



Conditions générales Banque Au Quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama

Applicables au 12 septembre 2023

Sommaire

Chapitre I – Gérez votre argent au quotidien	5
I. Conditions générales de fonctionnement du compte bancaire	5
II. Cartes bancaires – Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé*)	35
III. Les assurances	54
IV. Moyens d'accès automatisés à distance	54
V. Découvert.....	62
VI. Offre à destination des clients en situation de fragilité financière.....	64
Chapitre II – Rémunération de vos disponibilités et gestion dynamique de la trésorerie.....	65
I. Compte sur livret	65
II. Gestion dynamique de la trésorerie.....	67
Chapitre III – Les spécificités d'Astréa	68
Chapitre IV – Glossaire	71
Annexes	76

*Arrêt de la commercialisation des cartes à débit différé au 12/09/2023. Les renouvellements à échéance et avant échéance sont toujours disponibles

SOYEZ VIGILANT AUX TENTATIVES DE FRAUDE !

Les tentatives de fraude sont en pleine expansion. Des fraudeurs pourraient notamment vous contacter par téléphone, mail, SMS en usurpant notre identité.

Plus que jamais, **soyez prudent** ...

- **Ne communiquez jamais vos données de sécurité :**

- votre identifiant et/ou mot de passe de connexion à votre espace client
- vos codes de sécurité à usage unique reçus par SMS
- le numéro complet de votre carte bancaire, sa date de validité, le code confidentiel, et le cryptogramme de sécurité.

- **Ne conservez pas vos données de sécurité sur n'importe quel support papier** (carnet, memo...) ou informatique (messagerie électronique, disque dur, portable...).

- **Ne transmettez pas vos données de sécurité (identifiant, codes d'accès à l'application, codes temporaires à usage unique reçus par SMS, etc.) à des personnes se présentant comme des collaborateurs d'Orange Bank** (conseillers bancaires, service de lutte contre la fraude...), prétextant par exemple l'existence d'opérations frauduleuses sur votre compte ou posant des questions de sécurité.

En cas de doute, raccrochez et utilisez un canal sécurisé (ex : espace client, application mobile Orange Bank...) pour nous contacter.

- **Un collaborateur Orange Bank ne vous demandera jamais votre identifiant ou mot de passe** et passera par un système sécurisé pour vous authentifier.

- **Ne cliquez jamais sur un lien reçu par mail ou SMS dont l'origine n'est pas sûre et dont l'objet serait notamment de collecter des informations personnelles et/ou bancaires.**

- **Ne confiez jamais vos moyens de paiement** (carte bancaire, chéquier, paiement mobile) **à un tiers** (proche, famille, connaissance, voisin, coursier...).

- **Assurez-vous que vous êtes bien à l'origine de toute opération** pour laquelle vous recevez un code ou une demande d'authentification / validation d'Orange Bank (par SMS, push notification dans votre application mobile...). L'authentification forte ne permet jamais d'annuler une opération de paiement, mais bien de valider l'autorisation d'exécution d'un paiement, d'un ajout de bénéficiaire, etc. **Si vous n'êtes pas à l'origine de l'opération, contactez immédiatement Orange Bank par un canal sécurisé.**

- **Faites preuve de la plus grande vigilance avant tout investissement ou placement d'épargne.** Rappelons- le, il n'y a pas de forte rentabilité sans risque. N'oubliez pas, un fraudeur pourrait utiliser le nom d'une vraie banque pour vous vendre un faux livret ou un faux placement. Pensez à vérifier par tout moyen à votre disposition qu'il ne s'agit pas d'une offre frauduleuse ou illégale, notamment en consultant la liste des mises en garde et listes noires des sociétés et sites non autorisés sur le site internet de l'AMF et en vérifiant directement auprès de la banque que le produit propose est bien commercialisé.

- **Prenez bien connaissance des messages de sécurité** d'Orange Bank et soyez également attentif aux communications des autorités ou institutions (police, Fédération Bancaire Française, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes, Gouvernement...) en la matière.

- **Consultez régulièrement votre compte pour détecter tout incident ou anomalie.**

Soyez vigilant ! Soyez prudent !

Préambule

Nous avons la volonté d'établir avec nos clients des relations claires et de confiance réciproque. C'est pour cela que nous vous remettons la Convention de compte Orange Bank (ci-après « Convention ») qui a pour vocation de :

- vous informer de manière précise et transparente sur nos services liés à la gestion de votre compte au quotidien,
- vous proposer des solutions adaptées à vos besoins pour gérer votre budget et épargner,
- vous présenter nos services tels que la gratuité de vos retraits d'espèces en euros dans tous les distributeurs de billets¹ sur lesquels est apposé le logo Mastercard² dans le monde entier.

Ce document constitue les Conditions générales de nos produits. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement de votre compte ainsi que celui des produits et des services mis à votre disposition. Par ailleurs, les Conseillers d'Orange Bank et votre conseiller habituel en agence seront à votre écoute pour vous conseiller. Nous vous remercions de votre confiance.

Une question ?

Un complément d'informations ? Une difficulté ? 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.

Contactez votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf contexte particulier), 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 ou mobile, retrait d'espèces), nous vous transmettons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente.

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.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

¹ Certaines banques prélèvent des frais lors de retraits à leurs distributeurs automatiques ; elles doivent en principe vous en informer par tout moyen avant le retrait. Ces frais restent à votre charge. Conversion au taux de change VISA, sans commission supplémentaire de la part d'Orange Bank.

² Marque déposée de Mastercard International Incorporated

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 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, nous vous répondons ~~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.

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.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Saisir le médiateur

En cas de désaccord, vous pouvez saisir l'un des Médiateurs compétents et indépendants ci-dessous mentionnés :

Si votre réclamation porte sur un compte bancaire, un livret d'épargne : vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...).

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française – CS151 – 75422 Paris Cedex 9.

Si votre réclamation porte sur un produit d'assurance, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

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

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF et la charte de la médiation de l'assurance sont disponibles sur le site gbanque.com.

Chapitre I – Gérez votre argent au quotidien

Nota : toutes les opérations faisant, le cas échéant, l'objet d'une tarification ou de frais figurent dans la brochure Conditions tarifaires de l'offre Orange Bank avec Groupama (ci-après les « Conditions tarifaires »). Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle auprès du conseiller habituel en agence, des conseillers du Service Client d'Orange Bank, ainsi que sur notre site Internet : www.gbanque.com

Les coûts de communications téléphoniques indiqués dans le présent document sont valables depuis un poste fixe en France métropolitaine. Voir tarif Orange en vigueur.

I. Conditions générales de fonctionnement du compte bancaire

Nota : les ouvertures de compte ne sont plus possibles depuis le 23 septembre 2017.

Orange Bank et le Client conviennent d'établir leurs relations dans le cadre d'un compte bancaire dans lequel entreront, sauf convention contraire, toutes leurs créances réciproques résultant de l'ensemble des opérations traitées entre eux.

En cas de contradiction, les dispositions des Conditions particulières prévalent sur celles des présentes Conditions générales.

Article 1 : ouverture du compte bancaire

1.1 – Généralités

Lors de l'ouverture d'un compte, tout Client doit justifier de son identité et de son domicile. Il doit en outre être résident fiscal français et être pleinement capable dans les actes de la vie civile, ou en cas d'incapacité, être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne sur les instructions du Représentant Légal ou avec son assistance selon les règles du régime de protection applicable.

Le Client est tenu d'informer sans délai Orange Bank de tout changement intervenu dans les informations communiquées lors de l'ouverture du compte bancaire et ultérieurement, lorsque ces informations sont nécessaires à l'exécution de la présente Convention ou exigées par la réglementation.

Orange Bank est tenue de déclarer l'ouverture de tout compte à l'Administration fiscale.

Le compte bancaire peut être ouvert sous forme d'un compte individuel ou d'un compte collectif. Le compte bancaire est un compte en euros. Aucun compte en devises ne sera ouvert dans les livres d'Orange Bank.

Le présent compte bancaire est destiné à enregistrer les opérations du Client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

1.2 – Agrément du client par Orange Bank

L'acceptation par Orange Bank d'ouvrir un compte à toute personne en faisant la demande est toujours expresse. L'ouverture du compte ne peut être déduite de l'absence de réponse de sa part.

1.3 – Droit au compte

1.3.1 – Procédure du droit au compte

En cas de refus par Orange Bank d'accéder à une demande d'ouverture de compte, il est rappelé qu'en

application de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, toute personne physique³ dépourvue d'un compte bancaire qui s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement choisi, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit qui sera alors tenu de fournir gratuitement les services bancaires de base énumérés à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier. Orange Bank proposera à la personne qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte bancaire de se charger en son nom et pour son compte de ces formalités et de la relation avec la Banque de France.

La détention d'un compte collectif par cette personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans le cadre de la procédure du droit au compte.

1.3.2 – Le Service Bancaire de Base

Dans le cadre de l'exercice de la procédure de droit au compte, l'établissement désigné par la Banque de France fournira au Client gratuitement les services bancaires de base prévus à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier (ci-après le « Service Bancaire de Base » ou « SBB »).

Le SBB s'adresse à toute personne physique domiciliée en France, ou à toute personne résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels, ainsi qu'à toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, qui se sont vues refuser l'ouverture d'un compte bancaire et ayant mis en œuvre la procédure décrite plus haut auprès de la Banque de France, directement ou par l'intermédiaire d'un établissement bancaire.

Si Orange Bank est désignée par la Banque de France dans le cadre de la procédure du droit au compte, le SBB, qui est fourni gratuitement, comprend les produits et services prévus par la réglementation, et dont la liste exhaustive figure ci-après :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte,
- un changement d'adresse par an,
- la délivrance de relevés d'identité bancaire (RIB),
- la domiciliation de virements bancaires,
- un relevé de compte mensuel des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de virements SEPA et de chèques en euros,
- la réalisation des opérations de caisse*
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets* ou à distance,
- des moyens de consulter à distance le solde du compte uniquement via l'espace client d'Orange Bank et l'application mobile Orange Bank,
- le dépôt et le retrait d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte*,
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Standard⁴, permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne,
- 2 chèques de banque par mois.

* En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ces services.

³ Toute personne physique domiciliée en France, toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État 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 dépourvue d'un tel compte en France.

⁴ Carte à débit immédiat avec autorisation systématique 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.

En outre, dans le cadre du SBB fourni par Orange Bank :

- les commissions d'intervention sont gratuites,
- les frais de non-exécution de virement pour défaut de provision sont réduits à 4 € par rejet avec un maximum de 5 rejets par mois (tous frais inclus et dans les limites de l'article D.133-6 du code monétaire et financier),
- aucuns frais de rejet de prélèvement n'est facturé,
- pour les clients bénéficiaires du SBB, l'ensemble des frais suivants liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte sont plafonnés à 20 € par mois et 200 € par an :
 - les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé,
 - les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision,
 - les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire,
 - les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Les opérations et services non inclus dans le SBB ou dépassant les limites fixées par la réglementation sont soumis aux dispositions qui leur sont applicables, notamment en matière de tarification (par exemple virement non SEPA, envoi en recommandé d'un chèque de banque, retrait par carte bancaire en devises, etc. – voir les Conditions tarifaires).

Par ailleurs, sont incompatibles avec le SBB d'Orange Bank les produits et services suivants :

- la délivrance de chéquier,
- la mise en place d'un découvert autorisé,
- la délivrance d'une carte bancaire autre que celle détenue dans le cadre du SBB,
- la souscription d'une autre offre groupée de services commercialisée par Orange Bank.

Le compte ouvert dans le cadre du SBB peut être crédité notamment par virement et dépôt de chèques et débité via des paiements et retraits par carte bancaire, des paiements mobile, des virements ou des prélèvements (si le compte présente une provision suffisante).

Le compte ouvert dans le cadre du SBB doit fonctionner exclusivement en position créditrice.

La souscription au SBB nécessite la signature d'une convention de compte adaptée aux exigences légales et réglementaires.

L'ouverture du compte ne peut être réalisée qu'après le recueil de l'ensemble des documents permettant de justifier de l'identité et du domicile ainsi que les éléments de connaissance clients nécessaires pour toute entrée en relation.

Les dispositions particulières concernant le SBB sont précisées dans les Conditions de fonctionnement du SBB, dont les dispositions prévalent sur celles des présentes Conditions générales en cas de contradiction.

1.4 – Comptes collectifs

1.4.1 – Compte joint

Le compte joint est un compte collectif, avec solidarité active et passive, ouvert entre deux personnes, appelées co-titulaires.

Chaque co-titulaire peut librement, sur ses seules instructions, faire fonctionner le compte joint au débit comme au crédit.

Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte joint et/ou leur Compte Sur Livret joint selon les modalités de l'article 2.6.

Chaque co-titulaire peut se faire délivrer des moyens de paiement fonctionnant sur le compte joint. Les co-titulaires peuvent désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèques conformément à l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

Tous paiements et règlements faits par Orange Bank à la demande de l'un des co-titulaires libèrent celle-ci à l'égard des autres co-titulaires (ou de leurs ayants droit).

Si le compte joint vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les co-titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis d'Orange Bank de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Orange Bank peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à n'importe lequel des co-titulaires.

En cas de décès de l'un des co-titulaires, la solidarité selon laquelle chaque co-titulaire est tenu de la totalité de la dette se poursuit entre le co-titulaire survivant et les héritiers du défunt, à concurrence du solde débiteur du compte à la date du décès y compris les opérations en cours. L'indivisibilité de la dette est établie entre ces héritiers. Le décès d'un co-titulaire n'entraîne pas le blocage du compte joint, sauf en cas d'opposition des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession. Cette opposition doit être signifiée à Orange Bank par lettre recommandée avec accusé de réception. Le compte se poursuit provisoirement avec le co-titulaire survivant à l'exclusion des héritiers du co-titulaire décédé.

En conséquence, à compter du décès, le co-titulaire survivant peut seul faire fonctionner le compte et le clôturer, ainsi qu'obtenir des informations relatives aux opérations effectuées par lui postérieurement audit décès.

Lorsque l'un des co-titulaires demande à se retirer du compte joint, le dénonce, ou s'oppose à son fonctionnement, il doit le faire savoir notamment par lettre recommandée avec accusé de réception tant à Orange Bank qu'à l'autre co-titulaire. Dès réception de cette demande, il est mis fin à la solidarité active. Orange Bank sollicite les instructions des co-titulaires pour procéder à la clôture du compte, et effectuer le partage du solde créditeur du compte. Chaque co-titulaire doit restituer les formules de chèques et les autres moyens de paiement en sa possession. Le compte est transformé en compte indivis et ne fonctionnera que sous les instructions conjointes de l'ensemble des co-titulaires, dans l'attente de la clôture du compte et de l'affectation de son solde pour l'ensemble des co-titulaires. Le co-titulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec l'autre co-titulaire du solde débiteur du compte, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours.

Le compte joint peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

1.4.2 – Compte indivis

Le compte indivis fonctionne sur les instructions conjointes de tous les co-titulaires du compte ou sur les instructions d'un mandataire commun.

Les indivisaires, agissant ensemble, peuvent donner procuration à un mandataire pour faire fonctionner le compte indivis au nom de tous les indivisaires.

Le compte indivis est assorti de la solidarité passive. Ainsi, s'il vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, tous les titulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis d'Orange Bank de la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires. Orange Bank peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des titulaires.

Les indivisaires peuvent, le cas échéant, désigner d'un commun accord un titulaire responsable en cas d'incidents sur chèque conformément à l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier (cf. article 3.1.3).

En cas de décès de l'un des indivisaires, la procuration éventuellement consentie à un mandataire commun sera révoquée et le compte sera bloqué dans l'attente des instructions des héritiers ou du notaire chargé de la succession.

Le compte indivis peut être clôturé dans les conditions de l'article 6.2 des Conditions générales.

Article 2 : fonctionnement du compte bancaire

2.1 – Opérations au crédit

Le Client peut effectuer les opérations suivantes :

- **Remises de chèque(s)**

Le Client signe le verso du chèque et indique son numéro de compte. Le(s) chèque(s) doivent ensuite être adressés sous enveloppe à l'adresse suivante : Orange Bank – Service Clientèle – TSA 10948 – 92896 NANTERRE CEDEX 9.

En principe, le montant de la remise est porté au crédit du compte bancaire du Client à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement. En cas de chèque impayé, le compte est ensuite débité du montant du chèque. Par exception, Orange Bank pourra ne créditer le compte qu'après encaissement effectif du chèque.

Orange Bank se réserve le droit de refuser les remises de chèques émis sur des formules non-conformes aux normes en usage dans la profession.

Les remises de chèques en euros ou en devises, payables à l'étranger, s'effectuent sous réserve d'acceptation par Orange Bank.

- **Virements**

La réception d'un virement est l'opération par laquelle Orange Bank crédite le compte du Client à la suite d'un ordre de paiement donné par lui-même à son profit ou par un tiers au profit du Client. Il s'agit notamment de la domiciliation sur le compte des salaires, pensions, prestations sociales

- **Alimenter le compte par carte bancaire**

L'alimentation du compte par carte est l'opération par laquelle le Client peut effectuer un versement sur son compte à l'aide d'une carte bancaire dont il est titulaire et qui n'est pas rattachée au compte Orange Bank. Les versements par carte réalisés sur le 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 le compte bancaire est éligible à ce type de versement. Le Client ne peut pas utiliser l'alimentation par carte bancaire pour créditer tout autre compte ou livret. Seules les cartes Visa⁵, Mastercard, ainsi que les cartes co-badgées Visa/CB ou Mastercard/CB sont acceptées par Orange Bank. Si le paiement est accepté par la banque émettrice de la carte, le compte du Client est alors crédité et le solde du compte est mis à jour instantanément.

Pour simplifier les futures alimentations du Client, Orange Bank propose au Client d'enregistrer en toute sécurité, la ou les carte(s) utilisée(s) (dans la limite de 5 cartes enregistrées). Le Client pourra, à tout moment, la ou les supprimer en cliquant sur « gérer mes cartes » dans l'application mobile GBanque.

- **Dépôt d'espèces**

En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer le service de dépôt d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte.

2.2 – Opérations au débit

Orange Bank règle le montant des opérations ci-après s'il existe une provision disponible (cf. article 2.4).

- **Paiement des chèques émis**

Orange Bank n'est pas tenue de payer les chèques présentés un an après l'expiration du délai de présentation (le délai de présentation est de 8 jours pour les chèques émis en France métropolitaine, de 20 jours pour les chèques émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, de 70 jours pour les

⁵ Marque déposée de Visa International.

autres cas). Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date d'émission.

- **Paiements par cartes**

Les conditions de paiements par carte bancaire sont décrites au § II – Cartes bancaires.

- **Paiement mobile**

Les conditions de fonctionnement du service de paiement mobile sont précisées dans les « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS⁶ » ou « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android⁷ » disponibles notamment en annexe des présentes Conditions Générales et sur le site Internet www.gbanque.com.

- **Prélèvement**

Le Client peut demander à Orange Bank ou à son créancier de débiter son compte de certains règlements après avoir signé un mandat de prélèvement SEPA.

- **Virements**

Le virement est une opération ordonnée par le Client qui, en sa qualité de payeur, donne à Orange Bank un ordre de transfert de fonds en sa propre faveur ou en faveur d'un bénéficiaire dont il communique à Orange Bank l'identité et les coordonnées bancaires.

- **Retrait d'espèces**

Sont autorisées les opérations suivantes : retrait par carte bancaire auprès d'un DAB/GAB. Renseignez-vous auprès du Service Clientèle.

Les conditions de retraits par carte bancaire sont décrites au § II – Cartes bancaires

- **Chèque crédité au compte et revenu impayé**

Son montant est débité du compte. Si le compte ne présente pas la provision suffisante permettant de débiter les chèques impayés, Orange Bank pourra exercer ses recours en tant que porteur impayé. En cas de retour impayé d'un chèque en devises, la perte éventuelle de change est, en outre, supportée par le Client lorsque son compte a été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette remise.

2.3 – Solde du compte bancaire

2.3.1 – Définition du solde du compte

La différence entre les opérations au crédit (virement de salaires, remises de chèques...) et les opérations au débit (paiements de chèques, d'avis de prélèvement...) constitue le solde du compte.

Le solde est en faveur du Client quand le montant des remises est supérieur à celui des paiements imputés sur le compte bancaire. Le solde est en faveur d'Orange Bank dans le cas contraire.

Ne contribuent à former le solde disponible du compte bancaire que les opérations du Client et d'Orange Bank faisant naître des créances certaines, liquides et exigibles.

2.3.2 – Le solde instantané du compte

Orange Bank affiche instantanément dans l'espace client certaines opérations que le Client a réalisées et qui ne sont pas encore comptabilisées : les transactions par carte bancaire (retrait d'espèces, paiement ou

⁶ iOS est une marque déposée d'Apple Inc.

⁷ Android est une marque déposée de Google Inc.

remboursement)⁸, les paiements mobile⁹, et les opérations en cours d'analyse par Orange Bank. 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 le compte. Le solde affiché prend en compte toutes les opérations du Client : celles affichées instantanément¹⁰ et celles effectivement comptabilisées.

Cas particulier : Les transactions avec les commerçants qui peuvent demander une pré-autorisation (ex : les stations-service qui affichent au Client un montant maximum avant de s'être servi en carburant) ou une caution (ex : les loueurs de véhicules ou certains hôtels) : toutes ces transactions (y compris les achats du Client) sont affichées instantanément, mais ne sont prises en compte dans le solde que lorsqu'elles sont effectivement comptabilisées, c'est-à-dire quand le commerçant a demandé à Orange Bank de les payer¹¹. Ces transactions sont facilement identifiables sur le compte. Si le Client n'est 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.

