



Conditions Tarifaires

de l'offre Orange Bank avec Groupama
applicables au 18 avril 2023

Sommaire

Sommaire	1
Extrait Standard des tarifs*	2
Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte	3
Ouverture, transformation, clôture.....	3
Relevés de compte.....	3
Tenue de compte	3
Services en « Agence »	3
Banque à distance	3
Vos moyens et opérations de paiement	4
Cartes.....	4
Virements	5
Prélèvements SEPA / TIP SEPA.....	5
Chèques	6
Paiement mobile.....	6
Offres groupées de services	6
Cotisations à une offre groupée de services.....	6
Astréa.....	6
Option Astréa Plus.....	7
Astréa Épargne.....	7
Offre à destination des clients en situation de fragilité financière.....	7
Service Bancaire de Base (SBB) comprenant :	8
Irrégularités et incidents	8
Commission d'intervention	8
Opérations particulières	8
Incidents de paiement	9
Découverts et crédits	10
Découverts.....	10
Crédits à la consommation	10
Crédits immobiliers.....	10
Autres services.....	10
Épargne et placements financiers	11
Épargne bancaire	11
Placements financiers.....	11
Assurances et prévoyances	11
Succession	12
Résoudre un litige	12

Extrait Standard des tarifs*

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

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package)
et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services	Prix en euros
Abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)	Gratuit Hors coût du fournisseur d'accès internet ou de l'opérateur
Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	Gratuit (permettant de recevoir des alertes push notification en nombre illimité)
Tenue de compte	Gratuit Si vous réalisez au moins 1 paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois. Sinon, 5 € par mois, soit, pour information, 60 € par an si les conditions ne sont pas respectées pendant une année entière ⁽¹⁾⁽²⁾ .
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) (carte Standard)**	Gratuit
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)(carte Premium)	7,99 € par mois. Soit pour information 95,88 € par an
Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)	Non disponible
Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)	Gratuit⁽¹³⁾
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement ⁽³⁾	Gratuit
Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)	Par le client lui-même: Gratuit Par un expert Orange Bank: 5,00 € ⁽¹⁾⁽⁴⁾
Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)	Gratuit
Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)	Gratuit
Commission d'intervention	Gratuit

* Les établissements de crédit ont la possibilité de présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires un extrait standard de tarifs.

** Carte à débit immédiat avec autorisation systématique sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Ouverture, transformation, clôture

- Ouverture d'un compte avec remise des Conditions particulières, des Conditions générales et des Conditions tarifaires **Gratuit**
Les ouvertures de compte ne sont plus possibles depuis le 23 septembre 2017
- **Clôture de compte bancaire**
 - Par compte⁽⁵⁾ **Gratuit**
- Service d'aide à la mobilité bancaire intégrale (loi « Macron »)⁽⁵⁾ **Gratuit**
- **Liste des opérations automatiques et récurrentes**⁽⁵⁾ **Gratuit**

Relevés de compte

■ Relevé de compte bancaire (sous format électronique ou papier)

Vous avez également la possibilité de rééditer vos relevés de compte gratuitement via l'espace client.

- Mensuel⁽⁵⁾ **Gratuit**
- Classement chronologique des écritures **Gratuit**
- Duplicata de relevé de compte mensuel papier, par demande 12,00 €

Tenue de compte

- **Tenue de compte** **Gratuit⁽¹⁾**
Si vous réalisez au moins 1 paiement ou retrait d'espèces par carte bancaire ou paiement mobile par mois, avant le dernier jour ouvré du mois. Sinon, 5 € par mois⁽²⁾.
- **Tenue de compte bancaire créditeur sans mouvement**
 - Commission de gestion, par année glissante⁽⁶⁾ 30,00€
- **Demande de Relevé d'Identité Bancaire** **Gratuit⁽⁴⁾**
- **Demande à un expert Orange Bank (par téléphone, mail, courrier ou via « mes demandes » dans l'espace client) de réaliser une des opérations suivantes, qui aurait pu être réalisée directement par le client dans son espace client** 5€ / opération⁽¹⁾
- Le paramétrage de la carte bancaire
 - Déblocage du paiement sans contact
 - Déblocage des paiements à distance (internet ou téléphone)
 - Déblocage des paiements et retraits d'espèces à l'étranger
- L'édition d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)
- L'ajout, la modification ou la suppression d'un bénéficiaire
- L'émission d'un virement SEPA (occasionnel ou permanent)
- La modification ou la suppression d'un virement SEPA permanent ou différé

