



## Nos tarifs

### **Applicables au 7 mars 2019** **Nouvelle offre Orange Bank\***

Pour votre argent, comme pour le reste, vous aimez tout gérer vous-même ! Alors il est essentiel de vous communiquer des conditions tarifaires simples et transparentes. Vous devez en prendre connaissance, dans leur intégralité, avant l'ouverture de votre compte et la souscription d'autres produits, services et assurances. Pas de surprise, tous les tarifs sont affichés, y compris les services gratuits ! Des explications sont aussi ajoutées, car la banque ça peut parfois être compliqué.

L'équipe Orange Bank

\* Offre digitale commercialisée en boutiques Orange, sur l'application Orange Bank et sur [orangebank.fr](http://orangebank.fr). L'offre est également commercialisée dans les réseaux Groupama-Gan (sous réserve de disponibilité).

## Extrait standard des tarifs\*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services	Prix en Euros
<b>Abonnement à des services de banque à distance</b> (internet, téléphone fixe, SMS, etc)	<b>Gratuit</b> Hors coût du fournisseur d'accès internet ou de l'opérateur
<b>Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS</b> (permettant de recevoir des alertes en nombre illimité)	<b>Gratuit</b>
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)**</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Retrait d'espèces</b> (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	<b>Gratuit<sup>(1)</sup></b>
<b>Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)</b>	<b>Gratuit</b> 5 € si vous le demandez à un expert***
<b>Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)</b> <b>Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)</b>	<b>Gratuit</b> <b>Gratuit</b>
<b>Commission d'intervention</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement<sup>(2)</sup></b>	<b>Gratuit</b>
<b>Tenue de compte</b>	<b>Gratuit</b> Si vous réalisez au moins 3 paiements ou retraits d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois. Sinon, 5 € par mois****

\*Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du Secteur financier (CCSF), à préciser en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs.

\*\* Voir page 8.

\*\*\* Gratuit si vous le faites par vous même dans votre espace client. 5 € si vous le demandez à un expert (par chat, mail, téléphone, courrier ou via « mes demandes »).

\*\*\*\* Soit, pour information, 60 € par an si les conditions ne sont pas respectées pendant une année entière.

## Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

### Ouverture, transformation, clôture

- Vous ouvrez votre compte .....Gratuit
- Vous clôturez votre compte .....Gratuit
- Vous profitez de notre service d'aide à la mobilité bancaire<sup>(3)</sup> .....Gratuit

Nous effectuons pour vous les formalités de domiciliation sur votre compte Orange Bank de tous vos prélèvements et virements réguliers qui ont été réalisés sur votre ancien compte au cours des 13 derniers mois. Vous n'avez rien à faire, si ce n'est nous le demander en complétant et signant un mandat de mobilité bancaire.

- Vous demandez une liste de vos opérations automatiques et récurrentes des 13 derniers mois.....Gratuit
- Vous bénéficiez du Service Bancaire de Base (SBB).....Gratuit

Le Service Bancaire de Base s'applique aux comptes ouverts sur désignation de la Banque de France conformément à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier<sup>(3)</sup>. La liste des produits et services du SBB est précisée à l'article D.312-5-1 du Code monétaire et financier. Elle comprend notamment la carte Visa Électron, la consultation à distance des comptes bancaires uniquement via l'espace client gbanque et l'application gbanque.

### Relevés de compte

- Vous disposez d'un relevé de compte mensuel dans votre espace client ....Gratuit

### Tenue de compte

- Tenue de compte .....Gratuit

Si vous réalisez au moins 3 paiements ou retraits d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois, avant le dernier jour ouvré du mois. Sinon, 5 € par mois<sup>(4)</sup>.

- Vous éditez un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) par vous-même<sup>(5)</sup> .....Gratuit
- Vous demandez à Orange Bank de rechercher ou de vous délivrer un document  
Frais de recherche de documents (sauf attestations diverses) .....Gratuit
- Vous demandez à Orange Bank de vous délivrer une attestation (sauf attestation de crédit) .....12 €
- Vous demandez à Orange Bank de réaliser une opération pour  
VOUS .....5 € / opération

Si vous demandez à un expert Orange Bank (par chat, mail, téléphone, courrier ou via « mes demandes » dans votre espace client) d'effectuer l'une des opérations suivantes alors que vous auriez pu la réaliser par vous-même dans votre espace client, ce service vous est facturé.

