



Conditions générales banque au quotidien

Applicables au 18 novembre 2021

Nouvelle offre Orange Bank¹

Bienvenue

Vous entrez dans l'univers d'Orange Bank. Notre engagement est d'établir une relation directe, transparente, simple, sécurisée et digitale.

La Nouvelle offre Orange Bank, c'est une offre digitale qui comprend notamment un **compte** bancaire, des moyens de paiement et des assurances associées, ainsi que des services bancaires à distance que **vous** pouvez gérer depuis votre application Orange Bank. A noter qu'il n'est pas nécessaire de souscrire à un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) pour pouvoir bénéficier de ces services.

Les règles de fonctionnement du **compte** bancaire et des produits et services associés, ainsi que les modalités de communication avec Orange Bank sont décrites dans ces conditions générales. **Vous** devez en prendre connaissance, dans leur intégralité, préalablement à la souscription du **compte** bancaire et/ou des produits et services associés.

Pour **vous**, **nous** avons souhaité rendre ce document juridique le plus simple possible. **Nous vous** donnons la définition de chaque mot écrit en gras. Par exemple, « **nous** » désigne Orange Bank et « **vous** » désigne une personne physique cliente d'Orange Bank. Les autres termes en gras sont expliqués dans le glossaire à la fin du document.

Bonne lecture !

¹ Offre digitale commercialisée en boutiques Orange, sur l'application Orange Bank et sur [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr).

Sommaire

1. Ce qu'il faut savoir sur nos produits et services	3
1.1. Vous changez de banque : comment procéder ?	3
1.2 Le compte , son ouverture et son fonctionnement	4
1.3 La carte Standard et la carte Premium	11
1.4 Le chèque	23
1.5 Les autres moyens de paiement	29
1.6 Nos responsabilités sur les opérations de paiement (autres que le chèque)	31
1.7 Les incidents de fonctionnement de votre compte	38
1.8 Les assurances dont vous pouvez bénéficier	39
1.9 La banque connectée	35
1.10 Pack Premium	39
1.11 Le Service Pack Premium (hors Pack Premium)	59
2. Les informations utiles en cas de besoin	54
2.1. Fins de mois difficiles ? Parlons-en ensemble	54
2.2 Insatisfait ? Contactez- nous et, au besoin, faites une réclamation	56
2.3 Mode d'emploi pour clôturer un compte	57
3. Autres droits, autres devoirs : renseignements complémentaires	58
3.1. Modes de communication entre vous et nous	58
3.2 Vous êtes informé(e) de tout changement des conditions générales et tarifaires	58
3.3 La protection de vos données personnelles	59
3.4 Le compte inactif	61
3.5 La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	62
3.6 Autorité de tutelle, loi applicable, tribunaux compétents, langue	62
4. Glossaire	63
5. Annexes	69
5.1 La protection de vos dépôts	69
5.2 La charte de la médiation auprès de la FBF	71
5.3 Conditions générales d'utilisation de la signature électronique	87
5.4 Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android	95
5.5 Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS	107
5.6 Notice d'information de l'assurance perte ou vol de moyens de paiement Orange Bank en option et Notice d'information de l'assurance perte ou vol de moyens de paiement Orange Bank en option Pack Premium	120

Orange Bank, c'est votre **compte**, vos moyens de paiement avec leurs assurances, ainsi que des services bancaires à distance gérés depuis votre application Orange Bank. Ici, **nous vous** expliquons dans quel cadre juridique et réglementaire tout cela fonctionne.

1. Ce qu'il faut savoir sur nos produits et services

Bon à savoir : il est maintenant très facile de changer de banque. Pourquoi ne pas faire d'Orange Bank votre banque principale ? Alors commençons par ce que l'on appelle la mobilité bancaire.

1.1. **Vous** changez de banque : comment procéder ?

Changer de banque, c'est facile avec le service de mobilité bancaire. **Nous nous** occupons de toutes les formalités administratives et **nous** transmettons vos nouvelles coordonnées bancaires à tous vos émetteurs de **prélèvements** et/ou de virements **récurrents** (c'est-à-dire aux personnes qui prélèvent ou versent de l'argent sur votre **compte**).

Il **vous** suffit de signer électroniquement un mandat de mobilité bancaire dans l'espace internet dédié et de **nous** transmettre les coordonnées de votre **compte** bancaire ouvert dans la banque de départ (la banque que **vous** quittez). À noter que votre ancien **compte** doit être un **compte** individuel, c'est-à-dire ouvert à votre seul nom². **Vous** devez aussi **nous** préciser la date à laquelle **vous** souhaitez que les virements permanents émis depuis votre ancien **compte** soient annulés. **Vous** pouvez également demander la clôture de votre ancien **compte** et le **virement** de son solde créditeur vers votre **compte** Orange Bank à la date que **vous** avez choisie dans le mandat.

Une fois que **nous** avons récupéré le mandat complété et signé, **nous** avons un délai de **2 jours ouvrés** pour demander à votre banque de départ la liste des **prélèvements** valides en cours, des virements récurrents reçus, des virements permanents émis et des chèques non débités au cours des 13 derniers mois. Votre banque de départ doit **nous** fournir ces informations dans un délai de **5 jours ouvrés à compter de la réception de notre demande**.

Dès leur réception, **nous** avons ensuite un délai de **2 jours ouvrés** pour transmettre aux banques de vos émetteurs de **prélèvements** ou de virements récurrents les informations nécessaires au changement de domiciliation. Ces derniers seront à leur tour prévenus par leur banque dans un délai de **3 jours ouvrés**.

En synthèse, Orange Bank, votre banque de départ et les banques des émetteurs ont au maximum **12 jours ouvrés à partir de la réception de votre mandat de mobilité bancaire complété et signé pour s'échanger les informations**.

En parallèle, **nous vous** informons, dans l'espace internet dédié à la mobilité bancaire, de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été demandé à vos émetteurs, ainsi que la liste des chèques non débités au cours des 13 derniers

² Votre ancien **compte**, qui peut être soit un **compte** de dépôt, soit un **compte** de paiement, doit être détenu à des fins non professionnelles en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

mois précédant votre demande. **Vous** devez bien vérifier ces informations pour relever d'éventuelles erreurs. Faites le nécessaire pour que les chèques que **vous** avez utilisés et qui n'ont pas encore été débités ne soient pas rejetés par votre banque de départ (ex : laisser une provision suffisante sur votre ancien **compte** ou **vous** rapprocher des **bénéficiaires**). **Vous** devez aussi choisir, à partir de la liste qui **nous** sera communiquée par votre banque de départ, les virements permanents que **vous** souhaitez émettre depuis votre **compte**.

Vos émetteurs de prélèvements ou de virements récurrents **vous** informent de la prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires dans un délai de **10 jours ouvrés** à partir de la réception des informations de la part de leur banque.

En résumé, le changement de domiciliation bancaire doit être effectif dans un délai maximum de 22 jours ouvrés.

Le service de mobilité bancaire est un service gratuit que **nous** mettons à votre disposition. Il n'est cependant pas obligatoire. **Vous** pouvez effectuer ces démarches **vous-même** en adressant vos nouvelles coordonnées bancaires à vos émetteurs de prélèvements ou de virements récurrents. **Vous** pouvez bénéficier, dans ce cas, d'une assistance à la mobilité bancaire en **nous** demandant des modèles de courrier indiquant vos nouvelles coordonnées bancaires. **Nous** avons 5 jours ouvrés à partir de la réception de votre demande pour **vous** les transmettre sur support durable (ex : document dématérialisé que **vous** pouvez enregistrer sur votre ordinateur). En cas de litige lié au changement de domiciliation bancaire, **vous** avez la possibilité de **nous** contacter (voir "Insatisfait ? Contactez-**nous** et, au besoin, faites une réclamation").

Si **vous** voulez en savoir plus, un guide de la mobilité bancaire est à votre disposition sur orangebank.fr.

1.2 Le **compte**, son ouverture et son fonctionnement

C'est décidé, **vous** ouvrez un **compte** bancaire chez **nous**

▪ **Première étape, la demande d'ouverture de compte**

La première opération que **vous** effectuez avec **nous** est l'ouverture d'un **compte**. **Chez Orange Bank, le compte est un compte individuel**, c'est-à-dire ouvert à votre seul nom. Et **vous** ne pouvez pas ouvrir plusieurs **comptes**, sauf si **vous** souscrivez au Pack Premium ou au Service Pack Premium (voir « Pack Premium » ou « Le Service Pack Premium (hors Pack Premium) »).

Pour ouvrir un **compte**, **vous** devez être majeur, être résident fiscal en France (en France métropolitaine ou dans les DOM) et être pleinement responsable de vos actes dans la vie civile. Bien évidemment, **vous** vous engagez à **nous** communiquer des informations exactes. **Vous** devez notamment **nous** communiquer une adresse mail qui **vous** appartient, qui est valide et que **vous** utilisez et consultez régulièrement. **Vous** devrez prouver votre identité et éventuellement fournir un justificatif de domicile parmi ceux que **nous** acceptons.

Nous vous communiquons la documentation précontractuelle et contractuelle : il est important d'en prendre connaissance avant de signer les conditions particulières dans lesquelles sont indiqués les produits et services souscrits.

Une précision juridique importante : les conditions particulières (qui personnalisent un **contrat**) priment toujours sur les conditions générales (qui sont des conditions standard).

- **Deuxième étape, la signature électronique des conditions particulières**

En décidant d'ouvrir votre **compte** chez Orange Bank, **vous** acceptez de recevoir l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle sur un support durable par mail à l'adresse que **vous nous** avez communiquée³ et de signer électroniquement vos conditions particulières. **Vous** acceptez donc les conditions générales d'utilisation de la signature électronique (voir Annexes). **Vous** acceptez aussi de communiquer avec Orange Bank, à l'entrée en relation et pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, et notamment de recevoir certains documents et informations par mail, par SMS ou dans votre espace client. A moins que cela ne soit incompatible avec le **contrat** conclu ou avec le service fourni, **vous** pourrez **vous** opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle.

- **Troisième étape, l'ouverture de votre compte**

Nous devons d'abord vérifier votre dossier. Le cas échéant, nous pouvons ensuite vous demander de procéder à un 1^{er} versement sur votre **compte** depuis un **compte** ouvert à votre nom auprès d'une banque située en France. Si **nous** acceptons d'ouvrir le **compte**, **nous vous** en informons et le déclarons à l'administration fiscale. Puis, **nous vous** adressons par mail le document que **vous** avez signé.

À noter que notre silence ne veut pas dire que **nous** acceptons de **vous** ouvrir un **compte**.

En cas de refus, **nous vous** prévenons également de notre décision. Dans ce cas, et si **vous** n'avez pas d'autre **compte** bancaire en France, **vous** pouvez bénéficier du droit au **compte** (voir plus bas « le droit au **compte** »).

- **Cas particulier : le droit de rétractation**

Vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours⁴ à compter de la date de réception de votre contrat signé. **Vous** n'avez pas besoin d'en justifier la raison et **vous** ne supporterez pas de pénalités. Pour exercer ce droit, **vous** devez **nous** l'indiquer par écrit. **Vous** pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Cette demande vaut résiliation du contrat et clôture de votre **compte** sous réserve des opérations en cours. Si **vous** avez des moyens de paiement, **vous** devez les détruire et attester de leur destruction effective. Si le solde de votre **compte** est positif, **nous vous** le restituons au plus tard dans les 30 jours à compter de la rétractation. Si le solde de votre **compte** est débiteur, **vous** devrez **nous** le rembourser dans le même délai.

³ Pour conserver ces documents, **nous vous** invitons à les enregistrer ou à les imprimer. Sur demande de votre part, **nous** pouvons **vous** en communiquer un exemplaire papier.

⁴ 14 jours calendaires révolus. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Le droit au **compte**

En application de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France a droit à l'ouverture d'un **compte** de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel **compte** en France.

Dans le cas où l'ouverture de votre **compte** bancaire aurait été refusée, **vous** pouvez bénéficier de la procédure du droit au **compte**. Il **vous** suffit de saisir la **Banque de France** ou, le cas échéant, auprès de ses instituts de représentation en Outre-Mer, qui désignera un établissement bancaire pour **vous** proposer gratuitement les services bancaires de base indispensables à la vie quotidienne⁵ (ci-après le « Service Bancaire de Base » ou « SBB »). Si **vous** le souhaitez, la banque qui **vous** a refusé l'ouverture du **compte** peut effectuer pour **vous** cette démarche auprès de la **Banque de France**.

Si Orange Bank est désignée par la Banque de France dans le cadre du droit au **compte**, le SBB, qui est fourni gratuitement, comprend :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du **compte**
- un changement d'adresse par an
- la délivrance de relevés d'identité bancaire (RIB)
- un relevé de **compte** mensuel
- l'encaissement de virements et de chèques
- la réalisation des opérations de caisse
- la domiciliation de virements bancaires
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA
- des moyens de consulter à distance le solde de votre **compte** uniquement via l'espace client gbanque et l'appli gbanque
- le dépôt et le retrait d'espèces⁶
- la fourniture d'une **carte** de débit (**carte** de paiement à autorisation systématique)
- 2 chèques de banque par mois⁷

En outre, dans le cadre du SBB fourni par Orange Bank, le montant des frais d'incident sont limités selon les modalités précisées dans les conditions tarifaires.

D'autres produits ou services peuvent être souscrits par le titulaire du SBB tels qu'un virement non SEPA ou l'envoi en recommandé d'un chèque de banque. En ce cas, ces produits ou services sont facturés au titulaire du SBB conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

⁵ Enumérés à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier.

⁶ Certaines banques peuvent prélever des frais lors de paiements ou de retraits à leurs distributeurs automatiques ; elles doivent en principe **vous** en informer par tout moyen avant l'opération. Ces frais restent à votre charge. Conversion au taux de change Mastercard, sans commission supplémentaire de la part d'Orange Bank.

⁷ Renseignez-**vous** préalablement auprès d'Orange Bank.

Par ailleurs, la délivrance d'un chéquier et la mise en place d'une autorisation de découvert ne sont pas proposées dans le cadre du SBB.

Vous pouvez créditer votre **compte** notamment par virement et dépôt de chèques.

Les débits sur votre **compte** peuvent être réalisés via des paiements et retraits d'espèces par **carte** bancaire, des virements ou des prélèvements (si votre **compte** présente une provision suffisante).

Le **compte** doit toujours fonctionner avec un solde positif (créditeur). A part ces quelques particularités, votre **compte** fonctionne selon les autres dispositions de ces conditions générales.

Les règles de fonctionnement

Vos coordonnées bancaires sont indiquées dans votre RIB qui comprend l'identifiant international du **compte** (IBAN) et notre identifiant bancaire (BIC). Elles **vous** permettent d'effectuer des opérations comme des **virements** ou des **prélèvements**. Les RIB sont gratuitement mis à votre disposition dans votre espace client.

Le **compte** fonctionne exclusivement en euros. **Et il est réservé à un usage privé.** **Vous** ne pouvez donc pas utiliser votre **compte** ou vos moyens de paiement pour des activités professionnelles.

▪ Crédit, débit et solde

La règle est simple. Quand **vous** mettez de l'argent sur votre **compte**, **vous** le créditez. À l'inverse, quand **vous** dépensez de l'argent de votre **compte**, **vous** le débitez. La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit représente le solde du **compte**. Le solde peut être soit positif ou créditeur (**vous** avez de l'argent sur votre **compte**), soit débiteur (**vous** avez alors un découvert, autorisé ou non, et **vous** devez **nous** payer des intérêts).

Pour créditer un **compte**, **vous** pouvez :

- **Recevoir un virement** : la réception d'un virement est l'opération par laquelle **nous** créditons votre **compte** à la suite d'un ordre de paiement à votre profit. Il peut s'agir de la domiciliation sur votre **compte** de votre salaire, de pensions ou de prestations sociales...
- **Déposer un chèque** : le montant de la remise de chèque est porté au crédit de votre **compte** à l'issue du délai de traitement et "sous réserve d'encaissement" ; par exception, le montant total de la remise pourra n'être disponible qu'après son encaissement effectif. Si le chèque **nous** revient impayé, **nous** débitez votre **compte** du montant du chèque. Si ce chèque est libellé en devises, la perte éventuelle liée au risque de change est à votre charge. Enfin, **nous** avons le droit de refuser des chèques non conformes aux usages de la profession bancaire. Il est toujours conseillé d'encaisser un chèque au plus tôt. Avant de **nous** envoyer un

chèque à encaisser, **vous** devez d'abord le signer au dos et indiquer également votre numéro de **compte** au dos du chèque. Il suffit ensuite de **nous** l'adresser par courrier à l'adresse suivante : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

- **Alimenter votre compte par carte bancaire**: l'alimentation du **compte** par **carte** est l'opération par laquelle **vous** pouvez effectuer un versement sur votre **compte** à l'aide d'une **carte** bancaire dont **vous** êtes le titulaire et qui n'est pas rattachée à votre **compte**. Les versements par **carte** réalisés sur votre **compte** sont soumis à un montant minimum de 10 € par alimentation et à un montant maximum de 1 000 € pour le mois en cours.

Seul votre **compte** est éligible à ce type de versement. **Vous** ne pouvez pas utiliser l'alimentation par **carte** bancaire pour créditer votre livret. Seules les **cartes** Visa⁸ et Mastercard⁹ sont acceptées par Orange Bank. Si votre paiement est accepté par la banque émettrice de votre **carte**, votre **compte** est alors crédité et votre solde est mis à jour instantanément.

Pour simplifier vos prochaines alimentations, **nous vous** proposons d'enregistrer en toute sécurité, la ou les **carte(s)** utilisée(s) (dans la limite de 5 **cartes** enregistrées).

Vous pourrez à tout moment la ou les supprimer en cliquant sur « gérer mes **cartes** » dans votre application Orange Bank.

- **Déposer des espèces** : **vous** pouvez **nous** adresser votre demande et **nous vous** indiquerons les modalités.

Pour débiter votre compte, **vous** pouvez le faire par **carte** bancaire, par paiement mobile, par chèque, par virement ou par **prélèvement**.

Si **vous** avez bénéficié d'un avantage tarifaire ou d'une offre promotionnelle et que les conditions pour en bénéficier ne sont plus remplies, le montant correspondant à cet avantage tarifaire ou à cette offre promotionnelle sera contre-passé au débit de votre **compte** bancaire, ce que **vous** acceptez.

Le compte doit toujours fonctionner avec un solde positif (créditeur), sauf si nous vous avons accordé un découvert autorisé (voir "Informations utiles en cas de besoin"). Dans tous les cas, avant de faire une dépense, **vous** devez vérifier qu'il y a bien une provision suffisante sur votre **compte**. En cas d'absence de **provision**, **vous** risquez un incident de paiement (voir "Incidents de fonctionnement de votre **compte**").

- **Pouvoir suivre vos opérations**

Nous attirons votre attention sur la nécessité de surveiller régulièrement les opérations enregistrées sur votre **compte**. Si **vous** constatez une anomalie, **vous** devez **nous** en informer sans tarder. Sinon, cela pourrait constituer une négligence de votre part.

- **Le relevé de compte**¹⁰

⁸ Marque déposée de Visa International.

⁹ Marque déposée de Mastercard International Incorporated.

¹⁰ Sur demande expresse de votre part, **nous** pouvons **vous** adresser gratuitement votre dernier relevé de **compte** par courrier.

Toutes les opérations comptabilisées au crédit et au débit de votre **compte** au cours du mois précédent sont mentionnées sur votre relevé de **compte**. Votre relevé détermine le montant du solde comptable de votre **compte** : c'est l'arrêté de **compte**. Celui-ci est calculé à partir du solde de début de mois dont on déduit les opérations au débit (par exemple vos achats) et auquel on ajoute les opérations au crédit (par exemple votre salaire) comptabilisées dans le mois. Les intérêts débiteurs éventuels (frais de découvert) sont calculés à partir de ce solde.

Nous mettons à votre disposition votre relevé de **compte** au sein de votre espace client si **vous** avez effectué des opérations au cours du mois précédent. Au minimum, et même sans opération sur votre **compte**, **nous** mettons à votre disposition un relevé de **compte** une fois par an, en janvier.

Soyez vigilant, car des informations légales, réglementaires ou des messages sur notre offre et nos tarifs peuvent être indiqués sur le relevé de **compte** ou dans les documents joints au relevé.

Chaque relevé de **compte** est conservé dans votre espace client pendant 10 ans. Après la clôture de votre **compte**, il ne sera plus possible de consulter les relevés dans votre espace client. **Vous** devez donc procéder à la sauvegarde de vos relevés de **compte** (impression ou téléchargement) avant la résiliation effective de votre **compte** bancaire. **Vous** pourrez cependant demander à Orange Bank de **vous** les envoyer pendant la durée prévue au paragraphe « 1.9 La banque connectée ».

- Le récapitulatif annuel des frais bancaires

En janvier, un récapitulatif des frais bancaires de l'année civile précédente est mis à votre disposition dans votre espace client.

- Le solde instantané de votre **compte**

Chez Orange Bank, **nous** affichons instantanément dans votre espace client certaines opérations que **vous** avez réalisées et qui ne sont pas encore comptabilisées : les transactions par carte bancaire (retrait d'espèces, paiement ou remboursement)¹¹, les paiements mobile¹², les virements immédiats émis¹³ et les opérations en cours d'analyse par la banque. Tant que l'opération n'est pas comptabilisée, la date affichée est celle de sa réalisation. Cette date est remplacée par la date de comptabilisation dès que l'opération est effectivement passée sur votre **compte**. Le solde affiché prend en compte toutes vos opérations : celles affichées instantanément¹⁴ et celles effectivement comptabilisées.

Cas particulier :

¹¹ Sous réserve des règles monétiques appliquées par le commerçant. En effet, certaines transactions (parkings et péages principalement) ne sont pas affichées instantanément en raison des règles appliquées par le commerçant.

¹² Sauf, éventuellement, les opérations réalisées hors zone de couverture.

¹³ Le **virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)** par SMS est affiché dès que le **bénéficiaire** a accepté l'opération.

¹⁴ À l'exception des opérations **carte** à débit différé qui ne seront prises en **compte** dans votre solde que lors de leur comptabilisation en fin de mois.

Les transactions avec les commerçants qui peuvent demander une pré-autorisation (ex : les stations-service qui **vous** affichent un montant maximum avant que **vous** soyez servi en carburant) ou une caution (ex : les loueurs de véhicules ou certains hôtels) : toutes ces transactions (y compris vos achats) sont affichées instantanément, mais ne sont prises en compte dans votre solde que lorsqu'elles sont effectivement comptabilisées, c'est-à-dire quand le commerçant **nous** a demandé de les payer¹⁵. Pour y voir plus clair, ces transactions sont facilement identifiables sur votre **compte**. Si **vous** n'êtes pas redevable de la caution, mais que l'opération est toujours affichée, c'est que le commerçant a oublié de l'annuler. Elle disparaîtra d'elle-même passé un certain délai. À noter que la disparition de l'opération ne signifie pas que le commerçant ne peut plus mettre en jeu sa caution.

Attention : ce solde "instantané" **vous** est seulement communiqué à titre indicatif afin de **vous** permettre de mieux suivre vos dépenses¹⁶. **Nous** ne pouvons pas être tenus responsables pour des opérations qui seraient mal prises en compte dans le solde instantané pour des raisons liées au commerçant (par exemple si un commerçant ne distingue pas les paiements pour les courses et le carburant).

- Les frais

Tous les frais liés à la souscription de produits ou services associés à votre **compte**, à **la tenue de votre compte**, à son fonctionnement et à l'utilisation de vos moyens de paiement sont précisés dans nos conditions tarifaires ou plus généralement dans votre **contrat**.

Tous les frais que **vous nous** devez seront débités sur votre **compte**.

À noter qu'en cas d'incident de paiement ou irrégularité, **nous vous** informerons d'abord du montant et de la nature des frais correspondants sur votre relevé de **compte**.

Ce montant sera débité sur votre **compte** au minimum 14 jours après cette information.

- Le décès

En cas de décès, **nous** bloquons immédiatement le **compte** afin de préserver les sommes disponibles au profit des ayants droit (le plus souvent, ce sont les héritiers). **Nous** devons être prévenus du décès soit par un proche (certificat ou acte de décès à l'appui), soit par un notaire. Une fois le **compte** bloqué, plus aucune opération n'est possible au débit ou au crédit du **compte**, sauf opérations en cours initiées avant le décès ou opérations autorisées par la réglementation. Par exemple, même si le **compte** est bloqué, la personne qui a qualité pour organiser les funérailles du défunt peut obtenir le paiement des frais d'obsèques sur présentation de la facture. Ce paiement est au maximum de 5 000 € et limité au solde positif du **compte**. Une fois la succession établie, le **compte** sera clôturé. Le solde positif éventuel du **compte** sera alors débloqué au profit des ayants droit. En cas de solde débiteur, les ayants droit devront procéder à son remboursement (sauf s'ils ont refusé la succession) selon les conditions prévues dans le cas de la clôture de **compte** (voir "Le mode d'emploi pour clôturer un **compte**").

¹⁵ Si la **carte** est à débit différé, l'opération sera comptabilisée à la fin du mois.

¹⁶ Seul le relevé de **compte** mensuel fait foi des opérations effectivement créditées ou débitées sur votre **compte**.

- La procuration

La mise en place d'une procuration n'est pas disponible pour le moment sauf cas particulier, dans le cadre du Pack Premium ou du Service Pack Premium. **Nous** mettons tout en oeuvre pour pouvoir **vous** la proposer dans les meilleurs délais.

1.3 La **carte** Standard et la **carte** Premium

Principes de base

- Objet des **cartes**

La **carte** Standard et la **carte** Premium servent à payer des achats de produits et de services sur internet ou par téléphone, chez les commerçants équipés de terminaux de paiement électronique (TPE) ou automates et à retirer des espèces aux **distributeurs automatiques** de billets (y compris en devises à l'étranger¹⁷). Votre **carte** fonctionne uniquement dans le cadre du réseau mondial Mastercard.

Comment le savoir ? C'est simple : le logo ou la marque Mastercard est affiché sur le TPE, sur l'automate, sur la vitrine du commerçant, sur le site internet marchand ou sur le **distributeur automatique**.

Les **cartes** bancaires peuvent également **vous** permettre d'avoir accès à d'autres services que le paiement, régis par des dispositions spécifiques, comme les assurances (voir notices).

Prenez soin de votre **carte**. Il est de votre responsabilité d'assurer la sécurité de votre **carte** et de son code secret (ou de toute autre donnée de sécurité personnalisée – voir aussi le paragraphe « Vos outils personnels d'identification »), ou de tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories « connaissance », « possession » et « inhérence ». **Vous ne devez notamment pas les confier à qui que ce soit ou inscrire votre code secret sur ou à côté de votre carte** (voir "Code secret"). **Vous** êtes également responsable de l'intégrité physique de la **carte** et des altérations qui peuvent gêner son fonctionnement ou celui des terminaux de paiement et/ou des automates bancaires.

- **Carte** Premium

Cette **carte** bancaire bénéficie des mêmes avantages que la **carte** Standard tout en offrant des services supplémentaires, tels que : des plafonds de paiements et de **retraits d'espèces** plus élevés¹⁸, le choix entre le débit immédiat et le débit différé¹⁹, les paiements et **retraits d'espèces** hors zone euro sans **commission**²⁰ (y compris pour votre service de paiement mobile), ainsi qu'un ensemble de garanties d'assistance et d'assurances voyages (modification, retard ou annulation de vol et/ou de train, retard ou perte de bagages, location de voiture, assurance neige et

¹⁷ Sous réserve de la réglementation des changes en vigueur.

¹⁸ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank.

¹⁹ **Carte** à débit différé : sous réserve de l'accord d'Orange Bank pour la souscription d'une **carte** Premium uniquement.

²⁰ A noter : certaines banques peuvent prélever des frais lors de paiements ou de retraits à leurs distributeurs automatiques ; elles doivent en principe **vous** en informer par tout moyen avant l'opération. Ces frais restent à votre charge. Conversion au taux de change Mastercard, sans commission supplémentaire de la part d'Orange Bank.

montagne, ...) ²¹ et la garantie protection des achats et extension de garantie constructeurs ²².

Bon à savoir : A réception de votre nouvelle **carte** bancaire, **vous** devrez l'activer depuis votre application en saisissant l'avant dernier groupe de chiffres de votre numéro de **carte** bancaire.

- Délivrance de la **carte** / fourniture d'une **carte** de débit (**carte** de paiement internationale à débit immédiat ou différé ¹⁸)

La **carte** est délivrée à votre demande. Elle est rigoureusement personnelle. **Vous** seul avez le droit de **vous** en servir et il est interdit de la prêter ou de la donner. Comme le **compte**, la **carte** est réservée à un usage privé et non professionnel. La **carte** bancaire délivrée reste notre propriété.

Nous pouvons **vous** refuser la délivrance d'une **carte** bancaire. Dans ce cas, **nous** **vous** informerons des motifs de ce refus lorsque la réglementation le permet.

- Modification des conditions de la **carte**

Si **nous** apportons des modifications aux conditions de la **carte** (y compris financières), **nous** **vous** en informerons 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si **vous** n'êtes pas d'accord, **vous** pouvez résilier votre **carte** sans frais avant la date d'application des changements. Si **vous** ne demandez pas la résiliation de votre **carte** dans ce délai, cela signifie que **vous** acceptez les modifications.

- Résiliation de la **carte**

La **carte** est souscrite pour une durée indéterminée. Une résiliation à notre initiative prend effet 2 mois après la date d'envoi de la notification de la décision. Mais **nous** pouvons exiger la restitution de la **carte** à tout moment dans les conditions prévues ci-dessous. **Vous** pouvez également résilier la souscription de votre **carte** à tout moment. Dans ce cas, la résiliation prend effet dans un délai de 30 jours après la date d'envoi de votre notification. **Vous** n'avez plus le droit d'utiliser la **carte** à compter de la date d'effet de la résiliation et **vous** **vous** engagez également à la détruire selon nos instructions.

- Blocage et retrait de la **carte** à notre initiative

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du **compte**, **nous** pouvons bloquer votre **carte** pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération frauduleuse ou non autorisée ou encore si **nous** estimons qu'il existe un risque important que **vous** ne puissiez pas respecter votre obligation de paiement. Dans ces cas, **nous** **vous** informons de notre décision et de ses motifs, si possible avant le blocage de la **carte** et au plus tard immédiatement après (sauf si **nous** ne pouvons pas **vous** les communiquer pour des raisons de sécurité ou des raisons réglementaires). **Nous** pouvons alors **vous** retirer la **carte** ou **vous** la faire retirer par un commerçant ou un établissement de paiement habilité (notamment via un **distributeur automatique** de billets). **Dans tous les cas, vous vous engagez à restituer votre carte si nous vous le demandons.**

²¹ Dans la limite et les conditions de la notice d'information. Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance et de Groupama Paris Val de Loire. Plus d'informations sur orangebank.fr.

²² Dans la limite et les conditions de la notice d'information. Garantie souscrite auprès de Mutuaide Assistance et de Société Française de Protection Juridique (SFPJ). Plus d'informations sur orangebank.fr.

Le retrait de la **carte** bancaire peut donner lieu à une inscription au fichier central des retraits de **cartes** bancaires géré par la **Banque de France** (voir "Inscription au fichier central des retraits de **cartes** bancaires").

Vous pouvez demander le déblocage de la **carte** ou la délivrance d'une nouvelle **carte** dès que les raisons qui ont justifié le blocage ou le retrait de la **carte** n'existent plus.

- **Durée de validité de la carte**

Pour des raisons de sécurité, la **carte** a une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur le support plastique. La durée de validité de la **carte** n'a pas d'impact sur la durée de votre contrat qui est indéterminée. À sa date d'expiration, votre **carte** fait tout simplement l'objet d'un renouvellement automatique et une nouvelle **carte vous** est envoyée, sauf évidemment si la souscription a été résiliée.

Données de sécurité personnalisées (code secret et autres)

Nous mettons en place un dispositif d'authentification forte pour vos paiements en ligne par **carte** bancaire (dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement).

Nous pourrions appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification forte (dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017).

Bon à savoir : un dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (ce que **vous** savez, un mot de passe par exemple), "possession" (ce que **vous** avez, votre mobile par exemple) et "inhérence" (ce que **vous** êtes, votre empreinte digitale par exemple).