Services en « Agence »

- **Versement d'espèces**⁽⁷⁾ Non disponible
- **Frais de recherche de documents** (sauf attestations diverses) **par la banque** **Gratuit**
- **Délivrance d'une attestation** (sauf attestation de crédit)⁽⁸⁾ 12,00 €

Banque à distance

- **Frais d'utilisation des services de banque à distance** (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) dont l'application mobile GBanque et Djingo⁽⁹⁾ **Gratuit⁽¹⁰⁾**
- **Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS, push notification** **Gratuit**
- **Service Clientèle** : 01 43 60 01 52 Appel non surtaxé
- **Internet** : www.gbanque.com **Gratuit**

- Application mobile GBanque..... **Gratuit**

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes ⁽¹¹⁾

Les cartes Standard et Premium peuvent être (re)commercialisées à compter du 1^{er} septembre 2022. Ces cartes sont disponibles uniquement pour les clients détenteurs d'un compte bancaire Orange Bank.

- **Fourniture d'une carte de débit** (carte de paiement internationale à débit **immédiat**) – cotisation carte
Carte Standard ⁽¹²⁾..... **Gratuit**
- **Fourniture d'une carte de débit** (carte de paiement internationale à débit **immédiat**) – cotisation carte
Seconde Carte Standard fonctionnant sur le même compte..... **Gratuit**
Carte Premium..... 7,99€ / mois
- **Fourniture d'une carte de débit** (carte de paiement internationale à débit **différé**) – cotisation carte
Carte Premium..... 7,99€ / mois
- **Fourniture d'une carte de débit** (carte de paiement internationale à débit **immédiat ou différé**)
Seconde Carte Premium fonctionnant sur le même compte 5€ / mois
- **Paramétrage de la carte par le client**..... **Gratuit**
 - Blocage ou déblocage⁽⁴⁾ du paiement sans contact
 - Blocage ou déblocage⁽⁴⁾ des paiements à distance en France et à l'étranger (internet ou téléphone)
 - Blocage ou déblocage⁽⁴⁾ des paiements (hors paiements à distance) et retraits d'espèces à l'étranger
 - Personnalisation du code secret de votre carte à tout moment
- **Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets**
(cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) en euros
 - Frais par retrait d'espèces **Gratuit** ⁽¹³⁾
- **Retrait d'espèces** (cas d'un retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale)
 - Frais par retrait d'espèces **Gratuit** ⁽¹³⁾
- **Retrait d'espèces à un distributeur automatique** de billets en devises
 - Carte **Standard** : commission variable sur le montant du retrait 2,00 %
 - Carte **Premium** **Gratuit** ⁽¹³⁾
- **Paiement par carte (la carte est émise par la banque)**
 - En euros, en France et pays de l'Union Européenne..... **Gratuit**
 - En devises
Carte **Standard** : commission variable sur le montant du paiement 2,00 %
Carte **Premium** **Gratuit** ⁽¹³⁾
- **Renouvellement de la carte à l'échéance ou en cas de dysfonctionnement**
 - Frais de remplacement de la carte **Gratuit**
- **Demande de refabrication anticipée de la carte**
(changement de débit, descente en gamme, carte abîmée ou renouvelée avant échéance suite à une opposition pour perte, vol ou utilisation frauduleuse)
 - Frais de remplacement avant échéance de la carte 10,00 €

- **Frais d'envoi de la carte au domicile du client (sous 5 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande du client),**
 - Carte Standard **Gratuit**
 - Carte Premium **Gratuit**
 - **Frais d'envoi à une autre adresse que le domicile du client suite à une opposition (uniquement) (sous 72h ouvrées ⁽¹⁴⁾ à compter de la date de réception de la demande du client depuis l'application mobile GBanque)**
 - Carte Standard* 70,00 €
 - Carte Premium **Gratuit**
- *Ces frais se cumulent avec les frais de remplacement avant échéance de votre carte
- **Opposition de la carte par le client** **Gratuit**
 - **Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque**
 - Par carte **Gratuit**
 - **Blocage temporaire de la carte** **Gratuit**
 - **Réédition du code secret** **Gratuit**
 - **Modification temporaire (pour une durée de 30 jours) ou permanente du plafond** **Gratuit**

Virements

Émission d'un virement SEPA (virement en euros dans la zone SEPA ⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾)

- **Émission d'un virement (cas d'un virement SEPA occasionnel), par le client**
 - Frais par virement occasionnel immédiat ou différé **Gratuit** ⁽¹⁷⁾
- **Frais de mise en place d'un virement permanent SEPA, par le client** **Gratuit** ⁽¹⁷⁾
- **Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) par le client**
 - **Frais par virement permanent** **Gratuit** ⁽¹⁷⁾
- **Modification ou révocation d'un virement SEPA (permanent ou différé), par le client** **Gratuit** ⁽¹⁷⁾
- **Réception d'un virement SEPA** **Gratuit**

Émission d'un virement non SEPA (virements en devises ou hors zone SEPA) ⁽¹⁶⁾

(cela concerne vos virements en euros hors zone SEPA, ainsi que tous vos virements en devises).