- Le paramétrage de votre carte bancaire
  - Déblocage du paiement sans contact
  - Déblocage des paiements par carte bancaire à distance (internet ou téléphone)
  - Déblocage des paiements et retraits d'espèces par carte bancaire à l'étranger
- L'édition d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

- L'ajout, la modification ou la suppression d'un bénéficiaire
- L'émission d'un virement SEPA (occasionnel ou permanent)
- La modification ou la suppression d'un virement SEPA permanent ou différé

Si vous nous faites plusieurs de ces demandes en même temps, vous payez 5 € pour chaque demande. Si vous détenez le SBB ou l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière, la facturation ne s'applique pas.

## Services en agence

Versement d'espèces.....Nous consulter

## Banque à distance

- Vous gérez votre compte via votre espace client Orange Bank : abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)  
Frais d'utilisation des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc) .....Gratuit

Avec l'appli Orange Bank, vous pouvez effectuer toutes vos opérations à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit<sup>(6)</sup>. Vous utilisez votre carte, votre service de paiement mobile ou faites un virement ? Cela apparaît instantanément dans votre appli et met à jour votre solde<sup>(7)</sup>.

- Vous recevez des alertes sur la situation de votre compte par SMS  
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS .....Gratuit

Vous voulez plus de détails sur ces alertes ? Allez voir nos conditions générales.

- Vous appelez le service clientèle au 01 43 60 01 52 .....Appel non surtaxé

Du lundi au samedi de 8h à 20h (coût selon opérateur, horaires en France métropolitaine).

## Vos moyens et opérations de paiement<sup>(8)</sup>

### Cartes

Chez Orange Bank, vous pouvez souscrire à l'une de nos cartes bancaires<sup>(9)</sup> et la paramétrer.

- Votre carte Visa Orange Bank à débit immédiat ou différé\*  
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) – Cotisation carte .....Gratuit  
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé\*) – Cotisation carte .....Gratuit
- Votre carte Visa Premium Orange Bank à débit immédiat ou différé\*  
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) – Cotisation carte .....7,99 € / mois  
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) – Cotisation carte .....7,99 € / mois

La Carte Visa Premium Orange Bank est facturée à échoir mensuellement : La cotisation est prélevée le 1<sup>er</sup> jour ouvré du mois pour le mois en cours. Pour information, le 1<sup>er</sup> mois vous sera facturé de manière proportionnelle à partir de la date de personnalisation du code secret de votre carte.

\*Sous réserve de disponibilité

- Vous paramétrez votre carte bancaire par vous-même .....Gratuit
  - Blocage ou déblocage<sup>(5)</sup> du paiement sans contact
  - Blocage ou déblocage<sup>(5)</sup> des paiements par carte bancaire à distance (internet ou téléphone)
  - Blocage ou déblocage<sup>(5)</sup> des paiements et retraits d'espèces par carte bancaire à l'étranger
  - Avant l'envoi de votre carte par Orange Bank, vous personnalisez votre code secret<sup>(9)</sup>
- Vous modifiez de façon temporaire (pour une durée de 30 jours) ou permanente des plafonds de votre carte .....Gratuit
- Vous bloquez temporairement votre carte<sup>(10)</sup> .....Gratuit
- Vous mettez votre carte en opposition .....Gratuit
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.....Gratuit
- Votre carte est remplacée
  - En cas de dysfonctionnement ou à l'occasion de son renouvellement à échéance  
Frais de remplacement de la carte .....Gratuit
  - À votre demande\* : carte abîmée ou renouvelée avant échéance suite à une opposition pour perte, vol ou utilisation frauduleuse  
Frais de remplacement avant échéance de la carte .....10 €

\*Sous réserve de disponibilité

- Votre carte est envoyée à votre domicile (sous 5 jours ouvrés, à compter de la date de réception de votre demande)
  - Frais d'envoi de la Carte Visa Orange Bank .....Gratuit
  - Frais d'envoi de la Carte Visa Premium Orange Bank .....Gratuit
- Votre carte est envoyée à une autre adresse que votre domicile suite à une opposition (sous 72h ouvrées<sup>(31)</sup>, à compter de la date de réception de votre demande depuis l'application Orange Bank)
  - Frais d'envoi de la Carte Visa Orange Bank .....70 €  
Ces frais se cumulent avec les frais de remplacement avant échéance de votre carte.
  - Frais d'envoi de la Carte Visa Premium Orange Bank .....Gratuit  
Le remplacement avant échéance de votre carte vous sera facturé.
- Vous faites un paiement par carte (la carte est émise par la banque)
  - Paiement par carte en euros .....Gratuit
  - Paiement avec votre carte Visa Orange Bank en devises .....2 % sur le montant

