

Règlement programme de fidélité Groupama Nord-Est

Table des matières

1	Objet.....	2
2	Eligibilité et conditions d'entrée.....	2
3	Conditions d'octroi des avantages du programme de fidélité (hors Avantage Fidélité Santé Hospitalisation).....	2
4	Fonctionnement de l'éligibilité et des avantages	3
5	Contrats concernés.....	9
6	Protection des données personnelles.....	10
7	Responsabilité.....	11

1 Objet

Le programme de fidélité Groupama vise à récompenser les sociétaires de chaque entité régionale de Groupama (le ou les “Client(s) Groupama”) par des avantages spécifiques décrits dans le présent règlement (le “Règlement”), sous réserve que les Clients Groupama remplissent certaines conditions d’éligibilité, telles que précisées ci-après.

Le Règlement concerne les Clients Groupama de la Caisse régionale Nord-Est.

Des avantages sont attribués aux Clients de Groupama Nord-Est en fonction de leur ancienneté, des contrats d’assurance qu’ils ont souscrits et de leur sinistralité (la sinistralité n’est pas prise en compte pour les avantages Santé et l’abondement Retraite).

Le Règlement a pour objet de déterminer les avantages et leurs conditions d’octroi des avantages dont les Clients de Groupama Nord-Est peuvent bénéficier.

2 Eligibilité et conditions d’entrée

2.1 Définition

Est considéré comme sociétaire, toute personne physique souscriptrice d’un contrat d’assurance actif à la date d’effet du Règlement, parmi ceux précisés dans ce présent règlement.

2.2 Effet, Modifications ou fin du programme de fidélité et du Règlement

Le Règlement et son programme de fidélité prennent effet le 1er janvier 2025⁽¹⁾ et se substituent aux différents dispositifs de fidélisation éventuellement déjà existants à cette date.

À tout moment, Groupama Nord-Est se réserve le droit discrétionnaire de suspendre, modifier ou de mettre un terme à la mise en œuvre du Règlement et de son programme de fidélité. Dans ce cas, Groupama Nord-Est en informera les Clients Groupama Nord-Est par le moyen de son choix (courrier, emailing, mise à jour sur groupama.fr...).

Aucune modification suspension ou suppression du Règlement et du programme de fidélité ne pourra engager la responsabilité de Groupama Nord-Est et donner droit à indemnisation. Le Client Groupama Nord-Est ne pourra, en effet, arguer d’un quelconque préjudice, ni exercer une quelconque action à l’encontre de Groupama Nord-Est, aux fins de réparation du préjudice éventuellement subi, pour quelque motif que ce soit.

2.3 Accessibilité

La version en vigueur du Règlement est consultable sur le site internet accessible à l’adresse : <https://www.groupama.fr/regions/nord-est/programme-fidelite/>

3 Conditions d’octroi des avantages du programme de fidélité (hors Avantage Fidélité Santé Hospitalisation)

Tout sociétaire peut bénéficier des avantages du programme de fidélité objet du Règlement, dès lors qu’il remplit les conditions cumulatives suivantes :

- **Être souscripteur d’au moins 1 contrats** d’assurance parmi auto, moto, habitation et d’au moins 2 contrats d’assurance dans 5 familles de produits d’assurance différents parmi l’auto ou les motos ou

l'habitation ou la santé ou la prévoyance. (cf voir la liste des contrats d'assurance concernés dans l'article 6)

- **Avoir une ancienneté à Groupama Nord-Est de :**
 - 3 années pour l'éligibilité aux avantages des moments de vie (changement de véhicule, déménagement, passage à la retraite, épargne pour un projet...)
 - 3 années pour l'éligibilité aux avantages coups durs (réduction de franchise en cas de sinistre Auto ou Habitation)
- **Absence de sinistre⁽²⁾ Auto, Moto ou Habitation depuis :**
 - 3 ans sur le produit concerné par la récompense proposée pour les avantages moments de vie
 - 3 ans sur le produit concerné par la récompense proposée pour les avantages coups durs

4 Fonctionnement de l'éligibilité et des avantages

Conditions par avantage dans les moments de vie

Moments de vie éligibles	Avantages	Conditions d'application
Changement de véhicule	Auto : 100€ offerts sur la cotisation de la première année d'un contrat Groupama Conduire sous réserve d'un minimum de cotisation annuelle de 200€.	Remplacement d'un véhicule déjà assuré à Groupama Nord-Est (En modification de contrat uniquement. Les affaires nouvelles ne sont donc pas concernées par cet avantage.)
Déménagement	Habitation : 100€ offerts sur la cotisation de la première année d'un contrat Groupama Habitation sous réserve d'un minimum de cotisation annuelle de 150€.	Remplacement d'un contrat Habitation Groupama existant dans le cadre d'un déménagement (En modification de contrat uniquement. Les affaires nouvelles ne sont donc pas concernées par cet avantage.)