Pour les opérations en devises, frais de change en plus

Par virement émis 25,00 €

Réception d'un virement non SEPA (virement en provenance d'un pays hors zone SEPA ou en devises)

Pour les opérations en devises, frais de change en plus

Par virement reçu 15,00 €

- **Frais de change**
 - Par opération 14,00 €

Autres frais de virement

- **Frais de virement urgent**
 - Par virement 15,00 €
- **Création, modification ou suppression d'un bénéficiaire, par le client** **Gratuit** ⁽¹⁷⁾

Prélèvements SEPA / TIP SEPA

- **Prélèvements (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)** **Gratuit**
- **Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA)** **Gratuit**
- **Modification d'un prélèvement** **Gratuit**
- **Opposition sur prélèvement**
 - Par demande et par numéro d'émetteur **Gratuit**

- Retrait définitif du consentement sur un prélèvement **Gratuit**
- Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) SEPA ⁽¹⁸⁾ **Gratuit**

Chèques

- Paiement d'un chèque **Gratuit**
- Chéquier ⁽¹¹⁾ **Gratuit**
- Commande de chéquier **Gratuit**
- Frais d'envoi de chéquier **Gratuit**
 - Si envoi en recommandé ⁽¹⁹⁾ 8,00 €
- Émission d'un chèque de banque
 - Frais d'émission d'un chèque de banque
 - Si envoi par courrier simple 5,00 €
 - Si envoi en recommandé ⁽¹⁹⁾ 8,00 €
- Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur **Gratuit**
- Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur **Gratuit**
- Encaissement d'un chèque en euros ou en devises tiré sur l'étranger ⁽²⁰⁾ 25,00 €
- Remise de chèque(s) **Gratuit**
- Frais d'envoi de la copie d'un chèque émis 15,00 € / demande

Orange Bank n'applique pas de date de valeur sur ses opérations.

Paiement mobile

(sous réserve de souscription d'une carte bancaire et de compatibilité des équipements) ⁽²¹⁾

- Activation ou désactivation du paiement mobile **Gratuit**
- Paiement mobile en euros **Gratuit**
- Paiement mobile en devises
 - Avec une carte Standard 2% sur le montant ⁽¹³⁾
 - Avec une carte Premium **Gratuit** ⁽¹³⁾
- Blocage ou déblocage du service de paiement mobile **Gratuit**

Offres groupées de services

Arrêt de la commercialisation de toutes les offres groupées de services au 23 septembre 2017, sauf l'Offre à destination des clients en situation de fragilité financière et certains cas de montée ou descente en gamme (voir Conditions générales).

Cotisations à une offre groupée de services

- Astréa.....à partir de 7,99 € par mois**
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat ou différé) ⁽¹¹⁾ - Carte Premium 7,99€ / mois
 - Seconde carte fonctionnant sur le même compte :
 - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ⁽¹¹⁾ - Carte Premium 5€ / mois
 - OU
 - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) ⁽¹¹⁾ - Carte Premium 5€ / mois
 - OU
 - Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) ⁽¹¹⁾ - Carte Standard **Gratuit**

- Possibilité de souscrire à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement⁽³⁾ gratuitement

Option Astréa Plus.....0,60 € par mois

- Compte Sur Livret Astréa Plus à taux préférentiel
- Service de gestion dynamique de la trésorerie : mise en place de virements automatiques entre le compte bancaire et le Compte Sur Livret Astréa Plus⁽²²⁾

Pour les clients détenant une formule Astréa avec option Astréa Plus, la cotisation mensuelle est de 8,59€, ou de 13,59€ si une seconde carte Premium est souscrite.