Paie ment avec votre carte Visa Premium Orange Bank en devises .....Gratuit<sup>(1)</sup>

- Vous faites un retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets (DAB)
  - Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) en euros  
Frais par retrait d'espèces .....Gratuit<sup>(1)</sup>
  - 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)  
Frais par retrait d'espèces .....Gratuit<sup>(1)</sup>
  - Retrait d'espèces à un distributeur automatique de billets en devises  
Frais par retrait d'espèces avec votre carte Visa Orange Bank .....2 % sur le montant<sup>(1)</sup>  
Frais par retrait d'espèces avec votre carte Visa Premium Orange Bank .....Gratuit<sup>(1)</sup>

## Virements

### Vos virements en euros et en zone SEPA<sup>(13)</sup>

La zone SEPA comprend principalement les pays de l'Espace Economique Européen (dont la France), ainsi que la Suisse, Monaco et Saint-Marin<sup>(11)</sup>.

- Vous effectuez un virement occasionnel (immédiat ou différé) par vous-même<sup>(5)</sup>  
Émission d'un virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) - Frais par virement occasionnel .....Gratuit
- Vous mettez en place un virement permanent par vous-même<sup>(5)</sup>  
Frais de mise en place d'un virement permanent .....Gratuit  
Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) - Frais par virement permanent .....Gratuit
- Vous recevez un virement  
Réception d'un virement SEPA .....Gratuit
- Vous modifiez ou supprimez votre virement permanent ou différé par vous-même<sup>(5)</sup> .....Gratuit
- Vous effectuez un virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) par SMS<sup>(12)</sup>  
.....Gratuit

### Vos virements en devises ou hors zone SEPA<sup>(13)</sup>

Cela concerne vos virements en euros hors zone SEPA, ainsi que tous vos virements en devises.

- Vous effectuez un virement  
Émission d'un virement en devises ou hors zone SEPA .....25 €
- Vous recevez un virement  
Réception d'un virement en devises ou hors zone SEPA .....15 €
- Vous payez également des frais de change sur les virements en devises émis ou reçus  
Par opération .....14 €

### **Autres frais de virement<sup>(13)</sup>**

- Vous faites une demande de virement urgent<sup>(14)</sup> .....15 €
- Vous ajoutez, modifiez ou supprimez un bénéficiaire par vous-même<sup>(5)</sup> .....Gratuit

### **Prélèvements SEPA / TIP SEPA**

- Vous payez par prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) .....Gratuit
- Vous mettez en place un prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) .....Gratuit
- Vous modifiez un prélèvement .....Gratuit
- Vous mettez en opposition un prélèvement .....Gratuit
- Vous retirez définitivement votre consentement sur un prélèvement .....Gratuit
- Vous payez par TIP SEPA (paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA)<sup>(15)</sup>.....Gratuit

### **Chèques**

#### **France**

- Vous commandez un chéquier<sup>(8)</sup> .....Gratuit
- Nous vous envoyons un chéquier par courrier simple  
Frais d'envoi de chéquier .....Gratuit
- Vous payez par chèque  
Paieement d'un chèque .....Gratuit
- Vous mettez en opposition un ou plusieurs chèques  
Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur .....Gratuit  
Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur .....Gratuit
- Vous déposez un chèque  
Remise de chèque(s) .....Gratuit
- Vous demandez l'émission d'un chèque de banque  
Frais d'émission d'un chèque de banque .....Gratuit

**Le chèque de banque est un chèque émis par Orange Bank : pour la personne qui le reçoit, c'est un gage de sécurité supplémentaire. Il est souvent utilisé pour des transactions d'un montant élevé.**

- Vous demandez l'envoi de votre chéquier ou chèque de banque en recommandé  
Frais d'envoi en recommandé .....5 €

**Nous vous le conseillons pour des raisons de sécurité. Bon à savoir : pour tous les recommandés que nous vous envoyons, les frais postaux s'ajoutent au tarif indiqué.**

#### **Étranger**

- Vous déposez un chèque qui vient de l'étranger<sup>(16)</sup> .....25 €

## **Paiement mobile**

Le paiement mobile<sup>(17)</sup> sans contact est un nouveau moyen de paiement simple, rapide et sécurisé. Une fois activé, il vous permet de régler vos achats avec votre mobile, en toute simplicité, comme vous l'auriez fait avec votre carte bancaire.

