

# LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Arrêt de la commercialisation au 23/09/2017

Cet arrêt n'entraîne pas la résiliation de plein droit du compte déjà souscrit par le client

**Conditions applicables au 18/04/2023, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics. Seuil et plafond réglementés susceptibles de modifications.**

**Orange Bank attire l'attention de ses clients sur les messages figurant dans les relevés de compte 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.**

### I. PRINCIPAUX TEXTES OFFICIELS RÉGISSANT LE LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE (extraits)

#### Extraits du Code monétaire et financier (Partie Législative)

**Article L.221-13** - Le compte sur livret d'épargne populaire est destiné à aider les personnes disposant des revenus les plus modestes à placer leurs économies dans des conditions qui en maintiennent le pouvoir d'achat.

**Article L.221-15** - Le bénéfice de ce compte sur livret est réservé aux contribuables qui ont leur domicile fiscal en France et dont le montant des revenus n'excède pas les montants mentionnés au I de l'article 1417 du code général des impôts affectés d'un coefficient multiplicateur égal à 1,8, le montant obtenu étant arrondi à l'euro supérieur.

Le bénéficiaire dont les revenus dépassent les montants mentionnés au premier alinéa du présent article pendant deux années consécutives perd le bénéfice du compte sur livret d'épargne populaire, sauf à redevenir éligible à l'ouverture d'un tel compte les années suivantes.

Le décret prévu à l'article L. 221-14 précise les conditions de mise en œuvre des deux premiers alinéas du présent article et les conditions d'éligibilité qui s'appliquent à l'ouverture du compte.

Le décret prévu à l'article L. 221-14 précise également les modalités selon lesquelles l'administration fiscale indique, à leur demande, aux entreprises, établissements ou organismes habilités à proposer le compte sur livret d'épargne populaire si les contribuables qui demandent l'ouverture d'un tel compte ou qui en sont déjà titulaires remplissent les conditions mentionnées aux trois premiers alinéas du présent article, ainsi que les modalités selon lesquelles, lorsque l'administration fiscale n'est pas en mesure de fournir cette information, les contribuables justifient eux-mêmes auprès de ces entreprises, établissements ou organismes qu'ils remplissent ces conditions.

**Article L.221-16** - Il ne peut être ouvert qu'un compte sur livret d'épargne populaire par contribuable et un pour le conjoint de celui-ci.

#### Extraits du Code monétaire et financier (Partie Réglementaire)

##### ■ **Paragraphe 1 : Dispositions relatives aux bénéficiaires de Comptes Sur Livret d'Épargne Populaire**

**Article R. 221-33** - Pour l'application des deux premiers alinéas de l'article L. 221-15 relatifs à l'éligibilité d'un contribuable au compte sur livret d'épargne populaire :

1° Les plafonds de revenus mentionnés au premier alinéa de l'article sont calculés chaque année civile de la façon suivante :

a) Les montants mentionnés au I de l'article 1417 du code général des impôts, arrondis à l'euro le plus proche, sont multipliés par un coefficient égal à 1,8. Les montants ainsi obtenus sont arrondis à l'euro supérieur ;

b) L'année de référence retenue pour ces montants est, selon le cas, l'année de la demande d'ouverture ou l'année au titre de laquelle le contrôle de l'éligibilité est effectué ;

2° Le montant des revenus est déterminé selon les modalités prévues au IV de l'article 1417 du code général des impôts. En cas de décès de son conjoint ou, dans le cas d'un pacte civil de solidarité, de son partenaire, l'éligibilité du contribuable survivant est appréciée au regard des revenus du foyer fiscal au 31 décembre de l'année du décès ;

3° Pour ouvrir un compte sur livret d'épargne populaire, les revenus du foyer fiscal du contribuable de l'avant-dernière

année ou de la dernière année précédant celle de l'ouverture du compte ne doivent pas excéder les plafonds mentionnés au 1° ;

4° Les contribuables dont les revenus du foyer fiscal de l'avant-dernière année précédant celle au titre de laquelle l'éligibilité annuelle est appréciée n'excèdent pas les plafonds mentionnés au 1° restent éligibles au compte sur livret d'épargne populaire au titre de cette année.