Astréa Épargne.....3,60 € par mois

- Compte bancaire
- Compte Sur Livret Astréa Épargne à taux préférentiel
- Service de gestion dynamique de la trésorerie⁽²²⁾

Offre à destination des clients en situation de fragilité financière ⁽²³⁾ Gratuit

Offre destinée aux personnes en situation de fragilité financière

- La tenue de compte, fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte bancaire
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) Standard ⁽⁴⁶⁾
- Le dépôt et retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur de compte ⁽⁷⁾
- Les virements SEPA en nombre illimité
- Les prélèvements SEPA en nombre illimité
 - Aucuns frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA
 - Aucuns frais par paiement d'un prélèvement SEPA
- 2 chèques de banque par mois
- Un abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) dont l'application mobile GBanque et Djingo ⁽⁹⁾
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- Gratuité des opérations demandées à un expert Orange Bank (par téléphone, courrier, e-mail) alors qu'elles sont réalisables gratuitement depuis l'espace client, notamment : la demande de RIB, la création, modification ou suppression d'un bénéficiaire, l'émission, modification ou révocation d'un virement SEPA, etc.⁽²⁴⁾.
- Un changement d'adresse en nombre illimité
- La fourniture de Relevés d'Identité Bancaire

Frais d'irrégularités et d'incident liés à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière

- Commissions d'intervention gratuites
- Aucuns frais de rejet de prélèvement
- Frais de non-exécution de virement pour défaut de provision réduits à 4,00 € par rejet dans la limite de 5 rejets cumulés par mois, (gratuit au-delà de 5 rejets) ⁽²⁵⁾
- Pour les clients ayant souscrit à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière, l'ensemble des frais suivants liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte sont plafonnés à 20€ par mois et 200€ par an :
 - Les commissions d'intervention
 - Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
 - Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
 - Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
 - Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision

- Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision
- Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Service Bancaire de Base ⁽²⁶⁾ (SBB) comprenant :

- L'ouverture, la tenue et la fermeture du compte..... **Gratuit**
- Un changement d'adresse par an..... **Gratuit**
- La délivrance de relevés d'identité bancaire (RIB) **Gratuit**
- La domiciliation de virements bancaires..... **Gratuit**
- Un relevé de compte mensuel des opérations effectuées sur le compte **Gratuit**
- L'encaissement de virements SEPA et de chèques en euros **Gratuit**
- La réalisation des opérations de caisse⁽⁷⁾..... **Gratuit**
- Les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets⁽⁷⁾ ou à distance..... **Gratuit**
- Des moyens de consulter à distance le solde du compte uniquement via l'espace client Orange Bank et l'appli mobile Orange Bank..... **Gratuit**
- Le dépôt et retrait d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ⁽⁷⁾ **Gratuit**
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat Standard ⁽¹²⁾), permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne..... **Gratuit**
- La gratuité des opérations demandées à un expert Orange Bank (par téléphone, courrier, e-mail) alors qu'elles sont réalisables gratuitement depuis l'espace client, notamment : la demande de RIB, la création, modification ou suppression d'un bénéficiaire, l'émission, modification ou révocation d'un virement SEPA.
- 2 chèques de banque par mois **Gratuit**

Les frais d'irrégularités et d'incidents :

- Les frais de non-exécution de virement pour défaut de provision réduits à 4 € par rejet avec un maximum de 5 rejets par mois, (gratuit au-delà de 5 rejets) ⁽²⁵⁾
- Les commissions d'intervention **Gratuit**
- Les rejets de prélèvement **Gratuit**
- Plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement du compte tel qu'appliqué aux clients ayant souscrit à l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière : 20€ par mois et 200€ par an

Irrégularités et incidents

Commission d'intervention

■ Commission d'intervention

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

- Par écriture **Gratuit**

Opérations particulières

■ Frais de traitement du courrier NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée) ⁽²⁷⁾

Par courrier.....	22,00 €
■ Frais par saisie administrative à tiers détenteur⁽²⁸⁾	10% du montant dû au Trésor public, dans la limite d'un plafond de 100,00 €*
■ Frais par saisie-attribution ou frais pour autre voie d'exécution⁽⁴⁸⁾	100,00 €
■ Frais de correspondance	Frais postaux d'envoi en recommandé
■ Frais par chèque remis à l'encaissement revenu en impayé pour motif autre que "sans provision"	10,00 €