- Vous activez ou désactivez votre service de paiement mobile .....Gratuit
- Vous effectuez un paiement mobile en euros .....Gratuit
- Vous effectuez un paiement mobile en devises .....2 % sur le montant

Si vous détenez la carte Visa Premium Orange Bank, les paiements réalisés avec votre service de paiement mobile hors zone euro sont exonérés de commission<sup>(1)</sup>.

- Vous bloquez (opposition) ou débloquez votre service de paiement mobile .....Gratuit

## **Offre groupée de services**

### **Vous rencontrez des difficultés financières**

L'offre spécifique proposée aux clients en situation de fragilité financière comprend une carte à autorisation systématique<sup>(18)</sup> ainsi que les services bancaires prévus à l'article R. 312-4-3 III du Code monétaire et financier. Ces services sont listés dans les conditions générales.

- Cotisation à une offre groupée de services à destination des clients en situation de fragilité financière<sup>(19)</sup> .....Gratuit

## **Irrégularités et incidents**

### **Commission d'intervention**

Somme perçue en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte qui nécessite un traitement particulier, notamment quand la provision du compte n'est pas suffisante et que nous devons analyser votre situation pour décider d'accepter ou de refuser une opération qui se présenterait.

- Commission d'intervention .....Gratuit

### **Opérations particulières**

- Vous ne nous avez pas informés de votre changement d'adresse et un courrier nous est retourné (lettre NPAI)<sup>(20)</sup> .....22 €
- L'un de vos créanciers demande la saisie d'une somme sur votre compte<sup>(21)</sup>  
Frais par saisie administrative à tiers détenteur, frais par saisie-attribution ou frais pour autre voie d'exécution<sup>(22)</sup> .....100 €

## **Incidents de paiement**

### **Vous avez une provision insuffisante**

Si vous effectuez une opération alors que vous n'avez pas assez d'argent sur votre compte et si elle est refusée : vous devez payer des frais de rejet.



- Rejet d'un virement

Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision	8 € (au maximum)
Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision	8 € (au maximum)

Si le montant de votre virement est inférieur à 8 €, les frais de rejet sont égaux au montant du virement.

- Rejet d'un prélèvement

Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision	20 € (au maximum)
--------------------------------------------------------	-------------------

Si le montant de votre prélèvement est inférieur à 20 €, les frais de rejet sont égaux au montant du prélèvement.

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision .....14,50 €

Le rejet d'un chèque peut entraîner une interdiction bancaire. C'est pourquoi nous vous envoyons une lettre d'information avant de rejeter un chèque : cela vous laisse la possibilité de régulariser votre situation. Si vous ne réapprovisionnez pas votre compte suite à cette lettre, nous devons rejeter votre chèque.

- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision

Pour un chèque inférieur ou égal à 50 €	30 €
Pour un chèque supérieur à 50 €	50 €

Il s'agit d'un forfait pour chèque rejeté qui comprend tous les frais visés à l'article D. 131-25 du Code monétaire et financier, notamment la lettre d'information préalable, les frais de dossier, de rejet ou de régularisation, la lettre d'injonction, le certificat de non paiement et le blocage de provision.

- Vous avez un découvert autorisé et vous dépassez sa limite de durée (30 jours) ou de montant, ou vous n'avez pas de découvert autorisé et le solde de votre compte est négatif (débité) : nous vous en informons par courrier

Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé	15 €
-----------------------------------------------------------------	------

Si vous ne régularisez pas votre situation après réception de cette lettre, nous vous envoyons une nouvelle lettre d'information à 45 jours et à 60 jours. Chacune est facturée 15 €.

### **Vous faites l'objet d'une inscription à la Banque de France**

- Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques .....30 €

Quand la Banque de France nous informe que vous n'avez plus le droit d'émettre des chèques, nous devons modifier votre dossier, ce qui vous est facturé.

