

Extrait des modifications qui entreront en vigueur au 8 octobre 2020

À partir du 8 octobre 2020, de nouvelles conditions générales banque au quotidien et de nouvelles conditions tarifaires s'appliqueront.

Pour votre information, nous avons listé les principales évolutions sur le fonctionnement et les tarifs de nos produits et services à compter du 8 octobre 2020. Ces évolutions concernent principalement le lancement de nouveaux produits*, le changement de certains tarifs et la modification substantielle de produits existants, ainsi que la mise en œuvre de la Directive Européenne sur les Services de Paiement 2^{ème} version (DSP2) qui nous permet de répondre à de nouveaux enjeux de sécurité.

*Sous réserve de disponibilité.

Dans le cas où vous n'accepteriez pas ces modifications, vous pouvez résilier à tout moment et sans frais votre convention de compte. Sinon, ces modifications s'appliqueront à partir du 8 octobre 2020.

Extrait des conditions tarifaires applicables au 8 octobre 2020

Tout d'abord et pour plus de transparence, nous avons établi une liste des évolutions tarifaires qui s'appliqueront dès le 8 octobre 2020.

1/ Extrait standard des tarifs*

(Liste nationale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement).

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
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc)	Gratuit Hors coût du fournisseur d'accès internet ou de l'opérateur
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Gratuit (permettant de recevoir des alertes en nombre illimité)
Tenue de compte	Gratuit Si vous réalisez au moins 1 paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois. Sinon, 2 € par mois, soit, pour information 24 € par an si les conditions ne sont pas respectées pendant une année entière.
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)**	Gratuit
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)	Gratuit⁽¹⁾
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement ⁽²⁾	Gratuit
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	Gratuit 5 € si vous le demandez à un expert***
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	Gratuit
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	Gratuit
Commission d'intervention	Gratuit

* Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard des tarifs. ** Voir page 9 des conditions tarifaires. *** 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 »).

2/ Liste des évolutions tarifaires applicables au 8 octobre 2020

Seuls les produits et services ayant fait l'objet d'une variation de tarification ou d'une modification de leurs conditions ou de leur contenu dans les conditions tarifaires en vigueur à compter du 8 octobre 2020 sont présentés ci-dessous.

L'intégralité des nouvelles conditions tarifaires sont accessibles à tout moment sur notre site orangebank.fr.

Tenue de compte

- Tenue de compte Gratuit
Si vous réalisez au moins 1 paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois, avant le dernier jour ouvré du mois. Sinon, 2 € par mois⁽³⁾.

Offre groupée de services

Pack Premium

Sous réserve de disponibilité de l'offre

L'offre Pack Premium vous permet de bénéficier d'un compte, d'une carte Premium et jusqu'à 5 comptes et Cartes Plus avec paiement mobile utilisables par vos enfants (un compte et une carte Plus utilisables par enfant) de 10 à 17 ans révolus⁽⁴⁾.

Le Pack Premium est facturé à échoir mensuellement : la cotisation est prélevée le 1^{er} jour ouvré du mois pour le mois en cours. Pour information, le 1^{er} mois vous sera facturé de manière proportionnelle à partir de sa date de souscription.

- Cotisation à une offre groupée de services Pack Premium qui comprend :
.....12,99€/mois
 - Un compte pour vous (ouverture, tenue de compte liée au paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile).....Inclus dans l'offre
 - La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) Premium avec paiement mobile pour vous⁽⁵⁾.....Inclus dans l'offre
 - Le Service Pack Premium : jusqu'à 5 comptes et Cartes Plus avec paiement mobile utilisables par vos enfants (un compte et une carte Plus utilisables par enfant) –Inclus dans l'offre
 - La tenue des comptes utilisés par vos enfants (ouverture, tenue de compte liée au paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile).....Inclus dans l'offre
 - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Plus à autorisation systématique⁽⁵⁾

- Frais de paiements et retraits effectués à l'étranger avec la carte Plus.....Inclus dans l'offre

Les frais non mentionnés comme étant inclus dans l'offre s'appliquent, conformément aux présentes conditions tarifaires en vigueur, sur le compte concerné par l'opération.

Autre Service

Service Pack Premium.....19,99€

Sous réserve de disponibilité de l'offre

Pour souscrire au service Pack Premium, vous devez être titulaire d'un compte bancaire Orange Bank.

Le Service Pack Premium est facturé à échoir mensuellement : la cotisation est prélevée le 1^{er} jour ouvré du mois pour le mois en cours. Pour information, le 1^{er} mois vous sera facturé de manière proportionnelle à partir de sa date de souscription.