Incidents de paiement

■ Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision (lettre MURCEF)	14,50 €
■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision Pour un chèque inférieur ou égal à 50 €	30,00 €
Pour un chèque supérieur à 50 €	50,00 €
Comprenant : les frais visés à l'article D. 131-25 du Code monétaire et financier dont notamment la lettre d'information préalable, les frais de dossier, de rejet ou de régularisation, la lettre d'injonction, le certificat de non-paiement et le blocage de provision.	
■ Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques Pour ouverture du dossier	30,00 €
■ Gestion d'un compte interdit bancaire Par compte, par an	30,00 €
■ Chèque payé sur un compte interdit bancaire (déclaration à la Banque de France) Par chèque.....	30,00 €
■ Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	40,00 €
■ Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision⁽²⁵⁾ Par opération	Au maximum 8,00€ ⁽²⁹⁾
■ Frais de non-exécution de virement occasionnel pour défaut de provision⁽²⁵⁾ Par opération	Au maximum 8,00€ ⁽²⁹⁾
■ Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision⁽²⁵⁾ Par opération	Au maximum 20,00 €
Pour les rejets d'un prélèvement inférieur à 20 €, le montant facturé ne pourra dépasser le montant rejeté.	
■ Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé (Loi Scrivener)⁽³⁰⁾	15,00 €

■ **Pour les clients identifiés en situation de fragilité financière, l'ensemble des frais suivants liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte sont plafonnés à 25€ par mois :**

- Les commissions d'intervention
- Les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision

- Les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Les frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque

Découverts et crédits ⁽⁴⁹⁾

Découverts⁽³¹⁾

- **Découvert autorisé** 8,00 % (TAEG : 8,33 %)*

* Par exemple, pour un découvert autorisé d'un montant maximum de 500 €, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 8,33 %, en vigueur au 18/04/2023.

- **Dépassement** (découvert non autorisé) 16,00 % (TAEG : 17,35 %)*

* Par exemple, pour un découvert non autorisé d'un montant maximum de 500 €, le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) est de 17,35 %, en vigueur au 18/04/2022

Crédits à la consommation ⁽³²⁾

Pour toutes les conditions relatives aux crédits à la consommation, renseignez-vous auprès de votre interlocuteur habituel.

Prêt Express : financez tous vos projets (Auto, Travaux, Projets)

- Taux nous consulter
- Assurance facultative nous consulter
- Frais de dossier 0 €
- Suspension des échéances **Gratuit**
- Modification de la durée d'amortissement 30 €
- Réédition du tableau d'amortissement **Gratuit**
- Délivrance de documents ponctuels 30 €

**Un crédit vous engage et doit être remboursé.
Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

Crédits immobiliers ⁽³³⁾

Pour toutes les conditions relatives à un crédit immobilier Clé de Sol, renseignez-vous auprès de votre interlocuteur habituel.

Autres services

- **Information annuelle des cautions** ⁽³⁴⁾ (par dossier) **Gratuit**
- **Délivrance de documents ponctuels**
(attestation d'intérêts, édition d'un nouveau tableau d'amortissement...)
- Par acte 30 €
- Autres documents, par acte 30 €
- **Frais de changement de garantie** ⁽³²⁾ 200,00 €

Épargne et placements financiers

Épargne bancaire ⁽³⁵⁾

Arrêt de la commercialisation de tous les produits d'épargne bancaire au 23 septembre 2017

- **Clôture de compte d'épargne**
Par compte ⁽⁵⁾ **Gratuit**
- **Services de gestion dynamique de la trésorerie ⁽³⁶⁾**
Clic Trésorerie et Clic Épargne 4,00 € / mois
- **Clic Trésorerie ⁽³⁶⁾** 4,00 € / mois
Virement du Compte Sur Livret vers le compte bancaire en cas de dépassement du découvert autorisé en vue de reconstituer un solde créditeur de 50 € ⁽³⁷⁾ sur le compte bancaire
- **Clic Épargne ⁽³⁶⁾** 4,00 € / mois
Virement des excédents du compte bancaire vers le Compte Sur Livret dès que le solde du compte bancaire excède 1 000 € minimum ⁽³⁷⁾
- **Compte Sur Livret Astréa Plus ⁽³⁸⁾** 1,50 %
- **Compte Sur Livret Astréa Épargne ⁽³⁸⁾** 1,50 %
- **Compte Sur Livret (hors Astréa) ⁽³⁹⁾** 0,05 %
- **Élancio ⁽⁴⁰⁾** Nous consulter
- **Élancio à échéance rémunérés au taux du CSL hors formule** 0,05 %
- **Livret A (plafond de 22 950 €) ⁽⁴¹⁾** 3,00 %
- **Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS)**
(plafond de 12 000 €) ⁽⁴¹⁾ 3,00 %
- **Livret d'Épargne Populaire (plafond de 7 700 €) ⁽⁴²⁾** 6,10 %
- **Livret P'tit Malin : 0-12 ans (plafond de 1 600 €) ⁽³⁹⁾** 1,25 %
- **Livret Jeune (12-25 ans) (plafond de 1 600 €) ⁽⁴³⁾** 2,00 %
- **Compte d'Épargne Logement (plafond de 15 300 €) ⁽⁴⁴⁾** 1,25 %
Plan d'Épargne Logement: Le taux de rémunération est fonction de la date de souscription, se référer aux conditions de votre contrat
- **Transfert de CEL ou de PEL dans un autre établissement ⁽⁴⁶⁾**
Par compte 90,00 €*
*gratuit pour tout CEL ou PEL transféré avant le 31/12/2023
- **Prélèvements sociaux au 1er décembre 2022** 17,2 % ⁽⁴⁷⁾