<p>Passage à la retraite et changement de contrat d'assurance complémentaire santé</p>	<p>Santé : 200€ offerts sur la cotisation de la première année d'un nouveau contrat Groupama Santé Active (GSA) sous réserve d'un minimum de cotisation annuelle de 300€.</p>	<p>Un passage à la retraite pour un sociétaire Groupama Nord-Est n'ayant pas été assuré en individuel précédemment.</p> <p>(En affaire nouvelle uniquement. Les modifications de contrats ne sont donc pas concernées par cet avantage.)</p>
<p>A partir du 1^{er} mars 2025</p> <p>Adhésion à un contrat individuel d'assurance retraite</p>	<p>Retraite : Abondement d'un forfait de 100€ pour les clients Groupama Nord-Est éligibles réalisant des versements éligibles sur un contrat individuel Retraite (Groupama Nouvelle Vie ou Groupama Horizon Retraite)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versement initial (VI) ou Versement libre (VL) minimum de 5.000€ - Versement programmé (VP) minimum de 100€/mois <p>Non-cumulable avec les autres abondements</p>	<p>Abondement sur versement ou reversement (VI/VL/VP) n gestion pilotée ou en gestion à horizon sur un contrat individuel Retraite (Groupama Nouvelle Vie ou Groupama Horizon Retraite)</p> <p>Les conditions d'éligibilité à l'abondement sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versement initial ou Versement libre minimum de 5.000€ - Mise en place de versements programmés ou augmentation d'un minimum de 100€/mois sur un versement programmé existant, en respectant le versement de 6 mensualités sans impayés <p>Non-cumulable avec les autres abondements. Dans la limite d'une adhésion par contrat individuel Retraite.</p>

Rechargement des avantages moment de vie : l'avantage « moment de vie » est attribué pour une période de 12 mois. Si à l'issue de cette période l'avantage n'a pas été utilisé et que le sociétaire est toujours éligible au sens des critères précisés au chapitre 2 de ce règlement, l'avantage lui est à nouveau attribué pour une période de 12 mois.

Si l'avantage « moment de vie » est utilisé pour remplacer un contrat d'une famille de produit, il ne sera plus utilisable pour remplacer un contrat de la même famille de produit jusqu'à la fin de la première période d'utilisation de 12 mois. À l'issue de cette première période d'utilisation, l'avantage « moment de vie » sera ensuite réinitialisé, à condition que le sociétaire soit toujours éligible au sens des critères précisés au chapitre 2 de ce règlement.

Conditions pour les avantages franchise en cas de coups dur

Coups durs	Réduction de franchise	Conditions d'application
Auto /moto	Si je dispose de 3 ou 4 ans d'ancienneté, 100€ de réduction de franchise en cas de sinistre auto ou moto	Définition des sinistres pour lesquels le cadeau de franchise ne s'appliquera pas <ul style="list-style-type: none"> - Sinistres intervenant sur un contrat sans franchise - Sinistres climatiques : inondation, tempête, grêle - Sinistres Catastrophes naturelles, tels qu'ils sont définis par le régime légal encadré par la loi du 13 juillet 1982 et l'article L. 125-1 alinéa 3 du Code des assurances
	Si je dispose de 5 ans et plus d'ancienneté, 200€ de réduction de franchise en cas de sinistre auto ou moto	
Habitation	Si je dispose de 3 ou 4 ans d'ancienneté, 100€ de réduction de franchise en cas de sinistre habitation	Définition des sinistres pour lesquels le cadeau de franchise ne s'appliquera pas <ul style="list-style-type: none"> - Sinistre intervenant sur un contrat sans franchise <ul style="list-style-type: none"> - Sinistres climatiques : inondation, tempête, grêle - Sinistres Catastrophes naturelles, tels qu'ils sont définis par le régime légal encadré par la loi du 13 juillet 1982 et l'article L. 125-1 alinéa 3 du Code des assurances
	Si je dispose de 5 ans et plus d'ancienneté, 200€ de réduction de franchise en cas de sinistre habitation	

Les deux cadeaux de franchise ne sont ni fractionnables, ni monnayables, ni cumulables.

