

► CHAPITRE I LE LIVRET JEUNE

L'article 28 de la loi n° 96-314 en date du 12 avril 1996 et le décret n° 96-367 du 2 mai 1996, ont créé un Livret d'Épargne défiscalisé dénommé Livret Jeune.

Article 1 Conditions d'accès

Le Livret Jeune est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts exonérés d'impôts. Chez Groupama Banque, il peut être ouvert par toute personne âgée de 12 à 25 ans résidant habituellement en France. À défaut d'être clôturé par le titulaire, il sera clôturé d'office par Groupama Banque au plus tard le 31 décembre de l'année civile du 25^{ème} anniversaire du titulaire. Si le titulaire est mineur, le Représentant Légal signe la Convention d'ouverture. Chaque titulaire ne peut détenir qu'un seul Livret Jeune et doit signer, lors de l'ouverture, une déclaration sur l'honneur précisant qu'il ne dispose d'aucun autre Livret Jeune et qu'il réside habituellement en France. L'infraction à cette règle commise par le titulaire ou son Représentant Légal peut entraîner, sur décision du Ministre chargé de l'Économie et des Finances, la perte des intérêts de la totalité des sommes déposées, sans que cette retenue puisse remonter à plus de trois années d'intérêts capitalisés à compter du jour de la constatation de l'infraction. En outre, Groupama Banque est tenue de procéder d'office à la clôture du livret.

Article 2 Ouverture et fonctionnement

Le Livret Jeune ne peut être ouvert en compte joint. Toute personne satisfaisant aux conditions d'accès peut ouvrir seule son livret. Un montant minimum de 10 € est requis à l'ouverture ainsi que pour chaque écriture. C'est aussi le montant minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Le plafond des sommes pouvant être déposées sur un Livret Jeune est fixé réglementairement. Il est indiqué dans la brochure « Conditions tarifaires ».

Ce plafond ne peut être dépassé que par la seule écriture annuelle de capitalisation des intérêts. L'ouverture et le fonctionnement sont gratuits.

Seul le titulaire peut effectuer des opérations de versements et de retraits (sous la responsabilité de son Représentant Légal pour les moins de 16 ans). Ainsi, aucune procuration ne pourra être mise en place dans le cadre d'un Livret Jeune. 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.
- Virement(s) permanent(s) en provenance d'un compte du titulaire.
- Remise(s) de chèque(s) bancaire(s) ou postal(aux) émis soit à l'ordre du titulaire et endossé par le titulaire et/ou le(s) Représentant(s) Légal(aux) ou le tuteur si le titulaire est mineur soit à l'ordre de Groupama Banque et tiré sur un établissement de crédit situé en France. Le montant de la remise est porté au crédit du Livret Jeune à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement.

Au débit du compte

- Virements, par ordre expresse, au crédit d'un autre compte du titulaire.
- Retraits d'espèces : les opérations de retrait peuvent s'effectuer sous forme de retrait en espèces avec la Carte Visa Plus dans les conditions précisées au Chapitre II.

Pour les mineurs de moins de 16 ans, l'autorisation du (des) Représentant(s) Légal(aux) ou tuteur est requise pour tout retrait effectué par le titulaire. Si le titulaire a entre 16 et 18 ans, il peut en principe procéder lui-même à des opérations de retrait, néanmoins son(ses) Représentant(s) Légal(aux) ou tuteur a (ont) la faculté de s'opposer, par lettre recommandée avec accusé de réception, à ce que le mineur procède lui-même à des retraits.

Les opérations de retrait ne peuvent s'effectuer que sous réserve d'encaissement des chèques remis.

Aucun versement en espèces n'est accepté et aucun prélèvement ne pourra être prévu sur le livret.

Un relevé de compte est adressé mensuellement au titulaire (lorsqu'une opération a été effectuée dans le mois).

Article 3 Rémunération

Le taux d'intérêt est fixé librement par Groupama Banque sans toutefois pouvoir être inférieur au taux de rémunération fixé pour les fonds déposés sur le Livret A. Ce taux 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 dans la brochure « Conditions tarifaires », auprès des Conseillers Groupama/Gan ou Agents Généraux Gan Assurances et sur le site Internet www.groupamabanque.com.

