

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 01/09/2022, 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 conclue le (date) avec Orange Bank ». (Date et signature). Orange Bank restitue alors au Client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours. Toute somme due par le Client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. Article 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 à :

- respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée,
- assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles concernant le Client, ainsi qu'à respecter sa vie privée.

En tant que responsable de traitement des données, Orange Bank :

- Met 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.

- Prend des mesures appropriées pour fournir au Client de manière transparente, compréhensible et aisément accessible les modalités d'exercice de vos droits informatique et libertés et les détails des traitements que nous mettons en œuvre.
- Traite vos données personnelles pour des finalités précises, explicites, légitimes et notamment pour :
 - la souscription et l'exécution de votre contrat ;
 - la prévention de la fraude ;
 - la gestion de nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement ;
 - l'assurance des droits de la défense en justice et la gestion du contentieux

Orange Bank peut traiter vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

Orange Bank vous proposer une vaste gamme de produits et services financiers ou assurantiels et en tant qu'entreprise, peut vous informer des produits ou services qu'elle fournit ou promet. Dans ce contexte, elle peut être amenée à utiliser vos données personnelles, et en particulier vos données de contact, pour vous faire parvenir des communications de nature commerciale. Concrètement, cela signifie que vous pouvez être contacté par exemple dans les cas suivants :

- à propos de sur certains produits pour lesquels vous avez montré un intérêt (par exemple en effectuant une demande de documentation ou en effectuant une simulation de produit) ;
- lorsque Orange Bank lance sur de nouveaux produits, services ou offres promotionnelles analogues à ceux que vous avez déjà souscrits;
- lorsque vous avez entamé un processus de souscription à un produit ou service et n'avez pas mené ce processus à son terme.

Dans le cadre de cette prospection, Orange Bank peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone, la lettre simple ou par communication électronique (email, SMS, MMS, ou notifications push). Elle ne le fera toutefois que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet ou dans les conditions prévues par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques lorsque cette prospection concerne des produits et services analogues à ceux que vous détenez déjà.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale 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. 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.

Une politique de protection des données personnelles a été établie, pour vous donner plus d'informations sur les conditions dans lesquelles Orange Bank traite vos informations personnelles. Elle est directement accessible et consultable depuis la page « Données personnelles » sur le site gbanque.com. Il est recommandé de la lire attentivement et d'en conserver une copie. Cette politique s'applique uniformément à tous les produits et services qu'Orange Bank propose.

Nous vous 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

Les données personnelles du Client, traitées dans le cadre de sa relation avec Orange Bank, peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays en zone Europe ou hors de la zone Europe. Hors de la zone Europe, des règles spécifiques de protection et de sécurité ont été mises en place par la profession bancaire afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données. Vous pouvez consulter la notice d'information disponible sur le site ww.bf.fr

Dans ce cas, Orange Bank prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et ses partenaires pour garantir un niveau de protection adéquat des données du Client et ce conformément à la réglementation applicable. Les sous-traitants et partenaires d'Orange Bank sont liés à Orange Bank par des contrats comportant des "clauses contractuelles types" de la Commission européenne ou des règles contraignantes d'entreprise.

Certaines données sont susceptibles d'être traitées en dehors de l'Union Européenne. 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 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.

Droits informatiques et libertés

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité sur vos informations personnelles. Dans les conditions prévues par la loi, vous pouvez également demander la limitation des traitements vous concernant ainsi que nous communiquer des directives sur le sort de vos données en cas de décès. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de votre identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

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 deux façons : demande par courrier auprès de la Banque de France ou directement au guichet d'une succursale de la Banque de France. La régularisation de l'incident de paiement vaut radiation de ces fichiers.

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), sur celui d'Orange Bank (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

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

Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle

Pour formuler un mécontentement ou pour toute autre question, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle :

- par chat avec votre conseiller virtuel disponible 24/7, depuis l'application mobile GBanque ou à partir de l'espace client Internet accessible depuis gbanque.com
- par téléphone : 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes » ,
- par courrier : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

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

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

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

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

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

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes »,
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés.

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

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

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

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

En dernier recours : le Médiateur auprès de la FBF

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, en dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la FBF :

- par Internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr
- par courrier : 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
- 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 de l'assurance est disponible sur le site Internet 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 Clientèle², 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.

² 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: http://www.garantiedesdepots.fr/
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. 60067-092022

Édition : septembre 2022

Orange Bank - S.A. au capital de 1 152 775 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil cedex - 572 043 800 RCS Bobigny.

Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 369 - www.gbanque.com

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 9.

Les produits et services bancaires d'Orange Bank peuvent 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.