**Article R. 221-38** - Lorsque le titulaire d'un compte sur livret d'épargne populaire cesse de remplir la condition mentionnée au 4° de l'article R. 221-33 pour la deuxième année consécutive, il est tenu d'en demander la clôture. Même lorsque son titulaire n'en demande pas la clôture en application de l'alinéa précédent, l'établissement dépositaire est tenu de solder d'office tout compte sur livret d'épargne populaire pour lequel il établit que son titulaire cesse de remplir la condition mentionnée au 4° de l'article R. 221-33 pour la deuxième année consécutive ou n'a pu justifier la remplir. Un tel compte est soldé au plus tard le 30 avril de cette deuxième année et les sommes y figurant sont transférées sur un autre compte ouvert dans le même établissement au nom du même titulaire ou, à défaut, sur un compte d'attente.

**Article R. 221-39** - Lorsqu'un compte sur livret d'épargne populaire a été ouvert à la demande d'un mineur sans l'intervention de son représentant légal, l'opposition de ce dernier au retrait par le mineur des sommes inscrites au crédit du compte est notifiée à l'établissement dépositaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## ■ Paragraphe 2 : Dispositions relatives au fonctionnement des Comptes Sur Livret d'Épargne Populaire

**Article R. 221-40** - Les comptes sur livret d'épargne populaire peuvent être ouverts (...) dans (...) les banques (...).

**Article R. 221-41** - Le versement initial opéré sur un compte sur livret d'épargne populaire doit être au moins égal à 30 euros.

**Article R. 221-42** - Les opérations autorisées sur les comptes sur livret d'épargne populaire ne peuvent être effectuées qu'au guichet où le compte a été ouvert.

**Article R. 221-43** - Les sommes inscrites au crédit d'un compte sur livret d'épargne populaire sont remboursables à vue.

**Article R. 221-44** - Sauf disposition contraire prévue au présent chapitre, les opérations de versement, de retrait et de virement entre le compte sur livret d'épargne populaire et le compte à vue du titulaire du livret sont réalisées dans les conditions prévues par la réglementation générale applicable aux comptes sur livret.

**Article R. 221-45** - Les opérations mentionnées à l'article R. 221-42 sont celles qui sont définies, pour les comptes sur livret, par arrêté du ministre chargé de l'économie, selon les modalités prévues par l'article L. 611-1.

**Article D. 221-46** - Le plafond des sommes qui peuvent être déposées sur un compte sur livret d'épargne populaire est fixé à 7 700 €.

**Article R. 221-47** - Le solde d'un compte sur livret d'épargne populaire peut être porté à un montant nul. Toutefois, aucune opération ne peut avoir pour effet de rendre le compte débiteur.

**Article R. 221-50** - La rémunération du compte sur livret d'épargne populaire comprend un intérêt fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie. Au 31 décembre de chaque année, l'intérêt s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêts.

**Article R. 221-51** - La capitalisation prévue à l'article R. 221-50 peut porter le montant du compte au-delà du plafond des dépôts autorisés mentionné à l'article D. 221-46.

**Article R. 221-52** - En cas de clôture du compte en cours d'année, les intérêts acquis sont crédités au jour de clôture du compte.

**Article R. 221-53** - Le titulaire d'un compte sur livret d'épargne populaire peut faire transférer ses fonds d'un établissement à un autre, sans perte d'intérêt. Les formalités relatives à ce transfert sont prévues par le Ministre chargé de l'Économie.

**Article R. 221-54** - Les livrets d'épargne populaire et les droits appartenant à leurs titulaires ne peuvent être remis en nantissements.

**Article R. 221-55** - Toute infraction aux règles définies par les articles L. 221-13 à L. 221-17, par les articles R. 221-33 à R. 221-35, R. 221-37 à R. 221-39, R. 221-42, R. 221-45, D. 221-46, R. 221-47 et R. 221-54 commise par le titulaire d'un compte sur livret d'épargne populaire peut entraîner, sur décision de l'autorité administrative compétente, la perte des intérêts.