Placements financiers

- **Droits de Garde d'un portefeuille**
FCPI / FIP distribués par Orange Bank **Gratuit**
- **Transfert d'un Compte d'instruments financiers ou d'un PEA vers un autre établissement ou inscription au nominatif pur :**
Forfait : 50,00€

Assurances et prévoyances

- **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement ⁽³⁾**
du compte bancaire **Gratuit**
(arrêt de la commercialisation au 23 septembre 2017)

Succession

Frais de règlement de succession ^{(6) (45)} 300,00€

Résoudre un litige

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 votre demande.

1. Contacter votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile. Il saura répondre à la plupart de vos questions. Vous pouvez aussi contacter un expert, du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h (sauf contexte particulier)*, au 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé – coût selon opérateur – horaires en France métropolitaine).

- Vous êtes déjà client(e) ? Vous avez aussi la possibilité de déposer une réclamation directement depuis votre espace client, rubrique « mes demandes ».

- Vous n'êtes pas encore client ? Envoyez-nous un mail à 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.

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

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans ce délai pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous enverrons un message d'attente.

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.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

2. Adresser une réclamation

Si la solution apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au service Réclamations d'Orange Bank depuis la rubrique « mes demandes » de votre espace client. Vous pouvez aussi écrire à Orange Bank - TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

Le service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous répondre dans les 20 jours ouvrés.

Pour toute réclamation liée à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait d'espèces, nous vous répondons au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre réclamation.

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

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.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

3. Saisir le médiateur : En dernier recours

Vous pouvez saisir le médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) 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.

Vous pouvez le saisir par Internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier : Le médiateur – 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 ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

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

Les conditions générales de la médiation auprès de la FBF et la charte de la médiation de l'assurance sont disponibles sur le site gbanque.com.

* Coût selon opérateur et horaires applicables en France Métropolitaine

Les prix indiqués sont applicables au 18 avril 2023 et incluent, pour les prestations qui y sont soumises, la TVA au taux en vigueur soit 20 % ⁽⁴⁷⁾ en France Métropolitaine, au 18 avril 2023 (TVA ou taxe assimilée de 0% à Mayotte et en Guyane ; TVA de 8,5% en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion). Les tarifs sont appliqués TTC pour les clients résidant en France ou dans l'Union Européenne et HT pour les clients résidant hors de l'Union Européenne. La liste des prestations soumises à TVA est disponible auprès d'Orange Bank.

Brochure établie selon les conditions en vigueur à la date d'édition.

Toute modification apportée par les Pouvoirs Publics aux produits et services d'Orange Bank, ainsi qu'à leur fiscalité, s'appliquera de plein droit sans préavis ni formalité.

Le montant annuel des frais et commissions de toutes natures prélevés sur les comptes inactifs est plafonné réglementairement (art. L. 312-19 III et R. 312-19 IV du Code monétaire et financier ; arrêté du 21 septembre 2015).

Informations consommateurs

Sauf information contraire notifiée au client, l'arrêt de commercialisation d'un produit ou service n'entraîne pas la résiliation de plein droit du produit ou service déjà souscrit par le client. Les tarifs mentionnés dans cette brochure s'entendent hors coûts de connexion facturés par l'opérateur téléphonique. Pour accéder à l'application mobile GBanque, vous devez utiliser un téléphone et une offre de téléphonie mobile compatibles à l'Internet Mobile. Pour tout renseignement sur les ouvertures de compte bancaire ou souscription de cartes de paiement, contactez le service clientèle d'Orange Bank.