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 Livret Jeune le 1^{er} jour ouvré du mois de janvier suivant.

Article 4 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 341-16 du Code Monétaire et Financier, le titulaire dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son 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 conseillée) 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 5 Clôture

5.1 - Clôture par le titulaire

Le titulaire ou le cas échéant, le Représentant Légal, peut à tout moment clôturer le Livret Jeune.

5.2 - Clôture par Groupama Banque

Le Livret Jeune peut être clôturé par Groupama Banque en respectant un préavis de 30 jours ou d'office dans trois cas :

- lorsque le titulaire ne remplit pas les conditions d'accès définies à l'article 1 ci-dessus,
- lorsque le solde du compte est inférieur à 10 €,
- le 31 décembre de l'année civile du vingt-cinquième anniversaire du titulaire. Dans ce cas, les sommes figurant au crédit du compte soldé pourront être transférées sur :

- un autre compte épargne déjà ouvert dans les livres de Groupama Banque,

- ou sur un Compte Sur Livret ouvert par Groupama Banque au nom du titulaire dont l'option fiscale applicable par défaut est le prélèvement forfaitaire libératoire. Le titulaire peut modifier à tout moment le choix de cette option fiscale auprès des Conseillers Groupama Banque.

Article 6 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 à : 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 7 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 8 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. En cas de contradiction avec les présentes Conditions générales, ce sont ces mesures législatives ou réglementaires qui prévaudront.

Par ailleurs, Groupama Banque se réserve le droit d'apporter des modifications substantielles aux conditions du contrat. Dans ce cas, Groupama Banque avertira par tout moyen le titulaire du Livret Jeune (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) des modifications apportées à la convention 1 mois avant leur prise d'effet.

En l'absence de dénonciation par le titulaire du Livret Jeune (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) dans ce délai par lettre recommandée avec accusé réception adressée à Groupama Banque, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s), à son égard comme définitivement approuvée(s).

Article 9 Suivi des relations commerciales / médiation

- 9.1** - 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).

9.2 - 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⁾.

9.3 - 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.

➤ CHAPITRE II LA CARTE DE RETRAIT INTERNATIONALE (VISA PLUS)

Article 10 Objet de la carte

10.1 - La carte de retrait interbancaire Groupama Banque, portant la marque «CB» et la marque d'un réseau mondial, (ci-après carte «CB»), permet à son titulaire de donner son 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»).

10.2 - La Carte «CB» 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), d'obtenir des devises dans certains de leur DAB/GAB des établissements du réseau VISA.

10.3 - La carte «CB» décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Groupama Banque desdites cartes et régis par des dispositions spécifiques.

10.4 - Cette carte «CB» n'est utilisée 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.

- 10.5** - On entend par utilisation hors du système «CB» :
- l'utilisation de la carte portant la marque «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».

Article 11 Délivrance de la carte

La carte «CB» est délivrée par Groupama Banque, dont elle reste la propriété, à la demande du titulaire du Livret Jeune et/ou du Représentant Légal du titulaire pour un mineur, et sous réserve d'acceptation de la demande. 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 du réseau VISA.

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 déposséder. Lorsqu'un panneau de signature figure sur cette carte «CB», l'absence de signature sur la carte de retrait 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 ou celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les « Équipements Électroniques ») de quelque manière que ce soit.

Article 12 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 à lui.

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 des Équipements Électroniques affichant la marque «CB» 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 provoque l'invalidation de sa carte «CB» et/ou le cas échéant sa capture.

Article 13 Forme du consentement et irrévocabilité

Les Parties (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 retrait 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»
- 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», ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite.

L'opération de retrait est autorisée si le titulaire de la carte «CB» a donné son consentement sous l'une des formes ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de retrait est irrévocable.