- Jusqu'à 5 comptes et cartes Plus avec paiement mobile utilisables par vos enfants (un compte et une carte Plus utilisables par enfant)Inclus dans l'offre
 - La tenue des comptes utilisés par vos enfants (ouverture, tenue de compte liée au paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile)
 - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Plus à autorisation systématique⁽⁵⁾.....Inclus dans l'offre
 - Frais de paiements et retraits effectués à l'étranger avec la carte Plus.....Inclus dans l'offre

Les frais non mentionnés comme étant inclus dans ce service s'appliquent, conformément aux présentes conditions tarifaires en vigueur, sur le compte concerné par l'opération.

3/ Principales modifications apportées aux conditions générales banque au quotidien applicables au 8 octobre 2020

Les modifications apportées aux conditions générales banque au quotidien concernent principalement le lancement de nouveaux produits* et la modification substantielle de produits existants, ainsi que la mise en œuvre de la Directive Européenne sur les Services de Paiement 2^{ème} version (DSP2) qui nous permet de répondre à de nouveaux enjeux de sécurité.

La grande évolution, c'est le lancement du Pack Premium*. Votre satisfaction est toujours au cœur de nos préoccupations et nous avons bien entendu votre demande d'enrichissement de notre offre. Nous sommes donc également heureux de vous annoncer l'arrivée de nos nouvelles cartes bancaires.

*Sous réserve de disponibilité.

Seules les principales modifications apportées aux conditions générales sont présentées ci-dessous. L'intégralité des nouvelles conditions générales sont accessibles à tout moment sur notre site orangebank.fr.

La carte Standard et la carte Premium

Principes de base

- **Objet des cartes**

La **carte** Standard et la carte Premium servent à payer des achats de produits et de services sur Internet ou par téléphone, chez les **commerçants** équipés de terminaux de paiement électronique (TPE) ou automates et à retirer des espèces aux **distributeurs automatiques** de billets (y compris en devises à l'étranger⁽⁶⁾). Votre carte fonctionne uniquement dans le cadre du réseau mondial Mastercard.

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

- **Carte Premium**

Cette **carte** bancaire bénéficie des mêmes avantages que la **carte** Standard tout en offrant des services supplémentaires, tels que : des plafonds de paiements et de **retraits d'espèces** plus élevés⁽⁷⁾, le choix entre le débit immédiat et le débit différé⁽⁸⁾, les paiements et **retraits d'espèces** hors zone euro sans **commission**⁽¹⁾ (y compris pour votre service de paiement mobile), ainsi qu'un ensemble de garanties d'assistance et d'assurances voyages (modification, retard ou annulation de vol et/ou de train, retard ou perte de bagages, location de voiture, assurance neige et montagne, ...) ⁽⁹⁾ et la garantie protection des achats et extension de garantie constructeurs.

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

Données de sécurité personnalisées (code secret et autre)

▪ Code secret

Dès l'activation de votre carte, vous pourrez prendre connaissance de votre code secret défini par défaut, directement dans votre application mobile. Il vous sera ensuite possible de le consulter et de le modifier comme vous le souhaitez depuis votre application mobile.

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

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

▪ Autres données de sécurité pour les achats en ligne

Il existe d'autres **données de sécurité personnalisées**, en particulier pour les achats en ligne. Pour effectuer un paiement sur un site marchand avec le logo "Mastercard ID Check", nous vous demandons de confirmer l'opération au moment du paiement en validant l'opération depuis votre application selon la méthode d'authentification que vous avez choisie (reconnaissance biométrique ou mot de passe) (voir « Vos outils personnels d'identification ») ou avec un code à usage unique strictement personnel que nous vous communiquons par SMS. Vous devez bien vous assurer que votre numéro de mobile est à jour dans les coordonnées renseignées dans votre **espace client**.

Débit immédiat et débit différé⁽⁸⁾

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


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

Paramétrage de la carte

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

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

Votre **carte** est équipée de la fonction de paiement **sans contact**. Celle-ci vous permet de régler facilement et de manière sécurisée vos achats jusqu'à 50 €, en présentant

simplement votre **carte** devant un TPE acceptant la technologie "**sans contact**" (le logo  est clairement indiqué sur la machine), sans avoir à saisir votre **code secret**.

Ce que vous pouvez faire avec la carte

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

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

Bloquer votre carte

Pour faire opposition, vous devez immédiatement vous rendre dans votre application Orange Bank ou appeler le centre d'assistance Mastercard au numéro figurant sur les DAB du réseau mondial Mastercard.

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

Le paiement mobile

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

Nous mettons à votre disposition un service de paiement mobile, via la technologie NFC, qui vous permet de payer depuis votre mobile, sous Android⁽¹⁰⁾ ou sous iOS⁽¹¹⁾, auprès des **commerçants** membres du réseau Mastercard et équipés de terminaux de paiement (TPE) **sans contact**.