- Pour la gestion d'un compte interdit bancaire .....30 € / an
- Vous émettez un chèque malgré votre interdiction bancaire et le chèque est encaissé (déclaration à la Banque de France) .....30 €
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire .....40 €

Nous pouvons décider de vous retirer votre carte bancaire quand un incident sur votre compte a eu lieu suite à l'usage de votre carte et qu'il n'a pas été régularisé après notre notification.

## Découvert et crédit

### Découvert

L'utilisation d'un découvert, autorisé ou non, entraîne des frais.

- Vous êtes dans les limites de votre découvert autorisé  
Intérêts débiteurs au taux de .....8 % (TAEG : 8,33 %)\*  
\* Par exemple, pour un découvert autorisé d'un montant maximum de 500 €, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 8,33 %, en vigueur au 07/03/2019.
- Vous avez dépassé les limites de votre découvert autorisé, ou le solde de votre compte est négatif alors que vous n'avez pas de découvert autorisé  
Intérêts débiteurs au taux de .....16 % (TAEG : 17,35 %)\*  
\* Par exemple, pour un découvert non autorisé d'un montant maximum de 500 €, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 17,35 %, en vigueur au 07/03/2019.

Orange Bank peut vous accorder un découvert autorisé<sup>(23)</sup> : cela signifie que vous pouvez dépenser plus que le solde positif de votre compte, dans la limite de montant que nous vous avons fixée et pendant maximum 30 jours consécutifs. Dans ce cas, vous payez des intérêts débiteurs au taux de 8 %.

Si vous allez au-delà de votre découvert autorisé (en montant ou en durée), ou si nous ne vous accordons pas de découvert autorisé mais que le solde de votre compte devient négatif, vous payez des intérêts débiteurs au taux de 16 %.

### Crédit à la consommation

Découvrez notre offre de prêt personnel ajustable et annulable sans frais pendant 6 mois<sup>(24)</sup>, depuis votre application mobile.

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

### Crédit immobilier

Produit non commercialisé au 7 mars 2019

## Épargne et placements financiers

### Épargne bancaire

Commercialisation sur l'application Orange Bank

- Vous ouvrez un Livret .....Gratuit
- Vous clôturez un Livret .....Gratuit
- Vous bénéficiez d'un taux d'intérêt de .....0,50%<sup>(25)</sup>

### Placement financier

Service non commercialisé au 7 mars 2019

## Assurances et prévoyance

- Vous vous protégez en cas de perte ou vol de vos moyens de paiement<sup>(26)</sup>  
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement<sup>(2)</sup> .....Gratuit
- Vous pouvez choisir l'une des assurances complémentaires\* liée à votre carte bancaire, parmi les 3 suivantes :
  - Protection de la vie courante<sup>(2)</sup> .....Gratuit
  - Protection des achats<sup>(27)</sup> .....Gratuit
  - Protection de l'identité<sup>(28)</sup> .....Gratuit

\*Sous réserve de disponibilité

## Succession

- Frais de règlement de succession<sup>(29)</sup> .....300 €

# Résoudre un litige

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

## 1. Contacter votre conseiller

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

## 2. Adresser une réclamation

**Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au service réclamations d'Orange Bank** depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. Vous pouvez aussi écrire par courrier à Orange Bank - TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9. Le service réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

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

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

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

## 3. Saisir le médiateur

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

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

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

La charte de la médiation auprès de la FBF figure en annexe des conditions générales et sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr). La charte de la médiation de l'assurance est disponible sur le site [orangebank.fr](http://orangebank.fr).

## Informations consommateurs

**Informations générales :** Brochure établie selon les conditions en vigueur à la date d'édition. Toute modification apportée par les Pouvoirs Publics aux produits et services d'Orange Bank et aux assurances qui leur sont liées, ainsi qu'à leur fiscalité, s'appliquera de plein droit sans préavis ni formalité. Les prix indiqués sont applicables au 7 mars 2019 et incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA ou taxe assimilée au taux en vigueur<sup>(30)</sup> (soit, au 1er décembre 2018 : TVA de 20% en France Métropolitaine ; TVA ou taxe assimilée de 0% à Mayotte et en Guyane ; TVA de 8,5% en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion). Les tarifs sont appliqués toutes taxes comprises pour les clients résidant en France (y compris dans les Départements et Régions d'Outre-Mer) ou dans l'Union Européenne.