Ils sont cessibles, à titre définitif, à un membre de la famille (ascendant ou descendant au 1^{er} degré) sociétaire de Groupama Nord-Est, afin de lui faire bénéficier d'une réduction de franchise en cas de sinistre auto et/ou habitation sur un contrat dont ce dernier serait le souscripteur.

Rechargement des cadeaux de franchise : Le cadeau franchise est attribué pour une période de 12 mois. Si à l'issue de cette période le cadeau n'a pas été utilisé et que le sociétaire est toujours éligible au sens des critères précisés au chapitre 2 de ce règlement, le cadeau lui est à nouveau attribué pour une période de 12 mois.

Si la réduction de franchise est utilisée sur un contrat d'une famille de produit, elle ne sera plus utilisable sur les contrats de la même famille de produit pendant 3 ans. Le cadeau de franchise sera ensuite réinitialisé après 3 ans à la date d'anniversaire de son utilisation, pourvu que le sociétaire soit toujours éligible au sens des critères précisés au chapitre 2 de ce règlement.

Ex : M. Dupont est Client à Groupama Nord-Est depuis 5 ans. Il dispose de deux contrats auto, un contrat GAV et n'a pas eu de sinistre depuis 3 ans. Il est donc éligible au programme de fidélité et à l'avantage Coup Dur Auto. Lors d'un sinistre sa voiture a été endommagée et souhaite bénéficier de son avantage réduction de franchise. Le gestionnaire sinistre de Groupama Nord-Est lui proposera d'utiliser son avantage lors de la gestion de son sinistre.

Conditions pour l'Avantage Fidélité Santé Hospitalisation en cas de coups dur

Principe

« Pour nos sociétaires fidèles, Groupama s'engage à débloquer 400€ pour plus de confort pendant votre séjour à l'hôpital. »

Inclusion dans l'offre Groupama Santé Active (GSA) d'une cagnotte monétaire de 400 euros pour nos sociétaires, disponible en cas d'hospitalisation moyenne durée (à partir de 6 nuits/7 jours) pour permettre de couvrir la chambre particulière et les frais annexes liés à l'hospitalisation.

Conditions particulières

Pour toutes personnes qui possèdent un contrat Santé : 1 prise en charge/ contrat

- **Ancienneté :** Titulaire d'un contrat santé Groupama Santé Active (GSA) depuis 3 années
- **Être souscripteur d'au moins 2 autres contrats d'assurance vie privée** dans 2 familles de produits distinctes parmi l'auto, l'habitation et la prévoyance
- **Conditions d'hospitalisation :** Être hospitalisé pendant 6 nuits/7 jours consécutifs(ves)
 - **Exclusion :**
 - Les contrats collectifs ;
 - Les dépenses résultants de séjours en centres ou unités de longs séjours pour personnes âgées ou institut médico pédagogique. Dans ce cadre, sont exclues les dépenses de séjours dans les maisons d'accueil spécialisés (Mas), les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), Les Foyer d'accueil médicalisé (Fam) ;
 - Les dépenses résultants d'établissement psychiatrique ;
 - Les dépenses résultants de cure ;
 - Les dépenses résultats de séjours en maison de repos ou de convalescence, y compris les maisons d'enfants à caractère sanitaire, qui ne sont pas à la suite d'une hospitalisation, et qui ne sont pas ordonnées médicalement, et prises en charge par votre assurance maladie obligatoire française.

Dépenses prises en charge

Dépenses prises en charge	Dépenses non prises en charge
<ul style="list-style-type: none"> • Chambre particulière • Télévision, Wifi • Journaux • Livraison de repas • Lit accompagnant • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dépassements d'honoraires

Exemple : La cagnotte hospitalisation mise en situation :

<p>Jean a 55 ans, il dispose d'un contrat GSA et est Client fidèle Groupama depuis 5 ans. Il a eu une hospitalisation de 7 jours consécutifs et reçoit la facture globale du CHU de 4755€ avec dépassement d'honoraires.</p> <p>=> Il est bien éligible à la cagnotte santé car Client Groupama depuis plus de 3 ans et hospitalisé à partir de 7 jours consécutifs.</p>		
Jean est hospitalisé	Du 01/01/2024 au 07/01/2024	Jours d'hospitalisation : Notre client a une hospitalisation de 7 jours consécutifs
Jean reçoit sa facture	07/02/2024	Réception de la facture dans un délai de 30 jours <ul style="list-style-type: none"> ○ Montant de la facture : 4 755€ ○ Remboursement sécu : 3 755 € ○ Prise en charge GSA : 500 € ○ Reste à charge de : 500 €
Jean souhaite utiliser sa cagnotte	08/02/2024	Consultation du Reste à charge <ul style="list-style-type: none"> ○ Lit accompagnant : 150 € ○ Chambre particulière : 120€ ○ TV : 88 € ○ Dépassements d'honoraires : 142 € <p><i>Les postes sont éligibles sauf le dépassement d'honoraires</i></p>