**Article R. 221-56** - En cas d'inobservation des engagements souscrits en application de l'article R. 221-61, l'autorité administrative compétente peut, après avoir mis l'établissement ou l'organisme intéressé en mesure de présenter ses observations, procéder à un retrait total ou partiel de l'habilitation.

**Article R. 221-57** - L'autorité administrative compétente mentionnée aux articles R. 221-55 et R. 221-56 est le Ministre chargé de l'Économie.

**Article R. 221-58** - Une quote-part égale à cinquante pour cent du total des dépôts collectés au titre du Compte Sur Livret d'Épargne Populaire est centralisée par la Caisse des dépôts et consignations dans le fonds d'épargne prévu à l'article L. 221-7.

## II. DROIT DE RÉTRACTATION

Le titulaire dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa signature pour exercer son 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 titulaire 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 que j'avais conclu 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 IX).

Passé le délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée par le Client selon les modalités prévues à l'article IX - 1.

## III. SECRET PROFESSIONNEL - PROTECTION DES DONNEES 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.

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).

### ■ Protection des données personnelles

Orange Bank s'engage, dans le cadre de ses 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 - et vous 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 ;

- établir des profils individualisés (scorings) qui ne produisent pas d'effets juridiques à votre égard avec l'aide des algorithmes pour mesurer votre intérêt pour nos produits et services, les améliorer et vous proposer des offres complémentaires, promotionnelles qui vous correspondent ;
- 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 liées 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.

A 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](http://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](http://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. Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter nos mesures de sécurité et de protection des données notamment en raison d'évolutions technologiques, techniques ou réglementaires. Dans ce contexte nous pouvons donc être amenés à modifier les termes de cette politique. Si nous venions à apporter des modifications importantes à cette politique de protection des données personnelles, vous en seriez informés par le biais de notre site internet ou de votre application le cas échéant et vous pourrez directement prendre connaissance de la dernière version.

### **Transfert de données à caractère personnel vers l'étranger**

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.

### **Droits informatiques et libertés :**

Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'envoi 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 en vous adressant au Délégué à la protection des données d'Orange Bank par email à

l'adresse [dpo@orangebank.com](mailto:dpo@orangebank.com) ou par lettre simple à l'adresse suivante : Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale ou en faisant la demande par mail à l'adresse précitée.

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](mailto: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'Etat 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](http://www.cnil.fr))

### **Exercice du droit d'accès et de rectification aux 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 2 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.

## **IV. 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.

## V. GARANTIE DES DEPOTS

Les dépôts espèces recueillis par Orange Bank sur le Livret d'Epargne Populaire 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** 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](http://www.garantiedesdepots.com)), sur celui d'Orange Bank ([www.gbanque.com](http://www.gbanque.com)) ou auprès de votre conseiller.

## VI. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

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 sans préavis ni information préalable. En cas de contradiction avec les présentes Conditions générales, ce sont ces mesures législatives ou réglementaires qui prévaudront.

Par ailleurs, Orange Bank se réserve le droit d'apporter des modifications substantielles aux présentes Conditions générales qui seront portées à la connaissance du titulaire, par tout moyen, 1 mois avant leur prise d'effet. En l'absence de dénonciation par le titulaire dans ce délai par lettre recommandée avec accusé réception adressée à Orange Bank, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s), à son égard comme définitivement approuvée(s).

## VII. Réclamations – médiation

Insatisfait ? Contactez-nous et, au besoin, faites 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 à votre demande.

**Etape 1** : votre premier interlocuteur est votre conseiller virtuel, votre conseiller virtuel disponible 24h/24 et 7j/7. 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 8h00 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 17h00 (sauf contexte particulier), au 01 43 60 01 52 (Appel non surtaxé - coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

Si vous êtes client, vous avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».

Si vous n'êtes pas encore client, envoyez-nous un email 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.