Ce solde "instantané" est seulement communiqué au Client à titre indicatif afin de lui permettre de mieux suivre ses dépenses. Orange Bank ne peut pas être tenue responsable 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). Le solde instantané doit être distingué du solde comptable du compte (cf. article 2.5.2).

2.4 – Provision du compte bancaire

Avant d'effectuer toute opération entraînant un paiement par le débit de son compte et notamment avant d'émettre un chèque, le Client doit s'assurer que son compte est suffisamment provisionné, c'est-à-dire qu'Orange Bank dispose de la somme nécessaire au paiement. Cette somme s'appelle la provision.

La provision peut être constituée :

- soit par le solde créditeur disponible du compte,
- soit par un découvert autorisé¹² obtenu sur accord préalable d'Orange Bank (solde débiteur).

Sauf accord préalable d'Orange Bank, le compte doit fonctionner en position créditrice, c'est-à-dire présenter en permanence un solde créditeur.

Les possibilités d'aide à la trésorerie sont détaillées au § V " Découvert". En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le Client s'expose à un refus de paiement par Orange Bank et, pour les chèques, à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision (cf. article 3.1.3). En ce cas, Orange Bank débitera le compte du Client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément aux Conditions tarifaires.

Les opérations entraînant un incident de fonctionnement de compte et nécessitant un traitement particulier font l'objet d'une tarification telle qu'indiquée dans les Conditions tarifaires.

⁸ 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.

⁹ Sauf, éventuellement, les opérations réalisées hors zone de couverture

¹⁰ 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.

¹¹ Si la carte est à débit différé, l'opération sera comptabilisée à la fin du mois

¹² Arrêt de la commercialisation du découvert autorisé au 12/09/2023.

Ces Conditions tarifaires fixent également les conditions d'intérêts applicables aux découverts non autorisés.

En ce qui concerne les découverts non autorisés ou dépassements, il est convenu que le taux annuel effectif global figurera sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code civil.

La réception sans protestation des relevés de compte dans le délai de 3 mois à compter de la date d'envoi vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux appliqué, sauf erreur, omission, fraude ou preuve contraire écrite apportée par le Client. L'expiration de ce délai ne prive pas le Client des recours ou contestations que les dispositions légales et réglementaires lui permettent d'exercer.

2.5 – Informations relatives à la tenue de compte

2.5.1 Relevé d'Identité Bancaire

Le Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.) permet au Client de porter à la connaissance de tout organisme intéressé ses références bancaires en vue de la réalisation d'opérations sur son compte bancaire telles que des virements, des prélèvements... Le R.I.B. mentionne notamment l'identifiant international du compte (IBAN) et d'Orange Bank (BIC).

Les R.I.B. sont mis gratuitement à la disposition du Client dans son chéquier, sur l'espace client Internet et sur tous les supports où le R.I.B. peut figurer.

2.5.2 Arrêtés de compte

Toutes les opérations comptabilisées au crédit et au débit du compte au cours du mois sont arrêtées chaque fin de mois pour définir le solde comptable qui est mentionné sur le relevé de compte. Celui-ci est calculé à partir du solde de début de mois dont sont déduites les opérations au débit et auquel sont ajoutées les opérations au crédit comptabilisées dans le mois. Les intérêts débiteurs éventuels sont calculés à partir de ce solde. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de la comptabilisation sur le compte.

2.5.3 Relevé de compte

Orange Bank met gratuitement à la disposition du Client un relevé de compte mensuel, sous format électronique ou papier, si le compte a enregistré des opérations au cours du mois de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Lorsque le compte est joint et dans le cas où les titulaires ont choisi le format papier et n'ont pas la même adresse, le relevé est envoyé, sauf avis contraire, à l'adresse du premier titulaire désigné dans l'intitulé de compte.

Orange Bank attire l'attention de ses clients sur les messages éventuellement indiqués sur les relevés de compte, tant au recto qu'au verso de ceux-ci, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

Si le Client ouvre son compte bancaire, et qu'il ne détient pas déjà un autre compte ou livret d'épargne ouvert dans les livres d'Orange Bank, il recevra son relevé de compte sous format électronique par défaut. Ce mode de réception vaudra pour le compte bancaire et pour tous les comptes d'épargne ouverts postérieurement.

Si le Client détient déjà un autre compte ou livret ouvert dans les livres d'Orange Bank au moment de l'ouverture de son compte bancaire, le mode de réception de son (ses) relevé(s) de compte actuel(s) sera maintenu, sauf avis contraire du Client.

2.5.3.1 Relevés de compte électroniques

Orange Bank met à disposition du Client un relevé de compte sous format électronique (au format PDF) dans l'espace client accessible depuis le site Internet www.gbanque.com si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Chacun de ces relevés pourra être consulté, téléchargé et imprimé à tout moment pendant une période de 10 ans à compter de sa mise à disposition dans l'espace client.

Après la clôture du compte, le Client ne pourra plus consulter ses relevés de compte en ligne. Le Client devra donc procéder à leur sauvegarde avant la résiliation effective de son compte bancaire. Néanmoins, le Client pourra quand même en demander la communication à Orange Bank selon les modalités et délais prévus à l'article 44.

2.5.3.2 Relevés de compte papiers

Le Client reçoit à son domicile un relevé de compte papier s'il a choisi ce mode de réception et si le compte a enregistré des opérations au cours de la période de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Les relevés de compte mensuels sont également disponibles gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'espace client du Client, accessible depuis le site Internet www.gbanque.com.

Orange Bank se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du relevé de compte au format papier. Le Client en sera informé deux mois avant l'interruption. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son relevé de compte. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Orange Bank.

À la demande du Client, l'envoi du relevé de compte papier pourra être interrompu sur demande au Service Client. L'interruption de l'envoi du relevé de compte sur support papier vaut pour le(s) compte(s) bancaire(s) et le(s) compte(s) d'épargne éventuel(s). Il pourra à tout moment revenir à un envoi papier de son (ses) relevé(s) de compte par simple demande sur papier libre. La demande du Client sera prise en compte pour la prochaine date habituelle d'envoi/mise à disposition du relevé de compte, si elle est traitée avant les cinq derniers jours ouvrés du mois. À défaut, elle ne sera prise en compte que le mois suivant.

En tout état de cause, un Client pour lequel la réception des relevés de compte papier aurait été interrompue pourra quand même recevoir gratuitement à tout moment un exemplaire papier de son dernier relevé de compte s'il en fait expressément la demande auprès d'Orange Bank. Il en est de même lorsque le Client reçoit ses relevés de compte en version papier.

La demande d'interruption de l'envoi des relevés de compte papiers par l'un des co-titulaires entraîne l'absence d'envoi de tout relevé papier pour le compte joint, sauf avis contraire formulé par l'un des co-titulaires.

2.5.4 Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires

Au cours du mois de janvier de chaque année, un récapitulatif des frais perçus par Orange Bank l'année civile précédente au titre des produits et des services fournis dans le cadre de la gestion de son compte est porté à la connaissance du Client, sur support papier ou support durable. Le Récapitulatif Annuel des Frais Bancaires (RAFB) est également disponible gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'espace client du Client accessible depuis le site www.gbanque.com. Le cas échéant, Orange Bank se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du RAFB au format papier. Dans ce cas, le Client sera informé deux mois avant l'interruption que son RAFB lui sera désormais communiqué uniquement sur support électronique via son espace client. Il pourra s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier de son RAFB. Il lui suffira d'adresser sa demande par écrit à Orange Bank.

2.5.5 Information préalable portant sur les frais d'irrégularité et d'incident

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client sera informé gratuitement, par le biais de son relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents qu'Orange Bank entend débiter sur son compte bancaire. Ce débit aura lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêté du relevé de compte. À défaut de relevé de compte, l'information préalable sera communiquée gratuitement par tout autre moyen.

2.5.6 Information relative à la fraude ou à la sécurité

En cas de soupçon de fraude, fraude avérée ou menaces pour la sécurité, Orange Bank pourra prendre contact avec le Client par tout moyen approprié.

2.6 – Procurations

Le Client peut donner procuration à une personne appelée "mandataire" pour faire fonctionner son compte bancaire et/ou ses comptes d'épargne, comme il pourrait le faire lui-même (sauf réglementation contraire).

Les co-titulaires d'un compte joint, agissant ensemble, peuvent également donner une procuration à un mandataire aux fins de faire fonctionner leur compte-joint et/ou leur Compte Sur Livret joint. Lorsque le co-titulaire du compte joint est par ailleurs titulaire d'un Compte d'Épargne Logement, d'un Plan d'Épargne Logement, d'un Livret A, d'un Livret de Développement Durable et Solidaire, d'un Élancio, d'un Compte Sur Livret, ou d'un Livret d'Épargne Populaire, il peut le cas échéant donner seule procuration pour faire fonctionner ceux-ci.

Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile. Il date et signe la procuration émise en sa faveur.

Orange Bank peut, sur décision motivée, refuser la mise en place d'une procuration ou y mettre fin. Un interdit judiciaire d'émettre des chèques ne peut être mandataire.

En cas d'instructions contraires reçues concomitamment, les instructions du Client prévalent sur celles du mandataire.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Orange Bank de la notification de sa révocation expresse. En cas de compte joint, le mandat prend fin sur révocation d'un seul des co-titulaires, ainsi qu'en cas de dénonciation de la Convention de compte joint. Il appartient au préalable au Client de notifier ladite révocation au mandataire et de lui réclamer les moyens et instruments de paiement en sa possession (chéquiers, cartes...).

La procuration cesse également en cas de décès du Client ou du mandataire, ou le cas échéant en cas d'ouverture d'un régime de protection en fonction des règles propres à ce régime. En cas de décès d'un co-titulaire, et sauf révocation expresse, la procuration reste valable pour le compte joint.

Dans le respect des limites de la procuration et de la réglementation, le mandataire peut obtenir communication d'informations sur le compte bancaire sur lequel il a procuration pendant la durée de la procuration. Le mandataire devra solliciter l'accord exprès du Client s'il souhaite obtenir des informations portant sur des opérations effectuées sur le compte avant la mise en place de la procuration ou postérieurement à sa révocation.

Article 3 : instruments de paiement fonctionnant sur le compte bancaire

Les services de paiement dont dispose le Client lui permettent d'assurer la gestion de son compte et d'effectuer des opérations de paiement à partir de son compte.

Le Client peut notamment initier des opérations de paiement au moyen d'instruments de paiement associés à des données de sécurité personnalisées (cartes, etc.) ou selon des procédures convenues entre le Client et Orange Bank (identifiants, mots de passe, etc.).

Les moyens et instruments de paiement délivrés par Orange Bank et les données qui y sont liées doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client ou ses mandataires, sous leur responsabilité. Le Client les utilise conformément aux conditions régissant leur délivrance et leur utilisation, précisées notamment dans la présente Convention. Ces obligations s'appliquent notamment aux chèquiers, cartes, mots de passe, codes et à toute procédure convenue entre le Client et Orange Bank. En cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation non autorisée des moyens et instruments de paiement ou des données qui leur sont liées, le Client (ou ses mandataires) doit en informer Orange Bank sans tarder, ou l'entité désignée par celle-ci, dans les conditions prévues dans la présente Convention, aux fins de blocage de l'instrument. Orange Bank se réserve la faculté d'apprécier à tout moment le bien-fondé de la délivrance au Client de formules de chèques ou cartes en fonction notamment de l'évolution de sa situation financière ou d'incidents imputables au Client.

3.1 – Le chèque

3.1.1 Généralités

La délivrance d'un chéquier est soumise à l'agrément d'Orange Bank et faite sous réserve d'une vérification effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le Client n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre des chèques.

En cas de refus de délivrance d'un chéquier dûment motivé par Orange Bank, le Client peut demander à Orange Bank que sa situation soit réexaminée sur le fondement d'éléments nouveaux permettant de justifier d'une évolution de celle-ci. Le Client qui s'est vu refuser la délivrance d'un chéquier peut également demander à souscrire à une offre à destination des clients en situation de fragilité financière dont la composition et le tarif sont précisés dans les Conditions tarifaires.

Dès que le Client est en possession de son chéquier, il doit veiller à sa bonne conservation et notamment à ne pas le joindre à ses pièces d'identité, sous peine de voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation frauduleuse de celui-ci par un tiers.

Le Client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par Orange Bank et rédiger celles-ci en euros.

3.1.2 Caractéristiques et modes de délivrance des chèquiers

Les formules de chèques sont délivrées barrées et non endossables.

Les chèquiers sont adressés au domicile du Client suivant sa demande en envoi simple ou sous pli recommandé ; dans ce dernier cas, des frais d'envoi sont débités de son compte conformément aux Conditions tarifaires.

Pour des raisons de sécurité, Orange Bank encourage le Client à demander un envoi par courrier recommandé.

Orange Bank peut à tout moment demander au(x) Client(s) et/ou à son (leurs) mandataire(s) la restitution des chèquiers en sa (leur) possession, soit par courrier adressé au(x) Client(s) ou au(x) mandataire(s) au domicile indiqué par lui (eux), soit encore par courrier électronique à son (leur) adresse mail communiquée à Orange Bank, soit encore par téléphone, en fournissant les raisons de sa décision.

3.1.3 Provision du chèque

Avant toute émission d'un chèque, le Client doit s'assurer de l'existence sur le compte concerné d'une provision suffisante et disponible. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, Orange Bank peut refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante, après avoir informé le Client, par courrier simple ou par téléphone, des conséquences du défaut de provision.

Dès le premier refus de paiement motivé par l'absence ou l'insuffisance de la provision, le Client se voit

interdire la possibilité d'émettre des chèques sur l'ensemble de ses comptes bancaires pour une durée de cinq ans. L'interdiction d'émettre des chèques est enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers (F.N.C.I.), tenu par la Banque de France, consultable par les bénéficiaires de chèques ou leur mandataire ainsi qu'au Fichier Central des Chèques (F.C.C.), également tenu par la Banque de France, consultable par les établissements de crédit.

Le Client peut recouvrer la faculté d'émettre des chèques en régularisant sa situation. Cette régularisation, qui peut intervenir à tout moment pendant la période d'interdiction de cinq ans, nécessite :

- le règlement du (des) chèque(s) dont le paiement a été refusé soit entre les mains du bénéficiaire contre restitution du (des) chèque(s), soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation, ou bien,
- la constitution d'une provision suffisante et disponible dans les livres d'Orange Bank qui tient le compte du titulaire du compte, destinée à régler le(s) chèque(s) impayé(s).

Lorsque le Client a réglé entre les mains du bénéficiaire le montant du chèque, il doit justifier du règlement par la remise de ce chèque à Orange Bank.

En outre, dans le cadre des dispositions relatives au traitement des situations de surendettement des particuliers, l'effacement total d'une créance correspondant au montant d'un chèque impayé vaut régularisation de l'incident de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, le Client doit fournir à Orange Bank l'original de l'attestation qui lui a été délivrée selon le cas, soit par la commission de surendettement, soit par le juge de l'exécution, précisant que l'incident a été régularisé.

À défaut de régularisation, le Client s'expose au risque d'une saisie pratiquée par le bénéficiaire au moyen du certificat de non-paiement qu'Orange Bank est tenue de lui délivrer à sa demande ou à la deuxième présentation du chèque.

Les co-titulaires d'un compte collectif peuvent, conformément aux dispositions de l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier, désigner d'un commun accord un co-titulaire responsable des incidents de paiement de chèques pouvant survenir sur ce compte. En cas d'incident de paiement de chèques constaté sur ce compte :

- le co-titulaire responsable ainsi désigné est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire, l'(les) autre(s) co-titulaire(s) étant frappé(s) d'une interdiction d'émettre des chèques limitée à ce compte,
- en l'absence de désignation d'un co-titulaire responsable, chaque co-titulaire est frappé d'une interdiction d'émettre des chèques applicable à l'ensemble des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire.

Orange Bank débitera le compte du Client du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément aux Conditions tarifaires.

3.1.4 Opposition au paiement d'un chèque

Généralités

Conformément à la loi, il n'est admis d'opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse du chèque, de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. En conséquence, seules les oppositions fondées sur ces motifs seront prises en compte par Orange Bank. Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur l'un des motifs ci-dessus expose le Client à d'éventuelles sanctions pénales (emprisonnement de 5 ans et/ou amende de 375 000 €), indépendamment de la mainlevée judiciaire de l'opposition et d'éventuels dommages et intérêts.

À l'exception de l'opposition au paiement d'un chèque émis (comportant déjà un montant, une date et un bénéficiaire...) et qui n'est normalement pas accepté chez un commerçant, chaque opposition motivée par la perte ou le vol, enregistrée par Orange Bank, est déclarée à la Banque de France et enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers.

Modalités pratiques d'une opposition

L'opposition peut être formulée :

- par lettre adressée au Service Clientèle, TSA 10948 – 92896 NANTERRE CEDEX 9
- depuis votre espace client, rubrique "Mes demandes"

Cette demande d'opposition doit indiquer le motif d'opposition, le numéro de compte du Client, et, si possible, le numéro du chèque, sa date d'émission, ainsi que le nom du bénéficiaire. Si les chèques mis en opposition ne sont pas identifiés, Orange Bank sera contrainte de rejeter tous les chèques qui se présenteront au paiement à compter de l'enregistrement de l'opposition. Cette déclaration ne sera conservée que 48 heures si la 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 le Client doit faire par écrit.

Dans chaque carnet de chèques, figure une vignette sécurité détachable que le Client doit conserver hors de son chéquier. Cette vignette sécurité reprend les modalités d'opposition et les numéros des chèques délivrés.

Conséquences de l'opposition

La jurisprudence impose le blocage d'une provision correspondant au montant du chèque frappé d'opposition, jusqu'à l'expiration du délai de validité du chèque (un an à compter de l'expiration du délai de présentation rappelé à l'article 2.2) sauf procédure judiciaire en cours ou jusqu'à ce que le Client donne mainlevée de l'opposition.

3.1.5 Réclamations

Le Client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations de paiement par chèque figurant sur le relevé de compte dans les conditions précisées dans le paragraphe « Une question ? Un complément d'informations ? Une difficulté ? », figurant en préambule des présentes Conditions générales.

3.2 – Les instruments de paiement autres que le chèque

3.2.1 Dispositions générales

3.2.1.1 Champ d'application

Sauf disposition spécifique, la présente section s'applique aux opérations (virements, paiements par cartes bancaires, prélèvements, retraits et dépôts d'espèces) effectuées avec un autre prestataire de services de paiement situé dans l'Espace Économique Européen (EEE). Pour les opérations hors de ce champ d'application, le droit commun s'appliquera à moins qu'une disposition réglementaire prévoit le contraire ou qu'une stipulation contractuelle y déroge expressément dans la présente Convention.

3.2.1.2 Consentement et révocation

Le Client doit donner et retirer son consentement à toute opération de paiement ou toute série d'opérations de paiement, selon la forme et les délais prévus dans la présente Convention, directement à Orange Bank ou, le cas échéant, par l'intermédiaire du bénéficiaire ou d'un prestataire de services d'initiation de paiement. À défaut de consentement, l'opération ou la série d'opérations est réputée non autorisée.

Le consentement donné à une série d'opérations peut être retiré avec pour effet que toutes les opérations suivant la révocation sont réputées non autorisées.

Le Client ne peut révoquer son ordre une fois qu'il a été reçu par Orange Bank sauf disposition contraire

propre à un instrument de paiement (cf. article 3.2.2).

Lorsqu'une opération est initiée par le bénéficiaire ou par le Client qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le Client ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir transmis son ordre au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de services d'initiation de paiement, le Client ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que ce prestataire initie l'opération.

Les ordres de paiement transmis par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement sont traités par Orange Bank comme s'ils étaient reçus directement du Client.

3.2.1.3 Réception de l'ordre

Le moment de réception de l'ordre est le moment où l'ordre de paiement donné par le Client est reçu par Orange Bank.

Si le Client convient avec Orange Bank que l'exécution de l'ordre commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client aura mis les fonds à disposition de sa banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour Orange Bank, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Le délai dans lequel Orange Bank doit exécuter l'ordre court à compter du moment de réception. Ce délai peut être prolongé d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier.

3.2.1.4 Refus d'exécution de l'ordre ou d'accès au compte du Client

Orange Bank pourra refuser d'exécuter un ordre de paiement dans le respect des dispositions légales en vigueur (défaut de provision, compte bloqué, erreur matérielle bloquante, fraude...). Elle en informera le Client par tout moyen au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement (deuxième jour ouvrable suivant s'il s'agit d'un ordre papier). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

Le Client a la possibilité de recourir aux services d'un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Orange Bank se réserve cependant la possibilité de refuser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au compte du Client pour toute raison objective (accès non autorisé ou fraude).

Le cas échéant, Orange Bank informera le Client de ce refus et de ses raisons, si possible, avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après celui-ci, à moins que cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectives ou soit interdite en vertu d'une disposition réglementaire.

Conformément à la loi, une notification de cet incident et des informations pertinentes sera immédiatement adressée à la Banque de France.

Orange Bank permettra à nouveau au prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement concerné l'accès au compte du Client dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existeront plus.

3.2.2 Dispositions particulières

3.2.2.1 Le virement

a) Types de virement

Le virement peut être SEPA (pour les transactions libellées en euros, entre deux comptes tenus par des prestataires de services de paiement situés dans l'espace SEPA) ou international.