Jean envoie les pièces justificatives	15/02/2024	<p>Pièces justificatives : Son bulletin d'hospitalisation, le bordereau de facturation du centre hospitalier et la facture des frais d'accompagnant et de télévision</p> <p>Utilisation de la cagnotte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation de la cagnotte santé d'un montant de : 358 € (Lit accompagnant + chambre particulière + TV) ○ Après, exclusion des dépassements d'honoraires ○ Reste à charge client : 142€
Jean peut-il réutiliser sa cagnotte ?	Du 15/02/2024 au 16/02/2027	Enveloppe restante : Il lui reste 42€ de cagnotte utilisable pour une autre hospitalisation remplissant les conditions
Quand Jean pourra bénéficier d'une nouvelle cagnotte ?	16/02/2027	Rechargement de la cagnotte : Sa cagnotte sera réinitialisée à 400 euros après 3 ans à la date d'anniversaire de son utilisation

FAQ/Conditions de sortie de l'éligibilité

FAQ	
Question	Réponse
J'ai récupéré les contrats de mon/ma conjoint(e), suis-je éligible ?	Dès lors que vous êtes clients depuis au moins 3 ans, que vous n'avez pas eu de sinistre sur les 3 dernières années et qu'avec les contrats de votre conjoint(e), vous détenez 3 contrats parmi les contrats concernés (mentionné dans le chapitre 6 ci-après) alors vous êtes bien éligible. Sinon, les critères d'éligibilité ne sont pas respectés et vous ne pouvez donc pas bénéficier du programme de fidélité.
Après avoir utilisé mes réductions de franchise, après combien de temps puis-je les utiliser à nouveau ?	Vous devez attendre 3 ans sans sinistre pour la reconstitution de vos réductions de franchise en cas de sinistre. À l'issue de cette période, le cadeau franchise sera à nouveau attribué à condition que vous soyez toujours éligible selon les critères précisés au chapitre 2.

Conditions de sorties de l'éligibilité	
Question	Réponse
Si je retire des contrats en cours ou en cas de retrait de contrat, suis-je toujours éligible ?	À partir du moment où vous ne remplissez plus les conditions d'éligibilité (soit détenir 3 contrats parmi les contrats concernés mentionné dans le chapitre 6 ci-après), vous risquez de perdre vos avantages.

Si je résilie et je reviens	Vous serez considéré comme un nouveau sociétaire et devrez donc attendre 3 ans avant de pouvoir bénéficier des avantages du programme de fidélité, à condition de respecter les autres critères d'éligibilité précisés au chapitre 2.
Si je suis sinistré, est-ce que je perds le droit à mes avantages ?	Si vous avez eu un sinistre dans une famille de contrat, vous pouvez toujours bénéficier des récompenses d'une autre famille de contrat. <i>Exemple : Si j'ai un sinistre en Auto, je suis toujours éligible à mes avantages en Habitation sur la même année</i>
En cas de changement de Caisse régionale Groupama, comment savoir si je suis toujours éligible ?	Se référer à la Caisse régionale d'accueil

5 Contrats concernés

Avantage	Les familles de contrats sur lequel je ne dois pas avoir de sinistre	Les familles de contrats où mon avantage est applicable
Changement de véhicule	Assurance Auto (COND12, CONDU2, CONDU3)	Assurance Auto (COND12, CONDU3)
Déménagement	Assurance Habitation (HABI01, BIVPR1, FIVPR1, DOMAN1, BIHAB1, MOCF3)	Assurance Habitation (HABI01)
Passage à la retraite		Groupama Santé Active (ACTIV2 ; ACTIV3)
Versement sur mon contrat Retraite		Groupama Nouvelle Vie ou Groupama Horizon Retraite
Sinistre Auto	Assurance Auto ((COND12, CONDU2, CONDU3)	Assurance Auto (COND12, CONDU2, CONDU3)
Sinistre Habitation	Assurance Habitation (HABI01, BIVPR1, FIVPR1, DOMAN1, BIHAB1, MOCF3)	Assurance Habitation (HABI01, BIVPR1, FIVPR1, DOMAN1, BIHAB1, MOCF3)