Tous ces tarifs s'entendent hors frais facturés par des tiers : opérateur, fournisseur d'accès internet, frais postaux. Ainsi, pour toute demande que vous nous adressez par courrier, les frais postaux sont à votre charge. Si nous vous adressons un courrier recommandé (par exemple pour l'envoi du chéquier ou d'un chèque de banque, ou bien pour l'envoi d'une lettre d'information à 60 jours pour compte débiteur non autorisé), nous vous facturons les frais postaux en plus des autres frais mentionnés dans cette brochure.

Orange Bank n'applique pas de date de valeur sur ses opérations.

Le montant annuel des frais et commissions de toutes natures prélevés sur les comptes inactifs est plafonné réglementairement (art. L. 312-19 III et R. 312-19 IV du Code monétaire et financier ; arrêté du 21 septembre 2015).

Pour accéder à l'application Orange Bank, vous devez utiliser un mobile et un forfait mobile compatibles à l'Internet Mobile.

TAE = Taux Annuel Effectif Global.

**Mentions :** (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) Assurances souscrites auprès de Mutuaide Assistance. (3) Voir conditions générales. (4) Des frais de tenue de compte de 5€ par mois vous seront facturés si vous ne réalisez pas au moins 3 paiements ou retraits par mois avant le dernier jour ouvré du mois de référence, avec votre carte Visa Orange Bank ou votre carte Visa Premium Orange Bank ou avec votre service de paiement mobile Orange Bank. Le mois de référence doit être un mois entier (si vous souscrivez votre compte le 15 octobre, aucuns frais de tenue de compte ne vous seront facturés au titre du mois d'octobre car il n'est pas entier). Les frais de 5 € sont prélevés au début du mois suivant le mois de référence. Ces frais ne sont pas facturés aux détenteurs de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière ou du SBB. (5) Si vous demandez cette opération à un expert Orange Bank (par chat, mail, téléphone, courrier, ou via « mes demandes » dans votre espace client), elle vous sera facturée 5 € (voir rubrique « Tenue de compte »). (6) Sauf période d'indisponibilité notamment pour maintenance. Voir conditions générales. (7) Sous conditions et sous réserve des règles monétiques du commerçant. Solde instantané donné à titre indicatif. Voir conditions générales. (8) Délivrance du chéquier et de la carte sous réserve de notre accord. (9) L'envoi de votre carte est conditionné à la personnalisation de votre code secret dans votre espace client dans un délai de 30 jours à compter de la signature des conditions particulières. À défaut, la souscription de votre carte sera annulée et le cas échéant, l'adhésion à l'assurance complémentaire de votre carte sera résiliée selon les modalités figurant dans la notice d'information des Assurances Complémentaires des cartes bancaires Orange Bank. (10) Blocage temporaire. Déblocage par le client. Si perte définitive, opposition nécessaire. Voir conditions générales. (11) L'espace SEPA comprend : 19 pays de l'Union européenne de la zone euro : Autriche, Belgique, Chypre, Estonie, Finlande (incluant la Province d'Aland), France (incluant la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, La Réunion, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte et Saint-Barthélemy), Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal (incluant les Açores et Madère), Slovaquie, Slovénie, Espagne (incluant les Iles Canaries, Ceute, Méjille) ; 9 pays de l'Union européenne hors zone euro : Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède, Royaume-Uni (incluant Gibraltar, Guernesey, Jersey et l'île de Man) ; 2 pays non-membres de l'Union européenne et de la zone euro : Monaco et Saint-Marin ; 4 pays non-membres de l'Union européenne hors de la zone euro : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse. (12) Virement SEPA exécuté sous réserve de provision suffisante et selon les modalités prévues dans les conditions générales. (13) A noter : la banque de la personne à qui vous envoyez de l'argent ou qui vous en envoie peut prélever des frais selon ses modalités de facturation. Les nôtres sont décrites dans vos conditions générales. (14) Le traitement des virements urgents est à J, c'est-à-dire exécuté le jour même. (15) Le TIP SEPA permet de régler ses factures à distance par prélèvement SEPA ponctuel. (16) Pour les chèques en devises, frais de change en plus, ainsi que les frais éventuels de la banque tirée. (17) Service soumis à conditions, émis et opéré en France métropolitaine par Wirecard Bank AG (Einsteinring 35, 85609 Aschheim, Allemagne - n° d'enregistrement HRB 161178) sur le réseau Visa et sous licence Visa (marque déposée de Visa Inc). **Sous réserve de compatibilité des équipements.** Voir conditions sur [orangebank.fr](http://orangebank.fr). (18) 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). Ces exclusions ne concernent pas la carte Visa électron. Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant. (19) Offre dédiée aux clients en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, sous réserve de notre accord. Conditions et contenu susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics. Les produits et services compris dans l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière sont listés dans les conditions générales. (20) Selon les taux des taxes applicables au 1er décembre 2018, le tarif est de 19,89 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 18,33 € en Guyane et à Mayotte. (21) Conformément à l'article L. 262, 5 du Livre des procédures fiscales, le montant des frais liés à une saisie administrative à tiers détenteur (SATD) est fixé à 10% du montant global dû au Trésor Public dans la limite d'un plafond de 100 euros (taux et plafond susceptibles de modification à l'initiative des pouvoirs publics). (22) Selon les taux des taxes applicables au 1er décembre 2018, le tarif est de 90,41 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 83,33 € en Guyane et à Mayotte. (23) Sous réserve de notre accord. Taux, seuils et plafonds susceptibles de modifications à notre initiative. Modalités selon conditions générales. Une notice « Information générale des emprunteurs sur les taux maxima autorisés en France métropolitaine » est à votre disposition, sur [orangebank.fr](http://orangebank.fr). (24) Prêt personnel, après accord d'Orange Bank et délai de rétractation de 14 jours. Diminution du montant du prêt ou annulation dans les conditions du contrat de crédit. (25) Taux nominal annuel brut au 07/03/2019, avant impôt sur le revenu et prélèvements sociaux, susceptible de modifications. (26) Dans les limites et les conditions de la notice d'information. (27) Assurance souscrite auprès de Mutuaide Assistance et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ). (28) Assurance souscrite auprès de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ). (29) Selon les taux des taxes applicables au 1er décembre 2018, le tarif est de 271,25 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 250 € en Guyane et à Mayotte. (30) Susceptible de varier à tout moment à l'initiative des Pouvoirs publics. (31) Renvoi de la carte suite à opposition de votre part dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de votre demande depuis l'application Orange Bank. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné, plus d'informations sur [orangebank.fr](http://orangebank.fr).