- **Code secret**

Dès l'activation de votre **carte**, **vous** pourrez prendre connaissance de votre code secret défini par défaut, directement dans votre application mobile. Il **vous** sera ensuite possible de le consulter en temps réel et de le modifier à tout moment depuis votre application mobile Orange Bank.

Ces fonctionnalités de visualisation et de modification du code secret sont soumises à l'authentification forte que **nous** avons mise en place.

Pour des raisons de sécurité, le code secret est visible pendant quelques secondes seulement. **Vous** devez procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Pour valider la modification de votre code secret depuis votre application mobile, n'oubliez pas d'effectuer un retrait d'espèces dans un distributeur avec votre nouveau code.

Le code secret constitue une **donnée de sécurité personnalisée**. Comme son nom l'indique, **il doit absolument rester secret et vous ne devez le communiquer à personne**.

Vous devez prendre toutes les mesures possibles pour assurer la protection de votre code secret, comme par exemple, ne pas le mentionner sur la **carte** elle-même (oui, c'est déjà arrivé...) ou ne pas le laisser dans votre portefeuille ou porte-carte ou en évitant de définir un code jugé trop simple (notamment votre date d'anniversaire...). Quand **vous** utilisez votre code secret, prenez garde aux regards indiscrets. **Vous** devez uniquement composer votre code secret si le TPE ou l'automate **vous** le demande.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à trois par jour. **Au troisième essai infructueux, la carte sera temporairement bloquée et peut le cas échéant être capturée par un automate.**

▪ **Autres données de sécurité pour les achats en ligne**

Il existe d'autres données de sécurité personnalisées mises à votre disposition :

- Pour effectuer des opérations de paiement à distance avec votre **carte** bancaire sur les sites internet affichant le logo « Mastercard ID Check » :
 - avec la solution d'authentification forte que nous avons mise en place, **vous** permettant de **vous** authentifier sur votre application Orange Bank selon la méthode que **vous** avez choisie (reconnaissance biométrique ou code d'accès) (voir « Vos outils personnels d'identification »). Lors de l'opération de paiement sur le site internet, **vous** saisissez votre numéro de **carte** bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre **carte** et validez votre saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur votre application. **Vous** êtes invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de votre code d'accès, soit en utilisant la fonction biométrique de votre mobile.
 - à défaut, en communiquant un code à usage unique par sms sur votre numéro de mobile que **vous** nous avez préalablement communiqué. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, **vous** saisissez votre numéro de **carte** bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre **carte** et validez votre saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un code à usage unique. **Vous** devez alors saisir le code à usage unique sur la page de paiement affichant notre logo et valider votre saisie.

Vous devez bien **vous** assurer que votre numéro de mobile est à jour dans les coordonnées renseignées dans votre espace client.

- Pour effectuer des opérations de paiement par paiement mobile, en s'assurant de l'utilisation du code secret ou de la fonction biométrique associés au paiement mobile si elle est demandée lors du paiement.

▪ **Obligations à des fins de sécurité**

Vous devez utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte que nous mettons en place chaque fois que **vous** en recevez l'instruction par les dispositifs d'acceptation de votre **carte**, sous peine d'engager **votre** responsabilité.

Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de votre **carte**, du code secret et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le code à usage unique par sms). **Vous** devez donc tenir absolument secrets votre code secret et le code à usage unique par sms transmis lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit.

En outre, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte que **nous** mettons en place, **vous** devez prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "connaissance", et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "possession", et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie "inhérence".

Débit immédiat et débit différé²³

Votre carte Premium peut être à débit différé ou à débit immédiat.

Dans le cas d'une souscription de **carte** Standard, votre **carte** sera uniquement à débit immédiat.

La différence entre ces deux types de débit tient dans la date d'inscription des paiements sur votre **compte** :

- Avec la **fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)**, les transactions (paiements et **retraits d'espèces**) sont débitées instantanément ou quasiment instantanément sur votre **compte**. **Vous** devez vérifier avant toute transaction que votre **compte** dispose d'une provision suffisante
- Avec la **fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)**, tous les paiements (enregistrés jusqu'au 25 du mois²⁴) sont débités en même temps le dernier jour ouvré du mois. Les paiements réalisés à compter du 26 du mois sont débités à la fin du mois suivant. **Vous** devez donc **vous** assurer que votre **compte** dispose d'une provision suffisante pour régler ces paiements. À noter, la comptabilisation des **retraits d'espèces** n'est pas différée.

Même dans le cas **d'une carte à débit différé**, **nous** avons la possibilité de débiter instantanément votre **compte** du montant des opérations de paiement effectuées avec celle-ci dans les cas suivants : décès, incapacité juridique, recouvrement des sommes engagées par l'utilisation de la **carte**, voies d'exécution (une saisie par exemple), blocage du **compte**, blocage ou retrait de la **carte**, clôture du **compte**. Sauf réglementation contraire, **nous vous** informerons de notre décision avant de débiter votre **compte**.

Paramétrage de la **carte**

Vous avez la possibilité de bloquer ou débloquer à tout moment certaines fonctionnalités de votre **carte**.

²³ **Carte** à débit différé : sous réserve de l'accord d'Orange Bank pour la souscription d'une **carte** Premium uniquement.

²⁴ Dates susceptibles de modification.

Vous pouvez effectuer le blocage ou le déblocage de ces fonctionnalités **vous-même** depuis votre application mobile Orange Bank. Mais **vous** pouvez aussi le demander à un expert Orange Bank par chat, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans votre espace client²⁵. Si **vous** avez bloqué une fonctionnalité, ce changement n'est pas définitif. **Vous** pouvez toujours la débloquer dans les mêmes conditions.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par vos soins s'effectue sous votre responsabilité.

Les fonctionnalités que **vous** pouvez ainsi bloquer ou débloquer à votre guise sont :

- Le paiement sans contact (voir rubrique dédiée à ce mode de paiement).
À savoir : après avoir bloqué ou débloqué cette fonction, **vous** devrez réaliser un **retrait d'espèces** ou paiement en composant votre code secret pour que le blocage ou le déblocage soit pris en compte
- Les paiements à distance (internet ou téléphone)
À savoir : le paiement sans contact n'est pas considéré comme un paiement à distance et **vous** pouvez utiliser le sans contact même si **vous** avez désactivé les paiements à distance de votre **carte**
- Les paiements et **retraits d'espèces** à l'étranger

A savoir : lorsque la fonctionnalité est désactivée, les **retraits d'espèces** à l'étranger et la plupart des paiements à l'étranger sont bloqués.

Les fonctionnalités ci-dessus sont activées par défaut lors de la délivrance de la **carte**, excepté pour la fonctionnalité sans contact qui nécessite un premier **retrait d'espèces** ou paiement en composant votre code secret.

À noter : le blocage de certaines fonctionnalités de la **carte** est différent du blocage de la **carte** en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse (voir "bloquer votre **carte**"). Donc, si **vous** bloquez certaines fonctionnalités de votre **carte**, et que **vous** n'avez pas fait opposition à celle-ci, **vous** ne pourrez pas demander à être remboursé comme mentionné dans la rubrique "votre protection en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de votre **carte**".

Vous autorisez un paiement **carte**

Vous donnez votre consentement pour autoriser une opération de paiement par **carte** :

- Par la composition de votre code secret sur le clavier du TPE, généralement dans un point de vente d'un commerçant
- Par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de votre **carte** (le numéro à 16 chiffres de la **carte**, les 4 chiffres de la date d'expiration de validité et les 3 derniers chiffres du cryptogramme au dos de la **carte**), notamment, lorsque cela est requis, par le respect de tout dispositif d'authentification forte que **nous** mettons en place
- Le cas échéant, depuis votre application mobile Orange Bank selon la méthode d'authentification que **vous** avez choisie (reconnaissance biométrique ou mot de passe) (voir « Vos outils personnels d'identification ») ou avec un code à usage unique strictement personnel que **nous** **vous** communiquons par l'utilisation de toute autre donnée de sécurité personnalisée

²⁵ Certaines opérations réalisées via ces canaux peuvent être facturées (voir conditions tarifaires).

- Par l'introduction de votre **carte** dans un TPE dépourvu de clavier destiné à composer le code
- Par la signature manuscrite sur les tickets émis par le TPE (ticket du titulaire et ticket du commerçant)
- Par la confirmation des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique, attaché à la **carte** bancaire, qui permet de payer sans donner votre numéro de **carte**
- Par la présentation et le maintien de votre **carte** devant un TPE compatible avec la technologie sans contact, sans composition de votre code secret (voir "Paiement sans contact : à **vous** d'accepter ou de refuser")
- Par le respect de tout dispositif d'authentification forte que **nous** mettons en place pour valider l'utilisation de la **carte**.

Dès cette autorisation, l'ordre de paiement est irrévocable (**vous ne pouvez pas annuler le paiement**).

Par dérogation, **vous** pouvez faire opposition au paiement autorisé lorsque le **bénéficiaire** est en procédure de redressement ou de liquidation judiciaires, à condition que le **compte** de sa banque n'ait pas été crédité du paiement.

Vous avez également le droit de **nous** demander le remboursement d'une opération de paiement effectuée dans la zone Europe et que **vous** avez acceptée, si son montant exact ne **vous** a pas été communiqué et qu'il dépassait celui auquel **vous** pouviez raisonnablement **vous** attendre (par rapport notamment à vos habitudes et aux circonstances de cette opération). La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'un délai de 8 semaines à compter de la date du débit. **Nous** pouvons **vous** demander de **nous** fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre demande de remboursement. Et **nous** disposons alors d'un délai de **10 jours ouvrables**, à compter de la réception de votre demande, pour **vous** rembourser du montant total de l'opération ou pour refuser de le faire, en indiquant la possibilité qui **vous** est offerte de recourir au service réclamations ou éventuellement au médiateur (voir "Insatisfait ? Contactez-**nous** et, au besoin, faites une réclamation"). Si **nous vous** remboursons, la date de valeur la plus tardive que **nous** pouvons appliquer au remboursement est la date de débit de l'opération.

Vous ne pouvez pas invoquer des raisons liées à une opération de change pour justifier une demande de remboursement si le taux de change de référence a été appliqué.

Paiement sans contact : à vous d'accepter ou de refuser

Votre **carte** est équipée de la fonction de paiement sans contact. Celle-ci **vous** permet de régler facilement et de manière sécurisée vos achats jusqu'à 50 €, en présentant simplement votre **carte** devant un TPE acceptant la technologie "sans contact" (le logo  est clairement indiqué sur la machine), sans avoir à saisir votre code secret. Au-delà de 5 paiements sans contact successifs, ou si le cumul de vos paiements sans contact successifs est supérieur à 150 €, la saisie de votre code secret **vous** sera demandée²⁶. Cela **vous** permettra de réinitialiser le montant maximum autorisé et de continuer à utiliser la **carte** avec la fonction de paiement sans contact.

²⁶ Montants et plafond susceptibles de modification. Voir informations sur orangebank.fr.

Vous devez bien respecter les instructions des systèmes d'acceptation de paiement sans contact. En fonction des pays, le montant maximum par paiement sans contact peut varier. De plus, **nous** pouvons limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en paiement sans contact.

En cas de paiement sans contact, **nous** n'appliquons pas les dispositifs d'authentification forte (dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017).

Nous vous rappelons que **vous** avez la possibilité de bloquer la fonction de paiement sans contact et que **vous** pourrez la débloquer ensuite si **vous** le désirez (voir "paramétrage de la **carte**").

Ce que **vous** pouvez faire avec la **carte**

- Les opérations de **retrait d'espèces**

Avec la **carte**, **vous** pouvez retirer de l'argent à un **distributeur automatique** faisant partie du réseau mondial Mastercard.

Les **retraits d'espèces** au **distributeur automatique** sont possibles dans les limites de retrait indiquées dans votre espace client et dans les limites des disponibilités du **distributeur automatique**.

Les plafonds de **retraits d'espèces** de votre **carte** sont personnalisés, selon vos revenus et votre situation. **Vous** pouvez demander la modification de ces plafonds depuis votre **espace client**²⁷.

Le montant des **retraits d'espèces** et les **commissions** éventuelles sont débités de votre **compte** dans les délais habituels. Toutes ces opérations ainsi que les frais éventuels (montant, commissions, etc.) figurent sur votre relevé de **compte**. Certaines banques prélèvent des frais lors de **retraits d'espèces** à leurs **distributeurs automatiques**. Si c'est le cas, elles doivent **vous** en informer par tout moyen avant le **retrait d'espèces**. Ces frais restent à votre charge.

Vous devez vérifier, avant chaque **retrait d'espèces** que votre **compte** présente une provision suffisante pour effectuer l'opération. Les **retraits d'espèces** sont en effet toujours débités à la date de l'opération, même avec une **carte** à débit différé.

A noter : les opérations dites de "quasi-cash" (par exemple, achat de jetons de casinos, enjeux de courses hippiques ou devises) sont assimilées à des retraits d'espèces et sont possibles dans les limites de retrait indiquées dans votre **espace client**. **Vous** devez vérifier, avant chaque opération de "quasi-cash", que votre **compte** présente une provision suffisante pour effectuer l'opération. En tant que retrait d'espèces, elle est en effet toujours débitée à la date de l'opération, même avec une **carte** à débit différé.

- Les opérations de paiement

²⁷ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank.

Avec la **carte**, **vous** pouvez payer chez un commerçant partenaire Mastercard, et ce dans le réseau mondial Mastercard.

Les opérations de paiement auprès d'un commerçant partenaire Mastercard sont possibles dans les limites de paiement indiquées dans votre **espace client**. Les plafonds de paiement de votre **carte** sont personnalisés²⁸, selon vos revenus, et votre situation. **Vous** pouvez demander la modification de ces plafonds depuis votre **espace client**²⁹.

Les paiements sont à autorisation quasi-systématique³⁰ avec, en principe, le contrôle du code secret.

Lorsque le commerçant **vous** demande de signer le ticket de **carte**, il doit vérifier que votre signature est conforme à celle figurant sur votre pièce d'identité.

Les opérations de paiement sont automatiquement débitées sur votre **compte** (voir "débit différé et débit immédiat"). Le montant détaillé des opérations effectuées avec la **carte** figure, en principe, sur votre relevé de **compte**. À **vous** de vérifier la régularité de ces opérations.

Nous ne sommes pas concernés par un éventuel différend commercial entre vous et un commerçant, c'est-à-dire un litige qui n'est pas lié à l'opération de paiement (par exemple si l'objet qui **vous** est livré ne correspond pas à votre commande). En bref, **vous ne pouvez pas nous** demander de refuser le paiement dans ce cas. Si **vous** restituez un bien, il faut normalement que l'achat **carte** ait d'abord été débité de votre **compte** pour pouvoir **vous** faire rembourser via la même **carte**.

- Les opérations internationales

La **carte** est une **carte de paiement internationale acceptée dans l'ensemble du réseau mondial Mastercard**. Dans le cadre d'une opération de paiement en devises, le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau mondial Mastercard. La conversion en euros est effectuée par le centre du réseau mondial le jour du traitement de l'opération de paiement et aux conditions de change du réseau mondial Mastercard. Sur votre relevé de **compte**, la transaction comportera le montant de l'opération en devise, le montant de l'opération en euros, le taux de change appliqué et le montant des **commissions** (voir conditions tarifaires).

- Les sanctions

Toute fausse déclaration ou usage abusif de votre carte sont passibles de sanctions prévues par la loi et peuvent également entraîner son retrait.

Délais d'exécution

²⁸ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank.

²⁹ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank.

³⁰ La vérification du solde n'est pas systématique. Par exemple, il n'y a pas de contrôle du solde lorsque **vous** payez à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

Quand **vous** payez avec votre **carte** en zone Europe, **nous** devons créditer le **compte** du prestataire de service de paiement du commerçant (pour faire simple, sa banque) sous 1 **jour ouvrable**. Ce délai court à partir du moment où **nous** recevons l'ordre, c'est-à-dire quand il **nous** est communiqué par le prestataire de services de paiement du commerçant via le système interbancaire (de compensation ou de règlement).

Pour les **retraits d'espèces**, l'ordre est immédiatement exécuté puisque **vous** disposez immédiatement des espèces.

Bloquer votre **carte**

- Opposition (blocage définitif)

Lorsque **vous** avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de votre **carte** bancaire ou des données qui lui sont liées, **vous** devez faire opposition dans les meilleurs délais en **nous** indiquant le motif, afin que **nous** puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour bloquer définitivement votre **carte**. **Nous** pouvons **vous** demander un récépissé de la déclaration faite auprès des autorités de police, de gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente, ou le récépissé du signalement en ligne d'un usage frauduleux de la **carte** bancaire lors d'un achat en ligne.

Vous nous autorisez à utiliser les informations que **vous nous** aurez communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que **nous** puissions déposer plainte.

Pour faire opposition, **vous** devez immédiatement **vous** rendre dans votre application mobile Orange Bank. En cas de perte ou de vol de votre mobile, vous pouvez faire opposition depuis le site orangebank.fr avec votre conseiller virtuel.

La demande d'opposition est prise en **compte** immédiatement et **vous** pourrez ensuite, depuis votre application mobile Orange Bank, commander votre nouvelle **carte**.

Nous ne saurions être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par quelque moyen que ce soit qui n'émanerait pas de **vous**.

A compter de cette demande de blocage, **nous** conservons pendant vingt-quatre (24) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournissons sur votre demande pendant cette même durée. Pour plus de détails sur les délais de conservation, vous pouvez consulter la Politique de Protection des Données personnelles.

- Refabrication de votre nouvelle **carte**

En cas de renouvellement de votre **carte** avant échéance, suite à une opposition (perte, vol, utilisation frauduleuse) ou suite à une **carte** abimée, **vous** serez facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de dysfonctionnement ou de renouvellement à échéance de votre **carte**, **vous** ne serez pas facturé.

- Renvoi de la **carte**

Suite à votre opposition, **vous** aurez la possibilité de commander une nouvelle **carte** bancaire. L'envoi de celle-ci pourra se faire à votre domicile dans un délai de 5 **jours ouvrés**.

Si **vous** souhaitez la recevoir à une autre adresse, **nous** pouvons **vous** l'envoyer, suite à opposition de votre part dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de votre demande depuis l'application mobile Orange Bank. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné, plus d'informations sur orangebank.fr (service facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur).

- **Blocage temporaire**

Si **vous** n'êtes pas certain d'avoir perdu votre **carte**, **vous** pouvez en bloquer temporairement l'utilisation, notamment depuis votre application mobile Orange Bank puis la débloquent si **vous** la retrouvez.

Lorsque l'option est activée, les retraits d'espèces et la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués.

Ce blocage de la carte ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition.

Dès l'instant où **vous** considérez que votre **carte** est définitivement perdue, **vous** devez faire opposition le plus rapidement possible selon les modalités précisées ci-dessus, afin de commander votre nouvelle **carte**.

Votre protection en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de votre **carte**

La règle est simple.

- Avant l'opposition ou le blocage temporaire de la **carte**

En cas de perte et de vol, les opérations non autorisées effectuées avant la demande de blocage de votre **carte** sont à votre charge dans la limite de 50 €, excepté pour les cas suivants :

- si l'opération est effectuée en zone Europe³¹ sans utilisation de vos données de sécurité personnalisées,
- si **vous** ne pouviez pas **vous** rendre **compte** de la perte ou du vol de votre **carte** avant le paiement,
- si **vous** avez perdu votre **carte** à cause d'une personne qui travaille pour **nous** ou l'un de nos prestataires,
- en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre **carte** ou de ses données.

Dans tous les cas, **vous** devez contester l'opération auprès de **nous** le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai maximum de 13 mois pour les opérations réalisées dans la zone Europe ou de 100 jours pour les opérations à destination d'un

³¹ C'est-à-dire que le prestataire de service de paiement du commerçant se trouve dans la zone Europe (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy).

pays en dehors de la zone Europe³². Ce délai court à compter de la date de débit de l'opération de paiement contestée sur le **compte** sur lequel fonctionne la **carte**. **Vous** devez **nous** adresser votre contestation par écrit. **Vous** pouvez notamment le faire depuis votre espace client. **Nous** pouvons **vous** demander de **nous** fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Attention : votre responsabilité peut être engagée en cas de négligence grave (notamment si **vous** avez tardé à faire opposition), de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part.

Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de **nous**.

- Après l'opposition ou le blocage temporaire de la **carte**

Les opérations non autorisées effectuées après la demande de blocage restent entièrement à notre charge, sans limitation de montant, sauf en cas de négligence grave, de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part, et à l'exception des opérations effectuées par vous-même.

Sauf agissements frauduleux de votre part, **vous** ne supportez aucune conséquence financière si une opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que **nous** n'exigions votre authentification forte dans le respect de la procédure que **nous** avons mise en place.

Nos responsabilités comme émetteur de **carte** bancaire

Si **vous** contestez avoir autorisé une opération de paiement ou de retrait par **carte**, **nous** devons apporter la preuve, par tous moyens, que l'opération a bien été authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. **Nous** pouvons utiliser les enregistrements des équipements électroniques (TPE, automates) ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la **carte** et des données de sécurité personnalisées, pour justifier du débit des opérations sur votre **compte**.

Nous sommes responsables des pertes directes que **vous** pourriez supporter suite à un problème informatique ou technique, notamment du réseau Mastercard. En revanche, **nous** ne sommes pas responsables d'une panne technique du réseau Mastercard si celle-ci **vous** a été signalée par tout moyen de communication (et notamment par un message sur le TPE).

Pour plus de précisions, **vous** pouvez **vous** reporter au 1.6 « Nos responsabilités sur les opérations de paiements (autres que le chèque) ».

Inscription au fichier central des retraits de **cartes** bancaires

Nous vous avons informé d'un incident de fonctionnement de votre **compte** lié à l'utilisation de votre **carte** et **vous** ne l'avez pas régularisé. Dans ce cas, **nous** retirons votre **carte** (opposition pour usage abusif) et **vous** en informons. **Nous vous laissons**

³² C'est-à-dire que le prestataire de service de paiement du commerçant se trouve dans la zone Europe (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy).

un délai supplémentaire pour régulariser votre situation. Si **vous** ne le faites pas, **nous** n'aurons pas d'autre choix que de **vous** inscrire au fichier central des retraits de **cartes bancaires** (FCC CB géré par la **Banque de France**).

Cette inscription dure 2 ans à partir de notre décision de retrait pour usage abusif. Mais elle peut être supprimée plus tôt si **vous nous** le demandez après avoir bien sûr régularisé votre situation. Bien entendu, cette inscription au fichier central peut aussi être supprimée si **nous** avons fait une erreur ou si **vous nous** démontrez que **vous** n'êtes pas à l'origine de l'évènement qui a amené à votre fichage.

Vous pouvez à tout moment **nous** demander si **nous vous** avons inscrit au fichier central des retraits de **cartes** bancaires. **Nous** pouvons aussi **vous** rappeler le montant que **vous nous** devez, qui peut être majoré de frais.

Le paiement mobile

(Sous réserve de souscription d'une **carte** bancaire, et de compatibilité des équipements. Voir informations sur orangebank.fr)

Nous mettons à votre disposition un service de paiement mobile, via la technologie NFC, qui **vous** permet de payer depuis votre mobile, sous Android³³ ou sous iOS³⁴, auprès des commerçants membres du réseau Mastercard et équipés de terminaux de paiement (TPE) sans contact.

Ce service, émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, est soumis à des conditions d'éligibilité et d'utilisation spécifiques. **Vous** devez, bien sûr, avoir un **compte** et une **carte** chez **nous**, puis avoir téléchargé l'application mobile Orange Bank. **Vous** devez aussi être équipé :

- soit d'un mobile Android 5.0³⁵ (ou supérieur) en étant titulaire d'un **compte** Google
- soit d'un iPhone 6³⁶ (ou supérieur) disposant d'iOS³⁶ (ou supérieur) et d'un identifiant Apple connecté à iCloud³⁶ (www.icloud.com)

Les conditions de fonctionnement du service de paiement mobile sont précisés dans les « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS » ou « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android » disponibles notamment sur orangebank.fr.

1.4 Le chèque

Mode de délivrance du chéquier

Un chéquier n'est pas délivré automatiquement à l'ouverture de **compte** mais **vous** pouvez **nous** en faire la demande après l'ouverture du **compte**.

³³ Android est une marque déposée de Google Inc.

³⁴ iOS est une marque déposée d'Apple Inc.

³⁵

Android est une marque déposée de Google Inc.

³⁶ iOS, iPhone et iCloud sont des marques déposées d'Apple Inc.

Avant la délivrance de votre chéquier, **nous** devons faire un certain nombre de vérifications, comme par exemple vérifier que **vous** n'êtes ni interdit bancaire (suite à une décision d'une banque), ni interdit judiciaire d'émettre des chèques (suite à la décision d'un juge), car dans ces deux cas, **vous** n'avez plus le droit d'émettre des chèques.

Si **nous** refusons de **vous** délivrer un chéquier, **nous vous** informerons de cette décision et **nous vous** l'expliquerons. **Nous** pourrions réexaminer votre demande sur la base d'éléments nouveaux. **Nous** pouvons aussi, à tout moment, exiger la restitution du chéquier en votre possession en motivant notre décision.

Le chéquier **vous** est adressé sur demande à votre domicile en envoi simple ou en recommandé si **vous nous** le demandez³⁷ (voir conditions tarifaires).

Un conseil de prudence : veillez à la bonne conservation de votre chéquier, notamment en ne le confiant à personne et en évitant d'y joindre vos papiers d'identité. À défaut, votre responsabilité pourrait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse de votre chéquier par un tiers.

La durée de validité du chèque

Un chèque a une durée de validité d'un an et 8 jours en France métropolitaine à compter de sa date d'émission (en pratique, date inscrite sur le chèque), d'un an et 20 jours à compter de sa date d'émission si le chèque est émis en Europe (ou un pays riverain de la Méditerranée) ou dans les DROM-COM³⁸ et d'un an et 70 jours à compter de sa date d'émission si le chèque est émis ailleurs.

Le chèque sans provision

Faire un chèque est un acte qui **vous** engage financièrement. Assurez-**vous** d'avoir une provision suffisante sur votre **compte**. En cas de provision insuffisante, **nous vous** informons par tout moyen des conséquences d'un chèque sans provision avant de le rejeter. Cela **vous** laisse le temps d'approvisionner votre **compte**.

Le saviez-vous? Faire un chèque sans provision peut avoir de graves conséquences.

En effet, dès le premier refus de paiement, **vous** ne pouvez plus émettre de chèque sur l'ensemble de vos **comptes** pour une durée de 5 ans. Cette interdiction s'applique à tous les **comptes**, même ceux ouverts dans d'autres banques. **Vous** recevrez alors une lettre d'injonction **vous** demandant de ne plus émettre de chèque, quel que soit le **compte**, jusqu'à régularisation de l'incident ou à défaut, pendant une durée de 5 ans. **Vous** devrez également restituer tous vos chèquiers à toutes vos banques.

Cette interdiction est enregistrée :

- au Fichier National des Chèques Irréguliers (F.N.C.I.), tenu par la Banque de France, et consultable par les **bénéficiaires** de chèques ou leur mandataire
- au Fichier Central des Chèques (F.C.C.), également tenu par la Banque de France, consultable par les établissements de crédit. **Bref, toutes vos banques peuvent être informées de votre situation.**

³⁷ L'envoi en recommandé est conseillé pour des raisons de sécurité.

³⁸ Départements et Région d'Outre-Mer ainsi que les Collectivité d'Outre-Mer.

Une seule chose à faire pour ne plus être interdit bancaire : régulariser votre situation.

Vous pouvez le faire à tout moment pendant la période d'interdiction de 5 ans (mais le plus tôt est le mieux). **Vous** pouvez payer directement le **bénéficiaire** en échange de la restitution du chèque. Dans ce cas, **vous** devez **nous** restituer l'original du chèque.

Vous pouvez également mettre suffisamment d'argent sur votre **compte** et demander au **bénéficiaire** de représenter le chèque pour qu'il soit payé. Enfin, **vous** pouvez également demander le blocage d'une provision. Cette provision sera bloquée pendant 1 an pour permettre le paiement du chèque impayé. Lorsque tous les incidents de paiement enregistrés sur votre **compte** auront été régularisés, **nous vous** adresserons une attestation de régularisation. Si votre situation est régularisée pour tous vos **comptes** dans toutes vos banques, **vous** aurez alors la possibilité d'émettre de nouveau des chèques (sauf interdiction judiciaire en cours).

Dans le cadre d'une procédure de surendettement, l'effacement total de la créance correspondant au montant du chèque impayé équivaut à la régularisation de l'incident de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, **vous** devez **nous** fournir l'attestation délivrée par la commission de surendettement ou par le juge de l'exécution précisant que l'incident a été régularisé.

À défaut de régularisation, **vous vous** exposez au risque d'une saisie pratiquée par le **bénéficiaire** du chèque au moyen du certificat de non-paiement que **nous** sommes tenus de lui délivrer à sa demande ou à la deuxième présentation du chèque.

Les frais relatifs aux incidents de paiement sont détaillés dans les conditions tarifaires.

S'opposer à un chèque

En faisant opposition à un chèque que **vous** avez émis, **vous nous** interdisez de le payer. La loi **vous** autorise à le faire uniquement dans certains cas particuliers : perte ou vol du chèque, utilisation frauduleuse, procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaires du **bénéficiaire** du chèque.

Nous ne prendrons en **compte** votre demande d'opposition que si elle est fondée sur l'un de ces motifs et si votre signature (manuscrite ou électronique) est conforme. **Nous vous** invitons également à indiquer le ou les numéros de chèques, qui doivent être conformes à votre série de chéquier.

Nous pouvons **vous** demander un récépissé de la déclaration faite auprès des autorités de police, de gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente. De plus, si **vous** perdez ou **vous** faites voler un chèque que **vous** aviez déjà rempli, **nous vous** demanderons une lettre de désistement de la part du **bénéficiaire** du chèque pour débloquer la provision (voir « quelles sont les conséquences de cette demande d'opposition ? »). Dans cette lettre, le **bénéficiaire** doit indiquer son désistement, le numéro du chèque, le montant et sa signature. Si **nous** recevons cette lettre de désistement en même temps que la demande d'opposition, **nous** ne bloquons pas la provision.

Chaque opposition est déclarée à la Banque de France et enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers.

À savoir : une opposition non fondée sur l'un des motifs cités ci-dessus peut entraîner des sanctions pénales (une amende de 375 000 € et/ou une peine de prison pouvant aller jusqu'à 5 ans). Ces sanctions pourraient s'appliquer même si le chèque était finalement payé.

Concrètement, comment faire pour s'opposer à un chèque ?

Il faut tout d'abord déclarer votre demande d'opposition au plus tôt par écrit. **Vous** pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Cette demande d'opposition doit indiquer le motif d'opposition, votre numéro de **compte**, et, si possible, le numéro du chèque, sa date d'émission, ainsi que le nom du **bénéficiaire**. Si **vous** ne pouvez pas **nous** indiquer le ou les numéro(s) du ou des chèque(s) concerné(s) par votre demande d'opposition, **nous** serons contraints de rejeter tous les chèques qui se présenteront au paiement.

Cette déclaration ne sera conservée que 48 heures si votre demande est effectuée par téléphone et n'est pas confirmée par écrit à Orange Bank dans ce délai. En effet, cette déclaration ne remplace pas la demande d'opposition que **vous** devez faire par écrit.

Quelles sont les conséquences de cette demande d'opposition ?

Nous ne sommes pas compétents pour juger du bien-fondé de votre demande. C'est pourquoi **nous** devons bloquer une provision égale au montant du chèque opposé pour préserver les droits du **bénéficiaire** du chèque au cas où ce dernier contesterait l'opposition³⁹. Cette provision est bloquée au maximum jusqu'à l'expiration du délai de validité du chèque (sauf lettre de désistement, demande de déblocage de provision, décision du juge ou si **vous** annulez votre opposition).

Contester un chèque émis

Vous êtes invité(e) à formuler vos éventuelles réclamations relatives aux opérations de paiement par chèque dans un délai de 3 mois à **compter** de la mise à disposition de votre relevé de **compte**. À l'expiration de ce délai, **vous** pourrez toujours exercer les recours prévus par les dispositions légales ou réglementaires.