Autres familles de contrats possibles pour compléter mon éligibilité	
Auto	Assurance Auto (COND12, CONDU2, CONDU3)
Habitation	Assurance Habitation (HABI01, BIVPR1, FIVPR1, DOMAN1, BIHAB1, MOCF3)

Santé	Groupama Santé Active (ACTIV2 ; ACTIV3)
Prévoyance	ENERG2, SANTE1, GAVP1, BGAVP1
Epargne/Retraite	Groupama Nouvelle Vie ou Groupama Horizon Retraite

6 Protection des données personnelles

Le Client Groupama Nord-Est bénéficiaire du programme de fidélité est informé que Groupama Nord-Est procède à des traitements informatiques de ses données personnelles, en vue de lui proposer les cagnottes selon les modalités décrites dans le présent Règlement. Le Règlement est disponible sur le site internet par le lien <https://www.groupama.fr/regions/nord-est/programme-fidelite/> ce dont il en a été avisé dans les communications qu'il a reçues.

La finalité du traitement est d'offrir au Client Groupama Nord-Est un programme de fidélité pour récompenser les clients fidèles, dont la base légale est le contrat liant le Client à Caisse Régionale Groupama. Le programme de fidélité s'applique à tous les Clients Groupama Nord-Est éligibles, sauf opposition de leur part en s'adressant à controleinterne@groupama-ne.fr

Le Client Groupama Nord-Est bénéficiaire du programme de fidélité est informé par email de l'existence de ce programme et de son adhésion automatique. Il est également informé au moins annuellement des cagnottes éventuelles dont il dispose pour l'année à venir. La mise à jour est faite annuellement.

Ce traitement informatique vise à calculer les avantages de fidélité offerts au Client Groupama Nord-Est selon le programme de fidélité, et à lui proposer ces avantages en fonction des événements déclencheurs, à moins que le bénéficiaire sollicite de lui-même ces avantages.

Les données nécessaires au traitement sont l'identification des Clients Groupama Nord-Est et ses coordonnées de contact, les contrats d'assurance souscrits auprès de la Caisse Régionale Groupama Nord-Est, les informations sur les contrats en cours (durée d'assurance des contrats souscrits, l'existence d'un sinistre, le montant des prestations), des informations sur les habitudes de vie (type d'automobile, d'habitation...) ou encore des informations d'ordre économiques (récompenses, réductions...)..... et sont destinés à la Caisse Régionale Groupama Nord-Est et ses services de gestion internes habilités.

Les données sont conservées le temps de la relation client ou durant 10 ans à compter de leur émission pour les pièces-comptables et sont mises à jour annuellement.

En application de la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de portabilité de vos informations. Vous pouvez exercer vos droits auprès de la Caisse Régionale Groupama en vous adressant par courrier postal à l'adresse :

GROUPAMA NORD-EST, DRPO, 2 rue Léon Patoux, 51686 REIMS ou courrier électronique à l'adresse : controleinterne@groupama-ne.fr

Le Client peut également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés (CNIL) s'il estime que sa Caisse Régionale Groupama Nord-Est a manqué à ses obligations concernant ses données.

Pour en savoir plus sur le traitement de ses données personnelles ou pour toute demande d'information, le Client peut se reporter aux dispositions prévues sur le site internet de Groupama, aux conditions générales à son contrat d'assurance ou encore s'adresser au Délégué à la Protection des Données : contactdpo@groupama.com ou controleinterne@groupama-ne.fr

7 Responsabilité

Groupama Nord-Est se réserve le droit d'engager toute action amiable ou judiciaire à l'encontre d'un Client Groupama Nord-Est ou de quiconque, qu'elle jugera utile en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse du programme de fidélité objet du Règlement.

⁽¹⁾ Concernant l'abondement retraite, l'avantage prendra effet au 1^{er} mars 2025

⁽²⁾ Sinistralité considérée pour chaque famille de produits : si vous avez eu un sinistre en habitation, vous pouvez toujours bénéficier des récompenses auto et inversement.

NB :

- Définition des sinistres automobile ou moto pris en comptes dans l'éligibilité du client : sinistres dommages responsables.

- Définition des sinistres habitation pris en comptes dans l'éligibilité du client : tout sinistre hors garanties protection juridique.