



**NOTICE D'INFORMATION DE  
L'ASSURANCE PERTE OU VOL DE MOYENS DE PAIEMENT ORANGE BANK  
EN OPTION**

**Version en vigueur au 18/04/2023**

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 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

**Mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr)**

**Tel : + 33 (0) 1.45.16.87.57**

**(Communication non surtaxée, Coût selon opérateur, Appel susceptible d'enregistrement)**

## CHAPITRE 3 CONDITIONS – EFFET – DUREE DE L'ADHESION

### **Conditions**

L'*Assuré* peut adhérer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ORANGE BANK concomitamment ou postérieurement<sup>1</sup> à la souscription du compte bancaire. Aucun sinistre lié au Vol ou à la perte d'un ou de plusieurs de ses *Moyens de paiement et/ou de retrait* ne sera pris en compte si la date du sinistre est comprise entre la date de souscription du compte bancaire et la date l'adhésion à l'Assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement Orange Bank.

<sup>1</sup> Adhésion à l'assurance possible postérieurement à la souscription du compte bancaire, uniquement dans le cadre des formules Astréa et Astréa Plus de l'offre Orange Bank avec Groupama

### **Effet et durée de l'adhésion**

La garantie prend effet à la date de signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture ou de la détention du compte bancaire.

Si l'offre groupée de services Pack Premium (ci-après "Pack Premium")<sup>2</sup> 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.

Si l'Assuré a adhéré au contrat d'assurance collective « ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT » n°3854, il bénéficie des garanties du présent contrat n°6153 à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022.

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 30 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 sauf s'il est détenteur d'une formule Astréa ou Astréa Plus dans le cadre de l'offre Orange Bank avec Groupama.

## **CHAPITRE 5 DROIT DE RENONCIATION A L'ADHESION AU CONTRAT D'ASSURANCE**

Tout nouvel Assuré, hors migration de leur assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement à l'initiative d'ORANGE BANK, bénéficie d'un droit de renonciation dans un délai de 30 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 30 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.

<sup>2</sup> Pack Premium réservé au titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

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° 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 30 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<sup>3</sup>, 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 ou cotitulaire<sup>4</sup> 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*.

<sup>3</sup> Pour les titulaires d'un compte bancaire « Nouvelle offre Orange Bank » uniquement

<sup>4</sup> Compte joint uniquement disponible dans l'offre Orange Bank avec Groupama

- **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 ASSURE)

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 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](mailto: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 du 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 mobile. Il saura répondre à la plupart de ses questions. Sinon, il le met en relation avec un expert ORANGE BANK<sup>5</sup>.

L'Assuré peut, aussi, contacter un expert, du lundi au samedi de 8h00 à 20h00<sup>6</sup> (sauf contexte particulier), 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 ou est un tiers au contrat d'assurance, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto: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.

---

<sup>5</sup> si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire « Nouvelle Offre Orange Bank »

<sup>6</sup> de 9h00 à 17h00 le samedi si l'Assuré est titulaire d'un compte bancaire de l'offre Orange Bank avec Groupama

3. Si le désaccord persiste, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance 2 mois après l'envoi d'une première réclamation ou sans délai après une réponse définitive du service Réclamations d'Orange Bank : par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://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 suivant : <https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>

### **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.