Le virement peut prendre plusieurs formes :

- le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) unitaire à exécution immédiate,
- le virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) unitaire à exécution différée : Orange Bank se charge d'effectuer un virement à la date convenue avec le Client sur un autre compte bancaire,
- le virement automatique permanent : Orange Bank se charge de virer des sommes fixes, à date régulière, sur un autre compte bancaire.

Le Client mentionne les références du compte à débiter, le montant du virement, la devise de règlement, la date d'exécution en cas de virement différé et les coordonnées bancaires du bénéficiaire qui comportent a minima l'identifiant international du compte (IBAN : International Bank Account Number).

Des informations incomplètes ou erronées peuvent empêcher l'exécution du virement.

b) Consentement et révocation

Pour les ordres passés par moyens d'accès à distance, le Client doit se rendre dans son espace client en utilisant ses données de sécurité personnalisées, ce qui équivaut à son accord sans réserve de l'ordre de virement.

D'autres moyens sont également disponibles pour demander la réalisation d'un virement mais ils sont facturés (voir Conditions tarifaires). Ces moyens sont notamment : la rubrique « mes demandes » de l'espace client, le téléphone, le courrier ou le mail. Dans ces deux derniers cas (courrier ou mail), la signature du Client portée sur l'ordre de virement papier vaut consentement à la transaction. Le Client doit adresser cet ordre de virement par voie postale ou par mail.

Orange Bank devra recevoir l'ordre de virement du Client avant 11h00 pour un virement sur support papier et avant 11h45 pour un virement ordonné sur Internet et par téléphone. Après cette heure limite ou lorsqu'il s'agit d'un jour non ouvrable, l'ordre sera réputé reçu le premier jour ouvrable suivant. Lorsqu'il s'agit d'un ordre adressé par voie postale, celui-ci est réputé reçu à la date à laquelle il est horodaté par les fonctions opérationnelles d'Orange Bank compétentes pour traiter l'ordre.

L'ordre de virement est en principe irrévocable dès sa réception par Orange Bank. Toutefois, le Client pourra modifier et révoquer les virements qui doivent être exécutés à une date convenue entre lui et Orange Bank. Sa demande devra parvenir à Orange Bank au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Le Client peut par ailleurs retirer son consentement à l'exécution d'un ordre de virement permanent. La conséquence est que toute opération postérieure est réputée non autorisée. Orange Bank pourra le cas échéant prélever des frais pour ce retrait du consentement, conformément aux Conditions tarifaires.

Pour les ordres de virement initiés via l'espace client, le Client n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué sur l'espace client au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révocable.

c) Délai d'exécution, date de valeur et répartition des frais

▪ Virement émis

Les virements émis en euros ou dans une devise d'un État de l'EÉE vers un prestataire de services de paiement situé dans l'EÉE sont exécutés au plus tard à la fin du 1^{er} jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre par Orange Bank tel que défini à l'article 3.2.2.1b. Ce délai pourra être prolongé d'un jour ouvrable si l'ordre de paiement est transmis sur support papier.

Pour les opérations de paiement dans une devise autre que l'euro ou qu'une devise d'un État de l'EÉE vers

un prestataire de services de paiement situé dans l'EÉE, le délai maximal d'exécution est de 4 jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement.

Pour les virements émis vers un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EÉE, les délais visés au présent article ne concernent que les parties de l'opération effectuées par Orange Bank.

▪ **Virement reçu**

Les virements reçus par Orange Bank pour le compte du Client en euros ou dans la devise d'un autre État membre de l'Union européenne seront crédités sur le compte du Client le jour de leur réception si ce jour est un jour ouvrable, ou à défaut, le jour ouvrable suivant. Les virements reçus dans une devise autre que l'euro ou que la devise d'un autre État membre de l'Union européenne seront crédités sur le compte du Client immédiatement après leur conversion en euros. Orange Bank est autorisée à contrepasser au débit du compte du Client le montant d'un virement reçu lorsque le virement a été émis ou crédité par erreur, que son montant est erroné ou que son émission est frauduleuse.

▪ **Répartition des frais**

Les virements internationaux effectués dans l'EÉE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, sont facturés selon le principe des frais partagés (frais SHARE) tel que décrit dans les Conditions tarifaires.

3.2.2.2 La carte bancaire

Les modalités de fonctionnement des cartes de paiement (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées dans la Partie II des présentes Conditions générales.

3.2.2.3 Le prélèvement et instruments assimilés (TIP)

Le prélèvement européen ou prélèvement SEPA est une opération de paiement ponctuelle ou récurrente en euros entre un créancier et un débiteur dont les comptes bancaires respectifs sont domiciliés dans l'espace SEPA. Le prélèvement SEPA s'appuie matériellement sur un mandat unique donné sur un formulaire unique par le débiteur à son créancier sur lequel le Client débiteur autorise :

- le créancier à émettre des ordres de prélèvements SEPA,
- sa banque à débiter son compte du montant des ordres présentés.

Les données de ce mandat sont formalisées dans un document intitulé « mandat de prélèvement SEPA », identifié par une « référence unique du mandat – RUM » fournie par le créancier, lui-même identifié par un « identifiant créancier SEPA – ICS ».

Le Client débiteur complète le « mandat de prélèvement SEPA », le signe et le retourne à son créancier.

Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre à Orange Bank pour paiement. Le mandat est conservé par le créancier.

Sauf accord spécifique sur le délai entre le créancier et son débiteur, le créancier est tenu de fournir au Client débiteur une notification préalable au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement SEPA.

a) Consentement, révocation et opposition

La signature du mandat de prélèvement SEPA vaut consentement à l'opération.

La révocation du mandat de prélèvement se définit comme le retrait du consentement donné à Orange Bank de payer tous les prélèvements qui sont présentés par un créancier déterminé et relatifs à un mandat donné.

Le Client débiteur doit notifier sa révocation à son créancier et en informer concomitamment sa banque.

L'opposition d'une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le Client refuse le

paiement d'un ou plusieurs prélèvements déterminés, non encore débités sur son compte. L'opposition est temporaire et ne remet pas en cause le mandat de prélèvement. Le Client doit adresser sa demande d'opposition à Orange Bank (en lui communiquant la RUM et l'ICS) ; il est recommandé que le Client en informe son créancier. Pour pouvoir être traitée, la révocation ou l'opposition doit parvenir à Orange Bank au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement.

Par ailleurs, le Client débiteur a la possibilité de donner instruction à Orange Bank :

- de bloquer tout prélèvement sur son compte,
- de bloquer tout prélèvement initié par un ou plusieurs créanciers désignés,
- d'autoriser seulement les prélèvements initiés par un ou plusieurs créanciers désignés,
- de limiter l'encaissement des prélèvements à un certain montant, ou à une certaine périodicité, ou les deux.

b) Délai d'exécution et date de valeur

Le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire sera crédité au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre tel que défini à l'article 3.2.2.1b.

Le compte du Client sera débité en date de valeur du jour où le montant de l'opération sera débité de son compte.

c) Opérations contestées par le débiteur

Le Client peut demander le remboursement d'un prélèvement autorisé mais contesté dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit du compte.

Ce remboursement s'effectuera par la contre-passation de l'écriture au compte du Client au plus tard dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement. La contestation doit être notifiée à Orange Bank par écrit et il est fortement recommandé au Client débiteur d'en informer son créancier.

Les prélèvements mal exécutés ou non autorisés peuvent être contestés dans les conditions de l'article 3.2.3.

d) TIP

Le TIP est remplacé par un instrument de paiement conforme aux exigences SEPA.

Il permet au Client de régler une facture en signant un mandat de prélèvement et en le renvoyant à son créancier, accompagné de ses coordonnées bancaires (RIB ou IBAN et le cas échéant BIC).

3.2.3 Responsabilité

Si le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit le signaler sans tarder à Orange Bank.

Aucune contestation ne sera admise passé un délai de 13 mois à compter du débit de l'opération ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée.

Il est précisé que toute réclamation qui n'aurait pas été faite sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le Client.

Orange Bank est dégagée de toute responsabilité, en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par des obligations légales ou réglementaires françaises ou européennes.

3.2.3.1 Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée

Au cas où le Client affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il appartient à Orange Bank de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Orange Bank est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur ou à partir du compte de son Client. Cette responsabilité ne pourra toutefois être retenue si Orange Bank est en mesure de justifier :

- pour les virements émis, les prélèvements débités : qu'elle a bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais spécifiés dans les présentes Conditions générales,
- pour les virements reçus : qu'elle a bien porté les fonds au crédit du compte immédiatement après leur réception.

Les ordres de virement ou de prélèvement sont exécutés par Orange Bank conformément à l'identifiant unique (c'est-à-dire le numéro de compte IBAN du bénéficiaire) communiqué par le Client pour les virements émis ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le Client ou les prélèvements débités sur son compte, à l'exclusion de toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire par exemple.

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra pas être retenue si, du fait de la communication par le Client ou le donneur d'ordre de coordonnées bancaires inexactes (IBAN), une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire.

En cas d'indication par le Client de coordonnées bancaires inexactes, Orange Bank s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés et pourra, le cas échéant, imputer des frais de recouvrement au Client. Si Orange Bank ne parvient pas à récupérer les fonds, sur demande du Client, elle mettra à sa disposition les informations en sa possession et qui permettraient de documenter un recours en justice en vue de récupérer lesdits fonds.

Si Orange Bank est responsable de la mauvaise exécution d'une opération, et sauf instruction contraire du Client, elle pourra :

- recrediter sans tarder le compte du montant de l'opération mal exécutée, et si besoin, rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu (virements émis ou prélèvements débités),
- créditer immédiatement le compte du montant de l'opération (virements reçus).

La date de valeur retenue pour l'opération et à laquelle le compte du Client est (re)credité sera la date de valeur retenue par la réglementation. Ainsi, la date de valeur retenue ne sera pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée, ou, le cas échéant, à la date du débit.

Orange Bank remboursera au Client les frais et les intérêts débiteurs qu'elle lui aura facturés du fait de la mauvaise exécution de l'opération dont elle est responsable.

Sur demande du Client et qu'elle en soit responsable ou non, Orange Bank fera ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations mal exécutées et notifiera le résultat de ses recherches au Client.

Lorsqu'un ordre de paiement est initié par le Client par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, Orange Bank rembourse au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans

l'état où il se serait trouvé si l'opération mal exécutée n'avait pas eu lieu.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, Orange Bank peut être amenée à effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des opérations de paiement.

3.2.3.2 Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Au cas où le Client conteste avoir autorisé une opération de paiement, dans le délai de 13 mois précité suivant la date de débit, Orange Bank rembourse immédiatement le Client, ou au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant.

Orange Bank rétablit ainsi le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte est crédité n'est pas postérieure à celle à laquelle le compte a été initialement débité.

Orange Bank se réserve cependant la possibilité de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Lorsque l'opération non autorisée a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, Orange Bank rembourse immédiatement le Client, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, du montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité.

Orange Bank ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le Client a agi frauduleusement, ou a manqué intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations en matière d'instruments de paiement (respect des conditions de délivrance et d'utilisation des instruments de paiement, diligence pour préserver la sécurité des données de sécurité personnalisées, respect des règles de blocage de l'instrument de paiement).

Orange Bank pourra contre-passer le montant des remboursements effectués s'il s'avérait que l'opération était en réalité autorisée par le Client.

▪ **Cas particulier des instruments de paiement associés à des données de sécurité personnalisées**

En cas d'opération non autorisée consécutive à la perte ou au vol d'un instrument de paiement, le Client supporte, avant d'avoir effectué la notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement selon les modalités décrites dans la présente Convention, les pertes liées à l'utilisation de cet instrument de paiement, dans la limite d'un plafond de 50 euros, si les données de sécurité sont utilisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées,
- en cas de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement,
- en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement impliqué dans l'opération de paiement non autorisée ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées,
- si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées,

- en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client était toujours en possession de son instrument.

Sauf agissements frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans qu'Orange Bank n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par Orange Bank.

3.2.3.3 Cas particulier des opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1

Pour les opérations n'entrant pas dans le champ d'application défini au 3.2.1.1, le Client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations figurant sur le relevé de compte dans les conditions précisées dans le paragraphe « Une question ? Un complément d'informations ? Une difficulté ? », figurant en préambule des présentes Conditions générales.

Article 4 : incidents de fonctionnement du compte

4.1 – Incidents de fonctionnement et commissions d'intervention

Le montant des commissions d'intervention concernant les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte (chèques irréguliers...) est mentionné dans la brochure des « Conditions tarifaires ».

Il n'y aura pas de perception de commissions ou d'intérêts ou retraits de moyens de paiement ou d'instruments de paiement lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute d'Orange Bank.

Le montant de certains frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte est plafonné selon les modalités prévues aux Conditions tarifaires pour les Clients en situation de fragilité financière, pour les Clients détenteurs de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière et les Clients détenteurs du SBB.

4.2 – Les saisies et autres mesures d'exécution assimilées

Orange Bank exécutera les saisies conservatoires, les saisies-attributions, les saisies administratives à tiers détenteur (SATD) et toute autre voie d'exécution assimilée pratiquée sur le compte conformément à la réglementation en vigueur.

Le traitement de ces voies d'exécution par Orange Bank fera l'objet d'une facturation fixée dans les Conditions tarifaires.

Article 5 : modifications

5.1 – Modifications des conditions des opérations

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur. Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, et sauf dispositions contraires propres à certains services, Orange Bank avertira par tout moyen (courrier simple, message dans l'espace client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) Client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'espace client, email...) le(s) Client(s) des modifications apportées à la Convention 2 mois minimum avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le(s) Client(s) refuse(nt) la (les) modification(s) proposée(s), il(s) peut (peuvent) résilier la Convention sans frais, avant la date d'application des modifications, par écrit.

En l'absence de dénonciation par le(s) Client(s) dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

Dans l'hypothèse où le Client bénéficie d'une procédure de surendettement, la Convention pourra être adaptée avant l'expiration du délai de 2 mois précité, avec l'accord du Client, afin de faciliter l'exécution des mesures de traitement du surendettement.

5.2 – Modifications des conditions financières

Les opérations faisant l'objet d'une tarification ou de frais figurent dans les Conditions tarifaires.

Ce document, remis lors de la signature de la présente Convention et périodiquement mis à jour pour intégrer les modifications de tarifs, est tenu à la disposition de la clientèle auprès du conseiller habituel en agence, des conseillers du Service Client d'Orange Bank, ainsi que sur le site Internet www.gbanque.com. Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier une tarification, y compris un impôt, sera applicable dès son entrée en vigueur.

En outre, en cas d'évolution des Conditions tarifaires des services liés au compte bancaire à l'initiative d'Orange Bank et ne faisant pas l'objet d'un contrat spécifique, Orange Bank avertira par tout moyen (courrier simple, message dans l'espace client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'espace client, email...) le(s) Client(s) des modifications 2 mois minimum avant leur prise d'effet.

Dans le cas où le(s) Client(s) refuse(nt) la (les) modification(s) proposée(s), il(s) peut (peuvent) résilier la Convention sans frais, avant la date d'application des modifications, par écrit.

En l'absence de dénonciation par le(s) Client(s) dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son (leur) égard, comme définitivement approuvée(s).

5.3 – Information de la clientèle

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des évolutions par tout moyen (courrier simple, message dans l'espace client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) Client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'espace client, email...).

En tout état de cause, la Convention actualisée est mise à la disposition du Client en ligne sur le site Internet, www.gbanque.com. Le Client pourra en obtenir un exemplaire papier dans sa version en vigueur sur simple demande auprès d'Orange Bank ou de son Conseiller habituel en agence.

Article 6 : clôture du compte bancaire

6.1 – Dénonciation de la convention pendant le délai de rétractation et effets

Le(s) signataire(s) de la présente Convention de compte dispose(nt) d'un délai de 14 jours à compter de sa (leurs) signature(s) pour exercer leur droit de rétractation. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Si le(s) signataire(s) de la présente Convention souhaite exercer son droit de rétractation, il doit le notifier à Orange Bank notamment par lettre recommandée avec accusé de réception à Orange Bank, Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur papier libre en suivant, par exemple, le modèle de lettre mentionnée ci-après : « Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse), déclare renoncer à la Convention de compte que j'avais conclue le (date) avec Orange Bank ». (Date et signature). Orange Bank restitue alors au Client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours. Toute somme due par le Client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. Article 6.3).

Passé le délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée par le Client selon les modalités prévues à

l'article 6.2.

6.2 – Cas de clôture

La Convention de compte Orange Bank est convenue pour une durée indéterminée.

Il peut y être mis fin à tout moment :

- soit à l'initiative du Client sans préavis, par écrit*. La demande de clôture du Client sera prise en compte dans un délai maximum de 30 jours. Lorsque le compte est ouvert sous forme de compte collectif, la demande de clôture devra émaner de tous les titulaires du compte,
- soit à l'initiative d'Orange Bank, par écrit, dans le respect d'un préavis minimum de 2 mois à compter de la date d'envoi du courrier, sauf comportement gravement répréhensible du Client. Dans ce dernier cas, la clôture sera effectuée sans préavis.

Les frais régulièrement imputés pour la prestation de services de paiement ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la Convention. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

En cas de décès du titulaire d'un compte individuel, la clôture du compte interviendra, également, en principe, de plein droit sans préavis et au plus tard lors de la libération des avoirs entre les mains des ayants droit ou du notaire chargé du règlement de la succession ou d'un créancier privilégié (pour le décès d'un titulaire de compte collectif, cf. Article 1.3).

* Soit selon toutes autres modalités prévues par la réglementation dans le cadre de la loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat.

6.3 – Modalités de clôture

La clôture du compte doit s'accompagner de la restitution des formules de chèques non utilisées et des cartes bancaires s'y rapportant et/ou de l'attestation de destruction des moyens de paiement. Toute clôture de compte fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France en vue d'interdire une utilisation éventuelle de formules de chèques non restituées.

Le Client doit prendre rapidement les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours (chèques en circulation, avis de prélèvement...) et le changement des domiciliations sur le compte (prélèvements...). Après dénouement des opérations en cours, Orange Bank restitue au Client le solde créditeur éventuel, sous réserve de la réglementation applicable.

S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué aux découverts non autorisés ou aux dépassements non formalisés lors de la clôture, majoré de trois points. Ils seront exigibles à tout instant et si, par suite d'un retard de paiement, ils sont dus pour une année entière, ils produiront eux-mêmes les intérêts au taux majoré.

Après clôture du compte bancaire, Orange Bank pourra compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur le Client avec sa dette en restitution du solde créditeur du compte bancaire.

Si le compte est clôturé dans le cadre de la mobilité bancaire, le Client est informé gratuitement, dans un délai de 3 jours ouvrés de :

- toute opération de virement ou de prélèvement présentée au paiement et rejetée pour compte clos au cours de la période des 13 mois suivant la date de clôture de compte ; étant précisé que cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué et sous réserve que la clôture du compte soit intervenue au plus tard dans les six mois à compter de la date du mandat de mobilité bancaire ;
- tout chèque présenté au cours de la période des 13 mois suivant la date de clôture du compte, dont Orange Bank serait obligée de refuser le paiement pour compte clos. Le Client sera également informé des conséquences de ce refus et des moyens pour régulariser sa situation.

Article 7 : mobilité bancaire

Une documentation relative à la mobilité bancaire est disponible, gratuitement et sans condition, en agence et sur le site www.gbanque.com.

Service d'aide à la mobilité bancaire intégrale

Conformément aux dispositions de la loi* :

- Dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, Orange Bank – en tant qu'établissement d'arrivée – propose à ses Clients, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire intégrale. Au titre de ce service, Orange Bank effectue les démarches permettant de changer toutes les domiciliations bancaires des prélèvements valides et des virements récurrents du compte d'origine du Client ouvert auprès d'un Établissement situé en France¹³ vers son compte bancaire ouvert dans les livres d'Orange Bank.

Ce service de mobilité bancaire est possible pour un changement des domiciliations bancaires :

- d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même,
- d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint.

Les notions de virement récurrent ou de virement régulier mentionnées ci-dessous s'entendent de toute opération présentée au moins deux fois, par le même émetteur, au crédit du compte d'origine du Client au cours des treize mois précédant la date du mandat de mobilité bancaire.

- Pour bénéficier de ce service, le Client doit transmettre son accord formel à Orange Bank en renseignant et signant un mandat de mobilité bancaire.