Article 14 Modalités d'utilisation de la carte «CB» pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

14.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Groupama Banque. En cas de minorité du titulaire de la carte, ces montants sont fixés à l'ouverture en accord avec le Représentant Légal du titulaire de la carte selon les besoins du mineur et dans la limite du plafond autorisé. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB de Groupama Banque et sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de la Société Générale ou sur ceux 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 figurant également sur la carte «CB»,
- auprès des guichets affichant la marque «CB», ou lorsque la marque «CB» n'est pas affichée, celle d'un réseau mondial dont la marque figure également sur la carte «CB». 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.

14.2 - 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».

14.3 - Le titulaire de la carte «CB» doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 15 Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L. 133-9 du Code monétaire et financier

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 16 Responsabilité de Groupama Banque

16.1 - Lorsque le titulaire de la carte «CB» nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération 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 des enregistrements par les 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».

16.2 - 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 Groupama Banque 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 17 Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution du présent contrat, l'information soumise « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

17.1 - Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, 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 le Représentant Légal du titulaire pour un mineur, 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.

17.2 - Cette demande d'opposition (ou 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)
 - ou par fax : 0 820 30 10 00 (0,12 € TTC/min⁽¹⁾)
- ou d'une façon générale au Centre d'opposition cartes Groupama Banque ouvert 7 jours par semaine, 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⁽¹⁾),
 - depuis l'étranger (+33) 4 42 60 55 25.

17.3 - Un numéro d'enregistrement de cette opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de la carte «CB» et/ou au Représentant Légal du titulaire s'il est mineur. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par Groupama Banque qui la fournit à la demande du titulaire de la carte «CB» et/ou de son Représentant Légal s'il est mineur, pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

17.4 - Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le titulaire de la carte «CB» et/ou son Représentant Légal s'il est mineur, doit être confirmée sans délai, par lettre expédiée sous pli recommandé, au Service Clientèle Groupama Banque.

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Groupama Banque.

17.5 - Groupama Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition (ou de blocage) par téléphone, télécopie, courriel qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du Représentant Légal du titulaire s'il est mineur.

17.6 - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte «CB» ou des données liées à son utilisation, Groupama Banque peut demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte.

Article 18 Responsabilité du titulaire de la carte «CB» et de Groupama Banque

18.1 - 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 10. Il assume, comme indiqué à l'article 18.2, les conséquences de l'utilisation de la carte «CB» tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 17.

18.2 - Opérations non autorisées effectuées avant la demande d'opposition (ou 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 €.

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.

18.3 - Opérations non autorisées effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

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

18.4 - Exceptions

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

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 11, 12 et 17.1 ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la carte «CB».

Article 19 Durée du contrat et résiliation

19.1 - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

19.2 - Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte «CB» et/ou par son Représentant Légal si le titulaire est mineur, 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 cas visé à l'article 18.

19.3 - Le titulaire de la carte «CB» et/ou son Représentant Légal si le titulaire est mineur s'engage à restituer la carte «CB» ou s'adresser à Groupama Banque un courrier d'attestation de destruction de 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.

19.4 - 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 20 Durée de validité de la carte «CB» - Renouvellement, retrait et restitution de la carte «CB»

20.1 - 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.

20.2 - À sa date d'échéance, la carte «CB» fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 19.

20.3 - 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» soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

20.4 - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte «CB» et/ou à son Représentant Légal s'il est mineur.

20.5 - Dans ces cas Groupama Banque peut retirer ou faire retirer la carte «CB» par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

20.6 - Le titulaire de la carte «CB» et/ou son Représentant Légal s'il est mineur s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

20.7 - La clôture du Livret Jeune sur lequel fonctionne la carte «CB» entraîne l'obligation de la restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la carte «CB».

Article 21 Réclamations

21.1 - Le titulaire de la carte «CB» et/ou son Représentant Légal s'il est mineur a(ont) 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 de débit de l'ordre 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 services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon et de Mayotte.

21.2 - Les parties (Groupama Banque et le titulaire de la carte «CB») 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 22 Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Le titulaire de 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 d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 18.2,
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte «CB» pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 18.3, 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 23 Communication de renseignements à des tiers

23.1 - 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 retraits, notamment lorsque la carte «CB» fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

23.2 - 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, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France et au GIE «CB».

