilisation de la carte bancaire (si inclus dans la formule)

La réduction de la cotisation mensuelle Astréa s'appliquera selon les conditions et modalités décrites ci-après.

##### 62.1 - DÉFINITIONS

**Carte(s)** : carte bancaire Visa ou Visa Premier (à débit immédiat, à débit différé et/ou débit-crédit) délivrée par Groupama Banque au titulaire et/ou au co-titulaire du compte, ainsi qu'à leur(s) mandataire(s). Les autres cartes, telles que la carte Électron ou la carte de retrait, sont exclues.

**Seuil(s)** : montant cumulé des paiements effectués au moyen de la carte bancaire. Ce(s) seuil(s) permettant de déclencher la réduction de la cotisation mensuelle Astréa est (sont) librement fixé(s) par Groupama Banque et figure(nt) dans la brochure « Conditions tarifaires ». Ce(s) seuil(s) s'applique(nt) par compte.



**Réduction(s) :** le(s) montant(s) de la réduction est (sont) librement fixé(s) par Groupama Banque et figure(nt) dans la brochure « Conditions tarifaires ».

**Cotisation :** cotisation mensuelle de la formule Astréa effectivement facturée par la Banque.

**Paiement(s) :** tout règlement par carte bancaire d'achat de biens ou de prestations de services effectués par le titulaire à comptant ou à crédit, en France ou à l'étranger, chez un commerçant ou un prestataire de services adhérent au système national CB ou appartenant au réseau international Visa.

En conséquence, sont exclus les retraits d'espèces et les transferts de fonds. Le paiement est pris en considération dès lors qu'il est porté au débit du compte (ou le cas échéant du crédit renouvelable Compléo) auquel la carte bancaire est rattachée. Pour les cartes à débit différé, les paiements pour un mois donné sont pris en compte dans leur totalité à la date de débit fixé mensuel au compte.

Tout remboursement d'un paiement par un commerçant ou prestataire de service fait au moyen de la carte bancaire du client sera déduit du seuil. De même, ne sont pas pris en compte les paiements ayant fait l'objet d'une annulation partielle ou totale.

### **62.2 - CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA RÉDUCTION**

Pour donner lieu à réduction, le cumul des paiements par carte bancaire sur le mois « m » doit être supérieur ou égal au seuil défini dans la brochure « Conditions tarifaires ». Groupama Banque appliquera alors la réduction sur la cotisation Astréa du mois « m+1 ».

En l'absence de mois de référence (le mois « m »), la cotisation du premier mois est facturée plein tarif.

En l'absence de facturation le mois « m+1 » de la cotisation Astréa pour une quelconque raison (offre promotionnelle, résiliation de la formule...), le titulaire du compte bancaire ne pourra prétendre à aucune réduction ou compensation de quelle que sorte que ce soit.

### **62.3 - MODIFICATIONS**

#### **62.3.1 À l'initiative du Bénéficiaire :**

En cas de modification de la carte bancaire du titulaire principal impactant le montant de la cotisation Astréa, la réduction s'appliquera sur la nouvelle cotisation.

#### **62.3.2 À l'initiative de la Banque :**

Le(s) seuil(s) et le(s) montant(s) de réduction sont susceptibles de varier à tout moment à l'initiative de Groupama Banque. En cas de modification, le titulaire du compte bancaire sera informé dans les conditions prévues à l'article 5.2 « Modification des conditions financières ».

### **Article 63 : dispositions spécifiques à la formule Astréa Jeunes**

Les différents produits et services composant la formule Astréa Jeunes sont précisés dans la brochure "Conditions tarifaires". Ils demeurent soumis aux Conditions générales développées précédemment, sauf stipulations contraires précisées ci-dessous. Chacun des produits composant cette formule peut être souscrit séparément.

### **63.1 - OUVERTURE DE LA FORMULE**

La souscription de la formule Astréa Jeunes est réservée aux clients âgés de 16 à 25 ans inclus.

L'ouverture d'une formule Astréa Jeunes nécessite l'ouverture d'un compte bancaire.

La formule Astréa Jeunes est la seule formule pouvant être souscrite par le client mineur de 16 ans et plus.

Les conditions spécifiques de fonctionnement d'un compte de mineur âgé de 16 ans et plus sont précisées au § VI - Conditions spécifiques de fonctionnement d'un compte de mineur.

Les Conditions générales de fonctionnement d'un compte bancaire pour un client âgé de 18 à 25 ans sont celles des Conditions générales des produits et services proposés par Groupama Banque.