Dans ce mandat, le Client doit notamment mentionner :

- les coordonnées bancaires de son établissement de départ ;
 - l'annulation de tous les ordres de virement permanent présents sur son compte d'origine ainsi que la date de fin d'émission des virements permanents par l'établissement de départ ;
 - s'il demande ou non la clôture de son compte d'origine ouvert dans les livres de l'établissement de départ ;
 - en cas de demande de clôture de son compte d'origine, la date à compter de laquelle il souhaite que le solde positif éventuel de ce compte soit transféré sur le compte ouvert dans les livres d'Orange Bank
- À réception du mandat de mobilité bancaire dûment complété et signé, Orange Bank pourra effectuer, au nom du Client et sur la base des informations qu'il a fournies, les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte, selon les étapes suivantes :
 - en tant qu'établissement d'arrivée et dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception du mandat, Orange Bank sollicite de l'établissement de départ le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant

¹³ Le compte d'origine, 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.

transité sur le compte d'origine au cours des treize derniers mois, ainsi que les informations relatives aux chèques non débités au cours des treize derniers mois,

- l'établissement de départ transfère ces informations à Orange Bank dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de la demande qui lui a été faite par cette dernière,
- Orange Bank communique, dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception des informations demandées à l'établissement de départ, les coordonnées du nouveau compte aux banques des émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents. Ces derniers seront à leur tour prévenus par leur banque dans un délai de trois jours ouvrés,
- Orange Bank informe le Client de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et à ses débiteurs. Il est nécessaire que le Client s'assure du caractère exhaustif de la liste des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs. Orange Bank adresse également aux Clients la liste des formules de chèques non débitées transmise par l'établissement de départ et l'informe des conséquences associées à un incident de paiement en cas d'approvisionnement insuffisant de son compte dans l'établissement de départ, s'il fait le choix de ne pas le clôturer,
- Orange Bank informe le Client de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés au changement de domiciliation bancaire, dont les coordonnées et modalités de saisine figurent en préambule des présentes Conditions générales,
- les émetteurs de prélèvements et de virements disposent d'un délai de dix jours ouvrés pour prendre en compte le changement de compte.
Dans ce délai de dix jours ouvrés, l'émetteur de prélèvement informe le Client de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte, ainsi que de la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur l'ancien compte et de la date de l'échéance suivante présentée sur le nouveau compte. À l'issue de ce délai, tout nouveau prélèvement est effectué sur le nouveau compte. Si ce prélèvement a été initié avant l'issue de ce délai, les nouvelles coordonnées bancaires s'appliquent au prélèvement suivant. Un prélèvement présenté sur l'ancien compte à l'issue de cette échéance ne pourra donner lieu, de la part de l'émetteur de prélèvement, à aucune pénalité liée à des rejets pour compte clos ou non approvisionné.
Dans ce délai de dix jours ouvrés, l'émetteur de virement informe le Client de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte, ainsi que de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte. Lorsque l'émetteur de virement ne peut déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur le nouveau compte, il en informe le Client. Tout virement dont la date d'exécution est postérieure à l'avant-dernier jour du mois suivant l'expiration du délai de dix jours mentionné ci-dessus est exécuté sur le nouveau compte,
- l'établissement de départ, aux dates indiquées dans le mandat de mobilité bancaire, annule les ordres de virement permanent et, le cas échéant en cas de demande en ce sens, clôture le compte d'origine après avoir transféré le solde positif éventuel sur le nouveau compte,
- le cas échéant, en cas de clôture du compte dans l'établissement de départ, celui-ci informe gratuitement, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié et dans un délai de trois jours ouvrés, le titulaire du compte clôturé de :
 - la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos ; cette information est faite au moins une fois par émetteur concerné et seulement si la clôture du compte est intervenue au plus tard dans les six mois à compter de la date du mandat de mobilité bancaire,

- la présentation d'un chèque sur compte clos. Le titulaire du compte clôturé est également informé par l'établissement de départ qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque et des conséquences de ce refus, ainsi que des conditions dans lesquelles il peut régulariser sa situation.

Assistance à la mobilité bancaire

Conformément aux dispositions de la loi* :

Si le Client choisit de fournir lui-même ses nouvelles coordonnées bancaires aux émetteurs de prélèvements et de virements récurrents, Orange Bank lui fournit sur papier ou autre support durable, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de sa demande, des modèles de lettres indiquant les coordonnées du compte.

Mobilité bancaire européenne

Conformément aux dispositions de la loi* :

En cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, l'établissement de départ, teneur du compte de dépôt que le Client souhaite clôturer, propose gratuitement, dans les six jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur ce compte au cours des treize derniers mois.

L'établissement de départ transfère tout solde positif éventuel du compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier l'établissement d'arrivée et le nouveau compte du Client. Ce transfert est opéré à la date sollicitée par le Client, au plus tôt six jours ouvrés après la réception de la demande de clôture du compte.

*Articles L. 312-1-7 et R. 312-4-4 du code monétaire et financier, dans leur version issue de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 et du décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016, s'appliquant aux comptes de dépôt et aux comptes de paiement détenus par les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, en France métropolitaine/DROM.

Article 7 bis : compte bancaire inactif

Le compte bancaire est soumis aux dispositions de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence et de ses textes d'application, et notamment aux articles L. 312-19, L. 312-20 et R. 312-19 et suivants du Code monétaire et financier.

7 bis.1 – Définition du compte bancaire inactif

Le compte sera considéré comme inactif :

- I. Soit à l'issue d'une période de douze mois, si les deux conditions suivantes sont remplies :
 - le compte n'a enregistré aucune opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions),
 - le titulaire, son Représentant Légal ou son mandataire ne s'est pas manifesté auprès d'Orange Bank, sous quelle que forme que ce soit et n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres d'Orange Bank.

Lorsque les sommes déposées sur un compte sont indisponibles pendant une certaine période en vertu de dispositions légales, de stipulations contractuelles ou de l'existence d'une sûreté conventionnelle, la période d'inactivité commence à courir au terme de la période d'indisponibilité. En outre, un compte qui remplit ces conditions en raison de l'application de dispositions légales ou réglementaires ou d'une décision de justice n'est pas un compte inactif au sens du présent article.

- II. Soit à l'issue d'une période de douze mois, si le titulaire est décédé et qu'aucun de ses ayants droit n'a informé Orange Bank de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits. À cet effet, Orange Bank vérifie chaque année, dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et des conditions réglementaires, les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes inscrites.

7 bis.2 – Transfert des avoirs à la caisse des dépôts et consignations

Orange Bank est tenue de transférer les dépôts et avoirs inscrits sur le compte inactif à la Caisse des dépôts et consignations (CDC), à l'issue d'un délai de :

- I. Dix ans à compter de la date de la dernière opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions), ou à compter de la date de la dernière manifestation du titulaire du compte, de son Représentant Légal ou de son mandataire, ou à compter du terme de la période d'indisponibilité ; étant précisé que la date la plus récente sera retenue ;
- II. Trois ans après la date du décès du titulaire.

Six mois avant l'expiration du délai mentionné au 7 bis.2.I), Orange Bank informera, par tout moyen, le titulaire, son Représentant Légal ou son mandataire de la mise en œuvre du dispositif ci-dessus.

Ce transfert entraîne la clôture dudit compte, nonobstant toute stipulation contractuelle contraire.

Les dépôts et avoirs inscrits sur le compte bancaire sont déposés à la CDC, après clôture dudit compte, dans les trois mois suivant l'expiration des délais de dix ans ou de trois ans précités. Les dépôts et avoirs libellés en devises étrangères sont convertis en euros par Orange Bank préalablement à leur dépôt à la CDC et déposés à la CDC, en euros et nets des frais perçus au profit d'un tiers pour la conversion.

Orange Bank publie, chaque année, dans son rapport annuel ou sur tout autre document durable, le nombre de comptes déposés, ainsi que le montant total des dépôts.

7 bis.3 – Sort des avoirs déposés à la caisse des dépôts et consignations

Les sommes déposées à la Caisse des dépôts et consignations, qui n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou leurs ayants droit, sont acquises à l'État à l'issue d'un délai de :

- I. Vingt ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 7 bis.2.I) ci-dessus,
- II. Vingt-sept ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 7 bis.2.II) ci-dessus.

Jusqu'à l'expiration de ces délais, les sommes déposées à la CDC sont détenues par celle-ci pour le compte du titulaire ou de ses ayants droit. Pendant cette période, Orange Bank est tenue de conserver les informations et documents relatifs au solde du compte à la date du dépôt à la CDC, à la computation des délais d'inactivité et au régime d'imposition applicable, ainsi que les informations et documents permettant d'identifier le titulaire ou ses ayants droit ; étant précisé que ces éléments peuvent être communiqués à la CDC sur demande.

Le montant des sommes versées par la CDC à son titulaire ne peut être inférieur au montant des sommes

déposées à la CDC, diminué, le cas échéant des versements partiels effectués par la CDC en application du 7 bis.3.I) et 7 bis.3.II).

La CDC organise, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la publicité appropriée de l'identité des titulaires de compte dont les avoirs ont fait l'objet d'un dépôt à la CDC, afin de permettre à ces personnes ou à leurs ayants droit de percevoir les sommes qui ont été ainsi déposées et qui leur sont dues.

Le titulaire et ses ayants droit devront communiquer à la CDC les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

Le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession pour laquelle il a été mandaté obtient sur sa demande auprès de la CDC la communication des informations détenues par celle-ci ainsi que le versement des sommes déposées, à charge pour lui de les restituer aux ayants droit du titulaire du compte.

Article 8 : secret professionnel – protection des données personnelles

Secret professionnel

Orange Bank est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du Client ou avec son autorisation expresse au cas par cas. Orange Bank pourra également être tenue de transmettre certaines des informations concernant le Client, à la demande des autorités de tutelle, de l'autorité judiciaire, l'administration fiscale ou douanière ainsi qu'aux autorités indépendantes ayant pour mission d'assurer la protection des données à caractère personnel, sous réserve que ces demandes s'inscrivent dans le cadre d'une loi nationale ou européenne obligatoire ou d'une convention internationale conclue par la France, ou encore lorsque cette communication est requise aux fins de poursuites judiciaires ou pénales. 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.

Le Client accepte expressément que les données le concernant soient transmises à des autorités judiciaires (civiles ou pénales) afin de défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre.

Plus particulièrement si le Client est victime d'une fraude, d'une tentative de fraude ou de toute autre infraction pénale, il autorise expressément Orange Bank à communiquer aux autorités policières ou judiciaires son nom, son prénom, son IBAN, ses données de connexion, ainsi que tout élément nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin qu'Orange Bank apporte son concours à la justice.

En cas de décès, et sauf instruction antérieure expresse contraire de la part du Client adressée au Service Clientèle d'Orange Bank, le Client autorise Orange Bank à communiquer les informations relatives à son compte et/ou d'ordre patrimonial à ses ayants droits ou au notaire chargé du règlement de la succession.

Par ailleurs Orange Bank peut communiquer certaines informations couvertes par le secret bancaire :

- aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) du Groupe Groupama, dûment mandatés par Orange Bank, ainsi qu'avec leurs salariés agissant dans le cadre de ce mandat, aux fins de rémunération et d'identification du Client en tant que client « Banque ». Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de cette dérogation, il doit en informer Orange Bank par lettre simple.
- ainsi qu'à ses prestataires de services, et notamment les prestataires de services de paiement dans le cadre de la récupération de fonds au sens de l'article L133-21 du Code Monétaire et Financier, à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrat, dans le strict besoin de la prestation et pour assurer le bon fonctionnement des produits et services 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).

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.

Une politique de protection des données personnelles a été établie à cette fin, – applicable uniformément à tous nos produits et services – qui vous renseigne sur les conditions selon lesquelles Orange Bank, en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite vos données personnelles pour :

- vous conseiller et vous accompagner dans le parcours de souscription,
- vous fournir les produits et services souscrits,
- délivrer et gérer vos produits et services, comme vos moyens de paiement,
- traiter les demandes exprimées dans le cadre de l'usage des produits et services souscrits,
- organiser des opérations de marketing direct et animations commerciales,
- organiser des études d'opinion et de satisfaction ainsi que des études statistiques,
- gérer nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement,
- établir des profils individualisés (scorings) pour prédire et évaluer notamment les risques liés à l'octroi d'un crédit et l'ouverture d'un compte. Ces scorings sont susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard,
- protéger la Banque contre les risques de la fraude, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- respecter la réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos,
- respecter nos obligations bancaires et financières.

À partir des données à caractère personnel déclaratives ou de fonctionnement, nous pouvons générer ou calculer de nouvelles données à caractère personnel. C'est le cas notamment lorsque nous analysons conformément à nos obligations légales et réglementaires, le risque de crédit, le risque de fraude, ou toute autre évaluation.

Vous pouvez retrouver les caractéristiques des traitements réalisés par Orange Bank dans nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr). Nous vous recommandons de les lire attentivement et d'en conserver une copie.

Les détails (nom, classification, finalité, source, emplacement, durée de conservation) des cookies et traceurs utilisés sur le site d'Orange Bank sont disponibles, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr.

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.

La protection des données personnelles hors UE

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.

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.

Dans ce cas, nous prenons les dispositions nécessaires avec nos Sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos Données personnelles adéquat et ce, conformément à la réglementation applicable. Nos Sous-traitants et partenaires sont soit :

- situés dans un pays disposant d'une législation offrant une protection adéquate,
- signataires des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne,
- soumis à des Règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules – BCR) approuvées par les autorités de contrôle compétentes en matière de protection des Données personnelles.

Les droits informatique et libertés

Conformément à la réglementation en vigueur vous disposez d'un droit d'accès vous permettant d'accéder aux informations vous concernant, de rectification de vos données personnelles lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes, et d'effacement lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la gestion et l'exécution de votre contrat, sauf lorsque celles-ci sont nécessaires pour le constat, l'exercice et la défense de nos droits en justice. Vous pouvez également demander la portabilité des Données personnelles vous concernant afin d'en obtenir une copie que vous pouvez le cas échéant transmettre à un autre Responsable de traitement. Vous avez aussi le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation pour des motifs légitimes. Vous pouvez par ailleurs nous transmettre vos instructions pour la conservation, l'effacement ou la communication de vos Données personnelles en cas de décès et désigner la personne qui en aura la charge. Orange Bank peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone, la lettre simple ou par communication électronique (email, SMS, MMS, ou notifications push). Elle ne le fera toutefois que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet ou dans les conditions prévues par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Électroniques lorsque cette prospection concerne des produits et services analogues à ceux que vous détenez déjà. Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale et nous demander à ne plus recevoir nos propositions commerciales depuis votre espace client, ou en cliquant sur les liens prévus à cet effet dans les emails et SMS ou encore en vous adressant au Délégué à la protection des données d'Orange Bank par email à l'adresse dpo@orangebank.com. Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos Données personnelles, ou si vous souhaitez exercer vos droits vous pouvez à tout moment contacter notre Délégué à la protection des données en écrivant à l'adresse suivante : Orange Bank – 67 rue Robespierre – 93107 Montreuil Cedex ou par mail à l'adresse suivante : dpo@orangebank.com. Afin de vérifier votre identité, nous pouvons, le cas échéant, être amenés à vous demander la communication d'une photocopie de votre justificatif d'identité (carte nationale d'identité ou passeport, carte de résident, carte de séjour ou livret de circulation délivrés par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut faire l'objet d'une prolongation de deux mois dans certaines circonstances. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos questions sur le traitement de vos Données personnelles. Vous pourrez, si vous le souhaitez, faire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (www.cnil.fr).

Le droit d'accès et de rectification des 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 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 deux 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.

Article 9 : lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Orange Bank, notamment en raison des dispositions législatives et réglementaires organisant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est tenue d'identifier son Client ainsi que ses mandataires et de recueillir toutes informations ou tous justificatifs qui lui paraissent pertinents que cela soit relatif à la connaissance et l'actualisation de l'identité, de la résidence, de la situation professionnelle et financière ou sur des opérations présentant, en raison de leur montant ou de leur nature, un caractère incohérent ou inhabituel eu égard aux modalités de fonctionnement habituelles du compte.

À ce titre, le Client s'engage envers Orange Bank, pendant toute la durée de la présente Convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement,
- à mettre à jour les informations de connaissances clients à la demande d'Orange Bank,
- à lui communiquer, à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, ou aux conditions d'une opération initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

À défaut de quoi Orange Bank se réserve la possibilité de refuser d'effectuer une opération sous certaines conditions et/ou de rompre la relation conformément aux dispositions de la présente Convention.

Pour certaines des opérations du Client (au crédit ou au débit de son compte), Orange Bank pourra exiger un justificatif et le cas échéant des informations complémentaires avant de la réaliser. Si le Client ne les fournit pas à Orange Bank ou si le justificatif n'était pas suffisant, Orange Bank pourrait non seulement refuser l'opération mais également mettre fin à la relation commerciale.

Article 10 : garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par Orange Bank, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses Clients sont couverts par le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. Le formulaire joint en annexe I fournit des informations générales sur la protection des dépôts. En outre, une plaquette d'information est disponible sur le site internet du FGDR (www.garantiedesdepots.com), sur celui d'Orange Bank (www.gbanque.com) ou auprès de votre Conseiller.

Article 11 : autorités d'agrément et de contrôle compétentes

Les coordonnées de l'Autorité d'agrément et de contrôle d'Orange Bank sont les suivantes : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest – CS 924–9 – 75436 Paris Cedex 09 – acpr.banque-france.fr.

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).

Article 12 : loi applicable, tribunaux compétents, langue

La présente Convention est régie par le droit français. Tous litiges relatifs à la présente Convention ou à ses suites seront 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 de la Convention en version française fera foi entre les parties.

II. Cartes bancaires – Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou débit différé*)

***Arrêt de la commercialisation des cartes à débit différé au 12/09/2023. Les renouvellements à échéance et avant échéance sont toujours disponibles**

Article 13 : délivrance de la Carte

La Carte Standard ou la Carte Premium (ci-après « la Carte ») est délivrée par l'établissement (ci-après Orange Bank), dont elle reste la propriété, à la demande de ses Clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités (ci-après le « Titulaire de la Carte »), et sous réserve d'acceptation de la demande.

Orange Bank peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le Client des motifs de sa décision lorsque la réglementation le permet.

La Carte est rigoureusement personnelle.

Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de s'en déposséder.

Il est interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après « TPE »), automates (ci-après collectivement les « Équipements Électroniques ») et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du schéma de carte de paiement Mastercard et à respecter les règles afférentes à ce schéma énoncées à l'article 15 de la présente Convention.

La présente Convention définit à l'article 14 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du schéma Mastercard, et à l'article 15 lesdites règles spécifiques.

Un schéma de cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : « CB », « Visa », « Mastercard »). La marque du schéma de cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées à la présente Convention et dans le respect du droit français applicable à la présente Convention.

Bon à savoir : À réception de sa nouvelle Carte, le Titulaire de la Carte devra l'activer depuis son application mobile GBanque en saisissant l'avant dernier groupe de chiffres de son numéro de carte bancaire.

Dans le présent contrat, la Carte est délivrée par Orange Bank sur support physique et peut être utilisée par le Titulaire de la Carte avec ou sans recours au support physique, notamment de façon dématérialisée dans les solutions de paiement mobile. Une solution de paiement mobile est une solution intégrée dans un appareil compatible (exemples : smartphone*, objet connecté), dans laquelle l'enregistrement de la Carte permet au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement par Carte, par l'intermédiaire de cet appareil compatible sans utilisation du support physique de la Carte et sans avoir à ressaisir les données de sa Carte. Les conditions de fonctionnement du service de paiement mobile sont précisées dans les « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS¹⁴ » ou « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android¹⁵ » disponibles notamment sur gbanque.com. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

Bon à savoir : le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de son contrat signé. Le Client n'a pas à justifier les raisons de sa volonté de se rétracter et ne supportera pas de pénalités. Pour exercer ce droit, le Client doit l'indiquer à Orange Bank par écrit. Cette demande vaut résiliation de sa carte, sous réserve des opérations en cours. Le Client devra détruire sa carte et attester de sa destruction effective. Si le Client a donné son accord pour commencer l'exécution de son contrat avant l'expiration du délai de rétraction, il sera tenu au paiement proportionnel de la cotisation de la carte.

*mobile (multifonction)

Article 14 : conditions générales de fonctionnement de la Carte

14.1 – Objet de la Carte

14.1.1 – La Carte Standard et la Carte Premium sont des instruments de paiement à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte, lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des DAB/GAB, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte ; en cas de retrait au DAB/GAB, celui-ci s'effectue dans les limites des disponibilités du DAB/GAB payeur,

¹⁴ iOS est une marque déposée d'Apple Inc.

¹⁵ Android est une marque déposée de Google Inc.

- retirer des devises à l'étranger auprès des DAB/GAB affichant la marque d'un schéma de cartes de paiement,
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après « Commerçants »), disposant d'Équipements Électroniques (en ce compris les terminaux de paiement électroniques, ci-après « TPE », et les automates), ou d'un système d'acceptation à distance, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- transférer des fonds vers toute personne qui, soit est dûment habilitée à recevoir de tels fonds et affiche au moins l'une des marques apposées sur la Carte, soit est titulaire d'une carte sur laquelle est apposée la même marque ou une marque permettant de recevoir des transferts de fonds par carte, par l'intermédiaire d'un prestataire de service de paiement dûment habilité et qui affiche au moins l'une des marques apposées sur la Carte.

La Carte permet aussi de recevoir des fonds sur le compte sur lequel fonctionne la Carte, dès lors qu'Orange Bank et le schéma de cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent¹⁶.

14.1.2 – La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant d'avoir accès à d'autres services offerts par Orange Bank et régis par des dispositions spécifiques.

14.1.3 – Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

14.1.4 – En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'EÉE sont classées dans l'une des quatre catégories suivantes :

- débit
- crédit
- prépayée
- commerciale

La catégorie « débit » comprend les Cartes à débit immédiat. Ces Cartes portent la mention « Débit ».

La catégorie « crédit » comprend les Cartes à débit différé et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent soit la mention « Crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « carte de crédit », lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation.

La Carte Premium proposée par Orange Bank peut être à débit immédiat ou à débit différé. Dans le cas d'une souscription de Carte Standard, la Carte sera uniquement à débit immédiat.

Tout Commerçant peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes.

Dans ce cas, il doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par le Commerçant.