1.5 Les autres moyens de paiement

Le virement

C'est une opération par laquelle des fonds sont transférés d'un **compte** bancaire à un autre. Le **virement** est SEPA lorsqu'il intervient en euros dans la zone SEPA.

1^{er} cas : les virements que **vous nous** demandez de réaliser

Il existe plusieurs types de virements :

- Le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) à exécution immédiate
- Le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) à exécution différée, à une date que **vous** choisissez
- Le virement permanent : **nous nous** chargeons de virer une somme fixe, à date régulière, sur un autre **compte** bancaire

³⁹ Conformément à la jurisprudence.

Toute demande de virement nécessite votre consentement, c'est-à-dire votre accord. Pour cela, il **vous** suffit de **vous** rendre dans votre espace client en utilisant vos **outils personnels d'identification**, ce qui équivaut sans réserve à votre accord. **Vous** avez d'autres moyens pour demander la réalisation d'un virement mais ils sont facturés (voir conditions tarifaires). Ces moyens sont notamment : le chat, la rubrique "mes demandes" de votre espace client, le téléphone ou enfin le courrier que **vous** pouvez **nous** transmettre par voie postale ou si c'est plus pratique par mail en le prenant en photo (n'oubliez pas de signer car cela manifeste votre accord).

Prenez soin de bien **nous** communiquer les coordonnées bancaires du **bénéficiaire** (RIB ou codes IBAN et BIC⁴⁰) et les caractéristiques de votre virement (numéro de **compte** à débiter, montant, motif, date d'exécution, éventuellement la périodicité pour les virements permanents et la devise si le paiement n'est pas en euros). Si ces informations sont incomplètes ou inexactes, **nous** ne pourrions pas exécuter le virement.

L'ordre de virement immédiat est irrévocable dès sa réception. **Vous** pouvez demander la modification ou l'annulation d'un virement permanent ou différé au plus tard le jour ouvrable précédant la date prévue pour son exécution.

À noter : le délai d'exécution de votre virement dépend du moment où **nous** recevons votre demande et de la localisation de la banque du **bénéficiaire**.

Si **nous** recevons votre demande après 15h00 ou un jour non ouvrable, **nous** considérerons l'avoir reçue au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant⁴¹.

Pour un virement émis en euros ou dans une devise de la zone Europe vers un **compte** situé dans la zone Europe, le virement est exécuté au plus tard le lendemain de la réception de votre ordre (sauf si c'est un jour non ouvrable)⁴².

Pour un virement émis dans une autre devise que celles de la zone Europe (ex : le dollar américain) vers un **compte** situé dans la zone Europe, le virement est exécuté au plus tard le 4^{ème} jour ouvrable qui suit la réception de votre ordre.

Pour un virement émis vers un **compte** situé hors de la zone Europe, les délais cités ci-dessus ne concernent que la partie de l'opération effectuée par nos soins.

Pour les **virements** SEPA et les virements internationaux effectués dans la zone Europe, les frais sont partagés (SHARE), c'est-à-dire que **vous** et le **bénéficiaire** payez chacun les frais facturés par vos banques.

Pour les autres virements, les frais sont partagés par défaut mais **vous** pouvez aussi choisir de prendre à votre charge les frais facturés au **bénéficiaire** par sa banque (OUR), ou de faire supporter à votre **bénéficiaire** les frais que **nous vous** facturons (BEN).

⁴⁰ Pour les **virements** SEPA **vous** n'avez pas besoin de communiquer le code BIC.

⁴¹ Pour un virement différé ou permanent le jour de réception correspond au jour où **vous** souhaitez qu'il soit exécuté si c'est un jour ouvrable. Sinon il correspond au 1^{er} jour ouvrable suivant.

⁴² Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors votre virement sera exécuté au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'exécution sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

2^{ème} cas : les virements que **vous** recevez sur votre **compte**

- Les virements reçus en euros ou dans une devise de l'Union Européenne seront crédités sur votre **compte** le jour où **nous** recevons l'argent⁴³
- Les virements reçus dans une devise autre que l'euro ou qu'une devise de l'Union Européenne seront crédités sur votre **compte** immédiatement après la conversion en euros. Des frais pourront **vous** être facturés selon le tarif en vigueur

À noter : dans le cas d'un **virement** SEPA reçu qui a été émis ou crédité par erreur, qui a un caractère frauduleux ou dont le montant est erroné, **vous nous** autorisez à débiter votre **compte** du montant du **virement** dans la limite du solde disponible.

Là encore, pour les virements SEPA et les virements internationaux effectués dans la zone Europe, les frais sont partagés (SHARE). **Vous** et le **bénéficiaire** payez chacun les frais facturés par vos banques.

Pour les autres virements, les frais sont partagés par défaut mais **vous** pouvez aussi choisir de prendre à votre charge les frais facturés au **bénéficiaire** par sa banque (OUR), ou de faire supporter à votre **bénéficiaire** les frais que **nous vous** facturons (BEN).

Le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) par SMS

1^{er} cas : les virements par SMS que **vous nous** demandez de réaliser

Vous pouvez effectuer des virements en euros dans la zone SEPA par SMS à partir de votre espace client.

Vous pouvez réaliser autant de virements par SMS que **vous** souhaitez dans la limite de 500 € par jour.

Il **vous** suffit de renseigner le numéro de mobile (numéro français) du **bénéficiaire** du virement.

Nous vous conseillons de prévenir le **bénéficiaire** qu'il va recevoir ou qu'il a reçu un SMS de notre part afin qu'il ne soit pas surpris.

Soyez vigilant(e) : vérifiez que le numéro de téléphone correspond bien au **bénéficiaire** que **vous** souhaitez désigner.

Le **bénéficiaire** du virement disposera alors de 7 jours pour renseigner ses coordonnées (notamment son IBAN) et finaliser l'ordre de virement sur un site sécurisé mis à disposition par Orange Bank. Notez bien que **vous** acceptez que l'IBAN soit renseigné par votre **bénéficiaire** et que **nous** ne sommes pas responsables en cas d'erreur de sa part.

A défaut, passé ce délai initial de 7 jours, la demande initiée expire.

Avant ce terme, **vous** avez la possibilité de relancer votre contact. Il recevra alors un nouveau SMS (qui annulera et remplacera le précédent). Ce dernier SMS fait courir un

⁴³ Si l'argent est reçu un jour non ouvrable, **nous** créditons votre **compte** le 1^{er} jour ouvrable suivant.

nouveau délai de 7 jours pour finaliser l'ordre de virement. Pour relancer votre contact c'est très simple, il **vous** suffit d'aller dans la rubrique virement de votre application Orange Bank.

Après contrôle de l'IBAN, **nous** vérifions que **vous** disposez de la provision suffisante pour réaliser le virement. Votre virement est ensuite exécuté au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre complété⁴⁴ (sauf si c'est un jour non ouvrable)⁴⁵.

Le délai d'exécution du virement court à compter de la réception par Orange Bank de l'ordre complété par le **bénéficiaire**, c'est-à-dire à compter du jour où il a accepté le virement.

Tant que le **bénéficiaire** n'a pas finalisé l'ordre de virement, **vous** pouvez annuler votre virement par SMS depuis votre application Orange Bank, rubrique « Virement ».

2^{ème} cas : les virements par SMS que **vous** recevez sur votre **compte**

Vous pouvez également recevoir des virements par SMS.

Dans ce cas, **vous** recevrez un SMS au numéro renseigné par l'émetteur du virement par SMS qui **vous** renverra vers un site sécurisé mis à disposition par Orange Bank et contenant les conditions générales d'utilisation de la plateforme virement SMS.

Ces conditions générales d'utilisation sont aussi disponibles sur le site www.orangebank.fr.

Le délai d'exécution du virement court à compter de la réception par Orange Bank de l'ordre que **vous** avez complété, c'est-à-dire à compter du jour où **vous** avez accepté le virement.

A noter : pour gagner du temps, **vous** pouvez activer l'option Virement SMS qui **vous** permettra de réaliser des virements par SMS entre clients Orange Bank.

En activant cette option, **vous nous** autorisez à informer les personnes souhaitant **vous** envoyer un virement par SMS que **vous** êtes aussi client Orange Bank.

Pour activer cette option, rendez-**vous** dans votre application Orange Bank rubrique « profil », puis « mes paramètres ».

La demande d'argent

Vous pouvez effectuer une demande d'argent en euros dans la zone SEPA par SMS à partir de votre appli.

Pour cela, il **vous** suffit d'utiliser les contacts enregistrés dans votre répertoire téléphonique ou de renseigner le numéro de mobile (numéro français) du destinataire.

Vous pouvez faire jusqu'à 20 demandes d'argent pour un montant total de 1000€ maximum par mois calendaire. **Vous** pouvez aussi réaliser jusqu'à 500 € de demande

⁴⁴ Si votre ordre de virement est complété après 15h00 ou un jour non ouvrable, **nous** considérerons l'avoir reçu au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant.

⁴⁵ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors votre virement sera exécuté au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant la réception de l'ordre.

d'argent par jour (dans la limite de 5 demandes d'argent en cours vers un même numéro de mobile).

Nous vous conseillons de prévenir le destinataire qu'il va recevoir ou qu'il a reçu un SMS de notre part afin qu'il ne soit pas surpris.

Soyez vigilant(e) : vérifiez que le numéro de téléphone correspond bien au destinataire que **vous** souhaitez désigner.

Le destinataire de votre demande d'argent disposera alors de 7 jours à compter de la réception de notre SMS pour accepter la demande ou la refuser.

Vous avez la possibilité de relancer votre demande d'argent une fois dans les 14 jours qui suivent l'émission de la demande. Le destinataire recevra alors un nouveau SMS (qui annulera et remplacera le précédent). Ce dernier SMS fait courir un nouveau délai de 7 jours pour qu'il accepte votre demande ou la refuse.

Si le destinataire accepte votre demande d'argent, le délai d'exécution de l'opération court à compter du jour où le destinataire a accepté/validé votre demande.

Une fois la demande acceptée, le montant de l'opération est comptabilisé sur le solde de votre **compte**.

Pour des raisons techniques, il peut arriver que votre **compte** ne soit pas crédité immédiatement : il le sera au plus tard le lendemain (si c'est un jour ouvrable)⁴⁶.

Vous pouvez également annuler votre demande d'argent depuis votre application Orange Bank, rubrique « virements ».

Le prélèvement SEPA

Avec le prélèvement SEPA, le paiement est réalisé à l'initiative d'un créancier (Trésor Public, factures de gaz ou électricité, commerce...) dans la zone SEPA. Il est généralement utilisé pour des paiements fréquents et réguliers, mais il peut aussi être ponctuel.

Le **prélèvement** SEPA nécessite une double autorisation : l'une que **vous** donnez à votre créancier d'être payé par prélèvement, l'autre que **vous nous** donnez pour payer ce créancier par débit de votre **compte**. Pour le mettre en place, **vous** devez remplir et signer un mandat de prélèvement SEPA que **vous** adressez à votre créancier. Ensuite, il doit le conserver et votre accord est valable jusqu'à la révocation de ce mandat.

Sur ce mandat figurent vos nom et adresse, votre RIB avec les codes IBAN et le cas échéant BIC, les nom, adresse et identifiant du créancier (ICS), la nature du **prélèvement** (occasionnel ou permanent) et la référence unique du mandat (RUM). En cas de changement de domiciliation bancaire, il **vous** suffit d'adresser votre nouveau RIB à votre créancier, sans signer pour autant un nouveau mandat.

⁴⁶ Si votre ordre de virement est complété après 15h00 ou un jour non ouvrable, **nous** considérerons l'avoir reçu au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant.

Votre créancier doit **vous** informer du **prélèvement** à venir et de son montant (par une facture, un avis ou un échéancier) au moins 14 jours avant la date d'échéance prévue (sauf accord entre **vous** et votre créancier sur un autre délai).

Quelques informations pratiques :

- Si aucun ordre de **prélèvement** n'a été présenté par l'un de vos créanciers pendant 36 mois, le mandat est automatiquement révoqué
- **Vous** avez toujours la possibilité de : bloquer tout **prélèvement** sur votre **compte**, bloquer tout **prélèvement** initié par un ou plusieurs créanciers désignés, autoriser seulement les **prélèvements** initiés par un ou plusieurs créanciers désignés, ou bien limiter les **prélèvements** à un certain montant ou à une certaine périodicité, ou les deux
- **Vous** avez également la possibilité de révoquer le mandat de prélèvement directement auprès du créancier. Cette révocation est parfois appelée retrait définitif de consentement. **Vous** devez **nous** en informer au plus tard le jour ouvrable précédant la date de **prélèvement** : ainsi, tous les **prélèvements** qui se présenteront à **compter** de cette date seront rejetés
- **Vous** pouvez aussi **vous** opposer à un ou plusieurs **prélèvements** sans pour autant révoquer le mandat. **Vous** devez **nous** en informer au plus tard le jour ouvrable précédant la date de prélèvement et prévenir votre créancier
- Le prélèvement est crédité sur le **compte** du créancier au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable⁴⁷)
- **Vous** pouvez contester et demander le remboursement d'un **prélèvement** non autorisé, c'est-à-dire un **prélèvement** pour lequel **vous** n'avez pas signé de mandat ou que **vous** avez révoqué ou auquel **vous** avez fait opposition. Communiquez-**nous** votre contestation dès que possible et dans un délai de 13 mois maximum à partir de la date de débit du **compte**. Cette démarche vaut également pour une opération qui aurait été mal exécutée. (voir "Nos responsabilités sur les opérations de paiement")
- **Vous** pouvez également contester et demander le remboursement d'un **prélèvement** que **vous** avez autorisé dans un délai de 8 semaines à compter de la date du débit du **compte**. **Vous** n'avez pas de motif à **nous** communiquer
- Le **prélèvement** ponctuel, souvent appelé "TIP SEPA", **vous** permet de régler une facture sans avoir besoin de faire un chèque. **Vous** devez aussi signer un mandat de prélèvement et le renvoyer à votre créancier, accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB ou IBAN et le cas échéant BIC)

1.6 Nos responsabilités sur les opérations de paiement (autres que le chèque)

Notre relation est un engagement contractuel réciproque avec des responsabilités qui incombent à chacun.

Si **vous** constatez une opération de paiement erronée ou non autorisée, **vous** devez **nous** en avvertir aussitôt. Toute réclamation qui n'aura pas été faite sans tarder ne sera recevable que si **vous** **nous** justifiez les raisons de ce retard et, dans tous les cas,

⁴⁷ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors le prélèvement sera exécuté au plus tard le 1^{er} jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'exécution sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

aucune contestation ne sera admise au-delà de 13 mois après la date du débit de l'opération. **Nous** pouvons **vous** demander de **nous** fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Enfin, **nous** ne sommes pas responsables en cas de force majeure ou lorsque **nous** sommes liés par des obligations légales, réglementaires ou sécuritaires.

Les opérations de paiement non exécutées

Dans certains cas, **nous** pouvons refuser d'exécuter un paiement qui se présente sur votre **compte** (défaut de provision, **compte** bloqué, erreur matérielle bloquante, fraude...). **Nous vous** en informerons au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable⁴⁸) et considérerons ne pas avoir reçu cet ordre.

Le refus d'exécution pour défaut de provision peut donner lieu à des frais (voir conditions tarifaires).

Les opérations de paiement mal exécutées

Nous sommes responsables de la bonne exécution des opérations de paiement. Si **vous** constatez une opération mal exécutée, **vous** devez **nous** prévenir aussitôt. **Nous** devons alors prouver par tous les moyens que l'opération a été authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été altérée par une déficience technique ou autre.

- Pour les virements émis / **prélèvements** débités / opérations **carte** bancaire débitées : notre responsabilité n'est pas engagée si **nous** justifions que l'argent a bien été remis au prestataire de services de paiement du **bénéficiaire** (pour faire simple, sa banque) dans les délais prévus. **Nous vous** rappelons que les ordres de **virement** ou de **prélèvement** sont exécutés seulement en fonction de l'identifiant unique du **compte** du **bénéficiaire** qui **nous** a été communiqué. En cas d'erreur de votre part, de la part du **bénéficiaire** (dans le cas du virement par SMS) ou de la part d'un créancier (dans le cas d'un **prélèvement**), **nous** ne serons pas responsables d'une opération non exécutée ou exécutée en faveur d'un mauvais **bénéficiaire**. Cependant, **nous** ferons tout notre possible, dans la mesure du raisonnable, pour récupérer l'argent. Dans ce cas, **nous** pourrions **vous** refacturer les frais que **nous** aurions payés pour récupérer cet argent. Si **nous** n'arrivons pas à récupérer l'argent et que **vous** souhaitez **vous** en occuper, **vous** pouvez **nous** demander de **vous** transmettre les informations en notre possession qui permettraient de **vous** aider dans vos démarches pour récupérer cet argent.
- Pour les virements reçus : notre responsabilité n'est pas engagée si **nous** démontrons que l'argent reçu a bien été crédité sur votre **compte** immédiatement après réception dans les conditions précisées ci-dessus. De même, notre responsabilité n'est pas engagée si la personne qui **vous** a fait le virement a fourni des coordonnées bancaires inexactes.
- Pour remplir nos obligations légales ou réglementaires, **nous** pouvons effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'exécuter une opération de

⁴⁸ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors **nous vous** en informerons au plus tard le 1er jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'information sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

paiement. Dans ce cas, **nous** ne sommes pas responsables du retard ou de la non-exécution de cette opération de paiement.

Si notre responsabilité est établie sur la mauvaise exécution d'un ordre, **nous nous** engageons :

- Pour les **virements** émis / **prélèvements** débités / opérations **carte** bancaire débitées : à recrediter votre **compte** sans tarder et le rétablir dans la situation où il était avant l'opération mal exécutée
- Pour les virements reçus : à créditer immédiatement votre **compte**
- Pour toute opération mal exécutée : à rembourser tous les frais et les éventuels intérêts débiteurs liés à une opération mal exécutée

Dans ce cas, la date de valeur que **nous** appliquerons à l'opération mal exécutée et au remboursement sera la date de valeur prévue par la réglementation.

Dans tous les cas et sur votre demande, **nous ferons tous les efforts, dans la mesure du raisonnable, pour retrouver la trace d'une opération mal exécutée. Nous vous informerons du résultat de nos recherches.**

Les opérations de paiement non autorisées

Dans le cas où **vous** contestez avoir autorisé une opération de paiement, **nous** devons prouver que l'opération a été authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Vous pouvez obtenir le remboursement immédiat de toutes les opérations non autorisées signalées dans le délai de 13 mois suivant la date de débit. Nous nous engageons alors à rétablir immédiatement⁴⁹ votre **compte dans la situation où il était avant l'exécution de l'opération (et à le débiter à nouveau s'il s'avère que l'opération était finalement bien autorisée). La date de valeur la plus tardive que **nous** appliquerons sera la date à laquelle votre **compte** a été initialement débité.**

Nous ne procéderons à aucun remboursement si **vous** avez commis une fraude, une faute intentionnelle (intention de nuire) ou une négligence grave (respect des règles de blocages de la **carte**, préservation de vos outils personnels d'identification...).

Pour la **carte** spécialement, il y a encore deux ou trois choses à savoir. **Vous** pouvez retrouver ces informations complémentaires au paragraphe "Votre protection en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de votre **carte**".

Agrégateurs et initiateurs de paiement

Vous pouvez utiliser les services d'un agrégateur (pour consulter, d'un seul coup d'œil, les informations de vos **comptes** ouverts dans toutes vos banques) ou d'un initiateur de paiement (pour réaliser des demandes de **virements** depuis un même espace).

- La sécurité de vos outils personnels d'identification

Nous n'avons pas de relations contractuelles avec les agrégateurs ni avec les initiateurs de paiement. En revanche, cette relation est réglementée par l'ACPR qui encadre les échanges entre ces acteurs et nous.

⁴⁹ Ou au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant.

Dans le cadre d'une initiation de paiement depuis votre **compte** bancaire ou d'une demande d'accès à votre **compte** bancaire, **nous** vérifions que le tiers de paiement qui souhaite réaliser ces actions est en possession d'un certificat octroyé par l'ACPR et que celui-ci agit avec votre consentement.

Nous vous recommandons également de consulter le registre des entités agréées, enregistrées ou référencées au titre d'un passeport européen auprès de l'ACPR avant de donner votre identifiant et votre code d'accès à un agrégateur ou à un initiateur de paiement.

Si **vous** leur confiez votre identifiant et votre code d'accès et que **vous** leur donnez votre consentement, **vous nous** libérez du secret professionnel vis-à-vis d'eux et **nous** autorisez à mettre à leur disposition les informations associées à votre **compte** et divers produits, selon les techniques qu'ils utilisent (par « web scraping⁵⁰ amélioré» ou l'intermédiaire d'une interface qui leur serait dédiée). **Vous** acceptez ainsi que vos données personnelles soient traitées selon leurs standards et/ou conditions générales d'utilisation.

- Le refus d'accès à votre **compte**

Nous pouvons refuser à un agrégateur ou à un initiateur de paiement l'accès à votre compte si nous avons une raison objective (par exemple si **nous** détectons une fraude). Dans ce cas, **nous vous** informerons de ce refus et de ses raisons, si possible avant de refuser l'accès ou au plus tard au moment du refus. Parfois, **nous** ne pourrions pas **vous** donner cette information, soit pour des raisons de sécurité objectives, soit pour respecter la réglementation.

Nous informerons la Banque de France du refus en lui transmettant des informations pertinentes sur celui-ci.

Si la situation venait à changer et que **nous** n'avions plus de raison objective pour refuser l'accès, **nous** autoriserons à nouveau l'accès à votre **compte** de paiement aux agrégateurs et **initiateurs de paiement** concernés.

1.7 Les incidents de fonctionnement de votre **compte**

Incident de paiement et découvert non autorisé (dépassement)

Si une opération se présente sur votre compte et que la provision n'est pas suffisante pour la payer, nous pouvons rejeter ou accepter cette opération en fonction de votre situation.

Si nous rejetons l'opération, vous devrez payer des frais de rejet (voir conditions tarifaires). Pour les chèques, **nous** appliquerons également la réglementation relative aux chèques sans provision (voir "Le chèque sans provision").

Si nous acceptons l'opération, vous aurez alors un découvert non autorisé (dépassement) et vous devrez payer des intérêts débiteurs (c'est-à-dire des frais de découvert – voir "Fins de mois difficiles ? Parlons-en ensemble"). À noter : le taux du découvert non autorisé est supérieur à celui d'un découvert autorisé (voir conditions tarifaires). **Vous** serez informé, par écrit, du montant du découvert non autorisé et de

⁵⁰ Ou cueillette de données.

ses conséquences, notamment lors d'un dépassement significatif prolongé de plus d'1 mois. Ces notifications seront facturées (voir conditions tarifaires).

Vous devrez procéder, sans délai, au remboursement du découvert non autorisé. Si **vous** ne le faites pas, **nous** devons **vous** inscrire au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). **Nous vous** en informerons avant pour **vous** laisser une dernière chance de régulariser.

En cas de difficultés, **nous vous** invitons à **nous** contacter pour chercher une solution adaptée à votre situation.

Les voies d'exécution sur le **compte**

Si l'un de vos créanciers pratique une mesure d'exécution sur votre **compte** telle qu'une saisie conservatoire, une saisie attribution ou une saisie administrative à tiers détenteur⁵¹, **nous** serons obligés de l'exécuter conformément à la réglementation en vigueur. **Nous vous** en informerons.

Le traitement de ces voies d'exécution fait l'objet d'une facturation (voir conditions tarifaires).

1.8 Les assurances dont **vous** pouvez bénéficier

Une assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est proposée avec la souscription de votre **compte** bancaire. Elle est gratuite et ne donne pas lieu à une cotisation à une offre d'assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement. Le détail de ces garanties figure dans la notice d'information de l'assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement⁵².

Des garanties d'assurance et d'assistance sont incluses dans votre **carte** bancaire. Le détail de ces garanties figure dans les notices « **carte** Standard»⁵³ et « **carte** Premium»⁵⁴.

1.9 La banque connectée

Vous et nous sommes connectés via votre espace client.

Nous attirons votre attention sur un point : les informations et documents que **nous** mettons à disposition dans votre espace client peuvent contenir des informations légales et réglementaires, des annonces sur nos produits et services ou une communication sur les tarifs et leurs évolutions.

⁵¹ Une dénomination unique « saisie administrative à tiers détenteur » (SATD) désigne désormais toutes les voies d'exécution administratives notifiées par les comptables publics.

⁵² Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance. Garanties dans les limites et conditions de la notice d'information. Plus d'informations sur orangebank.fr.

⁵³ Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance et de Groupama Paris Val de Loire. Garanties dans les limites et conditions de la notice d'information. Plus d'informations sur orangebank.fr.

⁵⁴ Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance, de Groupama Paris Val de Loire et de Société Française de Protection Juridique (SFPJ). Garanties dans les limites et conditions de la notice d'information. Plus d'informations sur orangebank.fr.

Vous pouvez accéder à votre espace client notamment depuis votre mobile avec une connexion internet, une version à jour des systèmes d'exploitation Android ou iOS et l'application Orange Bank à jour également.

Nous nous réservons le droit de limiter certains accès à votre **espace client**, en cas de contrainte technique, légale ou réglementaire, en cas de fraude ou suspicion de fraude ou de comportement gravement répréhensible.

À **vous** de vérifier le bon fonctionnement de vos équipements et de vos accès à Internet.

Les conditions de fonctionnement sont définies dans les conditions générales d'utilisation de l'application Orange Bank ou du site orangebank.fr.

Après la clôture de votre **compte**, **vous** ne pourrez plus accéder à votre espace client. Mais **vous** pourrez demander à Orange Bank par mail de **vous** communiquer les documents précontractuels et contractuels, qui avaient été mis à votre disposition dans votre espace client, pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Pour les autres documents, **vous** pourrez en demander la communication à Orange Bank pendant une durée de 5 ans à compter de leur mise à disposition dans l'espace client. Si **nous** envisageons de ne plus rendre accessibles ces informations et documents, **nous vous** en informerons préalablement, dans un délai de 2 mois, par tout moyen.

Vos outils personnels d'identification

La confidentialité de nos échanges et la sécurité de vos opérations sont notre priorité.

C'est pourquoi l'accès à votre espace client, la réalisation d'un paiement en ligne, ainsi que la réalisation de certaines actions ou transactions sensibles, n'est possible que par une authentification forte grâce à vos **outils personnels d'identification** :

- Un identifiant client de 8 chiffres que **nous vous** communiquons dès l'ouverture du **compte**
- Un code d'accès de 6 chiffres, que **vous** définissez et pouvez modifier à tout moment depuis votre espace client
- Dans certains cas, un code temporaire à 9 chiffres, qui est envoyé par SMS. Pour la première connexion, ce code temporaire **vous** servira aussi à créer votre code d'accès que **vous** utiliserez pour toutes les connexions suivantes.
- Si votre mobile est compatible, **vous** pouvez préférer valider certaines opérations et **vous** connecter ultérieurement en utilisant des fonctionnalités de reconnaissance biométrique.

Les **outils personnels d'identification** sont strictement confidentiels. Et, si **vous** utilisez les solutions biométriques de votre mobile, **vous** devez veiller à ce que votre mobile ne « reconnaisse » que **vous** : n'enregistrez pas, par exemple, les empreintes ou le visage de vos proches.

Vos **outils personnels d'identification** sont la "clé" de votre **espace client** et votre « sceau » pour valider les opérations les plus sensibles ! **Vous êtes ainsi responsable de la conservation, l'utilisation, la confidentialité, la sécurité et/ou l'intégrité de tout élément d'authentification forte** appartenant aux catégories « connaissance » (ce que **vous** savez, un mot de passe par exemple), « possession » (ce que **vous** avez, votre

mobile par exemple) et « inhérence » (ce que **vous** êtes, votre empreinte digitale par exemple).

Sans ces précautions, **vous** engageriez votre responsabilité.

Par sécurité, l'accès aux services est refusé après trois compositions erronées du code d'accès. En cas d'oubli ou de perte, **vous** pouvez **nous** demander de **vous** envoyer un code de déblocage qui **vous** permettra de réinitialiser votre code d'accès (voir notamment lien "code d'accès oublié ?" sur la page de connexion à votre espace client).

Autres astuces :

- Evitez d'enregistrer votre code d'accès sur votre terminal.
- **N'utilisez pas le même code partout** : par exemple, un code de déverrouillage pour votre mobile, un autre pour votre **carte** SIM, un autre pour le code secret de votre **carte** et encore un autre pour votre code d'accès pour Orange Bank, c'est plus sûr !
- Les anti-virus peuvent prévenir toute intrusion malveillante de votre système (achat à votre charge). Si **vous** pensez que quelqu'un connaît votre code d'accès ou se connecte à votre **espace client** sans votre autorisation, **vous** devez **nous** prévenir le plus rapidement possible. **Nous vous** recommandons également de modifier immédiatement votre code d'accès depuis votre espace client sécurisé afin de rendre l'ancien inutilisable.
- **En cas de vol ou perte de votre mobile**, **vous** devez **nous** en informer le plus vite possible.

La preuve des opérations

Rappel : toutes vos opérations seront inscrites sur vos relevés de **compte** et, si **vous** ne les contestez pas dans les délais légaux et à défaut d'avoir formulé une réclamation suivant les délais et formalités prévus aux présentes conditions générales, ces opérations sont considérées comme approuvées.

- Opérations réalisées dans votre espace client

Toutes les opérations effectuées depuis un terminal de confiance dans votre espace client sont considérées comme étant réalisées avec votre consentement.

Vos ordres sont enregistrés systématiquement et de manière inaltérable (c'est-à-dire qui en garantit la fiabilité et l'intégrité) sur des supports informatiques qui ont la valeur d'un écrit au sens de la loi.

Ils sont la preuve de vos opérations enregistrées, sauf preuve contraire que **vous** pouvez rapporter. Ils sont conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et pourront être utilisés en cas de litige.

- Opérations réalisées par chat, mail ou téléphone

Vous pouvez réaliser des opérations par chat, mail ou téléphone en vous authentifiant selon les procédures communiquées par la banque (authentification forte). Certaines opérations réalisées via ces canaux peuvent être facturées (voir conditions tarifaires). Ces ordres sont enregistrés et archivés sur des environnements de stockage sécurisés et inaltérables. **Vous** autorisez donc ces enregistrements qui pourront être utilisés en cas de litige. Les conversations téléphoniques seront conservées pendant 2 ans. Dans une démarche qualité, **nous** pouvons également réécouter ces enregistrements durant

une période de 6 mois. Les conversations chat et les mails sont conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et pourront être utilisés en cas de litige.

Nos modes de communication électroniques

En décidant d'ouvrir un **compte** chez Orange Bank, **vous** acceptez de communiquer avec **nous** notamment par mail et par SMS. Par exemple, **nous** pourrons **vous** demander par ces canaux les informations nécessaires à l'ouverture de votre **compte** ou à la souscription d'un autre produit ou service. **Nous** pourrons aussi **vous** communiquer par mail ou par SMS certains documents ou informations relatifs à votre **compte** ou **vous** avertir de la mise à disposition de documents ou informations dans votre espace client⁵⁵. C'est pourquoi, pour des raisons de sécurité, **nous vous** conseillons de ne pas donner accès à votre messagerie et à votre mobile à d'autres personnes. **Vous** devez également vérifier les paramètres de votre messagerie et de votre mobile pour permettre la réception de nos messages et/ou pièces jointes. En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, **nous** pouvons également être amenés à **vous** contacter par tout moyen approprié.

Le service d'alertes

Nous vous proposons gratuitement un service bancaire d'alertes par SMS et mail, mais également via des notifications⁵⁶. Ce service est là pour **vous** délivrer des informations bancaires personnelles. Il n'est pas nécessaire de souscrire à un abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du **compte** par SMS pour bénéficier de ce service.

Il existe 3 types d'alertes.

Dès qu'un événement important concerne vos produits et services bancaires, **vous** êtes informé(e) par SMS, mail ou notification. Comme ces alertes concernent la sécurité ou des aspects réglementaires, **vous** ne pouvez pas les désactiver. Rassurez-**vous**, ces alertes ne seront pas nombreuses.