**Etape 2** : si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Réclamations en remplissant le formulaire depuis votre espace client sécurisé ou en adressant un courrier à Orange Bank – **Service réclamations TSA 10948 92896 NANTERRE CEDEX 9**.

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

### Etape 3 : en dernier recours, le Médiateur :

Vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération bancaire française 2 mois après l'envoi d'une première réclamation écrite.

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

-par internet sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) ou

-par courrier : Le médiateur – CS151 – 75422 Paris cedex 9.

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

Les conditions générales de la médiation Orange Bank sont disponibles sur le site Internet [www.gbanque.com](http://www.gbanque.com) ou sur simple demande auprès du Service Clientèle.

## VIII. RELEVÉ DE COMPTE

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

## IX. CLOTURE

### ■ IX - 1 - Clôture par le titulaire

Le titulaire peut à tout moment clôturer le Livret d'Épargne Populaire par courrier.

### ■ IX - 2 - Clôture par Orange Bank

Lorsque le titulaire du compte cesse de remplir la condition mentionnée au 4° de l'article R. 221-33 pour la deuxième année consécutive, il est tenu d'en demander la clôture.

En tout état de cause Orange Bank sera tenue de solder d'office tout compte sur livret d'épargne populaire pour lequel elle établit que son titulaire cesse de remplir la condition mentionnée au 4° de l'article R. 221-33 pour la deuxième année consécutive ou n'a pu justifier la remplir. La clôture du compte sera alors effectuée au plus tard le 30 avril de cette deuxième année après capitalisation des intérêts et éventuellement, du complément de rémunération. Dans ce cas, les sommes figurant au crédit du compte soldé pourront être transférées sur un autre compte d'épargne déjà ouvert dans les livres d'Orange Bank ; ou elles seront restituées au titulaire par l'intermédiaire d'un chèque envoyé à son domicile.

## X. LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE INACTIF

Le Livret d'Épargne Populaire 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.

### ■ X - 1 Le Livret d'Épargne Populaire sera considéré comme inactif :

(i) soit à l'issue d'une période de cinq ans, 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 le cas échéant son mandataire ne s'est pas manifesté auprès de la Banque, sous quelle que forme que ce soit et n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de la Banque.

Lorsque les sommes déposées sur le 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 de cinq ans commence à courir au terme de la période d'indisponibilité.

(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 la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits. A cet effet, la Banque consulte chaque année, dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 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.

■ **X - 2** La Banque est tenue de transférer les dépôts et avoirs inscrits sur le Livret d'Épargne Populaire 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 le cas échéant 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 X.2.i, la Banque informera, par tout moyen, le titulaire, son représentant légal ou le cas échéant son mandataire de la mise en œuvre du dispositif ci-dessus.

■ **X - 3.** Ce transfert entraîne la clôture du Livret d'Épargne Populaire inactif, 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 la Banque 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.

■ **X - 4.** La Banque 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.

■ **X - 5.** 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'Etat 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 X.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 X.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, la Banque 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 X.5.i et X.5.ii.

La CDC organise, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 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.

## XI. Service Clientèle

Le Client peut passer ses instructions et ses ordres au cours d'une conversation téléphonique avec un collaborateur du Service Clientèle<sup>1</sup>, en s'authentifiant selon les procédures communiquées par la banque (authentification forte).

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.

---

<sup>1</sup> Certaines opérations demandées au Service Clientèle peuvent être facturées, conformément aux Conditions tarifaires.



**ANNEXE I**  
**FORMULAIRE TYPE CONCERNANT LES INFORMATIONS À FOURNIR AUX DÉPOSANTS**

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 cotitulaires; 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 : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>
Accusé de réception par le déposant (5) :	L'acceptation des conditions générales matérialisée 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 cotitulaires 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 (LDDS) et les livrets 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.

**Réf. 60067-022023**

**Édition : février 2023**

Orange Bank - S.A. au capital de 800 775 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil cedex - 572 043 800 RCS Bobigny. Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 369 - [www.gbanque.com](http://www.gbanque.com)

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - [acpr.banque-france.fr](http://acpr.banque-france.fr).

**Les produits et services 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.**