

## Quels sont les critères d'éligibilité Orange Bank pour bénéficiaire du dispositif dédié à la clientèle en situation de fragilité financière ?

Conformément à l'article R. 312-4-3 du code monétaire et financier, Orange Bank identifie ses clients particuliers agissant pour des besoins non professionnels en situation de fragilité financière sur la base de l'un des critères ci-dessous :

- Les personnes inscrites au Fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques, en raison d'un chèque impayé ou d'une déclaration de retrait de carte bancaire (appelé également le Fichier Central des Chèques « FCC »). Rentrent également dans cette catégorie, les personnes inscrites par Orange Bank au Fichier de la Banque de France centralisant les déclarations de retrait de carte bancaire.
- Les personnes inscrites au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) dès lors qu'Orange Bank reçoit la notification de recevabilité par la Banque de France du dossier de surendettement.
- Les clients particuliers agissant pour leurs besoins personnels ayant bénéficié de la procédure du droit au compte chez Orange Bank.
- Les personnes rencontrant un certain nombre d'incidents ou irrégularités sur une période de trois mois consécutifs :
  - au moins un incident ou une irrégularité, lorsque le flux créditeur mensuel observé est compris entre 551 € et 1 000 €.
  - 15 incidents lorsque le flux créditeur mensuel observé est de plus de 1 000 €.
- Les clients détectés comme étant en situation de difficulté financière à l'occasion d'un contact avec le centre de relation client ou un autre département de la banque.

Si vous êtes concerné par l'un de ces critères, Orange Bank, plafonne vos frais d'incidents ou d'irrégularités à 25 € \*/ mois et ce pendant toute la période où vous vous trouvez dans cette situation.

Si vous optez pour l'offre spécifique gratuite, appelée "Solution alternative de paiement, destinée aux clients en situation de fragilité financière", le plafond mensuel de frais d'incidents est alors de 20€\*\* / mois et 200 €\*\* /an pendant toute la durée de détention de l'offre.

*\* Bon usage professionnel FBF de décembre 2018 pour les clients identifiés comme éligible à l'offre spécifique (OCF)*

*\*\* Bon usage professionnel FBF de septembre 2018 pour les bénéficiaires de l'offre spécifique (OCF)*