Nous vous proposons aussi d'activer certaines catégories d'alertes concernant la gestion de vos produits et services bancaires. Précises et instantanées, ces alertes **vous** indiqueront vos dernières opérations et les derniers événements en temps réel. Enfin, pour gérer facilement votre budget, **vous** pouvez créer des alertes totalement personnalisables⁵⁷. C'est **vous** qui définissez les événements à signaler, la fréquence de réception de vos alertes et **vous** pouvez même personnaliser les seuils à partir desquels **vous** souhaitez être alerté.

Nous mettons tout en œuvre pour **vous** adresser ces alertes. Mais **nous** ne sommes pas responsables du transport de l'information (notamment en cas d'interruption de service) et de sa bonne réception (ex : incident de fonctionnement de votre mobile, litige avec votre opérateur mobile ou votre fournisseur d'accès internet...).

Nos responsabilités

⁵⁵ A moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, **vous** pourrez **vous** opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle.

⁵⁶ Sous réserve de disponibilité de ce service.

⁵⁷ Sous réserve de disponibilité de ce service.

Nous utilisons au mieux les connaissances techniques actuelles pour **vous** permettre d'accéder à votre espace client dans de bonnes conditions et pour en préserver la confidentialité et la sécurité. Cependant, **nous** ne sommes pas responsables :

- du transport des données
- de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication
- des interruptions de service qui ne sont pas de notre faute (cas fortuits ou de force majeure)
- des interruptions de service dues à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance
- des dommages directs et/ou indirects en cas de présence de virus sur votre terminal ou causés par une défaillance de votre matériel
- des solutions de reconnaissance biométrique de votre mobile,
- des solutions et standards mis en œuvre par les agrégateurs ou initiateurs et définis notamment dans leurs conditions générales d'utilisation et,
- et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont **vous** êtes responsable

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, **nous** pouvons être amenés à suspendre différents services.

1.10 Pack Premium

1.10.1. Eligibilité

Le Pack Premium est réservé aux personnes physiques majeures, résidents fiscaux en France (en France métropolitaine ou dans les DOM), pleinement responsables de leurs actes dans la vie civile.

1.10.2. Contenu

Le Pack Premium est une offre groupée de produits et services. Les différents produits et services composant le Pack Premium sont :

- un premier **compte** bancaire pour **vous**, ou votre **compte** (ci- après « votre **compte** » ou « votre **compte** bancaire »)
- une **carte** Premium avec paiement mobile pour **vous**
- le **Service Pack Premium** : jusqu'à 5 **comptes** bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant, si vous avez un enfant âgé de 10 à 17 ans révolus au moment de la souscription de ce compte et pour lequel vous disposez de l'autorité parentale) et une **carte** Plus avec paiement mobile pour chacun de vos enfants⁵⁸

En souscrivant au Pack premium, vous bénéficiez également de l'extension des **assurances Perte ou Vol de Moyens de Paiement**⁵⁹ (si **vous** l'avez souscrite) et **Protection des Achats**⁶⁰ au profit de votre enfant bénéficiant d'une procuration sur un **compte** bancaire à utiliser (jusqu'à son 20^{ème} anniversaire).

58 Selon les modalités prévues dans les conditions générales d'utilisation du paiement mobile

59 Dans la limite et les conditions de la notice d'information Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement - Pack Premium. Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance. Plus d'informations sur orangebank.fr.

60 Dans la limite et les conditions de la notice d'information de la carte Premium - Pack Premium. Garantie souscrite auprès de Mutuaide Assistance et de Société Française de Protection Juridique (SFPJ). Plus d'informations sur orangebank.fr.

Votre **compte**, la **carte** Premium et le Service Pack Premium peuvent être souscrits séparément à des conditions financières différentes mentionnées aux conditions tarifaires en vigueur.

Bon à savoir : pour souscrire au Service Pack Premium, vous devez être titulaire d'un compte bancaire Orange Bank.

1.10.3. Souscription

Vous souscrivez au Pack Premium en signant électroniquement un premier contrat (conditions particulières, qui pourront le cas échéant inclure **votre compte** ainsi que votre **carte**) puis **vous** ouvrez un **compte** bancaire à votre nom sur lequel **vous** donnez procuration à votre enfant et **vous** souscrivez une **carte** bancaire pour votre enfant en signant électroniquement un second contrat (« conditions particulières du **compte** bancaire à utiliser par votre enfant - procuration - **carte** Plus associée »).

En décidant de souscrire au Pack Premium, **vous** acceptez de recevoir l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle incluant la procuration sur un support durable par mail à l'adresse que **vous nous** avez communiquée⁶¹ et de signer électroniquement vos conditions particulières. **Vous** acceptez donc les Conditions générales d'utilisation de la signature électronique (Voir Annexes). **Vous** acceptez aussi de communiquer avec Orange Bank, à l'entrée en relation et pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, et notamment de recevoir des informations et documents par mail, par SMS ou dans votre **espace client**. A moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, **vous** pouvez **vous** opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle.

Si **vous** ouvrez votre premier **compte** bancaire Orange Bank dans le cadre du Pack Premium, l'ouverture se fait dans les mêmes conditions que celles mentionnées au paragraphe « Troisième étape, l'ouverture de votre **compte** » des présentes conditions générales.

Bon à savoir : vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de votre contrat signé, dans les mêmes conditions que pour votre compte.

1.10.4. Fonctionnement – Généralités

Votre **compte**, la **carte** Premium et votre paiement mobile fonctionnent conformément à l'ensemble des présentes conditions générales.

Vous pourrez également ouvrir jusqu'à 5 **comptes** bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) avec chacun une **carte** Plus qui fonctionnent dans les conditions précisées ci-après.

1.10.5. Le Service Pack Premium : le **compte** bancaire à utiliser par votre enfant et la **carte** Plus

⁶¹ Pour conserver ces documents, **nous vous** invitons à les enregistrer ou à les imprimer. Sur demande de votre part, **nous** pouvons **vous** en communiquer un exemplaire papier.

Généralités

L'ensemble des dispositions des présentes conditions générales banque au quotidien s'appliquent, sauf dispositions spécifiques précisées au présent 1.10. dédié au Pack Premium.

Le compte à utiliser par un enfant peut être ouvert si vous avez un enfant âgé de 10 à 17 ans révolus au moment de la souscription de ce compte et pour lequel vous disposez de l'autorité parentale.

Le **compte** bancaire à utiliser par votre enfant est ouvert dans les mêmes conditions que votre **compte** mais dans tous les cas, nous ne vous demanderons pas d'effectuer un 1^{er} versement pour son ouverture.

Vous disposez également d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de votre contrat signé, dans les mêmes conditions que pour votre **compte**. Il est réservé à un usage privé. **Vous** ne pouvez pas utiliser ce **compte** pour des activités professionnelles. Il fonctionne exclusivement en euros et doit toujours fonctionner avec un solde positif (créditeur). Il ne peut pas être octroyé de découvert autorisé sur ce **compte**.

Ce **compte** n'est pas éligible à la mobilité bancaire.

Afin que ce **compte** puisse être utilisé par votre enfant, **vous** lui donnez procuration lors de l'ouverture de ce **compte**.

Dans le cadre de cette procuration, **vous** agissez en tant que mandant et en tant que représentant légal. A cette fin, **vous** reconnaissez disposer de l'autorité parentale sur votre enfant.

Votre enfant agit quant à lui en qualité de mandataire et ne pourra être mandataire que d'un seul compte à utiliser chez Orange Bank.

Vous êtes le titulaire du compte utilisé par votre enfant et en êtes le seul responsable. Les fonds disponibles sont les vôtres.

Nous vous laissons le soin :

- d'expliquer à votre enfant le fonctionnement du **compte** (ce qu'il peut faire, ce qu'il ne peut pas faire),
- de l'informer de l'ouverture du **compte**,
- de vérifier avec lui la compatibilité de son équipement qui lui permettra de télécharger l'application mobile Orange Bank et de se connecter avec ses outils personnels d'identification (un identifiant qu'il recevra par mail et un code d'accès à définir à l'aide du code temporaire qu'il recevra par SMS).

Bon à savoir : vous recevrez également son identifiant par mail.

Les outils personnels d'identification de votre enfant (identifiant et code d'accès) répondent aux mêmes règles que celles figurant dans le paragraphe « Vos codes personnels d'identification » des présentes conditions générales.

Bon à savoir : votre **espace client** vous est strictement réservé, votre enfant dispose de son propre espace de gestion dans son application mobile Orange Bank.

Votre enfant pourra, sous votre contrôle et dans les limites que **vous** aurez définies grâce au pilotage parental, utiliser la **carte** Plus, faire des virements par SMS et des demandes d'argent. Il pourra par ailleurs créer et gérer une ou plusieurs Tirelires.

Vous devez **nous** informer de tout évènement concernant votre enfant qui aurait un impact sur l'utilisation de ce **compte** ainsi que sur l'utilisation de la **carte** Plus qui lui est délivrée.

Le compte est ouvert pour une durée limitée, à savoir jusqu'au 20^{ème} anniversaire de votre enfant.

Le **compte** bancaire à utiliser par votre enfant

Le fonctionnement du **compte** pour vous

- Ce que **vous** pouvez faire

Dans votre **espace client**, **vous** aurez accès au solde du **compte** bancaire utilisé par votre enfant, qui comprend le montant de la ou des Tirelires le cas échéant ainsi que les opérations réalisées sur le **compte**.

« Les règles de fonctionnement » du **compte** décrites aux présentes conditions générales s'appliquent au **compte** à utiliser par votre enfant, avec les différences suivantes :

- pour créditer ce **compte**, **vous** pourrez recevoir un virement depuis votre **compte** ou depuis un **compte** bancaire externe (voir paragraphe « Les règles de fonctionnement - recevoir un virement » des présentes conditions générales) ou l'alimenter par carte bancaire,
- pour débiter ce **compte**, **vous** pourrez le faire uniquement par virement à destination de votre **compte** ou par prélèvement que **vous** aurez mis en place.

Votre enfant aura la possibilité de créer des Tirelires pour mettre de l'argent de côté (voir paragraphe ci-dessous « La Tirelire : ouverture, fonctionnement et clôture »). Aussi, si **vous** réalisez un virement ou mettez en place un prélèvement à partir de ce **compte** dont le montant dépasse le solde du **compte** hors Tirelire, la ou les Tirelires (sans distinction) seront totalement vidées et leurs montants reversés sur ce **compte** afin que l'opération puisse être réalisée. Dans tous les cas, avant de faire une opération, **vous** devez vérifier qu'il y a bien une provision suffisante sur ce **compte** (voir Glossaire). En cas d'absence de provision, **vous** risquez un incident de paiement (voir paragraphe "Les incidents de fonctionnement de votre **compte**" des présentes conditions générales).

Nous vous rappelons qu'il est nécessaire de surveiller régulièrement les opérations enregistrées sur ce **compte**. Si **vous** constatez une anomalie, **vous** devez **nous** en informer sans tarder. Sinon, cela pourrait constituer une négligence de votre part.

- Sur ce **compte**, **vous** ne pourrez pas :
 - disposer d'un chéquier
 - déposer des chèques
 - déposer des espèces
 - disposer d'une **carte** bancaire personnelle

- utiliser le paiement mobile
- bénéficier de la fonction virement par SMS et demande d'argent
- créer des Tirelires, ni les gérer.

Bon à savoir : Vous bénéficiez du même service d'alertes que celui pour votre **compte** bancaire. Toutefois, **vous** ne pourrez pas décider de recevoir ces alertes pour un **compte** et pas pour un autre, votre choix s'appliquera à l'ensemble de vos **comptes** bancaires de la Nouvelle offre Orange Bank. Aussi, si **vous** activez ce service, **vous** recevrez également des alertes sur les opérations effectuées, le cas échéant, par votre enfant (hors Tirelire).

Le pilotage parental pour vous

Dans votre **espace client**, vous aurez accès au pilotage parental.

- Avec le pilotage parental de la **carte**, **vous** pourrez :
 - bloquer temporairement/ débloquer la **carte**
 - activer/ désactiver la carte bancaire physique
 - faire opposition sur la **carte**
 - demander le renouvellement de la **carte** conformément aux conditions tarifaires en vigueur, tant que votre enfant est mineur
 - consulter les plafonds de paiement et de retrait de la **carte** (mais **vous** ne pourrez pas les modifier)
 - activer/ désactiver les paiements en ligne
 - activer/ désactiver les paiements sans contact
 - activer/ désactiver les paiements et retraits à l'étranger
 - activer/ désactiver le paiement mobile
 - consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile
- Avec le pilotage parental des virements par SMS, **vous** pourrez bloquer/ débloquer la fonction virement par SMS.

A noter : si **vous** souhaitez que votre enfant puisse faire des virements par SMS, **vous** devrez activer la fonction.

Vous pourrez définir une limite quotidienne de dépenses pour les paiements mobile, les paiements par **carte et les virements par SMS** (montant modifiable).

- Avec le pilotage parental de la demande d'argent, **vous** pourrez bloquer/ débloquer la fonction demande d'argent.

A noter : si **vous** souhaitez que votre enfant puisse faire des demandes d'argent, **vous** devrez activer la fonction.

Bon à savoir : Vous avez la possibilité de modifier les droits octroyés à votre enfant dans le cadre de la procuration à tout moment, en vous rendant dans votre application mobile Orange Bank.

Le pilotage partagé avec un copilote

Sous réserve de disponibilité

Les personnes suivantes pourront partager le pilotage parental :
l'autre parent de votre enfant, son beau-parent, ses frères, sœurs, oncles, tantes

qui devront être majeurs capables et titulaires d'un **compte** bancaire Nouvelle offre Orange Bank, ouvert ou à ouvrir.

Vous ne pourrez proposer le pilotage partagé qu'à une seule personne par compte utilisé par un enfant.

Vous devrez inviter le copilote en vous rendant dans votre application mobile Orange Bank. Le copilote devra accepter l'invitation.

En l'invitant, vous lui délivrez une procuration sur le **compte** utilisé par l'enfant.

Pour être valable, la procuration devra être signée par le copilote, puis par vous-même. Le copilote pourra ensuite bénéficier du pilotage partagé.

■ Le copilote pourra :

- bloquer temporairement/ débloquer la **carte**
- activer / désactiver la **carte** bancaire physique
- activer / désactiver les paiements en ligne
- activer / désactiver les paiements sans contact
- activer / désactiver le paiement mobile
- activer / désactiver les paiements et retraits à l'étranger
- bloquer / débloquer le virement par SMS
- consulter les plafonds de retraits et paiements (mais vous ne pourrez pas les modifier)
- consulter et modifier la limite quotidienne de dépenses
- consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile
- consulter le RIB
- consulter le détail du **compte**
- consulter les opérations
- consulter la liste des Tirelires
- consulter la liste des cartes (uniquement sur les **comptes** sur lesquels le copilote a une procuration)
- alimenter le **compte** par carte bancaire
- faire un virement sur le **compte** utilisé par l'enfant

■ Fin de la procuration du copilote :

La procuration prend fin :

- dès la demande de révocation par le titulaire du Pack Premium ou par le copilote depuis leur application mobile Orange Bank, au décès du mandant ou du mandataire (en cas de décès du mandant, **nous** vous rappelons que nous bloquons immédiatement le **compte** utilisé par l'enfant, dans les mêmes conditions que votre **compte** (voir paragraphe « Le décès » des présentes conditions générales)
- en cas de perte de l'autorité parentale, si votre enfant est mineur
- à la clôture du **compte** utilisé par l'enfant
- en cas de résiliation du Pack Premium, à votre initiative (sauf avis contraire de votre part) ou à celle de la banque, conformément aux dispositions sur la résiliation du Pack Premium.

Nous vous laissons le soin d'informer votre enfant de la mise en place de la procuration et de la fin de celle-ci.

La Tirelire

Dans votre espace client, **vous** avez accès à la liste de la ou des Tirelires, au montant cumulé de la ou des Tirelires créées par votre enfant ainsi qu'aux mouvements entre le **compte** et la Tirelire.

La procuration que vous délivrez à votre enfant

Grâce à la procuration délivrée à votre enfant, lors de l'ouverture du **compte**, **vous** l'autorisez à avoir accès à ce **compte** et à effectuer des opérations.

- A cet effet, **vous** autorisez votre enfant à :
 - consulter le solde du **compte**
 - consulter la liste des opérations effectuées sur le **compte**
 - utiliser sa **carte** Plus, selon les mêmes modalités que celles décrites au paragraphe « La **carte** Standard et la **carte** Premium » des présentes conditions générales et portant sur la **carte** Standard, dans les limites des plafonds indiquées aux conditions particulières « compte bancaire à utiliser par votre enfant - procuration - carte Plus associée » et, le cas échéant, dans les limites du paramétrage que **vous** aurez défini
 - activer sa carte, consulter le code secret et le PAN de sa carte
 - consulter sa limite quotidienne de dépenses
 - réaliser des paiements mobile dans les modalités décrites aux présentes conditions générales et, le cas échéant, dans les limites du paramétrage que **vous** aurez défini
 - créer, alimenter et gérer des Tirelires (jusqu'à leur clôture/suppression),
 - consulter les appareils utilisés pour le paiement mobile (ex : mobile, montre connectée,...).
- et **vous** pourrez également l'autoriser à effectuer les opérations suivantes, en activant la fonction correspondante depuis votre application mobile Orange Bank :
 - des virements par SMS
 - des demandes d'argent.

Nous vous rappelons que **vous** conservez l'entière responsabilité des opérations effectuées par votre enfant sur ce **compte**, tant à l'égard d'Orange Bank que des tiers.

Votre enfant, en tant que mandataire du **compte**, pourra utiliser les services d'un agrégateur, conformément aux conditions de fonctionnement de celui qu'il aura choisi (pour plus d'informations, reportez-**vous** au paragraphe « Agrégateurs et initiateurs de paiement » des présentes conditions générales; seules les dispositions concernant l'agrégation doivent être prises en compte ici).

- Fin de la procuration délivrée à votre enfant

La procuration reste valable jusqu'à ce que nous recevions votre demande de révocation expresse.

Lorsque **vous** mettez fin à la procuration, il **vous** appartiendra au préalable de prévenir votre enfant et de lui réclamer sa **carte** afin de **nous** la restituer ou à tout le moins de la détruire.

A partir de sa majorité, ou en cas d'émancipation, votre enfant pourra résilier la procuration auprès de la banque.

Dans l'hypothèse où l'enfant devenu majeur souhaiterait ouvrir un compte bancaire Nouvelle offre Orange Bank, il devra au préalable résilier la procuration sur le compte utilisé.

La procuration cesse également :

- en cas de perte de l'autorité parentale lorsque votre enfant est mineur,
- à son 20^{ème} anniversaire,
- au décès du mandant ou du mandataire,
- en cas de placement du mandant sous un régime de protection,
- à la clôture de votre **compte** ou du **compte** bancaire utilisé par l'enfant,
- ou à la résiliation de Pack Premium par **vous** (sauf avis contraire de votre part) ou par la banque.

La fin de la procuration entraînera la clôture du **compte** bancaire utilisé par votre enfant ainsi que la résiliation des produits et services associés à ce compte, dans le respect d'un préavis de 2 mois.

La **carte** devra être restituée ou à tout le moins détruite et votre enfant n'aura plus accès à l'application. La fin de la procuration n'entraîne pas la résiliation du Pack Premium.

Les fonds seront automatiquement transférés sur votre **compte** ou sur un autre **compte** externe pour lequel **vous nous** aurez préalablement communiquées les coordonnées.

En cas de décès du mandant, la procuration cesse et **nous** bloquons immédiatement le **compte** utilisé par l'enfant, dans les mêmes conditions que votre **compte** (voir paragraphe « Le décès » des présentes conditions générales).

Le fonctionnement du compte dans le cadre de la procuration délivrée à votre enfant

- Ce que votre enfant pourra faire

Dans les limites des paramétrages que **vous** aurez réalisés, votre enfant aura la possibilité de :

- bloquer temporairement/ débloquer sa **carte**
- activer/ désactiver sa **carte** physique
- activer/ désactiver les paiements en ligne
- activer/ désactiver les paiements sans contact
- activer/ désactiver les paiements et retraits à l'étranger
- modifier le code secret de sa **carte**
- utiliser le paiement mobile (selon les modalités prévues dans les conditions générales d'utilisation du paiement mobile)
- activer/ désactiver le paiement mobile
- faire des virements par SMS (si **vous** l'avez activé)

- faire des demandes d'argent (si **vous** l'avez activé).

Si **vous** avez bloqué une fonction, votre enfant ne pourra pas la débloquent.

Les opérations de paiement par **carte** bancaire, paiement mobile, virement par SMS et demande d'argent sont soumises aux mêmes règles que celles décrites aux présentes conditions générales.

Votre enfant pourra également :

- consulter les opérations du compte
- activer la carte
- consulter le code de sa carte
- consulter le PAN de sa carte
- consulter la limite quotidienne de dépenses
- créer une ou des Tirelire(s), les gérer, les supprimer
- activer ou désactiver la fonction d'alertes (notifications) sur les opérations et le niveau de solde, si vous nous autorisez à adresser de telles communications à votre enfant.

- Ce que votre enfant ne pourra pas faire

S'agissant d'un **compte** bancaire utilisé par votre enfant, celui-ci ne pourra pas faire les opérations suivantes :

- demander la délivrance d'un chéquier
- effectuer des remises de chèques
- demander un découvert autorisé
- consulter ou modifier les plafonds de retrait et de paiement
- modifier la limite des dépenses quotidiennes que vous avez fixée
- avoir accès aux relevés de compte
- consulter le **RIB** du **compte**
- ajouter des **bénéficiaires**
- domicilier des virements et prélèvements
- alimenter le **compte** par **carte**
- déposer des espèces
- demander le renouvellement de la carte avant échéance
- faire opposition à la carte, lorsqu'il est mineur
- commander une carte suite à son opposition.

La **carte** Plus de l'enfant

La **carte** Plus fonctionne selon les mêmes règles de fonctionnement que la **carte** Standard décrites dans le paragraphe « La **carte** Standard et la **carte** Premium » des présentes conditions générales.

A l'ouverture du **compte** à utiliser par votre enfant, **vous** souscrivez une **carte** Plus à débit immédiat pour votre enfant qui devra l'utiliser conformément aux conditions décrites au paragraphe « La **carte** Standard et la **carte** Premium ». Toutefois, s'agissant d'une **carte** délivrée à un mandataire, les plafonds de paiements et retraits maximum ne

sont pas modifiables et sont indiquées aux conditions particulières « compte bancaire à utiliser par votre enfant- procuration- carte Plus associée ».

La garantie assistance rapatriement est incluse dans la **carte** bancaire de votre enfant. Les détails de cette garantie figurent dans la notice d'information⁶².

Vous, ou le mandataire devenu majeur pourrez faire opposition dans les cas prévus par la réglementation (perte, vol, utilisation frauduleuse de la **carte**), selon les modalités prévues au paragraphe « Bloquer votre **carte** » des présentes conditions générales. Vous, ou le mandataire devenu majeur, pourrez également contester les opérations réalisées par carte sur ce **compte** dans les mêmes conditions que celles indiquées au paragraphe « Nos responsabilités comme émetteur de carte bancaire » des présentes conditions générales.

Bon à savoir : Les paiements par **carte** sont à autorisation quasi-systématique avec, en principe, le contrôle du **code secret**. La vérification du solde n'est pas systématique. Par exemple, il n'y a pas de contrôle du solde lorsque **vous** payez à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à en informer votre enfant afin qu'il vérifie auparavant que le solde disponible est suffisant.

La Tirelire : ouverture, fonctionnement et clôture

L'enfant pourra créer jusqu'à 5 Tirelires pour mettre de l'argent de côté. Dans ce cas, le solde du compte utilisable par l'enfant exclut le montant de la ou des Tirelires. La Tirelire est une « poche d'argent virtuelle » qui ne constitue pas un **compte** bancaire, un sous-**compte** ou un **compte** d'épargne.

Pour chaque Tirelire, l'enfant devra choisir un nom, indiquer le montant qu'il souhaite atteindre (étant précisé que ce montant pourra être dépassé), une date d'objectif et pourra, choisir / télécharger une image ou une photographie. Le nom et le cas échéant l'image / la photographie téléchargée pour illustrer la Tirelire, en dehors des images que propose la banque, devront être libres de droit et conformes à l'ordre public et aux bonnes mœurs, et notamment ne pas encourager à commettre des crimes ou des délits, ne pas faire l'apologie ou la négation ou la remise en question des crimes de guerre et/ou des crimes contre l'humanité, ne pas encourager ou inciter à la discrimination ; ne pas porter atteinte à l'image ou à la réputation d'une personne physique ou d'une personne morale, avec des publications véhiculant des messages grossiers ou diffamants à l'encontre d'autrui comme des propos insultants, injurieux, y compris des messages haineux et violents ; ni à la dignité humaine par des publications qui ne respectent pas la personne humaine comme des messages à caractère pornographique, licencieux ou offensant.

Nous comptons sur **vous**. A défaut, la banque se réserve le droit de supprimer le nom ou l'image / la photographie a posteriori lors d'un contrôle aléatoire.

⁶² Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance et de Groupama Paris Val de Loire. Garanties dans les limites et conditions de la notice d'information. Plus d'informations sur orangebank.fr.

La Tirelire a une durée maximale de 2 ans. Passé ce délai, elle sera automatiquement vidée et clôturée et son montant à nouveau disponible sur le solde du **compte** utilisé par l'enfant.

L'enfant pourra à son rythme remplir sa Tirelire dans l'objectif de réaliser un futur achat. L'enfant ne pourra effectuer aucune opération de paiement depuis la Tirelire.

Pour utiliser le montant de sa Tirelire, il devra vider tout ou partie de la Tirelire en déplaçant le montant souhaité vers le **compte**.

S'il déplace la totalité de la Tirelire, celle-ci sera alors vidée. Elle peut rester ouverte et active sauf si votre enfant la supprime définitivement.

Si votre enfant initie une opération par **carte** ou par paiement mobile dont le montant est supérieur au solde du **compte** utilisable par l'enfant (hors Tirelire), l'opération sera rejetée.

En cas de virement par SMS dont le montant serait supérieur au solde du **compte** utilisable par l'enfant (hors Tirelire), l'opération ne sera pas effectuée.

A la clôture du compte utilisé par l'enfant, le solde du compte utilisé par l'enfant, en ce compris le montant du ou des Tirelires, sera transféré sur votre **compte** ou sur un compte externe pour lequel vous nous aurez communiqué les coordonnées bancaires.

Dans les cas où il n'y aurait pas de contrôle du solde, comme par exemple à certains péages d'autoroute, parkings en France ou TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas) ou en cas de prélèvement de frais par la banque rendant le solde du **compte** débiteur, alors le solde de la ou des Tirelires sans distinction sera automatiquement déplacé et viendra alimenter le **compte**.

Bon à savoir : les mouvements d'argent entre le compte et la Tirelire sont visibles dans l'application mobile Orange Bank par vous et votre enfant, mais ne sont pas restitués sur le relevé de compte.

Bon à savoir : si vous réalisez un virement ou que vous avez mis en place un prélèvement à partir de ce compte, dont le montant dépasse le solde du compte hors Tirelire, la ou les Tirelires (sans distinction) seront totalement vidées et leurs montants reversés sur votre compte afin que l'opération puisse être réalisée.

Service d'alertes et informations

Vous autorisez la banque à envoyer à votre enfant, si celui-ci a activé la fonction, des alertes sur les opérations (hors Tirelire) qu'il aura effectuées ainsi qu'en cas de solde bas.

Toutes les informations relatives à votre enfant (concernant le compte qu'il utilise et sa carte) seront envoyées à votre adresse mail.

Mode de communication avec votre enfant

Ces communications portent sur le fonctionnement du Service Pack Premium. **Vous** acceptez que la communication entre **nous** et votre enfant le cas échéant, communication dont **vous** serez informée, se fasse de manière électronique notamment par mail et par SMS. L'adresse mail et le numéro de téléphone de votre enfant que **vous** renseignez lors de l'ouverture du **compte**, s'il s'agit de ceux de votre enfant, sont valables et utilisés régulièrement par votre enfant. Sous réserve de votre consentement, **nous** pouvons également communiquer avec votre enfant via des notifications sur son téléphone. Votre enfant peut à tout moment désactiver ou réactiver les notifications qu'il reçoit via les paramètres de son application mobile Orange Bank.

La clôture du compte utilisé par votre enfant

Les mêmes règles que celles figurant au paragraphe « Mode d'emploi pour clôturer un **compte** » des Conditions générales s'appliquent. Si votre solde est créditeur après clôture, il sera transféré sur votre **compte** bancaire ou sur un **compte** externe pour lequel **vous** devrez **nous** communiquer les coordonnées bancaires

La perte de l'autorité parentale lorsque votre enfant est mineur, le décès de l'enfant ou la révocation de la procuration entraîne la clôture du **compte** utilisé par votre enfant, dans le respect d'un préavis de 2 mois.

Le compte sera également clôturé au 20^{ème} anniversaire de votre enfant, et vous en serez informé 2 mois avant.

Rappel : en cas de décès du mandant, la procuration cesse et **nous** bloquons immédiatement le **compte** utilisé par l'enfant, dans les mêmes conditions que pour votre **compte** (voir paragraphe « Le décès » des présentes conditions générales).

Après clôture du **compte** utilisé par votre enfant, **nous** pourrions compenser toute créance certaine, liquide et exigible que **nous** détenons sur **vous**, avec notre dette en restitution du solde créditeur du **compte**.

La clôture d'un **compte** ou de l'ensemble des **comptes** utilisés par vos enfants, n'entraîne pas la résiliation du Pack Premium. En revanche, pour chaque **compte** clôturé, les produits et services associés sont résiliés de plein droit (**carte** Plus, paiement mobile). **Vous** devez donc **nous** restituer la **carte** de chacun de vos enfants ou, a minima, la ou les détruire.

1.10.6. Les assurances

Les assurances Perte et Vol des Moyens de Paiement⁶³ (si **vous** l'avez souscrite) et Protection des Achats⁶⁴ sont étendues à chaque enfant (jusqu'au 20^{ème} anniversaire) qui

⁶³ Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance. Dans la limite et les conditions de la notice d'information Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement - Pack Premium. Plus d'informations sur orangebank.fr.

⁶⁴ Garantie souscrite auprès de Mutuaide Assistance et de Société Française de Protection Juridique (SFPJ). Dans la limite et les conditions de la notice d'information de la carte Premium - Pack Premium. Plus d'informations sur orangebank.fr.

utilise un **compte** ouvert dans le cadre du Pack Premium. Les détails des garanties figurent respectivement dans les notices d'information.

1.10.7. Tarification et frais

Le Pack Premium fait l'objet d'une cotisation mensuelle prélevée sur votre compte, conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

En souscrivant au Pack Premium, la cotisation de la **carte** Premium ainsi que les frais de tenue de **compte** liés à l'utilisation de la **carte** et du paiement mobile pour l'ensemble des **comptes** ouverts dans le cadre de Pack Premium sont inclus dans la cotisation du Pack Premium. Il ne sera pas prélevé de frais pour les paiements et retraits que l'enfant effectue à l'étranger avec sa **carte** Plus.

Tous les autres frais éventuels liés au fonctionnement des **comptes**, que ce soit pour votre **compte** ou ceux utilisés par vos enfants, et à l'utilisation des moyens de paiement sont précisés dans nos conditions tarifaires ou plus généralement dans votre contrat. Tous les frais que **vous nous** devez sont prélevés sur le **compte** dont dépend l'opération.

À noter qu'en cas d'incident de paiement ou irrégularité, **nous vous** informerons d'abord du montant et de la nature des frais correspondants sur le relevé du **compte** concerné. Ce montant sera débité sur le **compte** concerné au minimum 14 jours après cette information.

1.10.8. Modification du Pack Premium

Tout projet de modification **vous** sera communiqué au moins 2 mois avant sa date d'application, par tous les moyens à notre disposition. En cas de désaccord, **vous** avez la possibilité de résilier votre Pack Premium sans frais et ce avant la date d'application des changements. Si **vous** ne demandez pas la résiliation du Pack Premium dans ce délai, cela signifie que **vous** acceptez les modifications. Autrement dit, votre silence vaut acceptation.