14.2 – Données de sécurité personnalisées

¹⁶ Sous réserve de disponibilité du service

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par Orange Bank à des fins d'authentification.

Orange Bank met en place un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte pour les opérations de paiement par Carte initiées par ce dernier 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.

Orange Bank pourra appliquer des exceptions à la mise en place de dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte dans les conditions et selon les limitations prévues par ledit Règlement.

Le dispositif d'authentification forte mis en place par Orange Bank repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte connaît), "possession" (quelque chose que seul le Titulaire de la Carte possède) et "inhérence" (quelque chose que le Titulaire de la Carte est).

14.2.1 – Code confidentiel

Orange Bank met à la disposition du Titulaire de la Carte un code confidentiel qui lui est communiqué confidentiellement, à son attention exclusive, sur son application mobile GBanque. Le Titulaire de la Carte pourra en prendre connaissance dès l'activation de la Carte.

Le Titulaire de la Carte pourra ensuite le consulter en temps réel et le modifier à tout moment depuis son application mobile GBanque. Ces fonctionnalités de visualisation et de modification du code confidentiel sont soumises à l'authentification forte mise en place. Pour des raisons de sécurité, le code confidentiel est visible pendant quelques secondes seulement. Le Titulaire de la Carte devra procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Pour valider la modification de son code confidentiel depuis son application mobile GBanque, le Titulaire devra effectuer un retrait d'espèces dans un distributeur avec son nouveau code.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

14.2.2 – Autres données de sécurité personnalisées et dispositifs d'authentification forte

Orange Bank met à disposition du Titulaire de la Carte d'autres données de sécurité personnalisées et dispositifs d'authentification forte :

- pour effectuer des opérations de paiement à distance sur les sites internet affichant le logo « Mastercard ID Check » :
 - utilisation de la solution d'authentification forte qu'Orange Bank propose, permettant au Titulaire de la Carte de s'authentifier sur son application mobile GBanque selon la méthode qu'il a choisie (reconnaissance biométrique ou code d'accès) (voir « Outils personnels d'identification »). Lors de l'opération de paiement sur le site internet, il saisit son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa carte et valide sa saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur son application mobile GBanque. Le Titulaire de la Carte est invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de son code d'accès, soit en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.
 - à défaut, en communiquant un code à usage unique par sms sur son numéro de smartphone qu'il a préalablement communiqué à Orange Bank. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa carte et valide sa saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un code à usage unique. Le Titulaire de la Carte doit

alors saisir le code à usage unique sur la page de paiement affichant le logo d'Orange Bank et valider sa saisie.

Le Titulaire de la Carte doit bien s'assurer que son numéro de mobile est à jour dans les coordonnées renseignées dans son Espace Client.

- Pour effectuer des opérations de paiement par paiement mobile : utilisation du code confidentiel ou de la fonction biométrique associés au paiement mobile si elle est demandée lors du paiement.

14.2.3 – Obligations sécuritaires du Titulaire de la Carte

Le Titulaire de la Carte doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte mis en place par Orange Bank requis chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les dispositifs d'acceptation de sa Carte, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code confidentiel et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le code à usage unique). Il doit donc tenir absolument secrets son code confidentiel et le code à usage unique utilisé lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit, même à Orange Bank qui ne peut en avoir connaissance et qui ne les lui demandera jamais. Il ne doit notamment pas inscrire son code confidentiel sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

De façon générale, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte mis en place par Orange Bank, le Titulaire de la Carte doit 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".

14.3 – Paramétrage de la carte

Le Titulaire de la Carte a la possibilité d'activer ou désactiver à tout moment certaines fonctionnalités de sa Carte.

Il peut effectuer l'activation ou la désactivation de ces fonctionnalités lui-même depuis son application mobile GBanque. Mais il peut aussi le demander à un expert Orange Bank, mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans son espace client¹⁷.

Si le Titulaire de la carte a désactivé une fonctionnalité, ce changement n'est pas définitif. Il peut toujours l'activer dans les mêmes conditions. Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité.

Les fonctionnalités qu'il peut ainsi bloquer ou débloquer à sa guise sont :

- Le paiement sans contact (voir rubrique dédiée à ce mode de paiement). À savoir : après avoir bloqué ou débloqué cette fonction, le Titulaire de la Carte devra réaliser un retrait d'espèces ou paiement en composant son code confidentiel pour que le blocage ou le déblocage soit pris en compte
- Les paiements à distance (internet ou téléphone)

¹⁷ Certaines opérations réalisées via ces canaux peuvent être facturées (voir conditions tarifaires).

À savoir : le paiement sans contact n'est pas considéré comme un paiement à distance et le Titulaire de la carte peut utiliser le sans contact même s'il a désactivé les paiements à distance de sa Carte.

- Les paiements et retraits d'espèces à l'étranger

À 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 le code confidentiel.

Par ailleurs, le Titulaire de la Carte peut faire une demande de blocage temporaire de sa Carte, notamment s'il n'est pas certain d'avoir perdu sa Carte. Il pourra également la débloquer s'il la retrouve.

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 à Orange Bank.

En cas de perte, vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée doit immédiatement faire une demande d'opposition auprès d'Orange Bank selon les conditions prévues à l'article 14.12.

14.4 – Forme du consentement et irrévocabilité

14.4.1 – Consentement

Les Parties (le Titulaire de la Carte et Orange Bank) conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- par l'introduction de sa Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- à distance, par la communication au Commerçant affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte, notamment, lorsque cela est requis, par le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par Orange Bank,
- Le cas échéant, depuis l'application mobile GBanque selon la méthode d'authentification choisie le Titulaire de la Carte (reconnaissance biométrique ou mot de passe) (voir « Outils personnels d'identification ») ou avec un code à usage unique strictement personnel qu'Orange Bank communique au Titulaire de la Carte ou par l'utilisation de toute autre donnée de sécurité personnalisée,
- par la confirmation au Commerçant affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte des données de l'ordre de paiement communiquées via un portefeuille numérique,
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact »*. Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support, tel un téléphone mobile par exemple,
- par le respect de tout dispositif d'authentification forte mis en place par Orange Bank pour valider l'utilisation de la Carte.

*Sous réserve de la disponibilité de ce service.

14.4.2 – Paiements récurrents et/ou échelonnés

Le Titulaire de Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte lors de la première opération,
- et le cas échéant via un portefeuille numérique, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 14.4.1.

Les opérations ultérieures initiées par le Commerçant ne sont pas soumises à authentification forte.

14.4.3 – Pré-autorisation liée au paiement d'une prestation

Le Titulaire de la Carte peut donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement avant le début de la prestation (location d'une chambre d'hôtel, d'une voiture, achat de carburant au distributeur, achat d'un titre de transport lorsque la Carte est aussi utilisée comme titre de transport...) pour un montant maximum connu et convenu avec le Commerçant. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue de la prestation.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par Orange Bank.

14.4.4 – Irrévocabilité de l'ordre de paiement

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

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

Toutefois, le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du Commerçant, tant que le compte du prestataire de services de paiement du Commerçant n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

Orange Bank reste étranger à tout différend autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et le Commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

14.5 – Modalités d'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB

14.5.1 – Les retraits d'espèces en France ou à l'étranger sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Orange Bank dans la présente Convention ou dans tout document adressé au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Le Titulaire de la Carte peut demander la modification de ces plafonds depuis son espace client¹⁸.

14.5.2 – Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le

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

maintenir jusqu'au débit correspondant.

14.5.3 – Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retrait d'espèces et de devises au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant détaillé de ces opérations (montant, commissions, etc.) figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 14.6.6. Le Titulaire de la Carte est informé que certains établissements dûment habilités à fournir des services de paiement appliquent au Titulaire de la Carte des commissions d'accès (ou « ATM Fees ») à leurs DAB/GAB affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, lors des retraits d'espèces et/ou de devises. Ces établissements doivent en informer le Titulaire de la Carte par tout moyen approprié, avant le retrait.

14.6 – Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Commerçants

14.6.1 – La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisée que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Commerçants adhérents au schéma de cartes de paiement Mastercard.

14.6.2 – Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Orange Bank dans la présente Convention ou dans tout document adressé au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le Titulaire de la Carte peut demander la modification de ces plafonds depuis son espace client¹⁷.

14.6.3 – Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants ayant adhéré au schéma de cartes de paiement Mastercard. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des données de sécurité personnalisées et sous certaines conditions définies par le schéma de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement, dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Orange Bank met également à la disposition du Titulaire de la Carte une option lui permettant d'activer ou de désactiver la fonction paiement à distance de sa Carte sur son espace client, conformément à la fonctionnalité décrite à l'article 14.3.

14.6.4 – Les opérations de paiement reçues par Orange Bank sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Orange Bank par la présente Convention ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Orange Bank a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte, de recouvrement de sommes engagées par l'utilisation de la Carte de voies d'exécution (par exemple saisie ou saisie administrative à tiers détenteur), de blocage ou clôture du compte, de blocage ou retrait de la Carte par Orange Bank. Sauf réglementation contraire, cette décision sera notifiée au Titulaire

de la Carte et/ou du compte.

De même, Orange Bank a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par Orange Bank.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 14.2.3 ci-avant.

14.6.5 – Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Si la Carte est à débit différé¹⁹, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

14.6.6 – Le montant détaillé (montant, commissions, etc.), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations mis à disposition ou adressé au Client selon les modalités prévues à l'article 2.5 de la présente Convention.

14.6.7 – Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre du service de banque à distance, le coût éventuel de ce service étant indiqué dans les Conditions tarifaires. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

14.7 – Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achat de biens et de prestations de services chez des Commerçants en mode « sans contact »

14.7.1 – La technologie dite « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Équipements Électroniques des Commerçants équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du code confidentiel.

Orange Bank met à la disposition du Titulaire une Carte « sans contact ».

14.7.2 – En toutes circonstances, le Titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique situé chez le Commerçant.

14.7.3 – En cas de paiement en mode "sans contact" avec utilisation du support physique de la Carte, Orange Bank n'applique pas les dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place, dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017. Ce règlement définit le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" ou le nombre maximum d'opérations de paiement en mode "sans contact". À des fins de sécurité, ces plafonds peuvent être limités par les règles spécifiques du schéma de cartes de paiement utilisé pour

¹⁹ Arrêt de la commercialisation des cartes à débit différé au 12/09/2023. Les renouvellements à échéance et avant échéance sont toujours disponibles

l'opération de paiement. Ces limitations sont alors précisées à l'article 15.3 de la présente Convention. Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

14.7.4 – En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il soit nécessaire de faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code confidentiel ailleurs que sur ledit automate

ou

- un retrait avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

Le présent article ne s'applique pas si le paiement en mode "sans contact" est effectué par une Solution de Paiement Mobile exigeant une authentification.

Le Titulaire de la Carte a la possibilité de bloquer lui-même la fonction de paiement sans contact, depuis son application mobile GBanque ; il pourra la débloquent ensuite s'il le désire (voir "paramétrage de la carte").

14.7.5 – Les opérations de paiement en mode « sans contact », reçues par Orange Bank sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements de ces opérations de paiement dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Électronique situé chez le Commerçant.

14.7.6 – Concernant le paiement en mode "sans contact" sur une borne d'accès à un service de transport, le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'exécution de l'opération de paiement avant le début du/des trajet(s) pour un montant maximum connu et communiqué par le Commerçant. Le montant définitif de l'opération de paiement est déterminé à l'issue du/des trajet(s) effectué(s) durant la période de transport considérée (exemples : une journée, un week-end, une semaine).

Le Commerçant met à la disposition du Titulaire de la Carte un justificatif de paiement, selon les procédures qu'il lui a communiquées, la borne d'accès ne délivrant pas de ticket.

Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites de paiement fixées et notifiées par Orange Bank.

14.8 – Modalités d'utilisation de la Carte via des Solutions de Paiement Mobile

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

Orange Bank met à la disposition du Titulaire de la Carte un service de paiement mobile, via la technologie NFC, qui lui permet de payer depuis son mobile, sous Android²⁰ ou sous iOS²¹, auprès des commerçants membres du réseau Mastercard et équipés de terminaux de paiement (TPE) sans contact.

²⁰ Android est une marque déposée de Google Inc.

²¹ iOS est une marque déposée d'Apple Inc.

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. Le Titulaire de la Carte doit, bien sûr, avoir un compte et une Carte chez Orange Bank, puis avoir téléchargé l'application mobile GBanque. Il doit également être équipé :

- soit d'un mobile Android 7.0²² (ou supérieur) en étant titulaire d'un compte Google,
- soit d'un iPhone 6²³ (ou supérieur) disposant d'iOS 12 (ou supérieur) et d'un identifiant Apple connecté à iCloud (www.icloud.com).

Les conditions de fonctionnement du service de paiement mobile sont précisées 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 gbanque.com.

14.9 – Modalités d'utilisation de la Carte lors d'un transfert de fonds

14.9.1 – La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds, soit au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après "Récepteur"), soit au bénéfice d'une personne physique titulaire d'une Carte par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dûment habilité.

14.9.2 – Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Orange Bank à la présente Convention ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.9.3 – Les transferts de fonds par Carte sont ordonnés et effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs ou chez les prestataires de services de paiement qui ont organisé un système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 14.2.3 ci-avant.

Si le Titulaire de la Carte a demandé la désactivation de la fonction paiement à distance de sa Carte, la possibilité de donner des ordres de transfert de fonds en ligne est également bloquée.

14.9.4 – Les ordres de transferts de fonds reçus par Orange Bank sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Orange Bank par la présente Convention ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Orange Bank a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés par la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, de recouvrement de sommes engagées par l'utilisation de la Carte, de voies d'exécution (par exemple saisie ou saisie administrative à tiers détenteur), de blocage du compte, de blocage ou retrait de la Carte par Orange Bank. Sauf réglementation contraire, cette décision sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte.

De même, Orange Bank a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte, si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les

²² Android est une marque déposée de Google Inc.

²³ iOS, iPhone et iCloud sont des marques déposées d'Apple Inc.

limites fixées et notifiées par Orange Bank.

14.9.5 – Si la Carte est à débit immédiat, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Si la Carte est à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

14.9.6 – Le montant détaillé (montant, commissions etc.) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support électronique ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte sur un support papier.

14.9.7 – Il peut être également consulté par voie électronique dans le cadre du service de banque à distance, le coût éventuel de ce service étant indiqué dans les Conditions tarifaires. Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier sans tarder la régularité des opérations de paiement figurant sur son relevé d'opérations dès réception ou mise à disposition de celui-ci dans son espace de banque à distance.

14.9.8 – La Carte peut aussi permettre de recevoir des fonds sur le compte sur lequel elle fonctionne, dès lors qu'Orange Bank et le schéma de cartes de paiement utilisé pour le transfert de fonds et/ou la marque apposée sur la Carte l'autorisent²⁴. À cette fin, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, destinataire des fonds, est invité à se conformer aux instructions indiquées :

- soit par le commerçant, le prestataire de services ou le prestataire de services de paiement qui ordonne le transfert de fonds en sa faveur,
- soit par le prestataire de services de paiement qui organise le système de transfert de fonds de particulier à particulier à partir de leurs cartes respectives.

Ces procédures peuvent comporter une demande d'autorisation.

Orange Bank met le montant du transfert de fonds à disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel elle fonctionne, immédiatement après que son propre compte a été crédité, que la Carte soit à débit immédiat ou à débit différé.

Les paragraphes 14.9.6 et 14.9.7 sont également applicables dans le cas des transferts de fonds portés au crédit du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.10 – Réception et exécution de l'ordre de paiement

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Orange Bank informe le Titulaire de Carte que l'ordre de paiement est reçu par Orange Bank au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement du Commerçant à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, Orange Bank dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire

²⁴ Sous réserve de disponibilité du service

de services de paiement du Commerçant.

En ce qui concerne les retraits, Orange Bank informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces ou de devises entre les mains du Titulaire de la Carte.

14.11 – Responsabilité d'Orange Bank

14.11.1 – Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Orange Bank d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de Carte et des données de sécurité personnalisées.

Orange Bank peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.11.2 – Orange Bank est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du schéma de cartes de paiement sur lequel Orange Bank a un contrôle direct. Toutefois, Orange Bank n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du schéma de cartes de paiement utilisé pour l'opération de paiement par carte, si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Équipement Électronique ou d'une autre manière visible.

14.12 – Demandes d'opposition ou de blocage définitif

Pour l'exécution de la partie « **II – Carte bancaire** » de la présente Convention, l'information ci-dessus visée « de blocage définitif » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

14.12.1 – Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder Orange Bank aux fins de blocage définitif de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage définitif.

14.12.2 – Cette demande d'opposition (ou de blocage définitif) doit être faite :

- depuis l'application mobile GBanque,
- en cas de perte ou de vol du smartphone du Client, depuis son espace client avec le conseiller virtuel Djingo²⁵.

14.12.3 – Les circonstances de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Orange Bank peut demander un récépissé, une copie d'un dépôt de plainte ou le récépissé du signalement en ligne, sur la plateforme Percev@I du Ministère de l'Intérieur, d'un usage frauduleux de la carte lors d'un achat en ligne.

²⁵ Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'application mobile GBanque

Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le Titulaire de la Carte autorise Orange Bank à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande d'opposition, notamment pour que Orange Bank puisse déposer plainte.

14.12.4 – La demande de blocage définitif est immédiatement prise en compte et le Client pourra ensuite, depuis son application mobile GBanque, commander une nouvelle carte. Orange Bank ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage définitif par téléphone, courriel, Internet, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

À compter de cette demande de blocage définitif, Orange Bank conserve pendant vingt-quatre (24) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pendant cette même durée.

14.12.5 – En cas de renouvellement de sa Carte avant échéance, suite à une opposition (perte, vol, utilisation frauduleuse) ou suite à une carte abimée, le Client sera facturé conformément aux Conditions tarifaires en vigueur.

En cas de dysfonctionnement ou de renouvellement à échéance de sa Carte, le Client ne sera pas facturé.

14.12.6 – Suite à son opposition, le Client aura la possibilité de commander une nouvelle Carte. L'envoi de celle-ci pourra se faire à son domicile dans un délai de 5 jours ouvrés.

S'il souhaite la recevoir à une autre adresse, Orange Bank pourra la lui envoyer, suite à opposition de sa part dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de sa demande depuis l'application mobile Orange Bank. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné, plu' d'informations sur orangebank.fr (service facturé conformément aux Conditions tarifaires en vigueur).

14.13 – Responsabilité du Titulaire de la Carte et d'Orange Bank

14.13.1 – Principe

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel ou tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories "connaissance", "possession" et "inhérence". Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 14.1.

Il assume, comme indiqué à l'article 14.13.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage définitif) dans les conditions prévues à l'article 14.12.

14.13.2 – Opérations non autorisées effectuées avant la demande d'opposition (blocage définitif) ou de blocage temporaire de la carte

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détectés par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'Orange Bank ou d'une entité vers laquelle Orange Bank a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement du Commerçant est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à

la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge d'Orange Bank.

14.13.3 – Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (blocage définitif) ou de blocage temporaire de la carte

Elles sont également à la charge d'Orange Bank, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

14.13.4 – Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 14.2, 14.6.7, 14.9.7, 14.12.1 et 14.12.2,
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

Sauf agissements frauduleux de sa part, le Titulaire de la Carte ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans qu'Orange Bank n'exige une authentification forte du Titulaire de la Carte dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par Orange Bank.

14.14 – Responsabilité du ou des Titulaires du compte

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des données de sécurité personnalisées, notamment le code confidentiel et de tout élément d'authentification forte appartenant aux catégories "connaissance", "possession" et "inhérence" ainsi que de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Orange Bank,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Orange Bank par le ou l'un des titulaires du compte, soit depuis son espace client, soit par courrier. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate de la Carte de l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la Convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

14.15 – Durée et résiliation de la Carte

14.15.1 – La Carte est souscrite pour une durée indéterminée.

14.15.2 – Elle peut être résiliée à tout moment par écrit avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par Orange Bank. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à Orange Bank. La résiliation par Orange Bank prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 14.14.

14.15.3 – Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte ou à la détruire selon les instructions d'Orange Bank, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

14.15.4 – À compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Orange Bank peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

14.16 – Durée de validité de la Carte – renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

14.16.1 – La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, est sans conséquence sur les dispositions de l'article 14.15.1 de la présente Convention.

14.16.2 – À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf en cas de résiliation de la Carte dans les conditions prévues à l'article 14.15.

14.16.3 – Orange Bank peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

14.16.4 – Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, Orange Bank peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

14.16.5 – Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par tout moyen.

14.16.6 – Dans ces cas Orange Bank peut retirer ou faire retirer la Carte par un Commerçant ou par un prestataire de services de paiement notamment sur ses DAB/GAB.

14.16.7 – Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

14.16.8 – La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer ou de la (les) détruire selon les instructions d'Orange Bank. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte interviendra dans un délai maximum de 30 jours après restitution de la (des) Carte(s).

14.17 – Contestations

14.17.1 – Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès d'Orange Bank, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible, et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date de l'opération de paiement contestée, imputée sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 100 jours à compter de l'opération de paiement contestée, imputée sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement du Commerçant est situé hors de l'EÉE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

14.17.2 – Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée dans l'EÉE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, Orange Bank peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Orange Bank dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

14.17.3 – Les parties (Orange Bank et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

14.18 – Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

14.18.1 – opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (blocage définitif) ou de blocage temporaire de la carte dans les conditions prévues à l'article 14.13.2,
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (blocage définitif) ou de blocage temporaire de la carte conformément à l'article 14.13.3.