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

- soit d'un mobile Android 5.0⁽¹⁰⁾ (ou supérieur) en étant titulaire d'un compte Google
- soit d'un iPhone 6⁽¹²⁾ (ou supérieur) disposant d'iOS 10⁽¹²⁾ (ou supérieur) et d'un identifiant Apple connecté à iCloud⁽¹²⁾ (www.icloud.com)

La demande d'argent

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

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

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

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

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

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

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

Pour des raisons techniques, il peut arriver que votre compte ne soit pas crédité immédiatement : il le sera au plus tard le lendemain (si c'est un jour ouvrable)¹.

Agrégateurs et initiateurs de paiement

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

- La sécurité de vos outils personnels d'identification

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

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

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

Si vous leur confiez votre identifiant et votre code d'accès et que vous leur donnez votre consentement, vous nous libérez du secret professionnel vis-à-vis d'eux et nous autorisez à mettre à leur disposition les informations associées à votre **compte** et divers produits, selon les techniques qu'ils utilisent (par « web scraping⁽¹³⁾ amélioré» ou

l'intermédiaire d'une interface qui leur serait dédiée). Vous acceptez ainsi que vos données personnelles soient traitées selon leurs standards et/ou conditions générales d'utilisation.

Pack Premium

Sous réserve de disponibilité de l'offre

Eligibilité

Le Pack Premium est réservée aux personnes physiques majeures, résidents fiscaux en France (en France métropolitaine ou dans les DROM), pleinement responsables de leurs actes dans la vie civile, ayant au moment de sa souscription des enfants de 10 à 17 ans révolus pour lesquels ils disposent de l'autorité parentale.

Contenu

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

- un premier **compte** bancaire pour **vous**, ou votre **compte** (ci- après « votre **compte**» ou « votre **compte** bancaire »),
- une **carte** Premium avec paiement mobile pour **vous**,
- le **Service Pack Premium** : jusqu'à 5 **comptes** bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) et une **carte** Plus avec paiement mobile pour votre enfant,
- l'extension des **assurances Perte ou Vol de Moyens de Paiement** (si **vous** l'avez souscrite) et **Protection des Achats** à l'enfant mineur bénéficiant d'une procuration sur un **compte** bancaire à utiliser.

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

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

Le Service Pack Premium (hors Pack Premium)

Sous réserve de disponibilité

Sous réserve que **vous** soyez titulaire d'un **compte** bancaire Orange Bank, **vous** pourrez souscrire au Service Pack Premium.

Avec le Service Pack Premium, **vous** pourrez ouvrir jusqu'à 5 **comptes** bancaires à utiliser par vos enfants (un par enfant) avec chacun une carte Plus qui fonctionnent dans les conditions précisées au point 1.10.5 des présentes conditions générales, sauf dispositions contraires. Les conditions d'éligibilité au Service Pack Premium sont les mêmes que celles du Pack Premium. Pour souscrire au Service Pack Premium, rapprochez-vous du Service Client Orange Bank.

Tarification et frais

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

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

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

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

Modification

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

Réclamations

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

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

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

Mentions : (1) Certaines banques peuvent prélever des frais lors de paiements ou de retraits à leurs distributeurs automatiques ; elles doivent en principe vous en informer par tout moyen avant l'opération. Ces frais restent à votre charge. Conversion au taux de change Mastercard, sans commission supplémentaire de la part d'Orange Bank. (2) Dans la limite et les conditions de la notice d'information. Garanties souscrites auprès de Mutuaide Assistance et de Groupama Paris Val de Loire. (3) Des frais de tenue de compte de 2€ par mois vous seront facturés si vous ne réalisez pas au moins 1 paiement ou retrait par mois avant le dernier jour ouvré du mois de référence, avec votre carte Standard 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 2 € sont prélevés au début du mois suivant le mois de référence. Ces frais ne sont pas facturés aux détenteurs de la carte Premium, de l'offre Pack Premium, de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière ou du SBB. (4) Voir conditions générales. (5) 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. (6) Sous réserve de la réglementation des changes en vigueur. (7) Sous réserve de l'accord d'Orange Bank. (8) Carte à débit différé : sous réserve de l'accord d'Orange Bank pour la souscription d'une carte Premium uniquement. (9) Assurances souscrites auprès de Mutuaide Assistance. (10) Android est une marque déposée de Google Inc. (11) iOS est une marque déposée d'Apple Inc. (12) iOS, iPhone et iCloud sont des marques déposées d'Apple Inc. (13) Ou cueillette de données.

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). Courtier et 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) - 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) - 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.