1.10.9. Durée - Fin de l'Offre - Résiliation

Durée de l'offre

Le Pack Premium est souscrit pour une durée indéterminée.

Fin de l'offre

A votre initiative **Vous** pouvez à tout moment mettre fin au Pack Premium. Cette démarche est gratuite et peut notamment être initiée depuis votre application mobile Orange Bank ou via votre Service Client Orange Bank.

A l'initiative de la banque

La banque peut résilier le Pack Premium en respectant un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier ou du mail, ou sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible.

Autre

La clôture de votre **compte** entraîne automatiquement la résiliation du Pack Premium ainsi que de l'ensemble des produits et services qui le composent.

En cas de décès du titulaire du **compte**, nous bloquons immédiatement le **compte** et ceux utilisés par les enfants, dans les mêmes conditions que pour votre **compte** (voir paragraphe « Le décès » des présentes conditions générales) et le Pack Premium est résilié ainsi que l'ensemble des produits et services qui le composent.

Conséquences de la résiliation du Pack Premium

- Sauf indications contraires de votre part :
 - votre **compte** n'est pas résilié et continuera de fonctionner conformément aux conditions tarifaires en vigueur,
 - la **carte** Premium attachée à votre **compte** n'est pas résiliée. Elle fait alors l'objet d'une tarification au prorata temporis à partir de la date de résiliation du Pack Premium jusqu'au 1^{er} jour ouvré du mois suivant, puis mensuelle conformément aux conditions tarifaires en vigueur
 - le Service Pack Premium est résilié : le ou les **comptes** utilisés par vos enfants seront clôturés, ainsi que la ou les **cartes** Plus associés de vos enfants. Si vous souhaitez conserver les **comptes** utilisés par vos enfants ouverts dans le cadre du Pack Premium ainsi que les **cartes** Plus associées, vous devrez nous en informer et souscrire au Service Pack Premium (hors Pack Premium) facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Les fonds disponibles sur le **compte** utilisé par l'enfant seront automatiquement transférés sur votre **compte** ou sur un autre **compte** externe pour lequel **vous nous** aurez préalablement communiquées les coordonnées. **Vous** devrez **nous** restituer ou détruire la ou les **cartes** Plus.

La résiliation entraîne également la fin de la ou des extensions des assurances dont bénéficie l'enfant conformément aux Notices d'information figurant en annexes des présentes conditions générales.

1.11 Le Service Pack Premium (hors Pack Premium)

Sous réserve que **vous** soyez titulaire d'un **compte** bancaire Orange Bank, **vous** pourrez souscrire au Service Pack Premium. Les conditions d'éligibilité au Service Pack Premium (hors Pack Premium) sont les mêmes que celles du Service Pack Premium dans le Pack Premium. Pour souscrire au Service Pack Premium, rapprochez-vous du Service Client Orange Bank.

Le Service Pack Premium : le compte bancaire à utiliser par votre enfant et la carte Plus

Avec le Service Pack Premium, **vous** pourrez ouvrir jusqu'à 5 **comptes** bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) avec chacun une carte Plus qui fonctionnent dans les conditions précisées au point 1.10.5 des présentes conditions générales, sauf dispositions contraires.

Tarification et frais

Le Service Pack Premium fait l'objet d'une cotisation mensuelle prélevée sur votre **compte**, conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Tous les autres frais liés au fonctionnement du **compte** et à l'utilisation des moyens de paiement sont précisés dans nos conditions tarifaires ou plus généralement dans votre contrat.

À noter : en cas d'incident de paiement ou irrégularité, **nous vous** informerons d'abord du montant et de la nature des frais correspondants sur le relevé du **compte** concerné. Ce montant sera débité sur le **compte** concerné au minimum 14 jours après cette information.

Modification

Tout projet de modification **vous** sera communiqué au moins 2 mois avant sa date d'application, par tous les moyens à notre disposition. En cas de désaccord, **vous** avez la possibilité de résilier votre Service Pack Premium sans frais et ce avant la date d'application des changements. Si **vous** ne demandez pas la résiliation du Service Pack Premium dans ce délai, cela signifie que **vous** acceptez les modifications. Autrement dit, votre silence vaut acceptation.

Durée du Service Pack Premium

Le Service Pack Premium est souscrit pour une durée indéterminée.

Fin du Service Pack Premium

A votre initiative

Vous pouvez à tout moment mettre fin au Service Pack Premium. Cette démarche est gratuite et peut notamment être initiée depuis votre application mobile Orange Bank ou via votre Service Client Orange Bank.

A l'initiative de la banque

La banque peut résilier le Service Pack Premium en respectant un préavis de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier ou du mail, ou sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible

Autre

La clôture de votre **compte** entraîne automatiquement la résiliation du Service Pack Premium ainsi que celle de l'ensemble des produits et services qui le composent.

En cas de décès du titulaire du **compte**, nous bloquons immédiatement le **compte** et ceux utilisés par les enfants, dans les mêmes conditions que pour votre **compte** (voir paragraphe « Le décès » des présentes conditions générales) et le Service Pack Premium est résilié ainsi que la carte Plus associée.

Conséquences de la résiliation du Service Pack Premium

Le **compte** ou les **comptes** utilisés par vos enfants seront clôturés et la ou les **cartes** Plus résiliées.

Les fonds disponibles sur le ou les **comptes** utilisés par vos enfants seront automatiquement transférés sur votre **compte** ou sur un autre **compte** externe pour lequel **vous nous** aurez préalablement communiquées les coordonnées. **Vous** devrez **nous** restituer ou détruire la ou les **carte** Plus.

2. Les informations utiles en cas de besoin

2.1. Fins de mois difficiles ? Parlons-en ensemble

Le découvert

La vie est faite d'imprévus et **vous** pouvez avoir besoin d'un découvert bancaire. **Nous vous** expliquons ci-après le fonctionnement et les caractéristiques de notre service de découvert autorisé.

Après analyse de votre situation, **nous** pouvons **vous** accorder un découvert autorisé. Son montant est précisé dans les conditions particulières ou par tout autre moyen. Votre **compte** pourra alors être débiteur dans la limite du montant autorisé et la durée d'utilisation de ce découvert ne devra pas dépasser 30 jours consécutifs. Au-delà de ce délai, le solde de votre **compte** devra redevenir positif. Sinon le solde débiteur de votre **compte** deviendra un découvert non autorisé (voir "Incident de paiement et découvert non autorisé (dépassement)").

Si **vous** utilisez votre découvert, **vous** devrez payer des intérêts débiteurs (frais de découvert). Ils sont calculés et payés mensuellement par débit du **compte** (voir taux dans les conditions tarifaires et voir la formule de calcul ci-dessous).

Le taux du découvert peut varier à la hausse ou à la baisse. La modification de taux s'applique immédiatement, et sans préavis, lorsqu'elle **vous** est favorable ou lorsqu'elle se fonde sur des taux débiteurs de référence indiqués dans les conditions tarifaires. Dans les autres cas, **vous** êtes prévenu(e)s de la modification avec un préavis de 2 mois. Votre absence de réaction ou l'utilisation effective de votre découvert autorisé valent acceptation.

En cas de refus de votre part, **vous** pouvez résilier votre autorisation de découvert.

Le découvert autorisé est accordé pour une durée indéterminée mais **nous** pouvons diminuer son montant ou le supprimer à tout moment. 8 jours avant, **nous vous** informerons par tout moyen à notre disposition sauf réglementation contraire. **Vous** devrez alors, à l'issue de ce délai, retrouver soit une position qui correspond au nouveau montant de découvert autorisé, soit un solde positif. A défaut, **vous vous** retrouverez dans une situation de découvert non autorisé et risquerez un incident de paiement (voir "Incident de paiement et découvert non autorisé (dépassement)"). Par ailleurs, si **vous** le souhaitez, **vous** pouvez **nous** demander de diminuer ou résilier votre découvert autorisé à tout moment et sans préavis ni indemnité.

En cas de clôture de votre **compte**, votre découvert autorisé est automatiquement résilié.

Si **vous** pensez avoir besoin de plus d'argent que le montant de votre découvert autorisé ou si **vous** rencontrez des difficultés, faites **nous** en part le plus tôt possible.

Le mode de calcul des intérêts débiteurs

Calcul : (somme des soldes débiteurs journaliers x durée en jours x taux d'intérêt débiteurs en %)/(nombre de jours de l'année x 100).

Offre à destination des clients en situation de fragilité financière

Si **vous** rencontrez des difficultés financières, **nous vous** proposons de souscrire à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière. C'est une offre groupée de services qui comprend :

- La **tenue**, la clôture, et éventuellement l'ouverture du **compte**
- La **fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Standard** à autorisation systématique⁶⁵
- Le dépôt et **retrait d'espèces**⁶⁶
- Des **virements** et **prélèvements** SEPA illimités
- 2 chèques de banque par mois
- L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)⁶⁷
- L'abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du **compte** par SMS
- La délivrance de RIB
- Le changement d'adresse en nombre illimité

Les frais d'irrégularité et d'incident (ex : les commissions d'intervention, les frais de rejet de virement et prélèvement pour défaut de provision, etc.) sont plafonnés selon les modalités précisées dans les conditions tarifaires.

En gros, par rapport à l'offre classique, **vous** n'avez pas droit à : un Pack Premium, une **carte** Premium, un chéquier ou un découvert autorisé⁶⁸. Mais vos frais de rejet de **virement** sont réduits et vos frais de rejet de **prélèvement** sont gratuits. En plus, **vous** ne payez pas de frais si **vous** demandez à un expert Orange Bank de faire vos opérations par chat, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans votre espace client. Si **vous** rencontrez des difficultés financières, cette offre est sans doute plus adaptée.

⁶⁵ Sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

⁶⁶ Renseignez-**vous** préalablement auprès d'Orange Bank.

⁶⁷ Hors coûts du fournisseur d'accès Internet ou de l'opérateur téléphonique ou frais d'affranchissement.

⁶⁸ Si vous détenez ces produits, la souscription à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière entraînera leur résiliation de plein droit. Voir conditions dans la documentation contractuelle spécifique.

Le montant de certains frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du **compte** est plafonné conformément aux conditions tarifaires.

2.2 Insatisfait ? Contactez-nous et, au besoin, faites une réclamation

Nous avons le souci constant de **vous** apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si **vous** avez un motif d'insatisfaction, n'hésitez pas à **nous** en faire part. **Nous** ferons tout notre possible pour satisfaire votre demande.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile Orange Bank ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il vous met en relation avec un expert Orange Bank. Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h, au **01 43 60 01 52** (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- **Vous** êtes déjà client(e) ? **Vous** avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».
- **Vous** n'êtes pas encore client ? Envoyez-nous un mail à information@contact.orangebank.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute demande relative à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par **carte**, retrait ou dépôt d'espèces), **nous vous** transmettons une réponse, par courrier, par mail ou par téléphone, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez **vous** adresser au service réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. **Vous** pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (**prélèvement**, **virement**, paiement par **carte** ou mobile, **retrait d'espèces** ou dépôt d'espèces), **nous vous** répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, si **vous** êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Orange Bank, **vous** pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Contactez-le par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, **vous** pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site.

2.3 Mode d'emploi pour clôturer un **compte**

La convention de **compte** (comprenant notamment les conditions générales, particulières et tarifaires) est conclue pour une durée indéterminée.

Vous pouvez demander à tout moment la clôture de votre **compte** soit en vous adressant à Djingo, votre conseiller virtuel, soit par courrier. Nous prendrons en compte votre demande dans un délai maximum de 30 jours. Cette démarche est gratuite.

Nous pouvons également, de notre propre initiative, clôturer à tout moment votre **compte**, avec un préavis minimum de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier ou de l'email. En cas de comportement gravement répréhensible, la clôture est effectuée par la banque sans préavis.

Vous devez **vous** assurer que votre **compte** dispose d'une provision suffisante, pour payer les opérations en cours (notamment les **prélèvements**, les chèques émis ou les paiements **carte** et mobile) et faire le nécessaire pour changer les domiciliations de vos **virements** et **prélèvements** sur le **compte**.

Si votre solde est créditeur après clôture, **nous vous** le versons selon vos instructions et sous réserve de la réglementation.

Si votre solde est débiteur après clôture, des intérêts seront appliqués dans les conditions du découvert non autorisé. Ces intérêts sont exigibles à tout instant. S'ils sont dus pour une année entière, ils s'ajouteront au montant que **vous nous** devez et produiront eux-mêmes des intérêts.

Quand votre **compte** est clôturé, tous les produits et services associés à votre **compte** sont résiliés de plein droit. **Vous** devez donc attester de la destruction de la **carte** qui lui est associée selon nos instructions, et restituer les formules de chèques, ou a minima, les détruire (et **nous** adresser une attestation de destruction).

Vous devez savoir que toute clôture de **compte** fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France pour interdire toute utilisation des chèques non restitués.

En cas de décès, la clôture du **compte** interviendra de plein droit sans préavis au plus tard lors de la libération des avoirs entre les mains des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession.

Après clôture du **compte** bancaire, **nous** pourrons compenser toute créance certaine, liquide et exigible que **nous** détenons sur **vous** (« ce que **vous** nous devez »), avec notre dette en restitution du solde créditeur du **compte** bancaire (« ce que **nous** sommes susceptibles de **vous** devoir »).

À noter, si **vous** clôturez votre **compte** dans le cadre de la mobilité bancaire, **nous** **vous** informons gratuitement, dans un délai de 3 jours ouvrés de :

- toute opération de virement ou de prélèvement présentée au paiement et rejetée pour **compte** clos, dans un délai de 13 mois suivant la date de clôture de **compte**⁶⁹,
- tout chèque présenté dans un délai de 13 mois suivant la date de clôture du **compte**, dont **nous** serons obligés de refuser le paiement pour **compte** clos. **Nous** **vous** informons aussi des conséquences de ce refus et des moyens pour régulariser votre situation.

Par ailleurs, en cas d'ouverture d'un **compte** auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, **nous** **vous** proposons gratuitement, dans les 6 jours ouvrés qui suivent votre demande de clôture du **compte**, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur votre **compte** Orange Bank au cours des 13 derniers mois.

3. Autres droits, autres devoirs : renseignements complémentaires

3.1. Modes de communication entre **vous** et **nous**

Pour respecter nos obligations qui sont précisées dans ces conditions générales, **nous** devons **vous** communiquer certaines informations. Elles **vous** seront transmises par tout moyen et notamment par mail et SMS (voir « 1.9 La banque connectée – Nos modes de communication électronique »). C'est pourquoi **vous** devez **nous** prévenir dès que possible de toute modification des informations personnelles que **vous** **nous** avez communiquées, nécessaires à l'exécution de la présente convention ou exigées par la réglementation (numéro de mobile, adresse mail, adresse postale...).

Quand **vous** voulez **nous** formuler des demandes ou passer des opérations bancaires, le plus simple est de le faire **vous**-même depuis votre espace client. Mais **vous** pouvez aussi le demander à un expert Orange Bank par chat, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans votre espace client. Certaines opérations réalisées via ces canaux peuvent être facturées (voir conditions tarifaires).

3.2 **Vous** êtes informé(e) de tout changement des conditions générales et tarifaires

⁶⁹ **Nous** **vous** délivrerons cette information qu'une seule fois par émetteur et uniquement si la clôture du **compte** est intervenue dans les 6 mois à compter de la signature du mandat de mobilité.

Nous avons l'obligation de **vous** remettre les conditions générales et tarifaires à l'ouverture de votre **compte**. Cependant, **nous** pouvons faire évoluer ces documents dans le temps. Tout projet de modification **vous** sera communiqué au moins 2 mois avant sa date d'application, par tous les moyens à notre disposition. En cas de désaccord, **vous** avez la possibilité de clôturer votre **compte** sans frais et ce avant la date d'application des changements. Si **vous** ne demandez pas la clôture de votre **compte** dans ce délai, cela signifie que **vous** acceptez les modifications. Autrement dit, votre silence vaut acceptation.

Toute mesure réglementaire ou légale d'ordre public qui entraîne une modification de votre contrat sera applicable dès son entrée en vigueur.

Les conditions générales et tarifaires en vigueur sont accessibles à tout moment sur notre site orangebank.fr⁷⁰.

À noter : si **vous** bénéficiez d'une procédure de surendettement, **nous** pourrions **vous** proposer de modifier les conditions de fonctionnement de votre **compte** et les services associés, afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement du surendettement. Ces modifications s'appliqueront avec votre accord et sans nécessairement attendre 2 mois.

3.3 La protection de vos données personnelles

Nous nous engageons, dans le cadre de nos activités et conformément à la réglementation en vigueur, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'à respecter vos droits et libertés .

Une politique de protection des données personnelles a été établie à cette fin, et **vous** renseigne sur les conditions dans lesquelles **nous nous** engageons à traiter vos données que **nous** collectons et utilisons pour **vous** fournir les produits et services que **vous** pourriez souscrire. **Vous** pouvez retrouver notre politique de protection des données personnelles sur la page « Données personnelles et cookies » de notre site orangebank.fr.

Cette politique est un document important. **Nous vous** recommandons de la lire attentivement et d'en conserver une copie. Cette politique s'applique uniformément à tous les produits et services que **nous** proposons et sera complétée, si nécessaire.

En tant que responsable de traitement des données que **vous nous** avez confiées, **nous** :

- mettons en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que seules les données nécessaires au regard de chaque finalité spécifique du traitement seront traitées.
- prenons des mesures appropriées pour **vous** fournir de manière transparente, compréhensible et aisément accessible les modalités d'exercice de vos droits informatique et libertés et les détails des traitements que **nous** mettons en œuvre.

⁷⁰ Sur demande de votre part, **nous** pouvons **vous** en communiquer un exemplaire papier.

Le secret professionnel

Comme toutes les banques, **nous** sommes tenus au secret professionnel. Ce secret peut être levé à votre demande expresse au bénéfice exclusif des personnes que **vous** aurez désignées. Il peut être également levé, quand la loi **nous** y oblige, à la demande des autorités de tutelle, de la CNIL, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle des autorités judiciaires. Le secret professionnel est aussi levé pour les informations nécessaires à l'application des conventions internationales conclues par la France, qui organisent un échange automatique d'informations à des fins fiscales.

Nous vous proposons de nombreux produits et services, dont certains sous-traités à des partenaires ou prestataires (ex : **carte** bancaire). Par dérogation, **vous nous** autorisez à partager vos informations couvertes par le secret professionnel avec eux dans le strict besoin de la prestation, pour assurer le bon fonctionnement des produits et services que **vous** avez souscrits. **Vous** pouvez aussi être amené à communiquer de **vous-même** des informations couvertes par le secret bancaire auprès de nos partenaires pour la mise en œuvre de vos produits et services bancaires, ou auprès d'autres fournisseurs de services financiers (ex : agrégateurs ou initiateurs de paiement).

Vous nous autorisez à communiquer aux sociétés du groupe Orange ou du groupe Groupama, selon votre réseau distributeur et en cette qualité, les données les renseignant sur la détention d'un **compte** dans les livres d'Orange Bank et sur votre identification en tant que client « Banque »⁷¹.

Exercice du droit d'accès et de rectification aux fichiers nationaux du secteur bancaire

Vous avez également un droit d'accès et de rectification sur d'autres fichiers qui vous concernent.

- Le fichier FICOBA : ce fichier recense les **comptes** de toute nature (bancaires, d'épargne...). Dès que **vous** ouvrez un **compte**, il est inscrit au FICOBA et **vous** en êtes informé. Seules les personnes habilitées peuvent consulter ce fichier. Votre droit d'accès s'exerce directement auprès du centre des impôts de votre domicile (données d'identification) ou indirectement auprès de la CNIL (nature et identification des **comptes**).
- Les fichiers de la Banque de France :
 - Le fichier FICP : le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux découverts bancaires et aux crédits aux particuliers. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant l'octroi d'un crédit, l'octroi d'un découvert autorisé de plus d'un mois ou la reconduction d'un crédit renouvelable.
 - Le fichier FCC qui comporte 2 volets :
 - Le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux impayés sur chèque et aux

⁷¹ Sociétés ayant le statut d'intermédiaires en opérations de banque et en service de paiement (IOBSP) agissant pour **nous**, ainsi qu'avec leurs salariés qui agissent dans le cadre de ce mandat.

interdictions judiciaires. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'un chéquier.

- Le fichier FCC CB : le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux retraits de **carte** pour usage abusif. Ce fichier peut être consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'une **carte** bancaire.

Vous pouvez vérifier si **vous** êtes inscrit sur ces fichiers de 2 façons : demande par courrier auprès de la Banque de France ou directement au guichet d'une succursale de la Banque de France. La régularisation de l'incident de paiement vaut radiation de ces fichiers.

Transfert de données à caractère personnel vers l'étranger

Vos données personnelles, traitées dans le cadre de votre relation avec Orange Bank, peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays en zone Europe ou hors de la zone Europe. Hors de la zone Europe, des règles spécifiques de protection et de sécurité ont été mises en place par la profession bancaire afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données. **Vous** pouvez consulter la notice d'information disponible sur le site www.fbf.fr.

Dans ce cas, **nous** prenons les dispositions nécessaires avec nos sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce conformément à la réglementation applicable. Nos sous-traitants et partenaires sont liés à Orange Bank par des contrats comportant des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou des règles contraignantes d'entreprise.

3.4 Le **compte** inactif

Nous avons l'obligation de recenser, chaque année, les **comptes** inactifs et de vérifier si le titulaire du **compte** est toujours en vie (consultation du répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP), dans le respect de la réglementation informatique et libertés).

Votre **compte** sera déclaré inactif si pendant 12 mois consécutifs :

- aucune opération n'a été enregistrée (hors intérêts, frais et **commissions**) sur aucun de vos **comptes** ouverts chez **nous**.

et

- **vous** ne **vous** êtes pas (ou votre représentant légal ou mandataire) manifesté(e), par n'importe quel moyen, auprès de **nous**.

Pour les produits d'épargne, comme le **compte** sur livret, ce délai est porté à 5 ans.

Un **compte** est également déclaré inactif si le titulaire est décédé et si aucun ayant droit ne s'est manifesté auprès de **nous** (pour réclamer les avoirs du **compte**) à l'issue d'une période de 12 mois consécutifs.

Quelles sont les conséquences de l'inactivité ?

- Après 10 ans d'inactivité constatée, et sans manifestation de votre part, de votre représentant légal ou de votre mandataire, **vous** êtes prévenu(e) de la clôture de

votre **compte**, qui interviendra 6 mois plus tard. Une fois la clôture effectuée, les fonds partent à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC). En cas de décès, le **compte** est clôturé 3 ans après le décès du titulaire du **compte**, si aucune manifestation du notaire ou de ses ayants droit n'a été constatée.

- Pendant 20 ans, les fonds sont conservés par la CDC (ou pendant 27 ans si le transfert est intervenu 3 ans après le décès du titulaire). **Vous** (ou vos ayants droit) avez la possibilité de récupérer les fonds durant toute cette période en **vous** adressant directement à la CDC (notamment sur son site Internet).
- À l'issue de ce délai (soit 30 ans depuis le début de l'inactivité), ces sommes seront définitivement acquises par l'Etat : il ne sera plus possible de récupérer l'argent qui **vous** appartenait.

Votre **compte** est déclaré inactif : quelles sont les **démarches à effectuer pour qu'il ne soit plus inactif** et que les fonds ne soient pas transférés à la CDC ?

C'est très simple, il **vous** suffit de **réaliser une opération** sur l'un de vos **comptes** ou de **prendre contact avec nous**. Chaque année, **nous vous** adressons une information en cas d'inactivité de votre **compte** et **nous vous** prévenons 6 mois avant la clôture. Afin de **vous** assurer de bien recevoir cette information, veillez à **nous** informer de tout changement éventuel de vos coordonnées.

3.5 La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, **nous** sommes soumis à des obligations de vigilance constantes (conformément à la loi).

Dans le cadre de ces obligations, **nous** sommes tenus d'avoir une **connaissance actualisée de nos clients**. Cette connaissance porte sur le client lui-même (situation personnelle, financière et patrimoniale) et sur les opérations passées sur son **compte**. **À ce titre, vous vous engagez à nous tenir informés de toute modification de votre situation personnelle, financière et patrimoniale**. Pour certaines de vos opérations (au crédit ou au débit de votre **compte**), **nous** pourrions exiger un justificatif et le cas échéant des informations complémentaires avant de la réaliser. Si **vous** ne **nous** les fournissiez pas ou si le justificatif n'était pas suffisant, **nous** pourrions non seulement refuser l'opération mais également mettre fin à notre relation commerciale.

3.6 Autorité de tutelle, loi applicable, tribunaux compétents, langue

Nous sommes soumis au contrôle d'une autorité prudentielle, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. La liste des prestataires de services de paiement agréés est disponible en consultation sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (www.acpr.banque-france.fr).

Les conditions générales, tarifaires et particulières de votre **compte** sont régies par le droit français. Tout litige est de la compétence exclusive des juridictions françaises.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle et contractuelle est le français. En cas de traduction, seul le texte en version française fera foi.

4. Glossaire

Soyons encore plus clairs en donnant quelques définitions et en expliquant certaines expressions qui reviennent souvent. **Vous** pouvez également consulter sur notre site orangebank.fr les glossaires du CCSF expliquant les principaux termes utilisés dans les domaines de la banque, de l'assurance et de l'épargne.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du **compte** par SMS : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS (voir conditions tarifaires).

Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc) : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire (voir conditions tarifaires).

Agrégateur : prestataire de services de paiement agréé ou enregistré pour fournir le service d'information sur les comptes, il peut vous permettre de visualiser, depuis une même interface, des informations sur l'ensemble de vos comptes de paiement qui sont accessibles en ligne dans vos différentes banques.

Banque de France : Banque de France ou, le cas échéant, ses instituts de représentation en Outre-Mer.

Bénéficiaire : personne physique ou morale destinataire d'une somme d'argent liée à une opération de paiement. La liste des bénéficiaires avec RIB dans votre espace client correspond à la liste de vos bénéficiaires de confiance au sens de la réglementation, c'est-à-dire qu'une fois un bénéficiaire avec RIB ajouté, vous n'avez plus à vous authentifier fortement en dehors de votre connexion à votre espace client pour réaliser un virement vers ce dernier.

Carte : carte bancaire de paiement Standard, Premium ou Plus émise par Orange Bank.
Commerçant : commerçant ou prestataire de services.

Commission d'intervention : somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...) (voir conditions tarifaires).

Consentement : autorisation explicite pour que votre banque exécute un paiement par virement, par carte ou tous autres moyens de paiement.

Convention de **compte** ou contrat : contrat écrit et signé entre vous et nous qui précise les conditions dans lesquelles fonctionne votre compte (ouverture, clôture, moyens de paiement, médiation...). Il comprend les conditions générales, particulières et tarifaires.

Compte : compte bancaire ouvert par le client dans les livres d'Orange Bank.

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance (voir conditions tarifaires).

Cotisation à une offre groupée de services : le compte est débité des frais perçus par la banque au titre de la cotisation d'une offre groupée de services (voir conditions tarifaires).

Cotisation carte : le compte est débité du montant de la cotisation de la carte (voir conditions tarifaires).

Distributeurs automatiques : appareils automatiques de distribution de billets de banque affichant le logo "Mastercard". Selon les cas, ces appareils peuvent être des distributeurs ou des guichets automatiques.

Date de valeur : date de prise en compte d'une opération bancaire, qui peut être différente de la date de réalisation de l'opération. Elle sert de référence, notamment pour le calcul des frais de découvert.

Données de sécurité personnalisées : code ou tout moyen technique fourni par Orange Bank pour vous authentifier (code secret de votre carte, identifiant...).

DROM : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte.

Emission d'un virement non SEPA : le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).

Emission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) : le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

Emission d'un chèque de banque : le **compte** est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.

Espace client : zone sécurisée qui **vous** permet d'accéder à vos données bancaires personnelles et de procéder à des opérations de paiement, comme un virement. Son accès est protégé par un identifiant client, un code d'accès, et une connexion via terminal de confiance. Votre espace client est notamment accessible depuis votre application Orange Bank.

Expert Orange Bank : collaborateur d'Orange Bank à votre service.

Fourniture d'une **carte** de débit (**carte** de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

Fourniture d'une **carte** de débit (**carte** de paiement internationale à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

Fourniture d'une **carte** de débit (**carte** de paiement à autorisation systématique*) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

* Sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) : le compte est débité des frais perçus par la banque à chaque utilisation des services de banque à distance (voir conditions tarifaires).

Frais de mise en place d'un virement permanent : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la mise en place d'un virement permanent (voir conditions tarifaires).

Frais d'émission d'un chèque de banque : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un chèque de banque (voir conditions tarifaires).;

Frais d'envoi de chéquier : le compte est débité des frais d'envoi d'un ou plusieurs chèquiers (voir conditions tarifaires).

Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsque celle-ci bloque une carte et s'oppose à toute transaction en cas d'utilisation abusive de cette carte par le titulaire (voir conditions tarifaires).

Frais d'opposition chèque (s) par l'émetteur : le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèques (voir conditions tarifaires).

Frais d'opposition chéquier (s) par l'émetteur : le compte est débité des frais perçus par la banque pour opposition sur un ou plusieurs chèquiers (voir conditions tarifaires).

Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand elle informe le client, par lettre, qu'il a émis un chèque sans provision (voir conditions tarifaires).

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé : le compte est débité des frais perçus par la banque lorsqu'elle informe le client, par lettre, que le solde du compte est débiteur (négatif) sans autorisation ou a dépassé le montant ou la durée du découvert autorisé (voir conditions tarifaires).

Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision : le compte est débité des frais forfaitaires perçus par la banque pour un rejet de chèque pour défaut ou insuffisance de provision (voir conditions tarifaires).

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand le solde disponible du compte est insuffisant pour régler le montant du prélèvement présenté au paiement par le créancier et que l'opération est rejetée (voir conditions tarifaires).;

Frais par saisie administrative à tiers détenteur : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure diligentée par un comptable public pour l'obtention d'une somme qui lui est due (voir conditions tarifaires).

Frais par saisie-attribution : le compte est débité des frais bancaires liés à une procédure judiciaire engagée par un créancier pour obtenir une somme qui lui est due (voir conditions tarifaires).

Frais par virement permanent : le compte est débité des frais perçus par la banque pour l'émission d'un virement permanent (voir conditions tarifaires).

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision : le compte est débité des frais perçus par la banque quand l'ordre de virement permanent n'a pas pu être exécuté en raison d'un solde disponible insuffisant (voir conditions tarifaires).

Frais de recherche de documents : le compte est débité des frais perçus par la banque pour la recherche et l'édition, à la demande du client, de documents concernant le compte (voir conditions tarifaires).

Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques : le compte est débité des frais perçus par la banque pour

mettre en oeuvre l'interdiction pour le client d'émettre des chèques signalée par la Banque de France (voir conditions tarifaires).

Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire : le compte est débité des frais perçus par la banque qui déclare à la Banque de France une décision de retrait de carte bancaire dont son client fait l'objet (voir conditions tarifaires).

Incident de paiement : toute opération de paiement réalisée alors que vous ne disposez pas de la provision suffisante sur votre compte.

Initiateur de paiement : prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, il peut vous permettre d'initier des virements entre vos comptes ou vers d'autres comptes, grâce à l'interface de votre banque ou depuis une interface dédiée à ce service.

Intérêts **débiteurs** : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du **compte** pendant un ou plusieurs jours.

Jour ouvrable / Jour ouvré : jour où le prestataire de services de paiement (en simplifiant, une banque) exerce son activité et peut exécuter des opérations de paiement. Chez Orange Bank, les jours ouvrables ou ouvrés sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche, et les jours fériés.

Moment de réception : moment où l'ordre de paiement est reçu par Orange Bank.

Paiement d'un chèque : le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le **bénéficiaire** a présenté au paiement.

Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) : le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier.

Paiement par carte (la carte est émise par la banque) : le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte.

Prélèvement européen ou Prélèvement SEPA : opération de paiement ponctuelle ou récurrente en euros entre un créancier et un débiteur, dont les comptes bancaires respectifs sont domiciliés dans la zone SEPA.