Orange Bank pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte. Conformément aux dispositions légales, Orange Bank ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, Orange Bank en informe la Banque de France.

14.18.2 – Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

14.18.3 – Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu et à bonne date de valeur.

14.19 – Conditions financières

14.19.1 – La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les Conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation de la Carte dans les conditions prévues à l'article 14.15.2. En cas de résiliation de la Carte, la cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 14.15.

14.19.2 – Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Orange Bank dans les « Conditions tarifaires » ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

14.20 – Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14.15 de la présente Convention.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date de valeur et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet d'une commission d'intervention figurant dans la brochure "Conditions tarifaires".

14.21 – Modifications des conditions de la Carte

Orange Bank se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux conditions de la Carte, qui seront communiquées par tout moyen (courrier simple, message dans l'espace client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) Client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'espace client, email...) au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Orange Bank avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais la Carte avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie des conditions de la Carte sont applicables dès leur date d'entrée en vigueur.

14.22 – Réclamations – médiation

Le Client est invité à formuler ses éventuelles réclamations relatives aux opérations de paiement par carte figurant sur le relevé de compte dans les conditions précisées dans le paragraphe « Une question ? Un complément d'informations ? Une difficulté ? », figurant en préambule des présentes Conditions générales.

Article 15 : règles spécifiques de fonctionnement de la Carte selon le schéma de cartes de paiement MASTERCARD

Sont ci-après indiquées les Règles Spécifiques de fonctionnement de la Carte (ci-après "Règles Spécifiques") propres au schéma de cartes de paiement MASTERCARD.

Les Règles Spécifiques du schéma de cartes de paiement choisi par le Titulaire de la Carte lors du paiement s'appliquent à l'opération de paiement par Carte. Le cas échéant, un schéma de cartes de paiement peut établir des Règles Spécifiques pour l'une ou l'autre de ses marques de Carte.

Les Règles Spécifiques s'ajoutent aux conditions générales de fonctionnement des Cartes stipulées aux articles 14 et suivants de la présente Convention.

15.1 – Définition

Le schéma de Cartes de paiement MASTERCARD détermine les règles, pratiques, normes et/ou lignes directrices de mise en œuvre, régissant l'exécution d'opérations de paiement réalisées sous la marque MASTERCARD avec une Carte portant la marque MASTERCARD (ci-après la "Carte MASTERCARD") auprès des Commerçants adhérant au schéma de Carte MASTERCARD (ci-après le "Commerçant MASTERCARD") dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le schéma de Carte MASTERCARD.

Les Règles Spécifiques du schéma de Cartes de paiement MASTERCARD, récapitulées ci-après, s'appliquent aux opérations de paiement par Carte réalisées par le Titulaire de la Carte sous la marque MASTERCARD. Elles s'ajoutent aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes stipulées en Partie 1 du présent contrat.

15.2 – Forme du consentement

Outre les modalités définies à l'article 3 de la Partie 1 du présent contrat déterminant les conditions dans lesquelles le Titulaire de la Carte donne son consentement à l'opération de paiement, le Titulaire de la Carte et Orange Bank conviennent que le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement pour réaliser une opération de paiement sous la marque MASTERCARD avant ou après la détermination de son montant, par l'apposition de sa signature manuscrite sur les tickets émis par l'Équipement Électronique tant à destination de le Commerçant MASTERCARD que du Titulaire de la Carte.

15.3 – Opérations de paiement sans contact avec le support physique de la Carte

À des fins de sécurité, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement MASTERCARD en France avec le support physique de la Carte est limité à cinquante (50) euros. De plus, Orange Bank peut limiter le montant cumulé des règlements successifs en mode "sans contact" dans la limite maximum de cent-cinquante (150) euros. En conséquence, au-delà du montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé.

À l'étranger (hors de France), le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" peut varier. De plus, Orange Bank peut limiter le nombre et le montant cumulés maximum des règlements successifs en mode "sans contact".

Articles 16 à 37 : réservés

III. Les assurances

Une assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est proposée dans l'offre Orange Bank avec Groupama. Le Client peut y adhérer concomitamment ou postérieurement à la souscription du 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 Paiement*.

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

*Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n° 6153, souscrit auprès de Mutuaide Assistance. Garanties dans les limites et conditions de la notice d'information. Plus d'informations sur gbanque.com

**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 gbanque.com

***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 gbanque.com.

IV. Moyens d'accès automatisés à distance

Le Client est également invité à se reporter aux dispositions des articles 2.5 et 3.2 et suivants de la présente Convention.

Par la communication de son adresse mail, lors de la souscription ou en cours de contrat, le Client reconnaît que la dématérialisation est adaptée à sa situation. Cette adresse mail est personnelle, valide et celle qu'il utilise et consulte régulièrement.

Le Client accepte de communiquer avec Orange Bank, pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, notamment par mail, par SMS ou par notifications sur l'application mobile GBanque. Par exemple, Orange Bank peut communiquer au Client, sous forme dématérialisée, certains documents ou informations relatifs à son compte et ses fonctionnalités ou l'avertir de la mise à disposition de documents ou informations dans son espace client. C'est pourquoi, pour des raisons de sécurité, il est conseillé au Client de ne pas donner accès à sa messagerie et à son téléphone mobile à d'autres personnes. Le Client doit également vérifier les paramètres de sa messagerie et de son mobile pour permettre la réception des messages et/ou pièces jointes d'Orange Bank. En outre, le Client s'engage à informer sans délai Orange Bank de toute modification de ses coordonnées électroniques (adresse mail ou numéro de téléphone mobile) afin de permettre le bon acheminement des documents ou informations relatifs à son compte.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, Orange Bank peut également être amené à contacter le Client par tout moyen approprié.

À moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, le Client peut, par tout moyen et à tout moment de la relation contractuelle, s'opposer à l'utilisation du support dématérialisé et ce, sans frais à sa charge. Le Client pourra faire ce choix en s'adressant à Orange Bank par ses moyens de contact habituels (téléphone, mail, courrier postal, ...).

Article 44 : objet du service et opérations

Le Client d'Orange Bank dispose d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance lui permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank. Il est précisé qu'il n'est pas nécessaire de souscrire un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.).

Ce service comprend l'accès :

- ✓ par téléphone (Audiotel)²⁶,
 - ✓ par l'application mobile GBanque,
 - ✓ par un navigateur Internet.
- Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant notamment à tout Client d'Orange Bank :
 - ✓ de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal (sous réserve de disponibilité du service) , la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank,
 - ✓ ou d'avoir accès à des Conseillers Orange Bank²⁷ pour obtenir le détail des écritures sur l'ensemble de ses comptes, pour effectuer des virements entre comptes internes ou des virements externes après identification (dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance), pour commander des chèquiers, etc.
 - L'application mobile GBanque est un service de banque accessible depuis un téléphone portable compatible Internet Mobile (avec une version à jour des systèmes d'exploitation Android ou iOS) après téléchargement d'une application spécifique. Il permet notamment au Client d'Orange Bank de :
 - ✓ consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde instantané de son ou ses comptes),
 - ✓ émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes vers des comptes enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,,
 - ✓ disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place.

Les conditions de fonctionnement sont définies dans les conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque. Le Client s'engage à respecter ces conditions générales d'utilisation, disponibles sur Internet, à chaque fois qu'il utilise son application mobile GBanque.

- L'espace client est également accessible depuis le site www.gbanque.com par un navigateur Internet depuis un ordinateur après une première connexion à la nouvelle application mobile GBanque. Chaque nouvelle connexion à l'espace client devra être validée par le Client depuis l'application mobile GBanque. L'espace client permet notamment au Client d'Orange Bank de :
 - ✓ consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde instantané de son ou ses comptes),
 - ✓ émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes vers des comptes enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
 - ✓ disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place.

À noter : depuis le 1^{er} septembre 2022, le Client dispose d'un nouvel espace client internet, accessible depuis gbanque.com.

²⁶ Sous réserve de disponibilité du service.

²⁷ Certaines opérations réalisées via ce canal peuvent être facturées (voir conditions tarifaires).

Orange Bank attire l'attention de ses Clients sur les messages éventuellement adressés dans l'espace client, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

Après la clôture du compte bancaire, le Client ne peut plus accéder à son espace client. Néanmoins, il peut demander à Orange Bank, par mail ou par courrier, de lui communiquer les documents précontractuels et contractuels, qui avaient été mis à sa disposition dans son espace client, pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Pour les autres documents, il peut en demander la communication à Orange Bank pendant une durée de 5 ans à compter de leur mise à disposition dans l'espace client.

Article 45 : accès au service

L'accès au service est possible :

- à partir d'un téléphone à touches pour le service Audiotel²⁸ en composant le 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé) :
 - en France métropolitaine : facturation selon les tarifs en vigueur de chaque opérateur,
 - de l'étranger : selon la tarification d'un appel international en vigueur,
- **via l'application mobile GBanque** : ce type d'accès nécessite un téléphone mobile compatible avec une version à jour des systèmes d'exploitation Android ou iOS et le téléchargement d'une application spécifique,
- **via un navigateur Internet** : sur www.gbanque.com après une première connexion à la nouvelle application mobile GBanque.

L'accès au service via l'application mobile GBanque ou via Internet nécessite que le Client titulaire du compte ait indiqué à Orange Bank un numéro de téléphone mobile propre au titulaire du compte ou, le cas échéant, à chacun, individuellement, des titulaires des comptes.

Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Bank de tout changement de son numéro de téléphone mobile. S'il a renseigné plusieurs numéros de téléphone mobile à Orange Bank, le dernier numéro actualisé auprès d'Orange Bank sera par défaut considéré comme étant attribué personnellement au Client.

En cas d'utilisation de technologies biométriques de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette, le Client s'engage à n'enregistrer que des données biométriques qui lui sont propres. Il ne saurait tenir Orange Bank d'aucune charge ou responsabilité des conséquences dommageables éventuelles découlant de la bonne ou mauvaise utilisation, du détournement ou de la défaillance de solutions d'authentification biométriques choisies par lui.

Il est de l'intérêt du Client d'informer Orange Bank au plus vite de tout événement le privant de l'accès à son téléphone mobile, notamment en cas de perte ou de vol, de changement de son numéro, de résiliation de son abonnement téléphonique.

Le Client fait son affaire personnelle de son forfait téléphonique, de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès/opérateur mobile) et des bons fonctionnement et sécurisation de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette.

²⁸ Sous réserve de disponibilité du service.

Article 46 : sécurité et responsabilité

46.1 – Outils personnels d'identification

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services d'Orange Bank par l'application mobile GBanque, par Internet ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotel²⁸, 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, remis au Client par Orange Bank dans le Dossier de bienvenue
- un code d'accès de 6 chiffres, défini par le Client, et qu'il peut modifier à tout moment depuis son application mobile GBanque
- dans certains cas, notamment si le Client ne détient pas de smartphone et/ou n'a pas enregistré de terminal de confiance, un code à usage unique de six chiffres reçus par SMS par le Client pour la réalisation de certaines opérations sensibles, comme par exemple l'ajout de bénéficiaires
- dans certains cas, un code temporaire à 9 chiffres, reçu par SMS, utilisé pour activer un téléphone mobile comme terminal de confiance (en le saisissant une fois dans l'application mobile GBanque, pour chaque appareil différent)
- dans certains cas, notamment si le Client ne détient pas de smartphone et/ou n'a pas enregistré de terminal de confiance, un code à usage unique de six chiffres reçus par SMS par le Client pour la réalisation de certaines opérations sensibles, comme par exemple l'ajout de bénéficiaires
- si son mobile est compatible, le Client peut préférer valider certaines opérations et se connecter ultérieurement en utilisant des fonctionnalités de reconnaissance biométrique

Ces outils personnels d'identification sont confidentiels. Il est donc dans l'intérêt du Client de les tenir secret et de ne les communiquer à quiconque.

Et, si le Client utilise les solutions biométriques de son mobile, il doit veiller à ce que son mobile ne « reconnaisse » que lui : il ne doit pas enregistrer, par exemple, les empreintes ou le visage de ses proches. Le Client peut s'adresser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de son choix.

Leur intervention n'est pas subordonnée à l'existence de relations contractuelles entre eux et Orange Bank. Il est donc recommandé au Client de s'assurer de la bonne gestion par ces prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de ses outils personnels d'identification, de son compte de paiement ou tout autre compte auquel il leur donnerait accès et de leur capacité à en limiter tout usage frauduleux ou malveillant.

Avant toute diffusion de ses outils personnels d'identification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, Orange Bank recommande ainsi a minima au Client de consulter au préalable le registre des entités dûment agréées, enregistrées auprès de l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution ou de toute autre autorité européenne compétente.

Le cas échéant, en diffusant ses outils personnels d'identification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, le Client libère Orange Bank de son obligation au secret professionnel envers ces derniers et consent à ce que ses données personnelles soient traitées selon les standards et/ou conditions générales d'utilisation mis en œuvre par ces prestataires.

Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses outils personnels d'identification et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Par mesure de sécurité, la liaison à l'espace sécurisé d'Orange Bank sur Internet est refusée après composition de trois codes d'accès erronés.

En cas d'oubli ou de perte, le Client peut demander un code de déblocage qui lui permettra de réinitialiser

son code d'accès, en cliquant sur le lien « code d'accès oublié ? » sur la page de connexion de son espace client.

Le Client peut à tout moment modifier son code d'accès depuis son application mobile GBanque.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son code d'accès, le Client doit en informer sans tarder Orange Bank aux fins de blocage. Il lui appartient dès lors de modifier dans les plus brefs délais son code d'accès depuis son application mobile GBanque.

Sécurité du code d'accès :

- Ne pas enregistrer le code d'accès sur le terminal.
- **Ne pas utiliser le même code partout** : par exemple, un code de déverrouillage pour le smartphone, un autre pour la carte SIM, un autre pour le code secret de la Carte et encore un autre pour le code d'accès pour Orange Bank.
- Si le Client pense que quelqu'un connaît ou utilise son code d'accès sans son autorisation, il doit prévenir Orange Bank le plus rapidement possible, et il doit le **changer**. Orange Bank recommande ainsi au Client de modifier immédiatement son code d'accès depuis son application mobile GBanque afin de rendre l'ancien inutilisable.
- **En cas de vol ou perte de votre mobile**, le Client doit en informer Orange Bank le plus vite possible.

46.2 – Validation des transactions et opérations sensibles

L'accès à l'espace client internet accessible depuis gbanque.com nécessite de saisir son identifiant sur le navigateur et ensuite de réaliser une authentification forte dans l'application mobile GBanque (avec son code secret ou par reconnaissance biométrique si elle est disponible et activée, sur un terminal de confiance).

La réalisation d'opérations sensibles telles que l'ajout d'un bénéficiaire de confiance (pour pouvoir faire ultérieurement des virements) nécessite une nouvelle authentification forte dans l'application mobile GBanque.

La modification du code secret et la révocation d'un terminal de confiance s'effectue dans l'application mobile GBanque et nécessite la saisie d'un code à usage unique envoyé par SMS vers le client.

Un client qui ne peut pas utiliser une application mobile GBanque sur un terminal de confiance doit appeler le service client Orange Bank au téléphone ; ce dernier procède à une authentification du client lors de la mise en relation par une série de questions secrètes plus l'envoi d'un code à usage unique envoyé par SMS au client. Si le client veut réaliser des opérations sensibles avec le conseiller, ce dernier sera amené à renvoyer un nouveau code à usage unique par SMS pour confirmer les opérations.

46.3 – Responsabilité

Orange Bank s'engage à prendre toute mesure de nature à assurer le fonctionnement des services automatisés à distance dans des conditions optimales, la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées, dans la limite de l'état actuel des connaissances techniques.

Orange Bank n'est pas responsable du transport des données, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunication, des pratiques et solutions technologiques mises en œuvre ou niveaux de sécurité assurés par les prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, notamment, de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant chez Orange Bank ou chez tout autre intermédiaire

intervenant dans le fonctionnement de ses services télématiques, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique. Orange Bank n'est pas non plus responsable des solutions de reconnaissance biométrique du mobile du Client, des solutions et standards mis en œuvre par les agrégateurs ou initiateurs de paiement et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont le Client est responsable.

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra être engagée en cas :

- d'erreur de manipulation de la part du Client,
- d'interruption de service due à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunication,
- d'interruption due à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance,
- de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone de l'abonné, du fait que ledit téléphone n'est pas en service ou du fait de la défaillance du téléphone du Client.

Pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amenée à suspendre ces différents services.

Article 47 : preuve des opérations

Orange Bank pourra toujours exiger la confirmation écrite d'une instruction donnée par le Client.

47.1 – Internet / Application mobile GBanque

Toutes les opérations effectuées depuis un terminal de confiance dans l'espace client sont considérées comme étant réalisées avec le consentement du Client. Ses 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 ses opérations enregistrées, sauf preuve contraire que le Client peut rapporter. Ils sont conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et pourront être utilisés en cas de litige.

47.2 – Service Clientèle

Le Client peut passer ses instructions et ses ordres au cours d'une conversation téléphonique²⁹ avec un collaborateur du Service Clientèle, en s'authentifiant selon les procédures communiquées par la banque (authentification forte). Orange Bank pourra communiquer au Client, par téléphone, des informations préalablement à l'exécution d'un ordre (ex : frais de conversion). Ces conversations sont enregistrées sur une bande sonore conservée qui en garantit la fiabilité et l'intégrité.

En conséquence, il est expressément convenu entre les parties que les enregistrements contenus sur la bande sonore sont susceptibles de faire foi et suffisent à prouver la réalité des ordres émis par le Client. À cet effet, le Client autorise l'enregistrement de ses communications téléphoniques avec Orange Bank, étant entendu que, conformément à la réglementation, ces enregistrements sont conservés 2 ans et susceptibles d'être utilisés par Orange Bank en tant que mode de preuve en cas de litige.

Le Client est également informé que, dans une démarche qualité, les enregistrements téléphoniques sont susceptibles d'être réécoutés durant une période de 6 mois.

47.3 – Opposabilité

Conformément à l'article 1356 du Code civil, ces conditions de preuve ne créent pas de présomption

²⁹ Certaines opérations demandées au Service Clientèle peuvent être facturées, conformément aux Conditions tarifaires.

irréfragable au profit de l'une des Parties, chaque Partie restant libre d'apporter toute preuve contraire dont le bien-fondé s'appréciera au regard de la fiabilité des solutions techniques, de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur.

Le Client sera réputé avoir approuvé les opérations ou souscriptions réalisées sur ses comptes en vertu de ses ordres et portées à sa connaissance par les relevés de compte, à défaut d'avoir formulé une réclamation suivant les délais et formalités prévus aux Conditions générales Banque au quotidien Orange Bank avec Groupama et selon les conditions de droit commun.

Article 48 : courriers électroniques

Le Client peut communiquer avec Orange Bank par courrier électronique, selon les modalités indiquées par Orange Bank. Il lui appartient de vérifier les paramètres de sa messagerie électronique pour permettre l'envoi ou la réception de courriers électroniques et/ou de pièces jointes. En tout état de cause, tout message électronique étant susceptible d'altération, de falsification ou d'interception, Orange Bank n'est pas responsable du transport de l'information par courrier électronique.

Article 49 : le service d'alertes (ou abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS, mail et notification)

Orange Bank propose gratuitement au Client un service bancaire d'alertes par SMS et mail, mais également via des notifications³⁰. Ce service permet de délivrer au Client des informations bancaires personnelles.

Il existe 3 types d'alertes.

Dès qu'un événement important concerne les produits et services bancaires du Client, celui-ci en est informé par SMS, mail ou notification. Ces alertes concernent la sécurité ou des aspects réglementaires, le Client ne peut donc pas les désactiver.

Orange Bank propose également au Client d'activer certaines catégories d'alertes concernant la gestion de ses produits et services bancaires. Précises et instantanées, ces alertes indiquent au Client ses dernières opérations et les derniers événements en temps réel.

Enfin, si le solde du compte bancaire du Client passe en dessous d'un seuil (fixé par le Client ou par Orange Bank à défaut de choix du Client), il recevra une notification. Pour gérer facilement son budget, le Client peut paramétrer le seuil de son alerting solde bas depuis son application mobile GBanque.

Orange Bank met tout en œuvre pour adresser ces alertes au Client. Toutefois, Orange Bank n'est pas responsable du transport de l'information (notamment en cas d'interruption de service) et de sa bonne réception (ex : incident de fonctionnement du mobile du Client, litige avec l'opérateur mobile ou le fournisseur d'accès internet du Client...).

Responsabilité d'Orange Bank

Orange Bank utilise au mieux les connaissances techniques actuelles pour permettre au Client d'accéder à son espace client 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,

³⁰ Sous réserve de disponibilité de ce service.

- des interruptions de service qui ne relèvent pas de la faute d'Orange Bank (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 le terminal du Client ou causés par une défaillance de son matériel,
- des solutions de reconnaissance biométrique du mobile du Client,
- des solutions et standards mis en œuvre par les Prestataire de services d'information sur les comptes ou Prestataire de services d'initiation de paiement et définis notamment dans leurs conditions générales d'utilisation,
- et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont le Client est responsable.

Par ailleurs, pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amenée à suspendre différents services.

Articles 50 à 55 : réservés

Article 56 : conditions

56.1 – Découvert autorisé

Arrêt d'octroi et d'augmentation des montants de découvert autorisé au 12/09/2023.

Si nous vous avons accordé un découvert autorisé avant le 12/09/2023, vous continuez à bénéficier de ce service.

