

Extrait des modifications qui entreront en vigueur au 19 novembre 2020

À partir du 19 novembre 2020, de nouvelles conditions générales banque au quotidien s'appliqueront.

Pour votre information, nous avons listé les principales évolutions sur le fonctionnement de nos produits et services à compter du 19 novembre 2020. Ces évolutions 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.

*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 19 novembre 2020.

1/ Principales modifications apportées aux conditions générales banque au quotidien applicables au 19 novembre 2020

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](https://www.orangebank.fr). Dans le cas où vous seriez détenteur d'une carte Visa, les conditions générales banque au quotidien en vigueur au 7 mars 2019 s'appliqueront toujours, jusqu'à réception et activation de votre nouvelle carte Mastercard.

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⁽¹⁾). 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⁽²⁾, le choix entre le débit immédiat et le débit différé⁽³⁾, les paiements et **retraits d'espèces** hors zone euro sans **commission**⁽⁴⁾ (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, ...)⁽⁵⁾ 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⁽³⁾


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⁽⁶⁾ ou sous iOS⁽⁷⁾, 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⁽⁶⁾ (ou supérieur) en étant titulaire d'un compte Google
- soit d'un iPhone 6⁽⁸⁾ (ou supérieur) disposant d'iOS 10⁽⁸⁾ (ou supérieur) et d'un identifiant Apple connecté à iCloud⁽⁸⁾ (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)⁽⁹⁾.

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⁽¹⁰⁾ 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) Sous réserve de la réglementation des changes en vigueur. (2) Sous réserve de l'accord d'Orange Bank. (3) Carte à débit différé : sous réserve de l'accord d'Orange Bank pour la souscription d'une carte Premium uniquement. (4) 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. (5) Assurances souscrites auprès de Mutuaide Assistance. (6) Android est une marque déposée de Google Inc. (7) iOS est une marque déposée d'Apple Inc. (8) iOS, iPhone et iCloud sont des marques déposées d'Apple Inc. (9) Si votre ordre de virement est complété après 15h00 ou un jour non ouvrable, nous considérerons l'avoir reçu au plus tard le 1er jour ouvrable suivant. (10) 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.