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) : le client autorise un tiers (le **bénéficiaire**) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire (voir conditions tarifaires).

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) : le client autorise un tiers (le **bénéficiaire**) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA (voir conditions tarifaires).

Provision : si vous n'avez pas de découvert autorisé, la provision correspond au solde positif du compte. Si vous avez un découvert autorisé, elle est calculée en additionnant l'éventuel solde positif et le montant du découvert non utilisé.

Réception d'un virement : le compte est crédité du montant d'un virement.

Remise de chèque(s) : le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèque(s).

Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une **carte** de paiement internationale) : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) : le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.

RIB : Le Relevé d'Identité Bancaire sur lequel figurent le code IBAN international de votre compte et le code BIC de la banque.

Sans contact : permet de payer avec votre carte sans avoir à l'insérer dans le terminal. Il est également possible de payer de la même manière avec votre mobile (paiement mobile).

Solde positif du **compte** (ou solde créditeur) : le solde est positif quand son montant est supérieur à 0 €.

Solde comptable du **compte** : différence entre la somme des opérations comptabilisées au débit et des opérations comptabilisées au crédit. Les intérêts débiteurs (frais de découvert) sont calculés à partir de ce solde. Il est différent du solde instantané qui intègre des opérations que vous avez réalisées mais qui ne sont pas encore comptabilisées.

Solde débiteur du **compte** : le solde est débiteur (négatif) quand son montant est inférieur à 0 €, peu importe que vous ayez un découvert autorisé ou non.

Tenue de **compte** : l'établissement tient le compte du client.

Versement d'espèces : le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) : l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

Virements récurrents : toute opération présentée au moins 2 fois, par le même émetteur, au crédit de votre compte au cours des 13 derniers mois. Dans le cas d'un changement de domiciliation bancaire, seuls les virements récurrents reçus sont automatiquement inclus dans le service de mobilité bancaire.

Zone Europe : La zone Europe comprend les 27 pays de l'Union européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Elle correspond à l'Espace Economique Européen (EEE).

Zone SEPA (Single Euro Payments Area) : désigne l'espace unique des paiements en euro et qui regroupe les pays suivants :



- 19 pays de l'Union Européenne et de la zone euro : Autriche, Belgique, Chypre, Estonie, Finlande (incluant la Province d'Aland), France (incluant la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, La Réunion, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte et Saint-Barthélemy), Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal (incluant les Açores et Madère), Slovaquie, Slovénie, Espagne (incluant les Iles Canaries, Ceute, Mélille),
- 8 pays de l'Union Européenne hors zone euro : Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède,
- 4 pays de la zone euro mais hors Union Européenne: Andorre, Monaco, Saint-Marin et le Vatican,
- 5 pays hors Union Européenne et hors de la zone euro : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Royaume-Uni (incluant Gibraltar, Guernesey, Jersey et l'île de Man).

5. Annexes

5.1 La protection de vos dépôts

Ci-dessous, des informations générales sur la protection des dépôts que vous nous avez confiés. Vous pourrez aussi trouver une plaquette d'information sur orangebank.fr.

Informations générales sur la protection des dépôts	
La protection des dépôts effectués auprès d'Orange Bank est assurée par	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit ⁽¹⁾
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € [ou devise] ⁽¹⁾
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui ⁽²⁾
Autres cas particuliers	Voir note ⁽²⁾
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit	Sept jours ouvrables ⁽³⁾
Monnaie de l'indemnisation	Euros
Correspondant	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus	Reportez-vous au site internet du FGDR : www.garantiedesdepots.fr
Accusé de réception par le déposant	Voir note ⁽⁵⁾

⁽¹⁾ Limite générale de la protection : Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés

afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) Principaux cas particuliers : les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livret d'épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) Indemnisation : Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter

du 1^{er} juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ;
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(4) Autres informations importantes : Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

(5) Accusé de réception : Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

5.2 La charte de la médiation auprès de la FBF

La fédération bancaire française (ci-après « FBF ») met à disposition de ses adhérents établissements de crédit, un service de médiation : le service de médiation auprès de la FBF. Ce service s'inscrit dans le dispositif légal de la médiation des litiges de la consommation régi par les articles L.316-1 du code monétaire et financier, L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2 du code de la consommation qui prévoit la mise en place d'une procédure de médiation en vue de la résolution amiable des litiges nationaux et transfrontaliers de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel. Le service de médiation auprès de la FBF permet ainsi aux établissements de crédit qui ne souhaitent pas mettre en place leur propre dispositif de médiation de proposer aux consommateurs le recours au médiateur auprès de la FBF. La mise en place du service de médiation auprès de la FBF suppose la signature d'une convention entre le service de médiation auprès de la FBF et les établissements de crédit qui souhaitent bénéficier de ce service.

ARTICLE 1

Le médiateur auprès de la FBF est une personne physique qui intervient pour aider au règlement des difficultés et litiges entre un établissement de crédit qui a choisi d'adhérer à ce service de médiation, et ses clients consommateurs.

Il s'engage à apprécier les arguments de chacune des parties et émet des recommandations en droit et/ou en équité.

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties et conduit sa médiation en toute indépendance. Sauf faute lourde, le médiateur ne peut voir sa responsabilité engagée à l'égard des parties.

Le médiateur est nommé par le comité exécutif de la FBF parmi des personnalités extérieures reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans, renouvelable. La nomination ou le renouvellement du médiateur auprès de la FBF se fait dans le cadre d'une procédure écrite, transparente et objective.

Le médiateur auprès de la FBF est une personnalité indépendante et impartiale. Il n'entretient aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec la FBF.

Le médiateur auprès de la FBF est inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation.

Il exerce sa mission de manière à ce qu'aucune pression ne soit susceptible d'influencer le traitement des litiges qui lui sont soumis. Il dispose d'une équipe dédiée pour traiter les dossiers et d'un budget distinct, adapté, suffisant et révisable pour lui permettre d'accomplir sa mission.

La procédure de médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995, relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative. A ce titre, sauf convention contraire des parties, le médiateur et les parties s'interdisent d'invoquer comme preuve ou d'aucune autre manière dans une procédure judiciaire ou arbitrale :

- Toute opinion exprimée ou toute suggestion formulée par l'une ou l'autre des parties quant à un éventuel règlement du litige ;
- Tout aveu fait par l'une des parties au cours de la procédure de médiation ;
- Toute proposition présentée ou toute opinion exprimée par le médiateur ;
- Le fait qu'une partie se soit ou non déclarée prête à accepter une proposition de règlement émanant du médiateur ou de l'autre partie ;
- Et plus généralement toutes les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées au tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des deux parties. Le médiateur auprès de la FBF ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire, arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.

Le médiateur est tenu au secret professionnel. La saisine du médiateur vaut autorisation expresse :

- de levée du secret bancaire par le client à l'égard de l'établissement de crédit en ce qui concerne les informations transmises par celui-ci au médiateur ;
- de transmission éventuelle de la demande de médiation du client au médiateur compétent (autre médiateur bancaire, médiateur de l'assurance ...).

ARTICLE 2

Le médiateur auprès de la FBF est compétent pour les litiges entre un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et un établissement de crédit, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de services

d'investissement, d'instruments financiers et de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par l'établissement de crédit (assurance emprunteur, assurance perte ou vol de moyens de paiement, instrument financier et produit d'épargne).

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de l'Assurance. Chaque demandeur en sera informé par courrier.

Lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut être soumis au médiateur auprès de la FBF qu'à la condition qu'il existe une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.

Pour les bénéficiaires d'une procédure de surendettement, le médiateur reste compétent pour examiner les demandes présentées à l'exception de demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur auprès de la FBF :

- S'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Si la demande est introduite auprès du médiateur auprès de la FBF dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit ;
- Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur ;
- Si le médiateur considère que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt, il en informe les parties qui peuvent s'opposer à la poursuite de sa mission.

ARTICLE 3

Pour saisir le médiateur auprès de la FBF, il faut être une personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, être client d'un établissement de crédit qui a adhéré au service de médiation auprès de la FBF et avoir fait au préalable une réclamation écrite auprès de l'établissement de crédit selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ces conditions sont remplies, la saisine du médiateur auprès de la FBF est possible.

Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert. Dans chacun de ces cas, elles en avertissent le médiateur et en supportent les frais.

Les frais relatifs à la transmission des documents au médiateur (affranchissements, photocopies...) restent également à la charge de la partie concernée.

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par l'établissement, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

La procédure interrompt également les délais de prescription pendant toute sa durée.

ARTICLE 4

Le recours au médiateur auprès de la FBF est gratuit pour le client (sous réserve des frais restant à sa charge s'il décide de se faire représenter et/ ou assister par un tiers ou sollicite un expert) et se fait uniquement par écrit en langue française :

- Sur le site internet du médiateur : www.lemediateur.fbf.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Le médiateur, CS 151 75422 Paris cedex 09

A réception de la demande, le médiateur auprès de la FBF adresse un accusé-réception. En cas de rejet de la demande, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier du client, et, le cas échéant, transmet le dossier à l'instance compétente (autre médiateur, Service Relations Clientèle ...).

L'issue de la médiation doit intervenir dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle le médiateur aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. Son point de départ est notifié aux parties. En cas de litige complexe, il peut être prolongé.

Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur auprès de la FBF les informations demandées.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

Le médiateur auprès de la FBF formule un avis motivé qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur dans un délai fixé par le médiateur. En cas de refus de l'établissement de crédit, celui-ci en informe le médiateur en lui indiquant les motifs de ce refus.

Ainsi, chacune des parties se retrouve libre d'agir en justice. Il est précisé que le médiateur recherchant une solution amiable du litige, la solution proposée peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

En cas d'accord, la solution met fin au différend sur les points en litige entre les parties et lorsque le résultat de la médiation implique un abandon de droits, les parties pourront signer une transaction dans le cadre de l'article 2044 du code civil.

ARTICLE 5

La médiation prend fin quand :

- Le client et l'établissement de crédit acceptent la proposition faite par le médiateur ou l'un ou les deux la refusent ;
- Le client ou l'établissement de crédit demandent au médiateur de mettre un terme à la médiation ;
- Au plus tard, dans le délai de 90 jours mentionné à l'article 4, sauf en cas de litige complexe, auquel cas les parties en sont informées.

La charte est disponible auprès de chaque établissement de crédit ayant adhéré au service de médiation auprès de la FBF et un exemplaire est remis à chaque personne qui en fait la demande. Le médiateur auprès de la FBF établit chaque année un rapport de son activité qu'il met à disposition sur son site internet.

5.3. Conditions générales d'utilisation de la signature électronique

5.3.1. Conditions générales d'utilisation de la signature électronique sur le site internet orangebank.fr ou sur l'application mobile Orange Bank

1. Préambule

L'objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation est de définir les conditions juridiques relatives au service de Signature Electronique Avancée (ci-après le "Service") mis en place par Orange Bank permettant au Client d'apposer une signature électronique avancée sur un Document Electronique créé par Orange Bank. Les signatures électroniques émises par le biais du Service sont des signatures électroniques avancées au sens du Règlement UE N°910/2014 (Règlement eIDAS).

Pour mettre en place le Service, Orange Bank a confié l'émission de Certificats à DOCUSIGN France.

DOCUSIGN France est en charge :

- D'émettre les Certificats des Clients
- De signer électroniquement le Document Electronique avec la clé du Client
- De générer un Fichier de Preuve associé à la signature du Document Electronique
- De transmettre le Fichier de Preuve au Tiers archiveur.

Ces Conditions Générales d'Utilisation régissent les relations entre Orange Bank et le Client. Le Client est sur le point de conclure un contrat avec Orange Bank ou avec un autre **Client** et peut utiliser le Service uniquement pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank.

2. Définitions

Autorité de Certification (AC) : désigne DOCUSIGN France, l'entité qui émet les Certificats et gère le cycle de vie à la demande de l'Autorité d'Enregistrement conformément aux règles et pratiques définies dans la Politique de Certification. La Politique de Certification applicable peut être consultée sur le site internet de l'AC : www.docusign.fr/societe/politiques-de-certifications (Politique de Certification "PROTECT & SIGN")

Autorité d'Enregistrement (AE) : désigne l'entité en charge de vérifier et d'authentifier l'identité du Client, de collecter les informations utilisées dans le cadre du Protocole de Consentement (telles que le numéro de mobile du Client) et de soumettre la demande de Certificats pour permettre au Client de signer le Document Electronique. L'AE est en charge de définir les règles de vérification et d'authentification de l'identité des Clients. Dans le cadre des présentes, l'AE est Orange Bank.

Certificat : désigne un fichier électronique qui lie les données de validation de la signature électronique à l'identité d'un Client donné. Un Certificat émis par le biais du Service ne peut être utilisé qu'à une seule et unique reprise.

Clé Privée : désigne une clé mathématique secrète et unique, contenue dans un dispositif de création de signature, hébergé et géré par l'AC et qui est activée à distance par le Client pour signer le Document Electronique.

Client : désigne la personne physique pour laquelle Orange Bank crée les Documents Electroniques et qui utilise le Service pour signer électroniquement lesdits Documents Electroniques. Le Client est contractuellement lié à Orange Bank et ne peut utiliser le Service que pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank.

Document Electronique : désigne le(s) document(s) créé(s) par Orange Bank devant être signé(s) par le Client dans le cadre de la Nouvelle Offre Orange Bank, sur le site internet orangebank.fr ou sur l'Application mobile Orange Bank. Le Document Electronique peut être signé par d'autres signataires et par Orange Bank en tant qu'entité juridique et peut inclure ces Conditions Générales d'Utilisation.

Fichier de Preuve : désigne un fichier généré, signé et horodaté par l'AC qui contient l'ensemble des informations liées à l'authentification du Client et à la procédure de signature des Documents Electroniques par le biais du Protocole de Consentement. Un Fichier de Preuve dédié est associé à chaque Document Electronique signé afin de prouver la validité de la signature électronique en cas de procédures judiciaires.

OTP code : désigne un mot de passe à usage unique envoyé au Client sur son mobile permettant de déclencher l'apposition de la signature électronique.

Politique d'Enregistrement : désigne l'ensemble des règles définies par l'AE pour vérifier et authentifier l'identité du Client et recueillir les informations d'enregistrement utilisées pour émettre le Certificat.

Protocole de Consentement : désigne la procédure dans le cadre de laquelle DOCUSIGN France recueille le consentement du Client à :

- La réception d'un Certificat sous son identité,
- L'acceptation de signer les documents électroniques.

3. Objet du service

Le Service mis en place par Orange Bank permet :

- De recueillir et d'enregistrer le consentement du Client à un Document Electronique en utilisant une signature électronique avancée associée à un Certificat à usage unique émis spécialement à cet effet
- De créer un Fichier de Preuve pour l'archivage électronique du Document Electronique

Le Document Electronique signé avec une signature électronique par le biais du Protocole de Consentement est juridiquement contraignant et a la même valeur probante qu'un document signé à l'aide d'une signature manuscrite.

4. Description du service

Le Client est informé et accepte expressément que :

- Orange Bank identifie le Client en conformité avec les règles qu'il a définies
- Orange Bank recueille notamment les informations d'identité et les coordonnées du Client (prénom, nom de famille, numéro de mobile, adresse mail, date de naissance et toute preuve d'identité)
- Orange Bank crée un Document Electronique devant être signé par le Client
- Orange Bank transmet à l'AC les informations d'identité et les coordonnées du Client, le Document Electronique ainsi que toutes les informations nécessaires à l'émission d'un Certificat et à insérer dans le Fichier de Preuve

- L'AC recueille la signature du Client sur le Document Electronique en exécutant le Protocole de Consentement
- Dans cette mesure, le Client est informé et accepte expressément que :
 - ✓ Une Clé Privée lui soit assignée de manière unique pour la durée du processus de signature du Document Electronique. La Clé Privée est, de manière sécurisée, générée, stockée et détruite dans le dispositif de création de signature après la transaction et ne peut être utilisée pour aucune autre opération que la signature du Document Electronique créé par Orange Bank pour le Client. L'activation de la Clé Privée pour signer le Document Electronique est sous le seul contrôle du Client qui exécute le Protocole de Consentement
 - ✓ Un Certificat lui soit attribué. Le Certificat permet de vérifier que le Client est bien le signataire du Document Electronique
- Le Client doit exécuter le Protocole de Consentement afin de confirmer l'exactitude et la véracité des informations devant figurées dans le Certificat et d'accepter ou refuser de signer le Document Electronique
- Le Document Electronique est communiqué au Client par Orange Bank une fois que le processus de signature a été réalisé avec succès
- L'AC génère un Fichier de Preuve associé à la signature du Document Electronique afin de prouver la validité de la signature électronique en cas de procédures judiciaires. L'AE collecte les Fichiers de Preuve envoyés par l'AC ou demande à l'AC de les envoyer directement à un Tiers archiveur. La durée d'archivage d'un Fichier de Preuve est de 10 ans. Le Fichier de Preuve contient :
 - La version du Document Electronique présentée au Client avant la signature, le cas échéant
 - La version signée du Document Electronique
 - L'heure et la date de la signature
 - Le Protocole de Consentement tel qu'exécuté par le Client
 - Les informations utilisées pour identifier et authentifier le Client
 - Les événements techniques associés à la transaction

5. Obligations du client

En acceptant d'utiliser le Service, le Client accepte de respecter les Conditions Générales d'Utilisation et de :

- Fournir des informations exactes et véridiques
- Vérifier l'exactitude et la véracité des informations personnelles présentées lors du Protocole de Consentement, incluant le prénom et le nom de famille, qui figureront dans le Certificat,
- Protéger la sécurité et la confidentialité des informations utilisées pour activer le Protocole de Consentement (tel que le code OTP reçu par SMS) et s'il s'agit d'un code provisoire (tel qu'un code OTP) détruire ce dernier après le processus de signature
- Vérifier le contenu du Certificat et alerter Orange Bank si le Certificat n'a pas été rempli correctement
- Informer rapidement Orange Bank de tout changement dans les informations devant figurer dans le Certificat ou dans le Document Electronique
- Utiliser le Service uniquement pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank sur le site orangebank.fr ou sur l'Application mobile Orange Bank

Orange Bank et DOCUSIGN France ne sont pas responsables en cas de conséquences dommageables découlant d'un manquement du Client à l'obligation de fournir des informations exactes et véridiques.

6. Publication du certificat

Le Certificat n'est publié ni par l'AC, ni par Orange Bank. Le Certificat est contenu dans le Document Electronique signé et dans le Fichier de Preuve associé au Document Electronique.

7. Gestion des preuves

Le Client et Orange Bank acceptent que les éléments utilisés pour les besoins du Service, en particulier les informations utilisées lors de l'exécution du Protocole de Consentement, le Certificat à usage unique, les pièces justificatives (par exemple la copie du document d'identité utilisé pour identifier le Client etc...) puissent être utilisés comme preuve dans le cadre de procédures judiciaires.

Le Client et Orange Bank acceptent que le Client donne son consentement en renseignant les informations requises lors du Protocole de Consentement et en cochant les cases requises sur une page internet déclenchant ainsi la signature électronique du Document Electronique.

Orange Bank informe le Client que le Document Electronique et le Fichier de Preuve sont archivés dans des conditions qui garantissent leur sécurité et leur intégrité à long terme.

8. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel communiquées par le Client à DOCUSIGN France, sont nécessaires pour l'utilisation du service de Signature Electronique Avancée mis en place pour le compte d'Orange Bank. Elles vont être utilisées pour (i) renseigner les éléments d'identité du Client dans le Certificat (ii) authentifier le Client pendant le Protocole de Consentement (iii) permettre les vérifications nécessaires à la délivrance des certificats du Client, (iv) permettre la signature des documents métiers, (v) apporter les preuves nécessaires à la gestion des certificats des Clients.

Toute opposition au traitement ou à la conservation de ces informations fera obstacle à l'émission d'un Certificat. En signant le **Document Electronique** par le biais du Protocole de Consentement, le Client accepte qu'Orange Bank en tant que responsable de traitement, et/ou l'**AC** en tant que sous-traitant conserve le **Fichier de Preuve** contenant ces informations pour une durée maximale de 5 ans.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de vos données sont effectués selon la législation applicable.

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi, il peut également demander la limitation du traitement ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès.

Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de son identité par la production d'une copie signée d'un justificatif d'identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Pour toute information complémentaire sur les traitements mis en œuvre par Orange Bank il peut contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter la rubrique protection des données de notre site internet. Pour toute question générale sur la protection des données personnelles, il peut consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

9. Date de prise d'effet et durée

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation prendront effet à la date à laquelle elles seront acceptées par le Client, cette date coïncidant avec la date de demande d'émission du Certificat.

10. Système juridique applicable, procédures de réclamation et résolution des différends

Orange Bank est responsable du règlement des différends survenant avec le Client en ce qui concerne le Service.

Les réclamations sont adressées selon les modalités prévues dans "2.2. Insatisfaits ? Contactez-nous et, au besoin, faites une réclamation".

Tout différend se rapportant à la validité, l'interprétation et l'exécution de tout ou partie des présentes Conditions Générales d'Utilisation relèvera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Chacune des parties consent de manière irrévocable à l'application de la loi française pour régler tout différend ou réclamation découlant du, ou se rapportant au Service ou à son objet ou sa formation (y compris, notamment, tout différend ou réclamation de nature non-contractuelle).

5.3.2 Conditions générales d'utilisation de la signature électronique en boutique Orange

1. Préambule

L'objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation est de définir les conditions juridiques relatives au service de Signature Electronique Avancée (ci-après le "Service") mis en place par Orange Bank permettant au Client d'apposer une signature électronique avancée sur un Document Electronique créé par Orange Bank. Les signatures électroniques émises par le biais du Service sont des signatures électroniques avancées au sens du Règlement UE N°910/2014 (Règlement eIDAS).

Pour mettre en place le Service, Orange Bank a confié l'émission de Certificats à DOCUSIGN France.

DOCUSIGN France est en charge :

- D'émettre les Certificats des Clients
- De signer électroniquement le Document Electronique avec la clé du Client
- De générer un Fichier de Preuve associé à la signature du Document Electronique
- De transmettre le Fichier de Preuve au Tiers archiveur.

Ces Conditions Générales d'Utilisation régissent les relations entre Orange Bank et le Client. Le Client est sur le point de conclure un contrat avec Orange Bank et peut utiliser le Service uniquement pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank.

2. Définitions

Autorité de Certification (AC) : désigne DOCUSIGN France, l'entité qui émet les Certificats et gère le cycle de vie à la demande de l'Autorité d'Enregistrement conformément aux règles et pratiques définies dans la Politique de Certification. La Politique de Certification applicable peut être consultée sur le site internet de l'AC : www.docusign.fr/societe/politiques-de-certifications (Politique de Certification "PROTECT & SIGN")

Autorité d'Enregistrement (AE) : désigne l'entité en charge de vérifier et d'authentifier l'identité du Client, de collecter les informations utilisées dans le cadre du Protocole de Consentement et de soumettre la demande de Certificats pour permettre au Client de signer le Document Electronique. L'AE est en charge de définir les règles de vérification et d'authentification de l'identité des Clients. Dans le cadre des présentes, l'AE est Orange Bank.

Certificat : désigne un fichier électronique qui lie les données de validation de la signature électronique à l'identité d'un Client donné. Un Certificat émis par le biais du Service ne peut être utilisé qu'à une seule et unique reprise.

Clé Privée : désigne une clé mathématique secrète et unique, contenue dans un dispositif de création de signature, hébergé et géré par l'AC et qui est activée à distance par le Client pour signer le Document Electronique.

Client : désigne la personne physique pour laquelle Orange Bank crée les Documents Electroniques et qui utilise le Service pour signer électroniquement lesdits Documents Electroniques. Le Client est contractuellement lié à Orange Bank et ne peut utiliser le Service que pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank.

Document Electronique : désigne le(s) document(s) créés par Orange Bank devant être signés par le Client dans le cadre de la Nouvelle Offre Orange Bank, en boutique Orange. Le Document Electronique peut être signé par d'autres signataires et par Orange Bank en tant qu'entité juridique et peut inclure ces Conditions Générales d'Utilisation.

Fichier de Preuve : désigne un fichier généré, signé et horodaté par l'AC qui contient l'ensemble des informations liées à l'authentification du Client et à la procédure de signature des Documents Electroniques par le biais du Protocole de Consentement. Un Fichier de Preuve dédié est associé à chaque Document Electronique signé afin de prouver la validité de la signature électronique en cas de procédures judiciaires.

Politique d'Enregistrement : désigne l'ensemble des règles définies par l'AE pour vérifier et authentifier l'identité du Client et recueillir les informations d'enregistrement utilisées pour émettre le Certificat.

Protocole de Consentement : désigne la procédure dans le cadre de laquelle DOCUSIGN France recueille le consentement du Client à :

- La réception d'un Certificat sous son identité,
- L'acceptation de signer les documents électroniques.

3. Objet du service

Le Service mis en place par Orange Bank permet :

- De recueillir et d'enregistrer le consentement du Client à un Document Electronique en utilisant une signature électronique avancée associée à un Certificat à usage unique émis spécialement à cet effet
- De créer un Fichier de Preuve pour l'archivage électronique du Document Electronique.

Le Document Electronique signé avec une signature électronique par le biais du Protocole de Consentement est juridiquement contraignant et a la même valeur probante qu'un document signé à l'aide d'une signature manuscrite.

4. Description du service

Le Client est informé et accepte expressément que :

- Orange Bank identifie le Client en conformité avec les règles qu'il a définies
- Orange Bank recueille les informations d'identité et les coordonnées du Client (prénom, nom de famille, numéro de mobile, adresse mail, date de naissance et toute preuve d'identité)
- Orange Bank crée un Document Electronique devant être signé par le Client
- Orange Bank transmet à l'AC les informations d'identité et les coordonnées du Client, le Document Electronique ainsi que toutes les informations nécessaires à l'émission d'un Certificat et à insérer dans le Fichier de Preuve
- L'AC recueille la signature du Client sur le Document Electronique en exécutant le Protocole de Consentement
- Dans cette mesure, le Client est informé et accepte expressément que :
 - ✓ Une Clé Privée lui soit assignée de manière unique pour la durée du processus de signature du Document Electronique. La Clé Privée est, de manière sécurisée, générée, stockée et détruite dans le dispositif de création de signature après la transaction et ne peut être utilisée pour aucune autre opération que la signature du Document Electronique créé par Orange Bank pour le Client. L'activation de la Clé Privée pour signer le Document Electronique est sous le seul contrôle du Client qui exécute le Protocole de Consentement
 - ✓ Un Certificat lui soit attribué. Le Certificat permet de vérifier que le Client est bien le signataire du Document Electronique
- Le Client doit exécuter le Protocole de Consentement afin de confirmer l'exactitude et la véracité des informations devant figurées dans le Certificat et d'accepter ou refuser de signer le Document Electronique
- Le Document Electronique est communiqué au Client par Orange Bank une fois que le processus de signature a été réalisé avec succès
 - L'AC génère un Fichier de Preuve associé à la signature du Document Electronique afin de prouver la validité de la signature électronique en cas de procédures judiciaires. L'AE collecte les Fichiers de Preuve envoyés par l'AC ou demande à l'AC de les envoyer directement à un Tiers archiveur. La durée d'archivage d'un Fichier de Preuve est de 10 ans. Le Fichier de Preuve contient :
 - La version du Document Electronique présentée au Client avant la signature
 - La version signée du Document Electronique
 - L'heure et la date de la signature
 - Le Protocole de Consentement tel qu'exécuté par le Client
 - Les informations utilisées pour identifier et authentifier le Client
 - Les événements techniques associés à la transaction

5. Obligations du client

En acceptant d'utiliser le Service, le Client accepte de respecter les Conditions Générales d'Utilisation et de :

- Fournir des informations exactes et véridiques
- Vérifier l'exactitude et la véracité des informations personnelles présentées lors du Protocole de Consentement, incluant le prénom et le nom de famille, qui figureront dans le Certificat
- Protéger la sécurité et la confidentialité des informations utilisées pour activer le Protocole de Consentement
- Vérifier le contenu du Certificat et alerter Orange Bank si le Certificat n'a pas été rempli correctement
- Informer rapidement Orange Bank de tout changement dans les informations devant figurer dans le Certificat ou dans le Document Electronique
- Utiliser le Service uniquement pour signer les Documents Electroniques créés par Orange Bank en boutique Orange

Orange Bank et DOCUSIGN France ne sont pas responsables en cas de conséquences dommageables découlant d'un manquement du Client à l'obligation de fournir des informations exactes et véridiques.

6. Publication du certificat

Le Certificat n'est publié ni par l'AC, ni par Orange Bank. Le Certificat est contenu dans le Document Electronique signé et dans le Fichier de Preuve associé au Document Electronique.

7. Gestion des preuves

Le Client et Orange Bank acceptent que les éléments utilisés pour les besoins du Service, en particulier les informations utilisées lors de l'exécution du Protocole de Consentement, le Certificat à usage unique, les pièces justificatives (par exemple la copie du document d'identité utilisé pour identifier le Client etc...) puissent être utilisés comme preuve dans le cadre de procédures judiciaires.

Le Client et Orange Bank acceptent que le Client donne son consentement en renseignant les informations requises lors du Protocole de Consentement et en cochant les cases requises sur une page internet déclenchant ainsi la signature électronique du Document Electronique.

Orange Bank informe le Client que le Document Electronique et le Fichier de Preuve sont archivés dans des conditions qui garantissent leur sécurité et leur intégrité à long terme.

8. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel communiquées par le Client à DOCUSIGN France, sont nécessaires pour l'utilisation du service de Signature Electronique Avancée mis en place pour le compte d'Orange Bank. Elles vont être utilisées pour (i) renseigner les éléments d'identité du Client dans le Certificat (ii) authentifier le Client pendant le Protocole de Consentement (iii) permettre les vérifications nécessaires à la délivrance des certificats du Client, (iv) permettre la signature des documents métiers, (v) apporter les preuves nécessaires à la gestion des certificats des Clients.

Toute opposition au traitement ou à la conservation de ces informations fera obstacle à l'émission d'un Certificat. En signant le **Document Electronique** par le biais du Protocole de Consentement, le Client accepte qu'Orange Bank en tant que responsable de traitement, et/ou l'AC en tant que sous-traitant conserve le **Fichier de Preuve** contenant ces informations pour une durée maximale de 5 ans.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de vos données sont effectués selon la législation applicable.

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi, il peut également demander la limitation du traitement ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès.

Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de son identité par la production d'une copie signée d'un justificatif d'identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Pour toute information complémentaire sur les traitements mis en œuvre par Orange Bank, il peut contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter la rubrique protection des données de notre site internet. Pour toute question générale sur la protection des données personnelles, il peut consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

9. Date de prise d'effet et durée

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation prendront effet à la date à laquelle elles seront acceptées par le Client, cette date coïncidant avec la date de demande d'émission du Certificat.

10. Système juridique applicable, procédures de réclamation et résolution des différends

Orange Bank est responsable du règlement des différends survenant avec le Client en ce qui concerne le Service.

Les réclamations sont adressées selon les modalités prévues dans "2.2. Insatisfaits ? Contactez-nous et, au besoin, faites une réclamation".

Tout différend se rapportant à la validité, l'interprétation et l'exécution de tout ou partie des présentes Conditions Générales d'Utilisation relèvera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Chacune des parties consent de manière irrévocable à l'application de la loi française pour régler tout différend ou réclamation découlant du, ou se rapportant au Service ou à son objet ou sa formation (y compris, notamment, tout différend ou réclamation de nature non-contractuelle).

5.4 Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android

Orange Bank, met à votre disposition un service de paiement mobile. Grâce à la technologie NFC, ce service vous permet de payer depuis votre mobile auprès des commerçants membres du réseau Mastercard.

L'utilisation de ce service suppose que vous soyez, préalablement et inconditionnellement d'accord avec d'une part, les conditions générales banque au quotidien et conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank et, d'autre part, avec les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile décrites ci-après.