56.1.1 – Fonctionnement

Après l'accord préalable d'Orange Bank, un découvert autorisé pour une période très courte peut vous avoir été accordé avant le 12/09/2023. Le solde du compte bancaire peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux Conditions particulières ou dans un mail ultérieur d'Orange Bank et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 30 jours consécutifs, le compte devant redevenir créditeur entre chaque période débitrice. La mise en place de ce découvert autorisé est subordonnée à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.) et à une étude approfondie de la situation du Client.

En cas de pluralité de titulaires, ceux-ci agissent solidairement entre eux et sont considérés comme un seul débiteur au sens de l'article 1313 du Code civil.

Les intérêts sont décomptés selon le taux débiteur en vigueur figurant les Conditions tarifaires ; ils sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du Client.

Le taux est susceptible de varier. La modification du taux débiteur peut s'appliquer immédiatement et sans préavis dans les cas suivants :

- lorsque la modification du taux est favorable pour le Client,
- lorsque la modification de ce taux se fonde sur des taux débiteurs de référence convenus conformément aux Conditions tarifaires.

Dans tous les autres cas, le Client est informé de la modification du taux débiteur par tout moyen, notamment sur son relevé de compte, avec préavis de deux mois. L'utilisation du découvert autorisé par le Client ou son silence à la date de prise d'effet vaut accord de ce dernier sur les nouvelles conditions. En cas de refus du nouveau taux notifié à Orange Bank, ce découvert autorisé sera résilié dans les conditions décrites à l'article 56.1.3 – Résiliation.

En cas de difficultés, ou si le Client prévoit un besoin supérieur au montant de son découvert autorisé, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

56.1.2 – Modification

Orange Bank peut modifier, sur décision motivée, le montant du découvert autorisé à tout moment moyennant un préavis de 8 jours calendaires après envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception.

56.1.3 – Résiliation

Le découvert autorisé est à durée indéterminée. Le Client peut le résilier à tout moment par écrit, sans préavis ni indemnité. Orange Bank peut également procéder à sa résiliation à tout moment, sur décision motivée, moyennant un préavis de 8 jours calendaires après avoir informé le client par écrit.

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation du découvert autorisé.

À l'issue du délai de 8 jours calendaires précité, le compte doit impérativement être revenu en position créditrice.

À défaut, le solde débiteur résiduel portera intérêt au taux prévu aux Conditions tarifaires pour les

découverts non autorisés. L'absence de régularisation d'une telle situation débitrice est susceptible d'entraîner une inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.).

56.2 – Découvert non autorisé ou dépassement

Conformément aux dispositions de l'article 2.4 – « Provision du compte bancaire », toutes les opérations s'inscrivant au débit du compte ne sont effectuées que dans la limite de la provision disponible. Orange Bank se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement du solde du compte, ou le cas échéant du montant du découvert autorisé éventuellement consenti par Orange Bank.

Toute opération entraînant un dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant du découvert autorisé éventuellement consenti par Orange Bank, peut :

- soit exposer le Client à un refus de paiement des chèques, facturé conformément aux Conditions tarifaires, et à l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision,
- soit exposer le Client à un rejet de prélèvement ou de virement, facturé conformément aux Conditions tarifaires.

En outre, des intérêts débiteurs calculés au taux indiqué dans les Conditions tarifaires seront facturés au Client.

Les intérêts sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du Client. Le taux est susceptible de varier.

En tout état de cause, le Client devra procéder sans délai au remboursement de tout dépassement du solde du compte ou le cas échéant du montant du découvert autorisé éventuellement consenti par Orange Bank.

Le Client sera informé du montant du dépassement et de ses conséquences selon les modalités prévues par la réglementation.

Notamment, dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge au-delà d'un mois, Orange Bank informera le Client, sans délai, par écrit ou sur un autre support durable, du montant du dépassement, du taux débiteur et de tous les frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

En cas de difficultés ou si le Client prévoit un besoin de trésorerie supérieur au montant du découvert autorisé, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

56.3 – Règles d'arrêté des comptes débiteurs

Calcul des intérêts débiteurs

- Principe : les comptes bancaires débiteurs sont arrêtés selon une périodicité mensuelle.
- Mode de calcul :

$$\frac{\text{Somme des nombres débiteurs}^*}{\text{du mois x taux d'intérêts débiteurs (\%)}} \times \text{Nombre de jours de l'année x 100}$$

*Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours.

VI. Offre à destination des clients en situation de fragilité financière

Si le Client rencontre des difficultés financières, Orange Bank lui propose 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,³¹
- Le dépôt et retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur de compte,³²
- Des virements et prélèvements SEPA illimités,
- La gratuité³³ des opérations demandées à un expert Orange Bank (par mail, téléphone, courrier ou via "mes demandes" dans l'espace client (voir la liste des opérations concernées dans les conditions tarifaires de l'offre Orange Bank avec Groupama),
- 2 chèques de banque par mois,
- L'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)³³ dont l'application mobile GBanque et Djingo,
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte,
- 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 non-exécution de virement pour défaut de provision et les frais de prélèvement pour défaut de provision, etc.) sont plafonnés selon les modalités précisées dans les conditions tarifaires.

En outre, le montant de certains frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte est plafonné conformément aux conditions tarifaires.

Les opérations et services non inclus dans cette offre ou dépassant les limites fixées par la réglementation sont soumis aux dispositions qui leur sont applicables, notamment en matière de tarification (par exemple virement non SEPA, envoi en recommandé d'un chèque de banque, retrait par carte bancaire en devises, gestion dynamique de la trésorerie, etc. – voir la brochure « Conditions tarifaires »).

Par rapport à l'offre classique, le Client n'a pas droit à : une autre offre groupée de services (tel qu'une formule de la gamme Astréa), la délivrance d'une carte bancaire autre que celle détenue dans le cadre de cette offre (telle qu'une carte Premium), la délivrance d'un chéquier³⁴. Les frais de rejet de virement sont réduits et les frais de rejet de prélèvement sont gratuits. Si le Client rencontre des difficultés financières, cette offre est plus adaptée.

³¹ Carte à débit immédiat avec autorisation systématique 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.

³² En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ces services.

³³ Hors coût du fournisseur d'accès internet ou de l'opérateur téléphonique ou frais d'affranchissement.

³⁴ 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.

Chapitre II – Rémunération de vos disponibilités et gestion dynamique de la trésorerie

I. Compte sur livret

Nota : la souscription du compte sur livret dans le cadre d'une formule de la gamme Astréa n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Les conditions ci-dessous sont applicables aux comptes sur livret ouverts dans les livres d'Orange Bank dans le cadre d'une formule de la gamme Astréa.

Article 57 : ouverture et fonctionnement

Le Compte Sur Livret (CSL) est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts. Le CSL peut être ouvert à une personne physique majeure capable, ou en cas d'incapacité, à une personne dûment représentée ou assistée selon les règles du régime de protection applicable. Le CSL peut être ouvert au nom de deux personnes sous forme d'un compte joint, auquel cas il fonctionne sous la signature de l'un ou de l'autre des titulaires. Le CSL peut être ouvert à un mineur ; dans ce cas, le Représentant Légal signe la convention d'ouverture. L'ouverture et le fonctionnement de ce compte sont gratuits.

Un montant de 10 euros est requis à l'ouverture. Dans le cas où le Client est titulaire d'un compte bancaire Orange Bank, celui-ci autorise expressément Orange Bank à effectuer un virement de 10 euros de son compte bancaire vers son CSL. Ce montant est également le minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Aucun plafond de dépôt n'est fixé.

Chaque opération doit être d'un montant minimum de 10 euros.

Les opérations possibles sont les suivantes :

- **au crédit du compte :**
 - virement(s) ponctuel(s) en provenance d'un compte du Client,
 - virement(s) permanent(s) en provenance d'un compte du Client,
 - remise(s) de chèque(s) bancaire(s) émis à l'ordre du Client et endossé(s) par le Client ou son Représentant Légal. Le montant de la remise est porté au crédit du CSL à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement.
- **au débit du compte :** virement(s), par ordre exprès, au crédit d'un compte bancaire du Client.

Un relevé de compte n'est adressé mensuellement au Client que si une opération a été effectuée pendant le mois précédent.

Article 58 : rémunération

Le taux annuel avant impôt est fixé librement par Orange Bank et peut dépendre des conditions de souscription ou de détention d'une formule Astréa.

Il est susceptible de varier à tout moment. Le Client sera informé des modifications par tout moyen (relevés de compte, Internet...) dans le délai prévu à l'article 58 bis. En outre, le Client peut, à tout moment, prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne auprès des Conseillers d'Orange Bank ou de son conseiller habituel en agence. Les versements produisent intérêts à partir du 1^{er} jour de la quinzaine qui suit l'opération.

Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente. Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés au crédit du Compte Sur Livret le 1^{er} jour ouvré du mois de janvier suivant.

Fiscalité des intérêts*

Les intérêts versés aux personnes physiques résidentes de France sont soumis, lors de leur versement, à un prélèvement forfaitaire non libératoire (ci-après "PFNL") au taux de 12,8%. Ce prélèvement constitue un acompte d'impôt sur le revenu imputable sur l'impôt dû l'année suivante. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (ci-après "RFR") de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL.

L'année suivant celle de leur versement, les intérêts sont soumis au prélèvement forfaitaire unique (ci-après « PFU ») au taux de 12,8% et aux prélèvements sociaux au taux de 17,2%. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (RFR) de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL. Cette dispense n'étant pas reconductible d'une année sur l'autre, chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Orange Bank au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Lorsque le Client souscrit un produit Orange Bank pour la première fois après cette date, la demande de dispense pourra être formulée à cette occasion.

Par exception, lors de sa déclaration d'impôt sur le revenu et au plus tard avant l'expiration de la date limite de dépôt de cette déclaration, le contribuable a la possibilité d'opter pour l'imposition des intérêts au barème progressif de l'impôt sur le revenu. L'option est globale et porte sur l'ensemble des revenus, gains nets, profits et créances entrant dans le champ d'application du PFU.

*Conditions en vigueur au 21/06/2021, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

Article 58 bis : modification des conditions du Compte Sur Livret

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente section sera applicable dès son entrée en vigueur sans préavis ni information préalable. En outre, Orange Bank se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions du Compte Sur Livret qui pourront être portées à la connaissance du Client par tout moyen (relevés de compte, Internet...). Ces modifications seront appliquées un mois après cette information si le Client n'a pas dénoncé la convention avant l'expiration de ce délai notamment par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 59 : clôture

Le Compte Sur Livret est ouvert pour une durée indéterminée.

59.1 – Clôture par le client

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

59.2 – Clôture par Orange Bank

Le Compte Sur Livret peut être clôturé par Orange Bank en respectant un préavis de 30 jours ou d'office dans deux cas :

- en cas de comportement gravement répréhensible du Client
- lorsque le solde du compte est inférieur à 10 euros

Article 60 : Compte Sur Livret inactif

L'article 7bis s'applique au Compte Sur Livret ; étant toutefois précisé que la période de douze mois stipulée au 7bis.1.) est portée à cinq ans pour le Compte Sur Livret.

II. Gestion dynamique de la trésorerie

Nota : la souscription du service de gestion dynamique de la trésorerie n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Ce service est composé du :

- **CLIC Épargne** : le virement des excédents du compte bancaire sur le Compte Sur Livret est proposé au Client qui le souhaite et qui définira le seuil à partir duquel Orange Bank réalisera cette opération (le seuil minimum est fixé dans les Conditions tarifaires ou dans tout autre document approuvé par le Client). Le montant du virement est égal au solde du compte diminué de la valeur du seuil ; il est exécuté si le virement est au moins de 50 €. Orange Bank réalisera éventuellement cette opération en milieu et en fin de mois pour optimiser la date de valeur appliquée au versement sur le Compte Sur Livret.
- **CLIC Trésorerie** : un virement pour combler le solde débiteur du compte bancaire depuis le Compte Sur Livret sera effectué automatiquement à l'issue de la comptabilisation de tous les mouvements réalisés sur le compte (débits et crédits) dans la journée, si le solde débiteur du compte bancaire vient à excéder le montant du découvert autorisé éventuellement consenti par Orange Bank. Le montant du virement est alors calculé pour reconstituer un solde créditeur sur le compte bancaire, dont le montant est fixé dans les Conditions tarifaires, et dans la mesure où le solde du Compte Sur Livret sera au moins égal à 10 € après réalisation de l'opération. Le découvert temporairement affiché sur la journée, s'il est régularisé par le Clic Trésorerie en fin de journée, ne donnera pas lieu à facturation. Le Clic Trésorerie est également déclenché si la durée du débit du compte dépasse les 30 jours consécutifs, même pour un montant inférieur au découvert autorisé éventuellement consenti par Orange Bank. Le virement a alors lieu le 31^e jour.

Le service "Gestion dynamique de la trésorerie" est souscrit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment :

- par Orange Bank, par écrit moyennant un préavis de 2 mois,
- par le Client, sans préavis, par lettre simple envoyée à Orange Bank – Service Clientèle, TSA 10948 – 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur Internet ou auprès de son Conseiller habituel.

Le montant de l'abonnement est indiqué dans les Conditions tarifaires.

À noter : le service de Gestion dynamique de la trésorerie n'est accessible que si le Client est titulaire d'un Compte sur Livret et d'un compte bancaire. Ce service est donc résilié automatiquement en cas de résiliation du compte bancaire ou du Compte sur Livret à l'initiative d'Orange Bank ou du Client.

Chapitre III – Les spécificités d’Astrée

Les formules de la gamme Astrée (formule Astrée, formule Astrée Plus et formule Astrée Épargne) sont des offres groupées de produits et services bancaires.

Les différents produits et services composant les formules Astrée sont précisés dans les Conditions tarifaires. Ils demeurent soumis aux “Conditions générales Banque au Quotidien de l’offre Orange Bank avec Groupama” développées précédemment, sauf stipulation contraire précisée ci-dessous.

Nota : la souscription de formules de la gamme Astrée n'est plus disponible depuis le 23 septembre 2017.

Article 65 : dispositions communes à l’ensemble des formules de la gamme Astrée

65.1 – Durée d’abonnement

L’abonnement à la formule est prévu pour une durée indéterminée.

65.2 – Tarif - Facturation

Le tarif des formules de la gamme Astrée ainsi que les modalités de facturation des produits et services qui les composent sont précisés dans les Conditions tarifaires.

La facturation mensuelle, a lieu automatiquement pour chaque mois civil, à terme échu, et donne lieu à un prélèvement automatique sur le compte bancaire de la formule. Lorsqu’ils sont optionnels aux formules de la gamme Astrée, certains produits font l’objet d’une facturation annuelle débitée automatiquement sur le compte bancaire de la formule.

Toute modification de la tarification sera communiquée au Client deux mois avant l’entrée en vigueur selon les mêmes modalités que celles précisées à l’article 5.2 “Modifications des conditions financières”.

65.3 – Résiliation

À l’initiative du Client ou de son Représentant Légal

La résiliation peut intervenir à tout moment, par écrit, à la demande du Client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal. Par ailleurs, si le Client résilie un ou plusieurs produits ou services contenus dans le socle de sa formule (y compris dénonciation d’un service ou produit pendant un délai légal de rétractation), cela entraîne la résiliation de plein droit de cette formule. En particulier, en cas de résiliation de la carte Premium (y compris pour souscrire une carte Standard), la formule Astrée ou Astrée Plus est alors résiliée et les autres produits seront conservés – le cas échéant avec formule Astrée Épargne – et facturés à l’unité, conformément aux Conditions tarifaires.

Par exception :

- la résiliation de l’Assurance Perte ou Vol de Moyens de paiement (en option) n’entraîne pas la résiliation de la formule Astrée ou Astrée Plus
- dans le cas d’une formule Astrée ou Astrée Plus détenue en compte joint, la résiliation par le co-titulaire de sa carte bancaire ou la souscription d’une carte Standard par celui-ci n’entraîne pas la résiliation de la formule si l’autre co-titulaire détient toujours une carte Premium

À l’initiative d’Orange Bank

Orange Bank peut résilier la formule bancaire à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois minimum. Par ailleurs, si Orange Bank résilie un ou plusieurs produits ou services contenus dans le socle de la formule, Orange Bank pourra résilier cette formule. Cette résiliation sera portée à la connaissance du

Client par écrit, et prendra effet le dernier jour du mois payé par le Client.

En outre, Orange Bank se réserve le droit de résilier sans préavis la formule, notamment en cas de comportement gravement répréhensible ou d'utilisation abusive ou frauduleuse de la (des) carte(s) par le Client.

En cas de clôture du compte

La clôture du compte bancaire de la formule entraîne automatiquement la résiliation de la formule bancaire et des produits et services qui la composent.

Conséquences de la résiliation de la formule

Hors clôture du compte et sauf indications contraires reçues du Client, ou le cas échéant, de son Représentant Légal :

- le compte bancaire, et le cas échéant, le CSL de la formule ne sont pas résiliés. En outre, des frais de tenue de compte seront facturés conformément aux Conditions tarifaires. Enfin, le CSL (si prévu dans la formule) sera rémunéré au taux standard prévu dans les Conditions tarifaires.
- la carte attachée au compte de la formule, l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement et le service de Gestion dynamique de la trésorerie ne sont pas résiliés. Ils font alors l'objet d'une tarification mensuelle conforme à la tarification figurant dans les Conditions tarifaires.

65.4 – Changement de formule

Le changement de formule à l'initiative du Client n'est plus possible depuis le 23 septembre 2017, à l'exception du cas prévu à l'article 65.3 (à l'initiative d'Orange Bank).

Certaines formules de la gamme Astréa peuvent être automatiquement transformées, dans certains cas détaillés ci-dessous.

- En cas de résiliation par la Banque ou par le Client, de la carte Premium incluse dans la formule Astréa Plus (y compris pour souscrire une carte Standard), ladite formule est automatiquement transformée en formule Astréa Épargne (le cas échéant au moment de l'activation de la carte Standard), avec conservation des produits non compris dans la formule Astréa Épargne (tels que l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement ou le cas échéant la carte Standard), facturés à l'unité, conformément aux Conditions tarifaires.
- En cas de résiliation du CSL inclus dans la formule Astréa Plus, ladite formule est automatiquement transformée en formule Astréa.
- En cas de résiliation du service de Gestion dynamique de la trésorerie inclus dans le cadre de la formule Astréa Plus, ladite formule est automatiquement transformée en formule Astréa, avec conservation à l'unité du CSL rémunéré au taux standard prévu dans les Conditions tarifaires.
- En cas de souscription d'une carte Premium par le titulaire ou par le co-titulaire d'une formule Astréa Épargne, ladite formule est automatiquement transformée en formule Astréa Plus lors de l'activation de la carte dans son application mobile GBanque (avec conservation de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement si elle était déjà détenue ou, à défaut, avec possibilité d'y adhérer en option).
- En cas de souscription d'une carte Premium par le titulaire ou le co-titulaire d'une formule Astréa Épargne et de résiliation concomitante du CSL, ladite formule est automatiquement transformée en formule Astréa lors de l'activation de la carte dans son application mobile GBanque (avec conservation de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement si elle était déjà détenue ou, à défaut, avec possibilité d'y adhérer en option)

- En cas de souscription d'une carte Premium par le titulaire ou le co-titulaire d'un compte bancaire, ces produits sont automatiquement transformés en formule Astréa lors de l'activation de la carte dans son application mobile GBanque (avec conservation de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement si elle était déjà détenue ou, à défaut, avec possibilité d'y adhérer en option).

65.5 – Conditions de taux dans les formules de la gamme Astréa

- Intérêts débiteurs du découvert autorisé : lors de l'arrêté mensuel, sera appliqué au compte bancaire du Client jusqu'au montant du découvert autorisé, le taux débiteur précisé dans les Conditions tarifaires et variant en fonction de la formule souscrite. Au-delà du montant du découvert autorisé, le taux appliqué est celui du dépassement ou découvert non autorisé précisé dans les Conditions tarifaires.
- Intérêts créditeurs du CSL (si inclus dans la formule) : lors de l'arrêté annuel du CSL, il bénéficiera d'une rémunération dont le taux annuel avant impôt est fixé librement par Orange Bank. Il est précisé dans les Conditions tarifaires, et peut dépendre des conditions de souscription. Il est susceptible de varier à tout moment à l'initiative d'Orange Bank (voir Conditions tarifaires).

65.6 – Modifications

La formule peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, Orange Bank avertira par tout moyen (courrier simple, message dans l'espace client, information dans les relevés de compte papiers adressés au(x) client(s) et/ou dans les relevés de compte électroniques mis à disposition dans l'espace client, email...) le(s) Client(s) des modifications apportées à la formule 2 mois avant leur prise d'effet. Lorsque la modification porte sur le CSL, le délai d'information préalable est d'un mois conformément à l'article 58 bis.

Dans le cas où le Client refuse la (les) modification(s) proposée(s), il peut résilier sans frais, par écrit, la formule avant la date d'application des modifications. La résiliation s'effectuera selon les modalités prévues à l'article 65.3.

En l'absence de dénonciation par le Client dans ce délai, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s).