TAEG : Taux Annuel Effectif Global

Pour toute demande adressée par le client par courrier, les frais d'envoi correspondants sont à sa charge.

- (1) La facturation ne s'applique pas pour les détenteurs de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière et les détenteurs du Service Bancaire de Base
- (2) Des frais de tenue de compte de 5€ par mois seront facturés au client si celui-ci ne réalise pas au moins 1 paiement ou retrait par mois avant le dernier jour ouvré du mois de référence, avec sa carte Standard ou avec son service de paiement mobile. Le mois de référence doit être un mois entier (si le compte est souscrit le 15 octobre, aucuns frais de tenue de compte ne seront facturés au titre du mois d'octobre car il n'est pas entier). Les frais de 5 € sont prélevés au début du mois suivant le mois de référence. Ces frais ne sont pas facturés aux détenteurs de la carte Premium, de l'offre à destination des clients en situation de fragilité financière, du SBB ou d'une formule de la gamme Astréa.
- (3) Assurance souscrite auprès de Mutuaide Assistance et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ).
- (4) Si cette opération est demandée à un expert Orange Bank (par mail, téléphone, courrier, ou via « mes demandes » dans votre espace client), elle sera facturée 5 € (voir rubrique « Tenue de compte »)
- (5) Conformément à la loi.
- (6) Le cas échéant, dans la limite du plafond des frais et commissions prélevés sur les comptes inactifs (art L. 312-19 III et R. 312-19 IV du Code monétaire et financier).
- (7) En raison de son statut de banque à distance, Orange Bank ne peut pas proposer ces services.
- (8) Sauf tarif spécifique applicable à un autre produit (ex : attestation dans le cadre d'un prêt immobilier ou édition d'un nouveau tableau amortissement).
- (9) Djingo est un conseiller virtuel disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'application mobile GBanque.
- (10) Hors coût du fournisseur d'accès internet ou de l'opérateur téléphonique
- (11) Délivré(e)s sous conditions par Orange Bank.
- (12) Carte à débit immédiat avec autorisation systématique sauf sur certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant pas envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce dernier cas). Pensez à vérifier auparavant que votre solde disponible est suffisant.