Sommaire

1. Présentation du service de paiement mobile	96
2. Conditions préalables à l'utilisation du service.....	96
3. Règles générales du service	97
4. Achats par paiement mobile	98
5. Durée du contrat	99
6. Échanges d'informations	99
7. En cas de perte ou de vol de votre mobile	99
8. Contestations des opérations non autorisées ou mal exécutées	100
9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile	100
10. Nos responsabilités.....	101
11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction	101
12. Suppression du service.....	102
13. Modifications des conditions générales.....	103
14. Protection des données personnelles	104
15. Réclamations	104
16. Glossaire	106

1. Présentation du service de paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de réaliser des paiements sans contact en point de vente depuis votre mobile. Votre enfant titulaire d'une carte Plus peut bénéficier du service de paiement mobile⁷². Les règles de fonctionnement de ce service décrites dans les présentes conditions générales d'utilisation s'appliqueront alors à lui. Toutefois,

⁷² Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay

les actions prévues aux paragraphes 6, 7, 8, 11 et 15 resteront de la responsabilité du parent.

En point de vente, le service de paiement mobile est doté de données de sécurité personnalisées permettant de faire vos achats auprès de commerçants, prestataires de services ou automates équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) sans contact.

Les conditions d'acceptation du service de paiement mobile peuvent évoluer en fonction des technologies ou des réglementations.

A l'étranger, vous pouvez réaliser un paiement mobile auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique affichant la marque Mastercard et compatibles avec la technologie NFC. Cette possibilité peut cependant être limitée ou exclue dans certains pays, voire engendrer des frais.

Le paiement mobile est réservé à des fins personnelles et non professionnelles. Vous ne devez pas en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

2. Conditions préalables à l'utilisation du service

Le service de paiement mobile est émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer⁷³. Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », télécharger l'application mobile Orange Bank sur votre mobile Android⁷⁴ 5.0 ou supérieur, être titulaire d'un compte Google⁷⁵ et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

3. Règles générales du service

A la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux présentes conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos noms et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile Orange Bank ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard

⁷³ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

⁷⁴ Android est une marque déposée de Google Inc.

⁷⁵ Google est une marque déposée de Google Inc.

dans l'application Google Pay⁷⁶ (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte). Dans ce dernier cas, un code à usage unique vous sera envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank. Vous acceptez également les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

Vous n'avez pas besoin de l'application Google Pay pour utiliser les fonctionnalités de paiement de Google Pay à travers votre application Orange Bank. Il vous reste à saisir votre code confidentiel Android ou à vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale à chaque fois que votre mobile vous le demande. Vous pouvez payer avec votre mobile ou avec des objets connectés de type Wear OS.

Votre code personnel pour déverrouiller votre téléphone pour les paiements mobile est différent du code PIN de votre carte SIM, ainsi que du code confidentiel de votre carte de paiement Orange Bank. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons d'utiliser des codes différents.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

4. Achats par paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de régler vos achats de biens ou de prestations de services auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques compatibles, sur Internet et sur les applications mobiles compatibles avec Google Pay. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des commerçants.

Pour réaliser un paiement, il vous est demandé de vous identifier, en saisissant votre code confidentiel Android ou avec le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

Pour certains paiements de petit montant, vous devrez simplement allumer l'écran de votre mobile.

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction en présentant votre mobile devant le terminal de paiement

⁷⁶ Google Pay est une marque déposée de Google Inc.

électronique du commerçant. Si cela vous est demandé, il suffit alors de saisir votre code confidentiel Android ou de vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale. **Dès ce moment, l’ordre de paiement devient irrévocable.** Vous ne pouvez pas l’annuler une fois qu’Orange Bank a accusé réception de l’ordre de paiement du commerçant.

Pour toute transaction sur Internet ou au sein d’une application mobile, vous donnez votre consentement pour réaliser une opération de paiement en fournissant les informations demandées.

Chaque transaction fait l’objet d’une demande d’autorisation auprès d’Orange Bank. Si le commerçant n’est pas en mesure de réaliser une telle demande (parce que son équipement n’est pas connecté par exemple), la transaction ne pourra aboutir.

Le service de paiement mobile peut ne pas être accepté chez certains commerçants qui exigent la présentation d’une carte de paiement pour la livraison du bien ou la fourniture d’un service.

5. Durée du contrat

La durée de validité du service de paiement mobile est la même que celle de votre carte bancaire Mastercard. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci. Vous pouvez cependant supprimer le paiement mobile sur chacun des appareils et compte Google sur lequel il est activé en supprimant la carte depuis l’application Google Pay.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. Vous serez alors prévenu par tout moyen approprié avec un préavis de 2 mois.

6. Échanges d’informations

En acceptant les présentes conditions générales d’utilisation du service de paiement mobile, vous vous engagez expressément, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à :

- Accepter qu’Orange Bank vous demande des justificatifs de votre identité.
- Fournir à Orange Bank tous éléments qu’elle jugera nécessaires
- Délivrer, d’une façon plus générale, tous justificatifs d’identité ou toute autre information qu’Orange Bank jugera utile au bon fonctionnement du service.

Soulignons qu’Orange Bank est autorisée à suspendre le service de paiement mobile et l’exécution des présentes conditions générales d’utilisation sans avoir à vous indemniser. Pour plus d’information le titulaire du compte Orange Bank peut consulter la Charte de Confidentialité d’Orange Bank disponible sur le site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr).

7. En cas de perte ou de vol de votre mobile

Vous devez informer Orange Bank immédiatement en cas de perte ou de vol de votre mobile associé au service de paiement mobile, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du service afin qu'il puisse être bloqué.

Pour faire opposition, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application Orange Bank. En cas de perte ou de vol de votre téléphone mobile, vous pouvez faire opposition depuis le site orangebank.fr avec votre conseiller virtuel.

La mise en opposition de votre paiement mobile passe par la mise en opposition de votre carte bancaire, dans les conditions prévues aux conditions générales banque au quotidien.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement et vous pourrez ensuite, depuis votre application Orange Bank, commander votre nouvelle carte.

8. Contestations des opérations non autorisées

Si vous estimez qu'une transaction non autorisée a été exécutée, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application Orange Bank. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation. Orange Bank pourra, si besoin, vous demander de compléter les informations fournies.

Conformément aux conditions générales de la banque au quotidien, Orange Bank vous remboursera toute transaction non autorisée ou mal exécutée, sauf lorsqu'Orange Bank aura des raisons légitimes de suspecter que cet incident pourra avoir été causé par une violation des présentes conditions générales ou une négligence grave de la part du titulaire de la carte bancaire, ou des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude. Un montant de 50 € sera retenu par Orange Bank si la transaction dont le remboursement est demandé résulte d'une opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol du moyen de paiement et a été effectuée avant la demande de mise en opposition de la carte bancaire, en utilisant le code confidentiel Android, le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale ou toute autre donnée de sécurité (article L.133-19 du code monétaire et financier).

S'il s'avère que le titulaire de la carte bancaire a autorisé ou effectué, de manière intentionnelle, frauduleuse ou gravement négligente, une transaction partiellement ou totalement remboursée, nous serons en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager votre responsabilité afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du service de paiement mobile. Orange Bank pourra également, le cas échéant, vous facturer les frais de recherche prévus dans les conditions tarifaires.

9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile

Un moyen de paiement impose toujours des mesures de prudence. Vous devez ainsi prendre garde à votre mobile sur lequel est installé le service de paiement mobile. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel

Android, le schéma de déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale, ainsi que vos identifiant et code d’accès à l’application mobile Orange Bank permettant d’accéder au service de paiement mobile.

10. Nos responsabilités

La responsabilité d’Orange Bank ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Transaction inaboutie en raison du fonctionnement et des moyens de sécurité propres au paiement mobile
- Circonstances imprévisibles extérieures et échappant à son contrôle
- Refus d’un paiement mobile de la part d’un commerçant
- Respect par Orange Bank de ses dispositions légales et réglementaires
- Perte ou altération des données, sauf si elles sont causées par un manquement délibéré d’Orange Bank.
- Problème d’utilisation de l’application mobile Orange Bank auprès d’un commerçant ou pour payer en ligne
- Pertes d’économies que vous escomptez de l’utilisation du service de paiement mobile ou de tout autre préjudice indirect

Orange Bank utilise au mieux les connaissances techniques actuelles pour vous permettre d’utiliser le service dans de bonnes conditions et pour en préserver la confidentialité et la sécurité. Cependant, Orange Bank n’est pas responsable :

- du transport des données
- de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication
- des interruptions de service qui ne sont pas de notre faute (cas fortuits ou de force majeure)
- des interruptions de service dues à l’actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance
- des dommages directs et/ou indirects en cas de présence de logiciel malveillant (virus, espionnage, etc.) sur votre terminal ou causés par une défaillance de votre matériel
- des solutions de reconnaissance biométrique de votre mobile
- et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont vous êtes responsable.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amené à suspendre le service.

11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction

Orange Bank peut bloquer, restreindre ou annuler à tout moment l’utilisation du service de paiement mobile pour l’une des raisons suivantes :

- Suspicion d’utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de paiement mobile
- Protection de la sécurité du service de paiement mobile
- Contrainte légale
- Perte ou vol de votre mobile

Orange Bank mettra en œuvre les moyens nécessaires pour vous informer en cas de blocage, de restriction ou d'annulation de votre service de paiement mobile, sauf si le fait de vous en informer compromet des mesures de sécurité ou serait illégal. Orange Bank s'engage également à débloquer le service dès que les raisons qui ont présidé à son interruption auront disparu.

Enfin, Orange Bank a le droit de refuser une transaction réalisée par paiement mobile si :

- le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée ne dispose pas des sommes suffisantes pour payer le montant de la transaction
- Vous agissez en violation des présentes conditions générales d'utilisation
- Votre mobile associé au compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée est déclaré perdu ou volé
- Une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- Un tribunal, la loi ou tout autre entité, demande à Orange Bank de refuser la transaction, en cas d'erreurs, de pannes, de refus des commerçants, des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des systèmes de paiement, ou encore si la transaction concerne des jeux d'argent non approuvés par les commerçants

En cas de refus d'une transaction, vous serez prévenu au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable⁷⁷), ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). Nous considérerons ne pas avoir reçu cet ordre. Dans la foulée, vous serez informé de la marche à suivre pour contester le refus. Vous pouvez également contacter Orange Bank pour obtenir ces informations. Même en cas de refus d'une transaction, les présentes conditions générales continuent de s'appliquer et Orange Bank continue d'assurer le service de paiement mobile. Le refus d'exécution pour défaut de provision peut donner lieu à des frais (voir conditions tarifaires).

12. Suppression du service

Orange Bank peut supprimer de plein droit et sans délai le service de paiement mobile dans les cas suivants :

- Si vous ne respectez pas les présentes conditions générales
- Si vous ne payez pas l'intégralité des transactions effectuées (et des frais éventuellement associés) après une relance restée sans réponse
- Si Orange Bank n'a plus le droit d'émettre des paiements mobiles
- Si vous n'utilisez pas le service de paiement mobile pendant 12 mois consécutifs,
- En cas de décès
- En cas d'utilisation frauduleuse ou illégale de votre service de paiement mobile

Dans ces cas, le service sera immédiatement bloqué.

Outre les cas prévus ci-dessus, Orange Bank peut également supprimer le service sans motif avec un préavis de deux mois.

⁷⁷ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors nous vous en informerons au plus tard le 1er jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'information sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

En cas de résiliation du service de paiement mobile, vous en serez informé dans les plus brefs délais si Orange Bank est autorisé à le faire, sauf si le fait de vous en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal. Si votre service de paiement mobile est annulé ou résilié, Orange Bank le bloquera immédiatement afin que le service de paiement mobile ne puisse plus être utilisé.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, nous pouvons être amenés à vous contacter par tout moyen approprié.

13. Modifications des conditions générales

Orange Bank peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le titulaire du compte Orange Bank sera informé de ces modifications par tout moyen disponible (email, SMS, notification sur l'application mobile Orange Bank...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

Le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'application mobile Orange Bank ou sur le site orangebank.fr. Il peut également demander à Orange Bank, à tout moment, et gratuitement, une copie des présentes conditions générales.

Toute modification prend automatiquement effet 2 mois après la réception de la notification. Au cours de ce délai, le titulaire du compte Orange Bank peut refuser la modification en résiliant la carte bancaire. Le service de paiement mobile sera alors immédiatement résilié. Sans résiliation de la carte bancaire dans ce délai, la modification sera considérée comme acceptée.

Orange Bank se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le service de paiement mobile à sa seule discrétion. Dans ce cas, Orange Bank en informera le titulaire du compte Orange Bank au moins 2 mois avant la date de suppression.

14. Protection des données personnelles

Dans le cadre du service de paiement mobile, Orange Bank agit en tant que responsable du traitement de vos données personnelles conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelle dont notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

A ce titre, vos données personnelles sont traitées dans les conditions définies dans la politique de protection des données personnelles, disponible sur le site orangebank.fr, rubrique « Protection des données personnelles ».

15. Réclamations

Nous avons le souci constant de **vous** apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si **vous** avez un motif d'insatisfaction, n'hésitez pas à **nous** en faire part. **Nous** ferons tout notre possible pour satisfaire votre demande.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile Orange Bank ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il **vous** met en relation avec un expert Orange Bank. **Vous** pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- **Vous** êtes déjà client(e) ? **Vous** avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».
- **Vous** n'êtes pas encore client ? Envoyez-**nous** un mail à information@contact.orangebank.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute demande relative à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par **carte**, paiement mobile, retrait ou dépôt d'espèces), **nous vous** transmettons une réponse, par courrier, par mail ou par téléphone, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez **vous** adresser au service réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. **Vous** pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (**prélèvement**, **virement**, paiement par **carte** ou mobile, **retrait d'espèces** ou dépôt d'espèces), **nous vous** répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, si **vous** êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Orange Bank, **vous** pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Contactez-le par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, **vous** pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site.

Les éventuelles réclamations portant spécifiquement sur le fonctionnement ou l'utilisation de la fonctionnalité de Google Pay ou de l'application mobile Google Pay, indépendamment du service fourni par Orange Bank devront être adressées directement à Google.

16. Glossaire

Application mobile Orange Bank : c'est l'application mobile gratuite éditée par Orange Bank, disponible ou téléchargeable sur votre mobile. Cette application mobile Android vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.

Carte bancaire : désigne la carte bancaire de paiement Standard, Premium ou Plus émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les conditions générales banque au quotidien.

Code confidentiel Android : c'est le code de 4 à 6 chiffres que vous avez personnalisé et qui vous permet de déverrouiller votre mobile Android. Vous devez le saisir chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Commerçants : ce sont les commerçants membres du réseau Mastercard et équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) compatibles avec la technologie NFC, permettant d'accepter les paiements en point de vente réalisés via le service de paiement mobile.

Compte Orange Bank : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les conditions générales Banque au Quotidien Orange Bank.

Empreinte digitale : fonctionnalité de reconnaissance d'empreinte digitale disponible sur mobiles Android compatibles, qui peut, si vous le souhaitez, être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.

Google Pay : plateforme de paiement développée par Google pour effectuer des paiements sans contact en point de vente, ou au sein d'applications mobiles, depuis un mobile Android compatible.

Mobile Android : désigne le téléphone, équipé du système d'exploitation Android et compatible avec la technologie NFC.

NFC (Near Field Communication) : technologie qui permet d'effectuer un paiement sans contact (ou paiement NFC), sous réserve que le TPE du commerçant soit compatible avec cette technologie.

Orange Bank : établissement de crédit agréé Orange Bank assurant la mise à disposition de l'Application mobile Orange Bank à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'Application mobile Orange Bank.

Paiement mobile : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », permettant la réalisation d'opérations de paiement sans contact en point de vente, en ligne, au sein d'applications mobiles, depuis un mobile Android compatible.

Reconnaissance faciale : fonctionnalité de reconnaissance faciale disponible sur mobiles Android compatibles, qui, si vous le souhaitez, peut être utilisée en donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.

Schéma de déverrouillage : fonctionnalité disponible sur mobiles Android compatibles qui, si vous le souhaitez, peut être utilisé en donnée de sécurité personnalisée comme le code confidentiel Android.

Transaction : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile.

Vous (et par extension, votre, vos) : personne physique détentrice d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », équipée d'un mobile compatible avec l'offre d'Orange Bank, titulaire d'un compte Google, ayant téléchargé l'application mobile Orange Bank et installé le service de paiement mobile.

5.5 Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS

Orange Bank, met à votre disposition un service de paiement mobile. Grâce à la technologie NFC d'Apple Pay⁷⁸, ce service vous permet de payer depuis votre iPhone auprès des commerçants membres du réseau Mastercard.

L'utilisation de ce service suppose que vous soyez, préalablement et inconditionnellement d'accord avec, d'une part, les conditions générales banque au quotidien et conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank et, d'autre part, avec les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile décrites ci-après.

⁷⁸ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

Sommaire

1. Présentation du service de paiement mobile	95
2. Conditions préalables pour utiliser le service	96
3. Règles générales du service	96
4. Achats par paiement mobile	97
5. Durée du contrat	97
6. Echanges d'informations	98
7. En cas de perte ou de vol de votre mobile	98
8. Contestations des opérations non autorisées ou mal exécutées	98
9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile	112
10. Nos responsabilités.....	99
11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction	100
12. Suppression du service.....	101
13. Modifications des conditions générales d'utilisation	101
14. Protection des données personnelles	102
15. Réclamations	1102
16. Glossaire	118

1. Présentation du service de paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de réaliser des paiements sans contact en point de vente depuis votre iPhone.

Votre enfant titulaire d'une carte Plus peut bénéficier du service de paiement mobile⁷⁹.

Les règles de fonctionnement de ce service décrites dans les présentes conditions générales d'utilisation s'appliqueront alors à lui. Toutefois, les actions prévues aux paragraphes 6, 7, 8, 11 et 15 resteront de la responsabilité du parent.

En point de vente, le service de paiement mobile est doté de données de sécurité personnalisées permettant de faire vos achats auprès de commerçants, prestataires de services ou automates équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) sans contact.

Les conditions d'acceptation du service de paiement mobile peuvent évoluer en fonction des technologies ou des réglementations.

A l'étranger, vous pouvez réaliser un paiement mobile auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique affichant la marque Mastercard et compatibles

⁷⁹ Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Apple Pay

avec la technologie NFC. Cette possibilité peut cependant être limitée ou exclue dans certains pays, voire engendrer des frais.

Le paiement mobile est réservé à des fins personnelles et non professionnelles. Vous ne devez pas en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

2. Conditions préalables à l'utilisation du service

Le service de paiement mobile est émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer⁸⁰.

Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », télécharger l'application mobile Orange Bank sur votre iPhone 6 ou supérieur disposant d'iOS 10 ou supérieur, disposer d'un identifiant Apple connecté à un compte iCloud et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

3. Règles générales du service

A la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux présentes conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile Orange Bank ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Apple Wallet (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte). Dans ce dernier cas, un code à usage unique peut vous être envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank. Vous acceptez également les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte Orange Bank peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

⁸⁰ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

Enfin, vous devez connecter l'application mobile Orange Bank au service Apple Pay⁸¹ disponible sur les iPhone compatibles. Il ne vous reste plus qu'à saisir votre code confidentiel Apple ou à vous identifier avec la fonction « Touch ID » ou « Face ID » chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

4. Achats par paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de régler vos achats de biens ou de prestations de services auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques compatibles, sur les sites web ou les applications mobiles compatibles avec Apple Pay. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des commerçants.

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction, en présentant votre iPhone devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Il suffit alors de vous identifier via Touch ID, Face ID ou de saisir votre code confidentiel Apple. **Dès ce moment, l'ordre de paiement devient irrévocable.** Vous ne pouvez pas l'annuler une fois qu'Orange Bank a accusé réception de l'ordre de paiement du commerçant.

Pour toute transaction sur Internet ou au sein d'une application mobile, vous donnez votre consentement pour réaliser une opération de paiement en fournissant les informations demandées.

Chaque transaction fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès d'Orange Bank. Si le commerçant n'est pas en mesure de réaliser une telle demande (parce que son équipement n'est pas connecté par exemple), la transaction ne pourra aboutir.

Le service de paiement mobile peut ne pas être accepté chez certains commerçants qui exigent la présentation d'une carte de paiement pour la livraison du bien ou la fourniture d'un service.

5. Durée du contrat

La durée de validité du service de paiement mobile est la même que celle de votre carte bancaire Mastercard. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci. Vous pouvez cependant le supprimer sur chacun des appareils sur

⁸¹ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6 (ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

lequel il est activé en supprimant la carte depuis l'application Apple Pay ou depuis les paramètres de votre appareil.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. Vous serez alors prévenu par tout moyen approprié avec un préavis de 2 mois.

6. Echanges d'informations

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile, vous vous engagez expressément, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, à :

- Accepter qu'Orange Bank vous demande des justificatifs de votre identité,
- Fournir à Orange Bank tous éléments qu'elle jugera nécessaire,
- Délivrer, d'une façon plus générale, tous justificatifs d'identité ou toute autre information qu'Orange Bank jugera utile au bon fonctionnement du service

Soulignons qu'Orange Bank est autorisée à suspendre le service de paiement mobile et l'exécution des présentes conditions générales d'utilisation sans avoir à vous indemniser. Pour plus d'information le titulaire du compte Orange Bank peut consulter la Charte de Confidentialité d'Orange Bank disponible sur le site orangebank.fr.

7. En cas de perte ou de vol de votre mobile

Vous devez informer Orange Bank immédiatement en cas de perte ou de vol de votre iPhone associé au service de paiement mobile, de l'utilisation frauduleuse ou du détournement du service afin qu'il puisse être bloqué.

Pour faire opposition, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application Orange Bank. En cas de perte ou de vol de votre téléphone mobile, vous pouvez faire opposition depuis le site orangebank.fr avec votre conseiller virtuel.

La mise en opposition de votre paiement mobile passe par la mise en opposition de votre carte bancaire, dans les conditions prévues aux conditions générales banque au quotidien.

La demande d'opposition est prise en compte immédiatement et vous pourrez ensuite, depuis votre application Orange Bank, commander votre nouvelle carte.

8. Contestations des opérations non autorisées

Si vous estimez qu'une transaction non autorisée a été exécutée, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application Orange Bank. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation. Orange Bank pourra, si besoin, vous demander de compléter les informations fournies.

Conformément aux conditions générales de la banque au quotidien, Orange Bank vous remboursera toute transaction non-autorisée ou mal exécutée, sauf lorsqu'Orange Bank aura des raisons légitimes de suspecter que cet incident pourra avoir été causé par une violation des présentes conditions générales ou une négligence grave de la part du titulaire de la carte bancaire, ou des raisons légitimes de suspecter l'existence d'une fraude. Un montant de 50 € sera retenu par Orange Bank si la transaction dont le remboursement est demandé résulte d'une opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol du moyen de paiement et a été effectuée avant la demande de mise en opposition de la carte bancaire, en utilisant le code confidentiel Apple, le Touch ID, le Face ID ou toute autre donnée de sécurité (article L.133-19 I du Code Monétaire et Financier).

S'il s'avère que le titulaire de la carte bancaire a autorisé ou effectué, de manière intentionnelle, frauduleuse ou gravement négligente, une transaction partiellement ou totalement remboursée, nous serons en droit d'annuler tout remboursement effectué et d'engager votre responsabilité afin d'obtenir réparation de tout préjudice subi du fait de l'utilisation non conforme ou frauduleuse du service de paiement mobile. Orange Bank pourra également, le cas échéant, vous facturer les frais de recherche prévus dans les conditions tarifaires.

9. Votre responsabilité concernant la sécurité de votre paiement mobile

Un moyen de paiement impose toujours des mesures de prudence. Vous devez ainsi prendre garde à votre iPhone sur lequel est installé le service de paiement mobile. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Apple ainsi que vos identifiants et code d'accès de l'application mobile Orange Bank permettant d'accéder au service de paiement mobile.

10. Nos responsabilités

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Transaction inaboutie en raison du fonctionnement et des moyens de sécurité propres au paiement mobile
- Circonstances imprévisibles extérieures et échappant à son contrôle
- Refus d'un paiement mobile de la part d'un commerçant
- Respect par Orange Bank de ses dispositions légales et réglementaires
- Perte ou altération des données, sauf si elles sont causées par un manquement délibéré d'Orange Bank
- Problème d'utilisation de l'application mobile Orange Bank auprès d'un commerçant ou pour payer en ligne
- Pertes d'économies que vous escomptez de l'utilisation du service de paiement mobile ou de tout autre préjudice indirect

Orange Bank utilise au mieux les connaissances techniques actuelles pour vous permettre d'utiliser le service dans de bonnes conditions et pour en préserver la confidentialité et la sécurité. Cependant, Orange Bank n'est pas responsable :

- du transport des données
- de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication
- des interruptions de service qui ne sont pas de notre faute (cas fortuits ou de force majeure)
 - des interruptions de service dues à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance
 - des dommages directs et/ou indirects en cas de présence de logiciel malveillant (virus, espioniciel, etc.) sur votre terminal ou causés par une défaillance de votre matériel
 - des solutions de reconnaissance biométrique de votre mobile
 - et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont vous êtes responsable.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amené à suspendre le service.

11. Blocage du paiement mobile et refus de transaction

Orange Bank peut bloquer, restreindre ou annuler à tout moment l'utilisation du service de paiement mobile pour l'une des raisons suivantes :

- Suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de paiement mobile
- Protection de la sécurité du service de paiement mobile
- Contrainte légale
- Perte ou vol de votre mobile

Orange Bank mettra en œuvre les moyens nécessaires pour vous informer en cas de blocage, de restriction ou d'annulation de votre service de paiement mobile, sauf si le fait de vous en informer compromet des mesures de sécurité ou serait illégal. Orange Bank s'engage également à débloquer le service dès que les raisons qui ont présidé à son interruption auront disparu.

Enfin, Orange Bank a le droit de refuser une transaction réalisée par paiement mobile si :

- le compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée ne dispose pas des sommes suffisantes pour payer le montant de la transaction
- Vous agissez en violation des présentes conditions générales d'utilisation
- Votre mobile associé au compte Orange Bank auquel la carte bancaire est rattachée est déclaré perdu ou volé
- Une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- Un tribunal, la loi ou tout autre entité demande à Orange Bank de refuser la transaction, en cas d'erreurs, de pannes, de refus des commerçants, des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des systèmes de paiement, ou encore si la transaction concerne des jeux d'argent non approuvés par les commerçants

En cas de refus d'une transaction, vous serez prévenu au plus tard le lendemain de la réception de l'ordre de paiement (sauf si c'est un jour non ouvrable⁸²), ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). Nous considérerons ne pas avoir reçu cet ordre.

Dans la foulée, vous serez informé de la marche à suivre pour contester le refus. Vous pouvez également contacter Orange Bank pour obtenir ces informations. Même en cas de refus d'une transaction, les présentes conditions générales continuent de s'appliquer et Orange Bank continue d'assurer le service de paiement mobile. Le refus d'exécution pour défaut de provision peut donner lieu à des frais (voir conditions tarifaires).

12. Suppression du service

Orange Bank peut supprimer de plein droit et sans délai le service de paiement mobile dans les cas suivants :

- Si vous ne respectez pas les présentes conditions générales,
- Si vous ne payez pas l'intégralité des transactions effectuées (et des frais éventuellement associés) après une relance restée sans réponse,
- Si Orange Bank n'a plus le droit d'émettre des paiements mobiles,
- Si vous n'utilisez pas le service de paiement mobile pendant 12 mois consécutifs,
- En cas de décès,
- En cas d'utilisation frauduleuse ou illégale de votre service de paiement mobile.

Dans ces cas, le service sera immédiatement bloqué.

Outre les cas prévus ci-dessus, Orange Bank peut également supprimer le service sans motif avec un préavis de deux mois.

En cas de résiliation du service de paiement mobile, vous en serez informé dans les plus brefs délais si Orange Bank est autorisé à le faire, sauf si le fait de vous en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal. Si votre service de paiement mobile est annulé ou résilié, Orange Bank le bloquera immédiatement afin que le service de paiement mobile ne puisse plus être utilisé.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, nous pouvons être amenés à vous contacter par tout moyen approprié.

13. Modifications des conditions générales d'utilisation

Orange Bank peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le titulaire du compte Orange Bank sera informé de ces modifications par tout moyen disponible (email, SMS, notification sur l'application mobile Orange Bank...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

⁸² Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors nous vous en informerons au plus tard le 1er jour ouvrable suivant la réception de l'ordre. Dans tous les cas, le délai d'information sera prolongé d'1 jour ouvrable si l'ordre est donné sur support papier.

Le titulaire du compte Orange Bank peut à tout moment consulter la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'application mobile Orange Bank ou sur le site orangebank.fr. Il peut également demander à Orange Bank, à tout moment, et gratuitement, une copie des présentes conditions générales.

Toute modification prend automatiquement effet 2 mois après la réception de la notification. Au cours de ce délai, le titulaire du compte Orange Bank peut refuser la modification en résiliant la carte bancaire. Le service de paiement mobile sera alors immédiatement résilié. Sans résiliation de la carte bancaire dans ce délai, la modification sera considérée comme acceptée.

Orange Bank se réserve également le droit de cesser la commercialisation et d'interrompre le service de paiement mobile à sa seule discrétion. Dans ce cas, Orange Bank en informera le titulaire du compte Orange Bank au moins 2 mois avant la date de suppression.

14. Protection des données personnelles

Dans le cadre du service de paiement mobile, Orange Bank agit en tant que responsable du traitement de vos données personnelles conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelle dont notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

A ce titre, vos données personnelles sont traitées dans les conditions définies dans la politique de protection des données personnelles disponible sur le site orangebank.fr, rubrique « Protection des données personnelles ».

15. Réclamations

Nous avons le souci constant de **vous** apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, si **vous** avez un motif d'insatisfaction, n'hésitez pas à **nous** en faire part. **Nous** ferons tout notre possible pour satisfaire votre demande.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile Orange Bank ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Sinon, il **vous** met en relation avec un expert Orange Bank. **Vous** pouvez aussi contacter un expert, du lundi au samedi de 8h à 20h, au **01 43 60 01 52** (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- **Vous** êtes déjà client(e) ? **Vous** avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».
- **Vous** n'êtes pas encore client ? Envoyez-**nous** un mail à information@contact.orangebank.fr

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute demande relative à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par **carte**, paiement mobile, retrait ou dépôt d'espèces), **nous vous** transmettons une réponse, par courrier, par mail ou par téléphone, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne **vous** satisfait pas, **vous** pouvez **vous** adresser au service réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. **Vous** pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à **vous** répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (**prélèvement, virement, paiement par carte** ou mobile, **retrait d'espèces** ou dépôt d'espèces), **nous vous** répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut **vous** être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, **nous vous** préviendrons en précisant le délai dans lequel **nous vous** répondrons.

Dans tous les cas, pour une réclamation liée à l'un de vos services de paiement, **vous** recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

3. Saisir le médiateur

En dernier recours, si **vous** êtes toujours en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par Orange Bank, **vous** pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française. Contactez-le par internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, **vous** pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site orangebank.fr. La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site.

Les éventuelles réclamations portant spécifiquement sur le fonctionnement ou l'utilisation de la fonctionnalité d'Apple Pay ou de l'application mobile Apple Wallet, indépendamment du service fourni par Orange Bank devront être adressées directement à Apple.

16. Glossaire

Apple Pay : plateforme de paiement développée par Apple pour effectuer des paiements sans contact en point de vente, en ligne, ou au sein d'applications mobiles, depuis un iPhone compatible.

Apple Wallet : application Apple mise à disposition des utilisateurs depuis leur iPhone permettant de dématérialiser et d'accéder depuis son iPhone à tous types de cartes (cartes bancaires, cartes de fidélité, coupons, tickets de cinéma ou de concert...) qui peuvent être utilisées comme moyen de paiement via Apple Pay.

Application mobile Orange Bank : c'est l'application mobile gratuite éditée par Orange Bank disponible ou téléchargeable sur votre mobile. Cette application mobile iOS vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.

Carte bancaire : désigne la carte bancaire de paiement Standard, Premium ou Plus émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les conditions générales banque au quotidien.

Code confidentiel Apple : c'est le code de 4 à 6 chiffres que vous avez personnalisé et qui vous permet de déverrouiller votre iPhone. Vous devez le saisir chaque fois que l'application mobile Orange Bank vous le demande.