Chapitre IV – Glossaire

- **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).
- **Bénéficiaire** : personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement. La liste des bénéficiaires dans l'espace client correspond à la liste des bénéficiaires de confiance au sens de la réglementation.
- **Client ou Client(s)** : personne physique détenant un compte bancaire ou un Compte Sur Livret dans les livres d'Orange Bank.
- **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).
- **Compte de paiement** : compte bancaire ouvert par le Client dans les livres d'Orange Bank et qui est utilisé pour effectuer des opérations de paiement.
- **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).
- **Données de sécurité personnalisées** : données ou moyens techniques fournis par Orange Bank à son Client à des fins d'authentification (identifiant, mot de passe, code).
- **Émission 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).
- **Émission 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.
- **Émission d'un chèque de banque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du client par la banque.
- **Espace SEPA** :
 - 20 pays de l'Union européenne de la zone euro : Autriche, Belgique, Chypres, 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, Méllille, Croatie³⁵),

³⁵ Depuis le 1^{er} janvier 2023

- 7 pays de l'Union européenne hors zone euro : Bulgarie, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède,
 - 4 pays non-membres de l'Union européenne dans la zone euro : Andorre, Monaco, Saint-Marin et le Vatican,
 - 5 pays non-membres de l'Union européenne hors de la zone euro : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Royaume-Uni (incluant Gibraltar, Guernesey, Jersey et l'Île de Man).
- **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 BEN/SHARE/OUR,** l'un des 3 types de frais suivants peut être appliqué lors de l'émission d'un virement selon les modalités prévues dans les Conditions tarifaires :
 - frais BEN (beneficiary) : tous les frais, y compris ceux de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du bénéficiaire,
 - frais OUR : tous les frais, y compris ceux de la banque du bénéficiaire sont à la charge du donneur d'ordre,
 - frais SHA (share) : les frais de la banque du donneur d'ordre sont à la charge du donneur d'ordre tandis que les frais de la banque du bénéficiaire sont à la charge du bénéficiaire.
- **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 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 œuvre 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).
- **Identifiant unique** : la combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée au Client par Orange Bank, que le Client doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte de paiement sur lequel doit être effectuée l'opération de paiement (ex : IBAN, BIC).
- **Instruments de paiement** : s'entend alternativement ou cumulativement de tout dispositif personnalisé ou ensemble de procédures convenu entre le Client et Orange Bank et auquel le Client a recours pour donner un ordre de paiement.
- **Intérêts débiteurs** : le compte est débité des intérêts à raison d'un solde débiteur du compte pendant un ou plusieurs jours.

- **Jour ouvrable** : jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.
- **Jour ouvré** : jour au cours duquel le prestataire de services de paiement exerce son activité et peut exécuter des opérations de paiement. Chez Orange Bank, les jours ouvrés sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche, et les jours fériés.
- **Opération de paiement** : opération initiée directement ou non par le Client ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du compte de paiement, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le Client et le bénéficiaire.
- **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 (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).
- **Prestataire de services d'information sur les comptes** : prestataire de services de paiement fournissant le service d'information sur les comptes ou établissement agréé pour la fourniture de ce service.
- **Prestataire de services d'initiation de paiement** : prestataire de services de paiement fournissant le service d'initiation de paiement ou tout autre établissement agréé pour la fourniture de ce service.
- **Réception d'un virement** : le compte est crédité du montant d'un virement.
- Remboursement périodique de prêt : le compte est débité, à l'échéance convenue dans le contrat de prêt, du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.
- **Remise de chèque(s)** : le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèque(s).
- **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 paiement à un distributeur automatique de billets.
- **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.

- **Services de paiement** : tous les services offerts au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement.
- **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.

* * * * *

Informations consommateurs

Sauf information contraire notifiée au Client, l'arrêt de commercialisation d'un produit ou service n'entraîne pas la résiliation de plein droit du produit ou service déjà souscrit par le Client.

Pour tout renseignement sur les ouvertures de compte bancaire ou souscriptions de cartes de paiement, contactez le service clientèle d'Orange Bank.

Orange Bank à votre service partout et à tout moment

Orange Bank – TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9

Au **01 43 60 01 52** (appel non surtaxé)

- **les Conseillers du Service Clientèle** vous répondent du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf contexte particulier),
- avec le **Service 24h/24 – 7j/7** : vous consultez vos comptes sur le Serveur Vocal Interactif (sous réserve de disponibilité du service) ou (en dehors des heures d'ouverture du Service Clientèle) un interlocuteur prend votre message et vous êtes rappelé(e) par un Conseiller dès l'ouverture du Service Clientèle.

Dans votre **espace client** sur www.gbanque.com

Sur **l'application mobile GBanque** (sous réserve de disponibilité du service)

Dans votre **agence de proximité** auprès de votre interlocuteur habituel

Annexes

Annexe I

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 € (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 (5)	L'acceptation des conditions générales matérialisées par la signature des conditions particulières ou l'information prévue par l'article 10 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts vaut accusé-réception.

Informations Complémentaires

(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 1er 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

Annexe II – 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 smartphone 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** et les **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** et, d'autre part, avec les présentes conditions générales d'utilisation du service de **paiement mobile** décrites ci-après.

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** smartphone. **Votre** enfant titulaire d'une carte Plus³⁶ peut bénéficier du service de **paiement mobile**³⁷. 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.

À 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-Mer³⁸. Pour en bénéficier, **vous** devez être titulaire d'une **carte bancaire**, télécharger **l'application mobile** sur **votre mobile Android**³⁹ 7.0 ou supérieur, être titulaire d'un compte Google⁴⁰ et respecter les présentes conditions générales d'utilisation du service de **paiement mobile** pendant toute sa durée d'utilisation.

3. Règles générales du service

À la suite de l'activation du service de **paiement mobile**, un SMS sera envoyé sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'**Orange Bank**.

³⁶ Sous réserve de disponibilité

³⁷ Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay.

³⁸ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

³⁹ Android est une marque déposée de Google Inc.

⁴⁰ Google est une marque déposée de Google Inc.

Dans certains cas, l'activation du service de **paiement mobile** nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de smartphone 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** ou bien en enregistrant **votre carte bancaire** dans l'application **Google Pay**⁴¹ (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la **carte bancaire**). 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**. **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** auquel la **carte bancaire** est rattachée peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis les **sites**.

Vous n'avez pas besoin de l'application **Google Pay** pour utiliser les fonctionnalités de paiement de **Google Pay** à travers **votre application mobile**. 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** smartphone **vous** le demande. **Vous** pouvez payer avec **votre** smartphone 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 bancaire**. 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 les **sites**. Ces frais seront prélevés sur le **compte** 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 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** smartphone.

⁴¹ Google Pay est une marque déposée de Google Inc.

Les montants des **transactions** sont instantanément débités du **compte** 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** smartphone devant le terminal de paiement 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** 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**. 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 bancaire** depuis l'application **Google Pay**.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. **Vous** serez alors prévenu dans **votre application mobile** 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 peut consulter la Charte de Confidentialité d'Orange Bank disponible sur les sites.

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** smartphone 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 **vosre application mobile** ou sur **vosre Espace Client** avec le conseiller virtuel Djingo⁴².

La mise en opposition de **vosre paiement mobile** passe par la mise en opposition de **vosre carte bancaire**, dans les conditions prévues aux **Conditions Générales**.

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

8. Contestations des opérations non autorisées

Si **vous** estimez qu'une **transaction** non autorisée a été exécutée, **vous** devez immédiatement **vous** rendre dans **vosre application mobile** ou sur **vosre Espace Client** avec le conseiller virtuel Djingo⁷. **Vous** serez alors invité à nous retourner dans les plus brefs délais une déclaration exhaustive reprenant les faits déclarés. **Orange Bank** pourra, si besoin, **vous** demander de compléter les informations fournies.

Conformément aux **Conditions Générales**, **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 **vosre** 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. Vosre responsabilité concernant la sécurité de vosre paiement mobile

Un moyen de paiement impose toujours des mesures de prudence. **Vous** devez ainsi prendre garde à **vosre** smartphone sur lequel est installé le service de **paiement mobile**. Il faut également prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver **vosre 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** 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,

⁴² Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'**application mobile**

- 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** 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 smartphone,
- 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** smartphone.

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** 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** smartphone associé au **compte** 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 d's 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 ouvrable⁴³), 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

Orange Bank peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Le titulaire du compte sera informé de ces modifications par tout moyen disponible (email, SMS, notification sur l'application mobile...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

Le titulaire du **compte** peut consulter à tout moment la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'**application mobile** ou sur les **sites**. 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

⁴³ Si le lendemain de la réception de votre ordre est un jour non ouvrable, alors nous vous en informerons au plus tard le 1^{er} 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.

délai, le titulaire du **compte** 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** au moins 2 mois avant la date de suppression.

14. Protection des données personnelles

Les informations collectées et traitées dans le cadre de l'utilisation du service de paiement mobile Android sont nécessaires pour :

- activer le service de paiement mobile,
- assurer la sécurité et la confidentialité des vos transactions,
- réaliser les paiements sans contact depuis votre terminal mobile,
- vous protéger contre les risques de la fraude,
- respecter nos obligations bancaires et financières de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, les sanctions internationales et les embargos.

Elles peuvent être communiquées à nos prestataires de services et sous-traitants exécutant au sein ou en dehors de l'Union européenne pour notre compte, certaines tâches liées à l'utilisation du service mobile de paiement.

Aucune donnée personnelle vous concernant ne sera cédée à des tiers à des fins de marketing ou de prospection commerciale, sans votre consentement. Nous nous assurons que nos partenaires et prestataires, qui interviennent dans le cadre de la fourniture du service, respectent les principes issus de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Nous pouvons également communiquer vos données personnelles lorsque le secret professionnel est levé par la loi notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, la Banque de France...

Le secret professionnel ne peut pas être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ou dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de protection élevé de vos données personnelles.

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi vous pouvez également nous demander la limitation du traitement vous concernant ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès. Vous disposez également le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent, 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 vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr). Nous vous recommandons de les lire attentivement et d'en conserver une copie.

Les détails (nom, classification, finalité, source, emplacement, durée de conservation) des cookies et

traceurs utilisés sur le site d'Orange Bank sont disponibles, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr.

Pour toute question générale sur la protection des données personnes vous pouvez consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

15. Réclamations – Saisine du Médiateur

Une question ? Un complément d'informations ? Une difficulté ?

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Pour toutes vos questions et réclamations sur le service de paiement mobile, vous pouvez contacter le service Client Orange Bank depuis votre espace client.

Contactez votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile GBanque. Il saura répondre à la plupart de vos questions.

Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (appel non – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client ? 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.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces, ...), nous vous transmettons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation relative à l'un de vos services de paiement.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Les éventuelles réclamations portant spécifiquement sur le fonctionnement 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.

Toutefois, Orange Bank dégage toute responsabilité sur la qualité ou tout autre désagrément lié aux biens et services achetés par paiement mobile.

Adresser une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes »,

- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations – TSA10948 – 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 20 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces, ...), nous vous répondons au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

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

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Saisir le médiateur

En cas de désaccord, vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...). Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank. Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur **le site www.Lemediateur.Fbf.Fr** ou par courrier : **Le médiateur auprès de la fédération bancaire française** – CS151 – 75422 paris cedex 9.

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

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF et la charte de la médiation de l'assurance sont disponibles sur le site gbanque.com

16. Glossaire

- **Application mobile** : c'est, selon les cas, l'application mobile gratuite Orange Bank ou GBanque, éditée par Orange Bank, disponible ou téléchargeable sur votre smartphone. Cette application mobile Android vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.
- **Carte bancaire** : désigne la carte bancaire émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **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 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** : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **Conditions Générales** : selon les cas, Conditions Générales banque au quotidien Nouvelle offre Orange Bank ou Conditions Générales banque au quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.

- **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** : selon les cas, les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank ou les conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque.
- **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 à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'application mobile.
- **Paiement mobile** : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire, 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.
- **Sites** : selon les cas, le site orangebank.fr ou le site GBanque.com
- **Transaction** : tout paiement réalisé avec le service de paiement mobile.
- **Vous (et par extension, votre, vos)** : personne physique, détentrice d'une carte bancaire, équipée d'un smartphone compatible avec l'offre d'Orange Bank, titulaire d'un compte Google, ayant téléchargé l'application mobile et installé le service de paiement mobile.

Annexe III – 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 Pay**⁴⁴, 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** et **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** et, d'autre part, avec les présentes conditions générales d'utilisation du service de **paiement mobile** décrites ci-après.

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 Plus⁴⁵ peut bénéficier du service de **paiement mobile**⁴⁶. 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.

À 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-Mer⁴⁷. Pour en bénéficier, **vous** devez être titulaire d'une **carte bancaire**, télécharger l'**application mobile** sur votre iPhone 6 ou supérieur disposant d'iOS 12 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.

⁴⁴ 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

⁴⁵ Sous réserve de disponibilité

⁴⁶ Sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Apple Pay.

⁴⁷ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin

3. Règles générales du service

À la suite de l'activation du service de **paiement mobile**, un SMS sera envoyé sur le numéro de smartphone 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 smartphone 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** 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 bancaire**). 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**. **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** auquel la **carte bancaire** est rattachée peut consulter à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

Enfin, **vous** devez connecter **l'application mobile** au service **Apple Pay**⁴⁸, 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 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** 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** 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**

⁴⁸ 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.

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 **vosre carte bancaire**. Le service de **paiement mobile** prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci. **Vous** pouvez cependant le supprimer sur chacun des appareils sur lequel il est activé en supprimant la **carte bancaire** depuis l'application **Apple Pay** ou depuis les paramètres de **vosre** appareil.

Orange Bank peut de son côté résilier le service à tout moment. **Vous** serez alors prévenu dans votre **application mobile** 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 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** 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 mobile ou sur votre Espace Client avec le conseiller virtuel Djingo⁴⁹.**

La mise en opposition de **vosre paiement mobile** passe par la mise en opposition de **vosre carte bancaire**, dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

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

⁴⁹ Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis **l'application mobile**

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 mobile ou sur votre Espace Client avec le conseiller virtuel Djingo⁴⁹**. **Vous** serez alors invité à nous retourner dans les plus brefs délais une déclaration exhaustive reprenant les faits déclarés. **Orange Bank** pourra, si besoin, **vous** demander de compléter les informations fournies.

Conformément aux **Conditions Générales**, **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** 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** 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** smartphone,
- 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** smartphone.

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** 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** smartphone associé au **compte** 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 ouvrable⁵⁰), 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).

⁵⁰ 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.

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 sera informé de ces modifications par tout moyen disponible (email, SMS, notification sur l'application mobile...) au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur (sauf modification imposée par la réglementation impérative applicable).

Le titulaire du compte peut à tout moment consulter la version en vigueur des présentes conditions générales depuis l'application mobile ou sur les sites. 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 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 au moins 2 mois avant la date de suppression.

14. Protection des données personnelles

Les informations collectées et traitées, dans le cadre de l'utilisation du service de paiement mobile iOS sont nécessaires pour :

- activer le service de paiement mobile,
- assurer la sécurité et la confidentialité des vos transactions,
- réaliser les paiements sans contact depuis votre terminal mobile,
- vous protéger contre les risques de la fraude,

- respecter nos obligations bancaires et financières de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, les sanctions internationales et les embargos.

Elles peuvent être communiquées à nos prestataires de services et sous-traitants exécutant au sein ou en dehors de l'Union européenne pour notre compte, certaines tâches liées à l'utilisation du service mobile de paiement.

Aucune donnée personnelle vous concernant ne sera cédée à des tiers à des fins de marketing ou de prospection commerciale, sans votre consentement. Nous nous assurons que nos partenaires et prestataires, qui interviennent dans le cadre de la fourniture du service, respectent les principes issus de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Nous pouvons également communiquer vos données personnelles lorsque le secret professionnel est levé par la loi notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, la Banque de France...

Le secret professionnel ne peut pas être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ou dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Orange Bank met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de protection élevé de vos données personnelles.

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi vous pouvez également nous demander la limitation du traitement vous concernant ainsi que nous communiquer les directives sur le sort de ces données en cas de décès. Vous disposez également le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent, 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 vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux adresses précitées ou consulter nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr). Nous vous recommandons de les lire attentivement et d'en conserver une copie.

Les détails (nom, classification, finalité, source, emplacement, durée de conservation) des cookies et traceurs utilisés sur le site d'Orange Bank sont disponibles, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr

Pour toute question générale sur la protection des données personnes vous pouvez consulter le site officiel de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

15. Réclamations

Une question ? Un complément d'informations ? Une difficulté ?

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Contactez votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile GBanque. Il saura répondre à la plupart de vos questions.

Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf

contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (appel non – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client ? 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.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces, ...), nous vous transmettons une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation relative à l'un de vos services de paiement.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Les éventuelles réclamations portant spécifiquement sur le fonctionnement de la fonctionnalité de Apple Pay ou de l'application mobile Apple Wallet indépendamment du service fourni par Orange Bank devront être adressées directement à Apple.

Toutefois, Orange Bank dégage toute responsabilité sur la qualité ou tout autre désagrément lié aux biens et services achetés par paiement mobile.

Adresser une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes »
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations – TSA 10948 – 92896 NANTERRE CEDEX 9

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 20 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces...), nous vous répondons au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

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

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Saisir le médiateur

En cas de désaccord, vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non

répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...). Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank. Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur **le site www.Lemediateur.Fbf.Fr** ou par courrier : **Le médiateur auprès de la fédération bancaire française** – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

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

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF et la charte de la médiation de l'assurance sont disponibles sur le site gbanque.com

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** : c'est, selon les cas, l'application mobile gratuite Orange Bank ou GBanque, éditée par Orange Bank disponible ou téléchargeable sur votre smartphone. Cette application mobile iOS vous permet notamment d'utiliser notre service de paiement mobile.
- **Carte bancaire** : désigne la carte bancaire émise par Orange Bank, et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **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 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** : désigne le compte bancaire ouvert en euros par le client chez Orange Bank et dont l'utilisation est régie par les Conditions Générales.
- **Conditions Générales** : selon les cas, Conditions Générales banque au quotidien Nouvelle offre Orange Bank ou Conditions Générales banque au quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.
- **Conditions Générales d'utilisation de l'application mobile** : selon les cas, les conditions générales d'utilisation de l'application mobile Orange Bank ou les conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque
- **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** : 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 à ses clients pour pouvoir souscrire au service de paiement mobile et à ce titre, responsable de l'application mobile.
- **Paiement mobile** : c'est le service de paiement mobile NFC géré par Orange Bank à votre demande et directement lié à votre carte bancaire, 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.
- **Sites** : selon les cas, le site orangebank.fr ou le site gbanque.com
- **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 équipée d'un iPhone compatible avec l'offre d'Orange Bank, ayant téléchargé l'application mobile et insta.

Annexe IV – Conditions générales d'utilisation de la signature électronique sur l'espace client internet accessible depuis gbanque.com ou sur l'application mobile GBanque

1. Préambule

L'objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation est de définir les conditions juridiques relatives au service de Signature Électronique Avancée (ci-après le "Service") mis en place par Orange Bank permettant au **Client** d'apposer une signature électronique avancée sur un **Document Électronique** 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 Électronique avec la clé du Client
- de générer un Fichier de Preuve associé à la signature du Document Électronique
- 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 Électroniques 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 Électronique**. 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 Électronique**.
- **Client** : désigne la personne physique pour laquelle Orange Bank crée les **Documents Électroniques** et qui utilise le Service pour signer électroniquement lesdits **Documents Électroniques**. Le Client est contractuellement lié à Orange Bank et ne peut utiliser le Service que pour signer les **Documents Électroniques** créés par Orange Bank.

- **Document Électronique** : désigne le(s) document(s) créé(s) par Orange Bank devant être signé(s) par le **Client** dans le cadre de l'Offre Orange Bank avec Groupama, sur l'espace client internet accessible depuis gbanque.com ou sur l'Application mobile GBanque. Le **Document Électronique** 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 Électroniques** par le biais du **Protocole de Consentement**. Un **Fichier de Preuve** dédié est associé à chaque **Document Électronique** 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 Électronique 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 Électronique**.

Le **Document Électronique** 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 crée un **Document Électronique** devant être signé par le **Client**,
- Orange Bank transmet à l'**AC** les informations d'identité et les coordonnées du **Client**, le **Document Électronique** 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 Électronique** 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 Électronique**. 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 Électronique** créé par Orange

Bank pour le **Client**. L'activation de la **Clé Privée** pour signer le **Document Électronique** 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 Électronique**,
- 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 Électronique**,
- Le **Document Électronique** 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 Électronique** 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 Électronique** présentée au **Client** avant la signature, le cas échéant,
 - La version signée du **Document Électronique**,
 - 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 Électronique**,
- Utiliser le Service uniquement pour signer les **Documents Électroniques** créés par Orange Bank sur l'espace client internet accessible depuis gbanque.com sur l'Application mobile GBanque.

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 Électronique** signé et dans le **Fichier de Preuve** associé au **Document Électronique**.

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 Électronique**.

Orange Bank informe le **Client** que le **Document Électronique** 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 Électronique 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 Électronique** 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 10 ans à partir de la validation du dossier.

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, 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 nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr).

Les détails (nom, classification, finalité, source, emplacement, durée de conservation) des cookies et traceurs utilisés sur le site d'Orange Bank sont disponibles, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr.

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 les Conditions générales Banque au quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.

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).

Réf : 60066-12092023

Édition : juin 2023

Orange Bank – S.A. au capital de 898 775 712 € – 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex – 572 043 800 RCS Bobigny – www.gbanque.com

Orange Bank est Courtier d'assurance, immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369.

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09 – acpr.banque-france.fr.

Les produits bancaires peuvent être commercialisés par des entreprises du groupe Groupama agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.