- (13) Certaines banques prélèvent 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.
- (14) Renvoi de la carte à une autre adresse que le domicile du client suite à opposition du client dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de sa demande depuis l'application mobile GBanque. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné.
- (15) Zone SEPA :
- 20 pays de l'Union européenne de la zone euro : Autriche, Belgique, Chypre, Estonie, Finlande (incluant la Province d'Åland), France (incluant la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Réunion, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte et Saint-Barthélemy), Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Andorre et le Vatican (incluant les Açores et Madère), Slovaquie, Slovénie, Espagne (incluant les Îles Canaries, Ceute, Méjillie, Croatie),
 - 7 pays de l'Union européenne hors zone-euro : Bulgarie, République Tchèque, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède,
 - 4 pays non-membres de l'Union européenne dans la zone euro : Andorre, Monaco, Saint-Marin et le Vatican,
 - 5 pays non-membres de l'Union européenne hors de la zone euro : Islande, Liechtenstein, Norvège, Suisse, Royaume-Uni (incluant Gibraltar, Guernesey, Jersey et l'Île de Man).
- (16) Les virements SEPA et les virements internationaux effectués dans l'EÉE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, sont facturés selon le principe des frais partagés (frais SHARE : le donneur d'ordre et le bénéficiaire paient chacun les frais facturés par leur banque). Pour les autres virements, la répartition des frais s'effectue selon les options SHARE par défaut, BEN (frais à la charge du bénéficiaire) ou OUR (frais à la charge du donneur d'ordre) à l'initiative du client.
- (17) Si cette opération est demandée à un expert Orange Bank (par mail, téléphone, courrier, ou via « mes demandes » dans votre espace client), elle sera facturée 5 € (voir rubrique « Tenue de compte »)
- (18) Le TIP SEPA permet de régler ses factures à distance par prélèvement SEPA ponctuel.
- (19) Conseillé pour des raisons de sécurité.
- (20) Sous réserve d'acceptation par Orange Bank. Plus frais éventuels de la banque étrangère correspondante.
- (21) Liste des équipements compatibles disponibles sur gbanque.com
- (22) Modalités dans les Conditions générales de l'offre Orange Bank avec Groupama.
- (23) Offre dédiée aux clients en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, sous réserve d'acceptation par Orange Bank. Conditions et contenu susceptibles de modifications à l'initiative des Pouvoirs Publics ou d'Orange Bank. Les détenteurs de l'ancienne « gamme de moyens de paiements alternatifs au chèque » bénéficient désormais de cette offre.
- (24) Voir « Tenue de compte »
- (25) Tous frais inclus et dans la limite de l'article D. 133-6 du Code monétaire et financier.
- (26) Pour les comptes ouverts sur désignation de la Banque de France conformément à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier. Conditions et contenu susceptibles de modifications à l'initiative des Pouvoirs Publics ou d'Orange Bank.
- (27) Selon les taux des taxes applicables au 18/04/2023, le tarif est de 19,89 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 18,33 € en Guyane et à Mayotte.
- (28) Taux et plafond susceptibles de modification à l'initiative des pouvoirs publics. Les frais par SATD ne sont pas soumis à TVA. Selon taux de change en vigueur.
- (29) Pour les rejets d'un virement inférieur à 8,00 €, le montant facturé ne pourra dépasser le montant rejeté.
- (30) Si le client ne régularise pas sa situation après réception de cette lettre, une nouvelle lettre d'information à 45 jours est envoyée par la banque. Chacune est facturée 15 €.
- (31) Sous réserve d'acceptation par Orange Bank. Taux, seuils et plafonds susceptibles de modifications par Orange Bank. Modalités selon Conditions générales Banque au Quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.
- (32) Sous réserve d'acceptation par Orange Bank et de disponibilité de ce produit ou service.
- (33) Après accord d'Orange Bank. L'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours pour accepter l'offre de prêt. La vente est subordonnée à l'obtention du prêt et s'il n'est pas obtenu, le vendeur devra rembourser à l'acheteur les sommes déjà versées. Aucun versement de quelque nature que ce soit ne peut être exigé d'un particulier avant l'obtention d'un ou plusieurs prêt(s) d'argent.
- (34) Pour l'information annuelle prévue par le code de la consommation, et sous réserve des dispositions légales en vigueur.
- (35) Taux et plafonds susceptibles de modifications.
- (36) Sous réserve de détention d'un Compte Sur Livret et d'un compte bancaire.
- (37) Taux (ou tarifs), seuils et plafonds susceptibles de modifications à l'initiative d'Orange Bank. Modalités selon Conditions générales Banque au Quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama.
- (38) Taux nominal annuel brut à partir du 16/02/2023 avant impôt sur le revenu et prélèvements sociaux
- (39) Taux nominal annuel brut au 27/03/2020 avant impôt sur le revenu et prélèvements sociaux. Seuils et plafond susceptibles de varier à tout moment à l'initiative d'Orange Bank.

- (40) Compte bancaire rémunéré à taux progressif. Modalités selon Conditions particulières disponibles auprès de votre interlocuteur habituel ou sur le site www.gbanque.com. Les frais applicables aux comptes bancaires, notamment les frais de succession, sont applicables à Élançio.
- (41) Produit d'épargne réglementé. Taux nominal annuel net au 01/01/2023, plafonds, dénominations et conditions susceptibles de modifications.
- (42) Produit d'épargne réglementé. Taux nominal annuel net au 01/01/2023, plafonds, dénominations et conditions susceptibles de modifications.
- (43) Taux nominal annuel net au 01/01/2023 susceptible de modifications. Plafond, dénomination et conditions susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.
- (44) Votre épargne est rémunérée au taux nominal annuel brut de 1,25 %, hors impôt sur le revenu et hors prélèvements sociaux. Taux en vigueur depuis le 01/02/2022. Les taux, seuils et conditions applicables sont réglementés et susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.
- (45) Selon les taux des taxes applicables au 18/04/2023, le tarif est de 271,25 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 250 € en Guyane et à Mayotte.
- (46) PEL et CEL d'un même titulaire doivent être ouverts dans un même établissement.
- (47) Susceptibles de varier à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.
- (48) Selon les taux des taxes applicables au 18/04/2023, le tarif est de 90,41 € en Guadeloupe, Martinique et à La Réunion et de 83,33 € en Guyane et à Mayotte
- (49) Une notice « Information générale des emprunteurs sur les taux maxima autorisés en France métropolitaine est tenue à la disposition de la clientèle.

Réf. 60301-18042023

Édition : janvier 2023

Orange Bank - S.A. au capital de 800 775 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex 572 043 800 RCS Bobigny - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - acpr.banque-france.fr.

Courtier en assurance immatriculé à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le n°07 006 369.

Les produits 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.