Commerçants : ce sont les commerçants membres du réseau Mastercard et équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) compatible avec la technologie NFC Apple Pay, permettant d'accepter les paiements en point de vente avec le service de paiement mobile.

Compte Orange Bank : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les conditions générales Orange Bank.

Face ID : fonctionnalité de reconnaissance faciale disponible sur iPhone compatibles (iPhone X ou supérieur), qui, si vous le souhaitez, peut être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée à la place du code confidentiel Apple.

Identifiant Apple : identifiant personnel (ou iCloud) créé en ligne sur www.icloud.com ou lors de l'activation d'un appareil Apple. Cet identifiant vous permet d'accéder à des services en ligne depuis vos appareils Apple, comme iCloud, App Store¹ ou pour communiquer entre différents appareils Apple.

iPhone compatible avec Apple Pay : désigne l'iPhone 6 ou supérieur, équipé du système d'exploitation iOS 10 ou supérieur d'Apple, compatibles avec la technologie NFC.

NFC (Near Field Communication) : technologie qui permet d'effectuer un paiement sans contact (ou paiement NFC), sous réserve que le TPE du commerçant soit compatible avec cette technologie.

Orange Bank : établissement de crédit agréé Orange Bank assurant la mise à disposition de l'Application mobile Orange Bank à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'Application mobile Orange Bank.

Paiement mobile : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank », permettant la réalisation d'opérations de paiement sans contact en point de vente, en ligne, ou au sein d'applications mobiles, depuis un iPhone compatible.

Touch ID : fonctionnalité de reconnaissance d'empreinte digitale disponible sur iPhone compatibles (iPhone 5S ou supérieur), qui peut, si vous le souhaitez, être utilisée comme donnée de sécurité personnalisée à la place du code confidentiel Apple.

Transaction : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile.

Vous (et par extension, votre, vos) : personne physique détentrice d'une carte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank » équipée d'un iPhone compatible avec l'offre d'Orange Bank, ayant téléchargé l'application mobile Orange Bank et installé le service de paiement mobile.

5.6 Notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option et Notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option Pack Premium

Réf.: AMP_20211118

Mutuaide

**NOTICE D'INFORMATION DE
L'ASSURANCE PERTE OU VOL DE MOYENS DE PAIEMENT ORANGE BANK
EN OPTION**

Version en vigueur au 18/11/2021

L'Assurance Perte ou *Vol* de Moyens de Paiement Orange Bank en option est proposée au titre du contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° 6153, souscrit auprès de Mutuaide Assistance, 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086 (ci-après désignée « l'Assureur »), par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »), courtier en assurances immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex, RCS Bobigny 572 043 800, ci-après dénommé « le Contrat d'assurance ».

CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

MUTUAIDE ASSISTANCE permet aux *Assurés*, qui ont choisi d'adhérer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK, de bénéficier de garantie décrite dans la présente Notice d'Information en cas de vol ou de perte de leurs *Moyens de paiement et/ou retrait* ORANGE BANK.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit la garantie, les exclusions et les obligations de l'*Assuré*.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 7 « Définitions ».

L'Assureur invite l'Assuré à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis au chapitre 8 de la Notice d'Information. Si tel est le cas, l'Assuré se reporte au Chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance » pour connaître les modalités de sa renonciation à la garantie.

CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

ORANGE BANK, en sa qualité de courtier, s'engage à remettre à l'*Assuré* la Notice d'Information définissant notamment la garantie assortie des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La preuve de la remise de la Notice d'Information à l'*Assuré* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, *ORANGE BANK* informera, par tout moyen à sa convenance, l'*Assuré* au moins deux mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

Lorsqu'un *Assuré* souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application de la garantie, il peut contacter :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Assurance

TSA 20296 - 94368 Bry-sur-Marne Cedex

Mail : gestion-assurance@mutuaide.fr

Tel : + 33 (0) 1.45.16.87.57

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

Conditions

L'Assuré doit adhérer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK concomitamment à la souscription du compte bancaire, et donc préalablement au Vol ou à la perte d'un ou de plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

Effet et durée de l'adhésion

La garantie prend effet à la date de signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture du compte bancaire.

Si l'offre groupée de services Pack Premium (ci-après "Pack Premium") a été souscrite puis résiliée et que l'Assuré conserve son Compte bancaire Orange Bank, l'Assuré bénéficiera des garanties du présent contrat d'assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement n°6153 en lieu et place des garanties du contrat n°6250 à compter de la date de résiliation effective du Pack Premium.

Si l'Assuré a adhéré au contrat d'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement n°4410, il bénéficie des garanties du présent contrat n°6153 à compter de la date d'émission de sa carte Standard Orange Bank ou de sa carte Premium Orange Bank, en lieu et place des garanties du contrat n°4410.

L'adhésion est annuelle et reconduite chaque année tacitement, lors de la date anniversaire de l'adhésion.

L'adhésion au Contrat d'assurance cesse pour l'Assuré :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances.
- De plein droit, à la résiliation du Contrat d'assurance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit Contrat entraîne la cessation de la garantie pour l'Assuré à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation.
- en cas de clôture du *Compte bancaire* ORANGE BANK, puisque la garantie est accordée avec l'ouverture et la détention d'un Compte bancaire auprès ORANGE BANK.
- en cas de renonciation à la garantie exercée dans un délai de 14 jours calendaires, dans les conditions définies au chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance ».
- en cas de résiliation, selon les modalités décrites au chapitre 6 « Résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance ».

Si l'Assuré souscrit au Pack Premium, il bénéficiera des garanties du contrat d'assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement n°6250 en lieu et place des garanties du présent contrat n°6153 à compter de la date de souscription du Pack Premium.

CHAPITRE 4 COTISATION

L'adhésion à l'assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est gratuite. L'Assuré ne sera prélevé d'aucune cotisation. En cas de résiliation de l'adhésion, l'Assuré ne pourra bénéficier d'aucune nouvelle adhésion.

CHAPITRE 5 DROIT DE RENONCIATION A L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

Tout nouvel Assuré, n'ayant pas déjà souscrit à une assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement n°4410 ou n°6250, bénéficie d'un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de la garantie, sans frais ni pénalités.

Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré a déclaré un Sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours.

L'Assuré peut exercer son droit à renonciation par courrier ou tout autre support durable adressé, à Orange Bank - Service clientèle - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le modèle de courrier de renonciation est proposé ci-après :

« Je soussigné M. / Mme demurant renonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de Dommages Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option N° XXXX souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie de ce Contrat ».

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance à compter de la date de réception de la demande de renonciation. Dès lors que l'Assuré a connaissance d'un Sinistre mettant en jeu une garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, il ne peut plus exercer ce droit.

CHAPITRE 6 RESILIATION DE L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

• Par l'Assuré :

- à tout moment, au-delà du délai de 14 jours calendaires du droit de renonciation au Contrat d'assurance prévu au chapitre 5.
- à chaque échéance annuelle, si l'Assuré refuse les nouvelles dispositions du Contrat d'assurance.

L'Assuré peut demander la résiliation de son adhésion au Contrat d'assurance par téléphone, par Chat, via le formulaire de contact disponible dans la rubrique "Mes demandes / nouvelle demande " de son espace client ORANGE BANK ou par courrier (Orange Bank – Service clientèle - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation sera adressée par

mail à l'Assuré par ORANGE BANK. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

• **Par l'Assureur :**

- Chaque année à la date anniversaire, ORANGE BANK devant en informer l'Assuré au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance.

- Après sinistre, la résiliation ne pouvant prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification faite à l'Assuré, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification précitée (article R 113-10 du Code des assurances).

CHAPITRE 7 DEFINITIONS

• **Assuré :** désigne la personne qui adhère à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK, souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. L'Assuré est nommément désigné sur les Conditions Particulières de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement et Titulaire du *Compte bancaire* (les mandataires ne peuvent pas être assurés), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale). L'Assuré doit être obligatoirement domicilié en France.

• **Assureur :** MUTUAIDE ASSISTANCE.

• **Banque :** Etablissement financier qui s'occupe de la gestion des *moyens de paiement et/ou retrait*.

• **Compte bancaire :** le *Compte bancaire* de l'Assuré ouvert en euros auprès d'ORANGE BANK, sauf si le nouveau Compte bancaire est inclus dans l'offre Pack Premium, auquel cas il est couvert par le contrat Mutuaide dédié numéro 6250.

- **Déchéance** : Perte du droit à la garantie pour le *Sinistre* en cause.
- **Moyens de paiement et/ou de retrait** : la Carte Standard Orange Bank, la Carte Premium Orange Bank ou les formules de chèque de l'*Assuré* attachées à son *Compte bancaire* et émises par ORANGE BANK, le téléphone mobile permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile ORANGE BANK, ainsi que tous les équipements actuellement sur le marché, ou à venir, utilisant la technologie du « *NFC/CCP* » et se référant expressément au *Compte bancaire* de l'*Assuré*.
- **NFC/CCP** : « *Near Field Communication* » ou « *Communication en Champ Proche* » est un standard de technologie de communication sans relai filaire et par radio fréquence, utilisant la technologie RFID-HF (Haute Fréquence) à 13.56 MHz, qui permet l'échange de données entre des dispositifs, un lecteur et une cible NFC ou un terminal, sur courte distance.
- **Opérations frauduleuse** : Tout débit frauduleux constaté sur le *Compte bancaire*, consécutif au *Vol* ou à la *Perte* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.
- **Prescription** : Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.
- **Pertes pécuniaires** : Perte engendrée par des *Opérations frauduleuses* débitées sur le *Compte bancaire* en cas de *Perte* ou de *Vol* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.
- **Sinistre** : Événement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.
- **Souscripteur** : ORANGE BANK.
- **Tiers** : toute personne autre que l'*Assuré*, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).
- **Vol** : Soustraction frauduleuse du ou des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

CHAPITRE 8 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser l'*Assuré* des *Pertes pécuniaires* non couvertes par ORANGE BANK (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien) et restées à sa charge en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un *Tiers* à l'aide d'un ou plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au Contrat d'assurance.

La garantie s'exerce uniquement pour les *Opérations frauduleuses* commises entre le moment de la perte ou du *Vol* et la demande de mise en opposition du ou des *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés.

IMPORTANT

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

CHAPITRE 9 EXCLUSIONS

- *Faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *Guerre civile ou étrangère,*
- *Embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique,*
- *Désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,*
- *Pertes pécuniaires consécutives au Vol ou à la perte d'un ou plusieurs des Moyens de paiement et/ou de retrait de l'Assuré s'il les a confiés à une autre personne,*
- *Utilisations frauduleuses du ou des Moyens de paiement et/ou de retrait commises après opposition auprès de la banque,*
- *Utilisations frauduleuses commises avant la remise du ou des Moyens de paiement et/ou retrait à l'Assuré ou avant leur réception par ce dernier.*

CHAPITRE 10 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURÉ)

L'Assureur prend en charge :

- ✓ la franchise restant à la charge de l'Assuré après remboursement effectué par ORANGE BANK, conformément à la législation en vigueur.
- ✓ les *Pertes pécuniaires* liées aux *Opérations frauduleuses*, non supportées par ORANGE BANK et restant à la charge de l'Assuré dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an.

Le montant de la garantie intègre le versement systématique d'une somme forfaitaire de 15 € en cas de *Sinistre* indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels l'Assuré a pu avoir à faire face à l'occasion de ce *sinistre* (frais téléphoniques, timbres...).

Toutes les *Opérations frauduleuses* commises à la suite d'une même perte ou d'un même *Vol* constituent un seul et même *Sinistre*.

CHAPITRE 11 TERRITORIALITE

Monde entier.

CHAPITRE 12 QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Sous peine de *déchéance*, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le *Vol* :

- faire opposition à ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*, selon les modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien ou dans les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile,
- faire le plus rapidement possible une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.

Dès que l'Assuré constate sur son relevé d'opérations le débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés, il doit contester les *Opérations frauduleuses* auprès d'ORANGE BANK, par écrit selon les modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien ou dans les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Lorsque les *Pertes pécuniaires* ne sont pas couvertes par ORANGE BANK ou ne le sont que partiellement (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux Conditions Générales Banque au Quotidien), celle-ci transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'Assureur dans les meilleurs délais et en informera l'Assuré.

Il est précisé que pour les contestations de paiement de formules de chèques attachées au *Compte bancaire* et émises par ORANGE BANK volées ou perdues par l'Assuré, ORANGE BANK procèdera, au nom et pour le compte de l'Assureur, au traitement du dossier de déclaration de sinistre et au règlement de l'indemnité due à l'Assuré.

CHAPITRE 13 DETERMINATION DE L'INDEMNITE

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

- le courrier de contestation ou le formulaire de demande adressé à ORANGE BANK reprenant le détail des opérations contestées,
- le récépissé du dépôt de plainte ou de la déclaration de perte ou de *Vol*,
- copie du relevé de compte ou tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec les *Moyens de paiement et/ou de retrait* de l'Assuré,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du *Sinistre*.

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

L'indemnité sera virée par l'Assureur ou Orange Bank (agissant pour le compte de l'Assureur pour les sinistres relatifs aux *chèques*) sur le *Compte bancaire* de l'Assuré, sauf instruction contraire de ce dernier.

CHAPITRE 14 CADRE JURIDIQUE

MODIFICATION

En cas de modifications des dispositions du Contrat d'assurance collective souscrit par ORANGE BANK auprès de l'Assureur, ORANGE BANK en informera l'Assuré par écrit, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion au Contrat d'assurance. En cas de refus des nouvelles conditions, l'Assuré pourra résilier son adhésion au Contrat d'assurance à l'échéance annuelle.

CESSIBILITE DE LA GARANTIE

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

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat d'assurance.

PLURALITE D'ASSURANCES

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

SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par lui dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la Notice d'information sont couvertes en tout ou partie auprès d'un autre organisme assureur, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cet assureur.

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de *sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Ce délai de *prescription* peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

Pour interrompre le délai de *prescription* pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de *prescription* contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de *prescription* peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un *sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *sinistre*).

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat d'assurance et de sa garantie, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assurance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assurance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés,

autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme d'assurance, l'*Assureur* est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'*Assuré* sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat d'assurance ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assurance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'*Assureur*, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du Contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'*Assureur* dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'*Assureur* établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'*Assuré* dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse DRPO@SDGAC.fr
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données
- SDGAC – 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de la garantie dont il bénéficie au titre de son adhésion au Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut, aussi, contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré, le prospect peut également envoyer un mail à information@contact.orangebank.fr.

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à Orange Bank – Service réclamations - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site orangebank.fr.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

TRIBUNAUX COMPETENTS

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.



Mutuaide

**NOTICE D'INFORMATION DE
L'ASSURANCE PERTE OU VOL DE MOYENS DE PAIEMENT ORANGE BANK
EN OPTION
PACK PREMIUM**

Version en vigueur au 18/11/2021

L'Assurance Perte ou *Vol* de Moyens de Paiement Orange Bank en option est proposée au titre du contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° 6250, souscrit auprès de Mutuaide Assistance, 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086 (ci-après désignée « l'Assureur »), par ORANGE BANK (ci-après désignée « le Souscripteur »), courtier en assurances immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex, RCS Bobigny 572 043 800, ci-après dénommé « le Contrat d'assurance ».

CHAPITRE 1 OBJET DE LA NOTICE D'INFORMATION

MUTUAIDE ASSISTANCE permet aux *Assurés*, qui ont choisi d'adhérer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK, de bénéficier de garantie décrite dans la présente Notice d'Information en cas de vol ou de perte de leurs *Moyens de paiement et/ou retrait* ORANGE BANK.

La Notice d'information est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle décrit la garantie, les exclusions et les obligations de l'*Assuré*.

Les mots en *italique* sont définis au Chapitre 7 « Définitions ».

L'Assureur invite l'Assuré à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis au chapitre 8 de la Notice d'Information. Si tel est le cas, l'Assuré se reporte au Chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance » pour connaître les modalités de sa renonciation à la garantie.

CHAPITRE 2 INFORMATION DES ASSURES

ORANGE BANK, en sa qualité de courtier d'assurance, s'engage à remettre à l'*Assuré* titulaire du Pack Premium la Notice d'Information définissant notamment la garantie assortie des exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La preuve de la remise de la Notice d'Information à l'*Assuré* titulaire du Pack Premium et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à ORANGE BANK.

En cas de modification des dispositions contractuelles ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, *ORANGE BANK* informera, par tout moyen à sa convenance, l'*Assuré* titulaire du Pack Premium au moins deux mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

Lorsqu'un *Assuré* titulaire du Pack Premium souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application de la garantie, il peut contacter :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Assurance

TSA 20296 - 94368 Bry sur Marne Cedex

Mail : gestion-assurance@mutuaide.fr

Tel : + 33 (0) 1 55 98 51 44

(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)

CHAPITRE 3 CONDITIONS – EFFET – DUREE DE L'ADHESION

Conditions

L'Assuré titulaire du Pack Premium doit adhérer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK concomitamment à la souscription du compte bancaire, et donc préalablement au Vol ou à la perte d'un ou de plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

Effet et durée de l'adhésion

La garantie prend effet à la date de signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture du Compte bancaire.

Si l'Assuré titulaire du Pack Premium a adhéré au contrat d'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement n°6153 antérieurement à la souscription de l'offre groupée de services Pack Premium (ci-après "Pack Premium"), l'Assuré bénéficie des garanties du présent contrat n°6250 à compter de la date de souscription du Pack Premium en lieu et place des garanties du contrat n°6153.

L'adhésion est annuelle et reconduite chaque année tacitement, lors de la date anniversaire de l'adhésion.

L'adhésion au Contrat d'assurance cesse pour l'Assuré :

- De plein droit, en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances.
- De plein droit, à la résiliation du Contrat d'assurance, quelle qu'en soit la cause et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit Contrat entraîne la cessation de la garantie pour l'Assuré à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation.
- en cas de clôture du *Compte bancaire* ORANGE BANK, puisque la garantie est accordée avec l'ouverture et la détention d'un Compte bancaire auprès ORANGE BANK.
- en cas de renonciation à la garantie exercée dans un délai de 14 jours calendaires, dans les conditions définies au chapitre 5 « Droit de Renonciation à l'adhésion au Contrat d'assurance ».
- en cas de résiliation, selon les modalités décrites au chapitre 6 « Résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance ».

Si le Pack Premium est résilié mais que le Compte bancaire de l'Assuré titulaire du Pack Premium reste ouvert, ce dernier bénéficiera des garanties du contrat d'assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement n°6153 en lieu et place des garanties du présent contrat n°6250 à compter de la date de résiliation effective du Pack Premium.

CHAPITRE 4 COTISATION

L'adhésion à l'assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est gratuite. L'Assuré titulaire du Pack Premium ne sera prélevé d'aucune cotisation. En cas de résiliation de l'adhésion, l'Assuré titulaire du Pack Premium ne pourra bénéficier d'aucune nouvelle adhésion.

CHAPITRE 5 DROIT DE RENONCIATION A L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

L'Assuré titulaire du Pack Premium bénéficie d'un droit de renonciation dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de la garantie, sans frais ni pénalités, excepté s'il était déjà bénéficiaire du contrat d'assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement n°6153, avant sa bascule automatique sur le présent contrat n°6250.

Ce droit ne s'applique pas si l'Assuré a déclaré un Sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 14 jours.

L'Assuré titulaire du Pack Premium peut exercer son droit à renonciation par courrier ou tout autre support durable adressé, à Orange Bank - Service clientèle - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le modèle de courrier de renonciation est proposé ci-après :

« Je soussigné M. / Mme demeurant renonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de Dommages Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option N° 6250 souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie de ce Contrat ».

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de l'adhésion au Contrat d'assurance à compter de la date de réception de la demande de renonciation. Dès lors que l'Assuré a connaissance d'un Sinistre mettant en jeu une garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, il ne peut plus exercer ce droit.

CHAPITRE 6 RESILIATION DE L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE

• **Par l'Assuré titulaire du Pack Premium :**

- à tout moment, au-delà du délai de 14 jours calendaires du droit de renonciation au Contrat d'assurance prévu au chapitre 5.
- à chaque échéance annuelle, si l'Assuré refuse les nouvelles dispositions du Contrat d'assurance.

L'Assuré titulaire du Pack Premium peut demander la résiliation de son adhésion au Contrat d'assurance par téléphone, par Chat, via le formulaire de contact disponible dans la rubrique "Mes demandes / nouvelle demande " de son espace client ORANGE BANK ou par courrier (Orange Bank – Service clientèle - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation sera adressée par mail à l'Assuré par ORANGE BANK. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

• **Par l'Assureur :**

- Chaque année à la date anniversaire, ORANGE BANK devant en informer l'Assuré titulaire du Pack Premium au plus tard deux (2) mois avant la date de l'échéance.

- Après sinistre, la résiliation ne pouvant prendre effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification faite à l'Assuré titulaire du Pack Premium, l'Assuré ayant alors le droit de résilier les autres contrats souscrits par lui auprès de l'Assureur, dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification précitée (article R 113-10 du Code des assurances).

CHAPITRE 7 DEFINITIONS

• **Assurés** : désigne le titulaire de l'offre Pack Premium qui a adhéré à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK, souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi que tous les mandataires des comptes bancaires utilisés par un enfant (jusqu'à son 20^{ème} anniversaire) et ouverts par le titulaire de l'offre « Pack Premium ». Lorsque l'Assuré est mineur, les obligations qui lui incombent seront reportées sur son représentant légal.

L'Assuré titulaire du Pack Premium est nommément désigné sur les Conditions Particulières de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale). L'Assuré doit être obligatoirement domicilié en France.

• **Assureur** : MUTUAIDE ASSISTANCE.

• **Banque** : Etablissement financier qui s'occupe de la gestion des *moyens de paiement et/ou retrait*.

• **Compte bancaire** : le *Compte bancaire* de l'Assuré titulaire du Pack Premium ainsi que ses comptes utilisés par les enfants mandataires, ouverts en euros auprès d'ORANGE BANK, étant précisé qu'en cas de transfert au sein d'ORANGE BANK d'un *Compte bancaire* vers un autre, la présente garantie se poursuit et couvre le nouveau Compte bancaire.

• **Déchéance** : Perte du droit à la garantie pour le *Sinistre* en cause.

• **Moyens de paiement et/ou de retrait** : la Carte Premium Orange Bank ou les formules de chèque de l'Assuré titulaire du Pack Premium attachées à son Compte bancaire et émises par ORANGE BANK, la Carte Plus Orange Bank délivrée aux enfants mandataires de l'Assuré dans le cadre du Pack Premium, le téléphone mobile permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile ORANGE BANK par l'Assuré titulaire du Pack Premium ou par ses enfants mandataires dans le cadre du Pack Premium, ainsi que tous les équipements actuellement sur le marché, ou à venir, utilisant la technologie du « NFC/CCP » et se référant expressément au Compte bancaire de l'Assuré. Lorsque le titulaire du moyen de paiement et/ou de retrait est mineur, les obligations qui lui incombent seront reportées sur son représentant légal.

• **NFC/CCP** : « *Near Field Communication* » ou « *Communication en Champ Proche* » est un standard de technologie de communication sans relai filaire et par radio fréquence, utilisant la technologie RFID-HF (Haute Fréquence) à 13.56 MHz, qui permet l'échange de données entre des dispositifs, un lecteur et une cible NFC ou un terminal, sur courte distance.

• **Opérations frauduleuse** : Tout débit frauduleux constaté sur le *Compte bancaire*, consécutif au *Vol* ou à la *Perte* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

- **Prescription** : Extinction d'un droit résultant de l'inaction de son titulaire pendant un certain laps de temps.
- **Pertes pécuniaires** : Perte engendrée par des *Opérations frauduleuses* débitées sur le *Compte bancaire* en cas de perte ou de *Vol* d'un ou plusieurs des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.
- **Sinistre** : Evénement ayant entraîné des dommages de nature à mettre en jeu une garantie du contrat.
- **Souscripteur** : ORANGE BANK.
- **Tiers** : toute personne autre que l'*Assuré*, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).
- **Vol** : Soustraction frauduleuse du ou des *Moyens de paiement et/ou de retrait*.

CHAPITRE 8 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de rembourser l'*Assuré* des *Pertes pécuniaires* non couvertes par ORANGE BANK (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien) et restées à sa charge en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un *Tiers* à l'aide d'un ou plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au Contrat d'assurance. Les remboursements auront lieu sur le compte bancaire de l'*Assuré* titulaire du Pack Premium.

La garantie s'exerce uniquement pour les *Opérations frauduleuses* commises entre le moment de la perte ou du *Vol* et la demande de mise en opposition du ou des *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés.

IMPORTANT

L'*Assuré* doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* et notamment de son téléphone mobile, de ses chèques (uniquement pour l'*Assuré* titulaire du Pack Premium), de ses cartes et de leur code confidentiel, tenir ses codes confidentiels absolument secrets, ne les communiquer à qui que ce soit et notamment ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document.

CHAPITRE 9 EXCLUSIONS

- *Faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de la part d'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère ou demi-sœur),*
- *Guerre civile ou étrangère,*
- *Embargo, confiscation, capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité*

publique,

- *Désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant,*
- *Pertes pécuniaires consécutives au Vol ou à la perte d'un ou plusieurs des Moyens de paiement et/ou de retrait de l'Assuré s'il les a confié à une autre personne,*
- *Utilisations frauduleuses du ou des Moyens de paiement et/ou de retrait commises après opposition auprès de la banque,*
- *Utilisations frauduleuses commises avant la remise du ou des Moyens de paiement et/ou retrait à l'Assuré ou avant leur réception par ce dernier.*

CHAPITRE 10 MONTANT DE LA GARANTIE (PAR ASSURÉ)

L'Assureur prend en charge :

- ✓ la franchise restant à la charge de l'Assuré après remboursement effectué par ORANGE BANK, conformément à la législation en vigueur.
- ✓ les *Pertes pécuniaires* liées aux *Opérations frauduleuses*, non supportées par ORANGE BANK et restant à la charge de l'Assuré dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an.

Le montant de la garantie intègre le versement systématique d'une somme forfaitaire de 15 € en cas de *Sinistre* indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels l'Assuré a pu avoir à faire face à l'occasion de ce *sinistre* (frais téléphoniques, timbres...).

Toutes les *Opérations frauduleuses* commises à la suite d'une même perte ou d'un même *Vol* constituent un seul et même *Sinistre*.

CHAPITRE 11 TERRITORIALITE

Monde entier.

CHAPITRE 12 QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Sous peine de *déchéance*, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le *Vol* :

- faire opposition à ses *Moyens de paiement et/ou de retrait*, selon les modalités décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien ou dans les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile,
- faire le plus rapidement possible une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.

Dès que l'Assuré constate sur son relevé d'opérations le débit d'opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* perdus ou volés, il doit contester les *Opérations frauduleuses* auprès d'ORANGE BANK, par écrit selon les modalités

décrites dans les Conditions Générales Banque au Quotidien ou dans les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Lorsque les *Pertes pécuniaires* ne sont pas couvertes par ORANGE BANK ou ne le sont que partiellement (conformément à la réglementation bancaire en vigueur et aux Conditions Générales Banque au Quotidien), celle-ci transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'Assureur dans les meilleurs délais et en informera l'Assuré.

Il est précisé que pour les contestations de paiement de formules de chèques attachées au *Compte bancaire de l'Assuré* titulaire du Pack Premium et émises par ORANGE BANK volées ou perdues par l'Assuré titulaire du Pack Premium, ORANGE BANK procédera, au nom et pour le compte de l'Assureur, au traitement du dossier de déclaration de sinistre et au règlement de l'indemnité due à l'Assuré.

CHAPITRE 13 DETERMINATION DE L'INDEMNITE

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

- le courrier de contestation ou le formulaire de demande adressé à ORANGE BANK reprenant le détail des opérations contestées,
- le récépissé du dépôt de plainte ou de la déclaration de perte ou de *Vol*,
- copie du relevé de compte ou tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec les *Moyens de paiement et/ou de retrait* de l'Assuré,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du *Sinistre*.

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

L'indemnité sera virée par l'Assureur ou Orange Bank (agissant pour le compte de l'Assureur pour les sinistres relatifs aux *chèques*) sur le *Compte bancaire de l'Assuré titulaire de l'offre Pack Premium*, sauf instruction contraire de ce dernier.

CHAPITRE 14 CADRE JURIDIQUE

MODIFICATION

En cas de modifications des dispositions du Contrat d'assurance collective souscrit par ORANGE BANK auprès de l'Assureur, ORANGE BANK en informera l'Assuré par écrit, au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion au Contrat d'assurance. En cas de refus des nouvelles conditions, l'Assuré pourra résilier son adhésion au Contrat d'assurance à l'échéance annuelle.

CESSIBILITE DE LA GARANTIE

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

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de la part de l'Assuré peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat d'assurance.

PLURALITE D'ASSURANCES

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

SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par lui dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la Notice d'information sont couvertes en tout ou partie auprès d'un autre organisme assureur, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cet assureur.

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de *sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Ce délai de *prescription* peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

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

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

Pour interrompre le délai de *prescription* pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de *prescription* contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de *prescription* peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un *sinistre* ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *sinistre*).

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son Contrat d'assurance et de sa garantie, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat d'assurance ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution des contrats et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat d'assurance tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au *Souscripteur*, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés,

autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme d'assurance, l'*Assureur* est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'*Assuré* sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat d'assurance ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au Contrat d'assurance) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'*Assureur*, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du Contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'*Assureur* dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'*Assureur* établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'*Assuré* dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au présent Contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse DRPO@SDGAC.fr
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données
- SDGAC – 126 rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de la garantie dont il bénéficie au titre de son adhésion au Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli ORANGE BANK ou à partir d'orangebank.fr. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK.

L'Assuré peut, aussi, contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré, le prospect peut également envoyer un mail à information@contact.orangebank.fr.

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

2. Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à Orange Bank – Service réclamations - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site orangebank.fr.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

TRIBUNAUX COMPETENTS

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation de la présente Notice d'information sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

Orange Bank

Société Anonyme au capital de 924 775 712 euros

Siège social : 67, rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex

572 043 800 RCS Bobigny

orangebank.fr

Service clientèle : **01 43 60 01 52** du lundi au samedi de 8h à 20h

(appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

Agréée en qualité d'établissement de crédit par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09

Orange Bank est courtier en assurance immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369. Groupama Assurances Mutuelles détient une participation indirecte supérieure de 10% dans le capital d'Orange Bank.

Orange peut commercialiser les produits et services bancaires d'Orange Bank, en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement, ainsi que les produits et services d'assurance de Groupama, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank.

Orange - Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 euros – 111 quai du Président Roosevelt, 92130 Issy-les-Moulineaux - 380 129 866 RCS Nanterre – Orias n°13 001 387

Générale de Téléphone peut commercialiser les produits et services bancaires d'Orange Bank en tant que mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement exclusif d'Orange, ainsi que les produits et services d'assurance de Groupama en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank. Générale de Téléphone, SA au capital de 37 962 376 euros, 50 avenue du Président Wilson 93200 Saint Denis, 437 723 844 RCS Bobigny – ORIAS n°120 678 71.

Les produits et services bancaires d'Orange Bank peuvent également être commercialisés par des entités du groupe Groupama Gan agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.

Les produits et services bancaires d'Orange Bank, et le cas échéant les assurances associées, peuvent également être commercialisés par des sociétés du groupe Armatis. Armatis LC France, SAS au capital de 25 684 835 euros, 58 avenue Edouard Vaillant 92100 Boulogne-Billancourt – 499 388 999 RCS Nanterre - ORIAS n°13 002 236 (www.orias.fr) - mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank. Armatis Nord, SNC au capital de 2 000 000 euros, 50 rue François Jacob 62100 Calais – 448 933 325 RSC Boulogne-sur-Mer – ORIAS n°15 005

161 (www.orias.fr) - mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement d'Armatris LC France et mandataire d'intermédiaire d'assurance non exclusif d'Orange Bank.

Référence : 18-11-2021

Edition : Juillet 2021