### **63.2 - TARIF - FACTURATION**

Jusqu'au jour de son 18<sup>e</sup> anniversaire, le titulaire d'une formule Astréa Jeunes bénéficie d'une tarification préférentielle telle que précisée dans la brochure "Conditions tarifaires". Au 18<sup>e</sup> anniversaire, la formule Astréa Jeunes fonctionnera dans les Conditions générales et tarifaires appliquées aux majeurs.

### **63.3 - RÉSILIATION**

La formule Astréa Jeunes peut être résiliée selon les modalités parues à l'art. 61.3. Lorsque le client est mineur, la résiliation doit être faite par son représentant légal. Par ailleurs, au 31 décembre de l'année civile du 25<sup>e</sup> anniversaire du titulaire, Groupama Banque procédera à la transformation de la formule Astréa Jeunes en formule Astréa avec délivrance d'une Carte Bleue Visa à débit immédiat en remplacement de leur carte actuelle pour les clients qui étaient titulaires d'une Carte Visa Électron et conservation de leur carte bancaire actuelle pour les autres. Groupama Banque avertira par tout moyen le titulaire de cette évolution deux mois avant sa prise d'effet. En l'absence de dénonciation dans ce délai par lettre recommandée avec accusé réception adressée à Groupama Banque, cette évolution sera considérée à son égard comme définitivement approuvée. Groupama Banque se réserve le droit de ne pas procéder à l'ouverture de la formule Astréa. Le solde de la formule Astréa Jeunes sera alors versé sur un compte bancaire et les moyens de paiement (carte, chèquiers) et l'assurance moyens de paiement seront facturés à l'unité.



## IV - GLOSSAIRE

- **Bénéficiaire** : personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.
- **Compte de paiement** : compte bancaire ouvert par le client dans les livres de Groupama Banque et qui est utilisé pour effectuer des opérations de paiement.
- **Dispositif de sécurité personnalisé** : tout moyen technique fourni par Groupama Banque à son client pour l'utilisation d'un instrument de paiement (identifiant, mot de passe, code). Ce dispositif propre au client et placé sous sa garde, vise à l'identifier.
- **Espace SEPA** : 33 pays (28 pays de l'Union Européenne, outre l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et Monaco).
- **Frais BEN/SHARE/OUR**, l'un des 3 types de frais suivants peut être appliqué lors de l'émission d'un virement :
  - frais BEN (beneficiary) : tous les frais, y compris ceux de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du bénéficiaire ;
  - frais OUR : tous les frais, y compris ceux de la banque du bénéficiaire sont à la charge du donneur d'ordre ;
  - frais SHA (share) : les frais de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du donneur d'ordre tandis que les frais de la banque du bénéficiaire sont à la charge du bénéficiaire.
- **Identifiant unique** : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée au client par Groupama banque, que le client doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte de paiement sur lequel doit être effectuée l'opération de paiement (ex : IBAN, BIC).
- **Instruments de paiement** : s'entend alternativement ou cumulativement de tout dispositif personnalisé ou ensemble de procédures convenu entre le client et Groupama Banque et auquel le client a recours pour donner un ordre de paiement.
- **Jour ouvrable** : jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.
- **Opération de paiement** : opération initiée par le client ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du compte de paiement, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le client et le bénéficiaire.
- **Prestataire de services de paiement** : banque ou tout autre établissement de paiement ayant obtenu un agrément l'autorisant à fournir et à exécuter des services de paiement au sein de l'Espace Économique Européen (EEE).
- **Services de paiement** : tous les services offerts par la Banque au client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement.

## À VOTRE SERVICE

✉ **Courrier :** Groupama Banque - TSA 36108  
95901 Cergy-Pontoise Cedex 9

☎ **Téléphone :** 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé)

🌐 **Internet :** [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com)

✉ **Fax :** 0 820 301 000 (0,12 € TTC/min)\*

📱 **Mobile :** depuis l'application  
Groupama Banque Mobile  
en flashant le code ci-contre



\* Coût applicable en France Métropolitaine. Tarif France Télécom au 01/11/2013.

*Groupama S.A. détient une participation directe supérieure à 10 % dans le capital de Groupama Banque. Groupama Banque n'a aucun lien d'exclusivité avec une entreprise d'assurance et peut vous communiquer, sur simple demande, le nom de la ou des entreprises d'assurance avec lesquelles elle travaille.*

Réf. 60066-112013  
Édition : novembre 2013



**GroupamaBanque**

Groupama Banque - S.A. au capital de 120 825 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex 572 043 800 RCS Bobigny. Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 369 - [www.groupamabanque.com](http://www.groupamabanque.com). Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 9. Les produits et services bancaires de Groupama Banque peuvent être commercialisés par des entités du groupe Groupama Gan agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement de Groupama Banque.