Référence : 31-072020

Edition : Juillet 2020

Orange Bank - SA au capital de 855 775 712 € - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny - Orias n°07 006 369 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Mandataire d'assurance exclusif de Mutuaide Assistance et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ).

Orange peut commercialiser les produits et services bancaires d'Orange Bank, en qualité de mandataire exclusif en opérations de banque et en services de paiement, ainsi que les produits et services d'assurance de Groupama, en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank. Orange - SA au capital de 10 640 226 396 € - 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris - Orias n°13 001 387.

Générale de Téléphone peut commercialiser les produits et services bancaires d'Orange Bank en tant que mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement exclusif d'Orange, ainsi que les produits et services d'assurance de Groupama en tant que mandataire d'intermédiaire d'assurance exclusif d'Orange Bank. Générale de Téléphone, SA au capital de 37 962 376 euros, 50 avenue du Président Wilson 93200 Saint Denis, 437 723 844 RCS Bobigny – ORIAS n°120 678 71.

Les produits et services bancaires d'Orange Bank peuvent également être commercialisés par des entités du groupe Groupama Gan agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.

Les produits et services bancaires d'Orange Bank peuvent également être commercialisés par des sociétés du groupe Armatix. Armatix LC France, SAS au capital de 25 684 835 euros, 58 avenue Edouard Vaillant 92100 Boulogne-Billancourt – 499 388 999 RCS Nanterre - ORIAS n°13 002 236 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank. Armatix Nord, SNC au capital de 2 000 000 euros, 50 rue François Jacob 62100 Calais – 448 933 325 RSC Boulogne-sur-Mer – ORIAS n°15 005 161 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement d'Armatix LC France et mandataire d'intermédiaire d'assurance non exclusif d'Orange Bank.