

Article 1 - Ouverture et fonctionnement

Le Compte Sur Livret (CSL) est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts.

Toute personne physique capable et majeure peut ouvrir un CSL. 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 € 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 € 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 €.

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 ouverts 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. 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 :

- virements, 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.

Article 2 - Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 341-16 du Code Monétaire et Financier, le(s) titulaire(s) dispose(nt) d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son (leur) droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Cette rétractation doit être faite par courrier (lettre recommandée avec avis de réception conseillé) adressée 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 au contrat de souscription de (nom du produit) que j'avais conclu le (date) avec Groupama Banque.*» (Date et signature);
- soit au moyen du formulaire de rétractation qui, le cas échéant, a été joint à votre contrat.

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours.

Article 3 - 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 ou Agents Généraux Gan Assurances.

Les versements produisent intérêts à partir du 1^{er} 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^{er} jour ouvré du mois de janvier suivant.

Fiscalité des intérêts :

Pour l'imposition de ses intérêts, le titulaire du compte peut choisir entre deux régimes :

- soit la déclaration avec celle des autres revenus imposables suivant le barème de l'impôt sur le revenu,
- soit le prélèvement forfaitaire (les intérêts subissent l'impôt selon un taux fixe lors de leur enregistrement au compte, la rémunération versée est alors nette d'impôt).

Dans les deux cas, l'impôt est majoré des prélèvements sociaux.

Le choix entre l'une ou l'autre formule doit être opéré en fonction de la situation fiscale du titulaire et peut être modifié d'une année sur l'autre selon l'évolution du revenu déclarable et des charges de famille. L'option fiscale applicable par défaut est le prélèvement forfaitaire libératoire.

Article 4 - Clôture

Il est ouvert pour une durée indéterminée.

4.1 Clôture par le titulaire

Le titulaire peut à tout moment clôturer le Compte Sur Livret.

4.2 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 €.

Article 5 - 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 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 vous concernant 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 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 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.

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.fbf.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 6 - 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 7 - Modification des Conditions générales

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 sans préavis ni information préalable.

Groupama Banque se réserve le droit d'apporter des modifications substantielles aux conditions du contrat qui pourront être portées à la connaissance du client par tout moyen. Ces modifications seront appliquées un mois après leur notification si le client n'a pas dénoncé la convention avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 8 - Suivi des relations commerciales/Médiation

8.1 - En cas de question ou de complément d'information, le client est invité à s'adresser au Service Clientèle par :

- mail dans son espace sécurisé rubrique « Contactez-nous »;
- par courrier : à Groupama Banque - Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy Pontoise Cedex 9;
- par fax : 0 820 30 10 00 (0,12 € TTC/min)⁽¹⁾;
- par téléphone : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé).

8.2 - En cas de désaccord avec la réponse ou la solution apportée par le Service Clientèle, le client peut s'adresser au Département Qualité et Réclamations par courrier à Groupama Banque Département Qualité et Réclamations - TSA 36108 - 95901 Cergy Pontoise Cedex 9 ou par téléphone au 09 69 32 03 08 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 19h⁽²⁾.

8.3 - Si aucun accord n'est trouvé avec le Département Qualité et Réclamations, le client pourra saisir le Médiateur de Groupama Banque, 5/7 rue du Centre - 93199 Noisy le Grand Cedex - et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales. Pour plus d'informations, le client peut consulter le site Internet www.groupamabanque.com ou s'adresser aux Conseillers Groupama/Gan ou Agents Généraux Gan Assurances.

MOYENS D'ACCÈS AUTOMATISÉS À DISTANCE

Article 9 - Objet du service et opérations

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

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
- par Groupama Banque Mobile⁽³⁾,
- par Internet.

• Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant :

- de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal la situation du Compte Sur Livret ouvert chez Groupama Banque,
- d'avoir accès à des Conseillers Groupama Banque.

• Groupama Banque Mobile⁽³⁾ 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 sur des RIB 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 accès aux fonctions suivantes :

- découverte des offres de la banque,
- consultation du Compte Sur Livret.

Article 10 - 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)

• **À partir d'un micro-ordinateur via Internet** : ce type d'accès nécessite l'utilisation d'un micro-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 micro-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. www.groupamabanque.com

• **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).

Article 11 - Sécurité et responsabilité

11.1 - Codes personnels d'identification

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services de Groupama Banque par Internet ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotel n'est possible qu'après identification du client au moyen de codes identiques pour chacun des 3 moyens d'accès automatisés à distance :

- un numéro client personnalisé de 8 chiffres est attribué au client à moins que ce dernier ne soit déjà client de Groupama Banque,

- un code d'accès personnalisé de 6 chiffres est attribué au client à moins que ce dernier ne soit déjà client de Groupama Banque.

Ces codes seront envoyés individuellement par courriers séparés. Le code d'accès pourra être modifié à tout moment par Internet dès la première connexion au service. Le client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes d'accès et des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

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.

En cas de perte du code d'accès, le client est tenu pour responsable de toutes les conséquences de la perte de ce code jusqu'à la notification de l'opposition. Il lui appartient dès lors de demander dans les plus brefs délais l'attribution d'un nouveau code.

Sécurité du code d'accès sur Internet

- Ne pas enregistrer le code d'accès dans le navigateur (option "enregistrer vos mots de passe" d'Internet Explorer de Microsoft).

- 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).

11.2 - 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 :

- demande d'enregistrement d'un RIB bénéficiaire,
- changement du code d'accès (mot de passe d'authentification à l'espace client).

Ce « Code secret », aléatoire (non-rejouable), 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.

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.

11.3 - 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 12 - Preuve des opérations

12.1 - Serveur vocal - Internet - Groupama Banque Mobile⁽³⁾

Le client reconnaît que l'utilisation, par lui-même, 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 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.

12.2 - 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.

À votre service

- par téléphone :
 - Service Clientèle : **N° Cristal 09 69 32 20 20** (appel non surtaxé)
 - Département Qualité et Réclamations : **N° Cristal 09 69 32 03 08** (appel non surtaxé)
- par fax : **N° Indigo 0 820 30 10 00** (0,12 € TTC/mn)⁽¹⁾
- par Internet : www.groupamabanque.com

(1) Tarif France Télécom en vigueur au 01/12/2011.

(2) Horaires applicables en France Métropolitaine.

(3) Pour accéder au service, vous devez utiliser un téléphone et une offre de téléphonie mobile compatibles à l'Internet Mobile.