23.3 - Le titulaire d'une 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 l'émetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

23.4 - Le titulaire de la carte 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. 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.

23.5 - Une inscription au fichier de centralisation des retraits des cartes bancaires «CB» géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résulte de l'utilisation de la carte «CB» et est notifiée par Groupama Banque aux titulaires de la carte et du compte sur lequel elle fonctionne. La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de communication de l'information préalable.

Article 24 Conditions financières

24.1 - 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 et/ou du Livret Jeune et/ou par son Représentant Légal s'il est mineur. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 19. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 19. 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 19.

24.2 - 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 son Représentant Légal s'il est mineur.

Article 25 Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des 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 19. 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 son Représentant Légal s'il est mineur.

Article 26 Modifications des conditions du contrat

Groupama Banque se réserve le droit d'apporter des modifications notamment financières, aux conditions générales applicables aux particuliers, qui seront communiquées par écrit au titulaire de la carte «CB» et/ou de son Représentant Légal s'il est mineur, 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 «CB» n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

CHAPITRE III MOYENS D'ACCÈS AUTOMATISÉS À DISTANCE

Article 27 Objet du service et opérations

Le client et/ou son Représentant Légal si le client est mineur disposent d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance leur permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer le Livret Jeune ouvert chez Groupama Banque.

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
- par Groupama Banque Mobile[®],
- 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 Livret Jeune ouvert chez Groupama Banque,
 - 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 retrait du client,
 - d'avoir accès à des Conseillers Groupama Banque.
- 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 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 Livret Jeune et des transactions cartes.

Article 28 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 (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) installe sur son micro-ordinateur selon la procédure standard. Le client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 29

Sécurité et responsabilité

29.1 - Codes personnels d'identification

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services de Groupama Banque par Internet, Groupama Banque Mobile⁽³⁾ ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotele n'est possible qu'après identification du client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 (et le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) à moins que ce(s) dernier(s) ne soit(ent) déjà client de Groupama Banque,
- un code d'accès personnalisé de 6 chiffres est attribué au client (et le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) à moins que ce(s) dernier(s) ne soit(ent) 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 (et le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 (et le cas échéant de son Représentant Légal si le client est mineur) de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque.

Le client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code d'accès ainsi que 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 (et le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) peut demander au Service Clientèle l'attribution d'un nouveau code d'accès qui lui sera transmis par courrier. Le client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) peut à tout moment modifier son code d'accès par Internet.

En cas de perte du code d'accès, le client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur)].

29.2 - 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,
- 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.

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.

29.3 - 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 (et/ou le cas échéant de son Représentant Légal si le client est mineur),
- d'interruption de service due à un matériel défaillant du client (et/ou le cas échéant de son Représentant Légal si le client est mineur) 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 30

Preuve des opérations

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

Le client (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 (et/ou le cas échéant son Représentant Légal si le client est mineur) 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 dans le délai de 3 mois à compter de la réception du relevé de compte.

30.2 - 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.

Pour contacter le Département Qualité et Réclamations, adressez-vous à :

Groupama Banque - Département Qualité et Réclamations - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9

Pour contacter le Médiateur, écrivez à :

Le Médiateur de Groupama Banque - 5 / 7, rue du Centre - 93199 Noisy-le-Grand Cedex

▶▶▶ À votre service

- par téléphone :

- Service Clientèle : **N°Cristal 09 69 32 20 20** (appel non surtaxé)
- Service 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.

Réf. : 60092-122011
Édition : décembre 2011

Groupama Banque - S.A. au capital de 104 636 832 €
67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny.
Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - www.groupamabanque.com.
Établissement de crédit agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), 61 rue Taitbout 75436 PARIS Cedex 9.
Votre assureur agit exclusivement pour le compte de Groupama Banque en qualité d'intermédiaire en opérations de banque. Il est autorisé à vous proposer la souscription de ses produits bancaires.