



# Fiche d'information précontractuelle de l'Assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement Orange Bank

(remise en cas d'adhésion à l'Assurance Perte ou Vol des Moyens de Paiement Orange Bank dans le cadre des formules Astréa et Astréa Plus de l'offre Orange Bank avec Groupama)

Applicable au 12 septembre 2023

## Identité et coordonnées d'Orange Bank

**Dénomination sociale :** Orange Bank

**Activité principale :** Société anonyme, agréée en tant qu'établissement de crédit et prestataire de services d'investissement.

**Activité de distribution d'assurances :** Courtier en assurance immatriculé à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07 006 369

**Adresse du siège social :** Orange Bank – 67 rue Robespierre – 93107 Montreuil Cedex

**Adresse du Service Clientèle :** Orange Bank – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9

**Numéro de téléphone :** 01 43 60 01 52 du lundi au vendredi de 8h à 20h, et le samedi de 9h à 17h, sauf contexte particulier (appel non surtaxé – horaires en France métropolitaine).

**Site internet :** [www.gbanque.com](http://www.gbanque.com)

**Adresse électronique :** [service.clients@gbanque.fr](mailto:service.clients@gbanque.fr)

**Enregistrement :** Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le n° 572 043 800

**Autorités de contrôle :**

- Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09
- Autorité des Marchés Financiers (AMF), 17 place de la Bourse, 75082 PARIS Cedex 02

## Sommaire

<b>1. Présentation et conditions de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option 2</b>	
1.1 Caractéristiques de l'Assurance – Modalités de fonctionnement et d'exécution.....	2
1.2 Tarification - Modalités de paiement et de modification.....	2
1.3 Information importante .....	2
1.4 Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation .....	2
1.5 Prise d'effet et Durée de l'assurance – Droit de résiliation .....	3
<b>2. Autres informations réglementaires.....</b>	<b>3</b>
2.1. Fonds de garantie.....	3
2.2. Protection des données personnelles .....	3
2.3. Nos modes de communication .....	4
2.4. Durée de validité des informations communiquées .....	4
2.5. Lieu et date de signature du contrat .....	4
2.6. Langue applicable .....	4
2.7. Loi applicable et juridiction compétente .....	4
2.8. Traitement des réclamations et Saisine du Médiateur .....	4

## 1. Présentation et conditions de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option

### 1.1 Caractéristiques de l'Assurance – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Vous pouvez adhérer gratuitement à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement concomitamment ou postérieurement (pour ce dernier cas, uniquement dans le cadre des formules Astréa et Astréa Plus de l'offre Orange Bank avec Groupama) à la souscription du compte bancaire Orange Bank.

Avant toute adhésion, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement. Si tel est le cas, vous pouvez vous reporter au paragraphe 1.4 « Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation », ainsi qu'à l'annexe « document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances » ci-dessous pour connaître les modalités de renonciation à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank résulte du Contrat d'assurance collective de dommage à adhésion facultative n°6153\* souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 euros. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX 974 086 RCS Bobigny. (« L'Assureur »).

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est présentée par Orange Bank en sa qualité de courtier en assurances, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

La notice d'information de l'Assurance Perte ou vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option est disponible sur [gbanque.com](http://gbanque.com).

#### La garantie (dans les limites prévues par la notice d'information) :

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement vous permet, dans la limite de la garantie prévue dans sa notice d'information, d'être remboursé de la franchise (50 €)\* restant à vos charge après remboursement effectué par Orange Bank ou, le cas échéant, des pertes financières non couvertes par Orange Bank que vous pourriez subir si des opérations frauduleuses avaient lieu entre le moment de la perte ou du vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait (carte Standard, Carte Premium, chèque(s) attaché(s) à votre compte bancaire Orange Bank, téléphone mobile vous permettant l'accès et/ou l'utilisation du service de paiement mobile Orange Bank) et votre demande d'opposition à Orange Bank (dans la limite de 2 300 € par sinistre et par an)\*. Les opérations frauduleuses sont des paiements et/ou retraits d'espèces réalisés frauduleusement par une autre personne que vous à l'aide de vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés.

\*Plafonds et seuils en vigueur, susceptibles d'évolution.

L'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank assure le titulaire ou cotitulaire du compte (dans ce dernier cas, le Compte joint est uniquement disponible dans l'offre Orange Bank avec Groupama).

**Sous peine de déchéance et sauf cas fortuit ou force majeure, vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos moyens de paiement et/ou de retrait, faire opposition à vos moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés auprès d'Orange Bank et effectuer, au plus vite une déclaration auprès des autorités de police, de la gendarmerie nationale ou de toute autre autorité compétente.**

**Dès que vous constatez des opérations frauduleuses sur votre compte, vous devez les contester auprès d'Orange Bank.**

Lorsque les pertes pécuniaires ne sont pas couvertes par Orange Bank ou ne le sont que partiellement, Orange Bank transmettra le dossier de déclaration de sinistre à l'Assureur dans les meilleurs délais et vous en informera (voir modalités dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank en option).

Les indemnités sont versées sur votre compte bancaire après réception de l'ensemble de vos pièces justificatives et analyse de votre dossier par l'Assureur ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option).

Pour toute question sur les conditions et modalités d'application de la garantie, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :

- par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX ;
- par mail : [gestion-assurance@mutuaide.fr](mailto:gestion-assurance@mutuaide.fr) ;
- par téléphone : +33 (0)1 45 16 87 57 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement).

### 1.2 Tarification - Modalités de paiement et de modification

Votre Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank est gratuite et ne donne pas lieu à une cotisation à une offre d'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

Tout coût supplémentaire lié à une communication à distance est à votre charge et ne dépend pas d'Orange Bank :

- courrier : frais d'affranchissement selon tarif en vigueur ;
- téléphone : coût de communication variable selon l'opérateur ;
- internet : coût variable selon le fournisseur d'accès à internet.

En cas de modifications de ces modalités, Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date anniversaire de votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement. Vous pourrez alors résilier votre adhésion dans les 2 mois suivant la date de l'information dans les conditions définies à la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, et la résiliation prendra effet à la date anniversaire de votre adhésion.

### 1.3 Information importante

**Vous devez prendre connaissance du document d'information sur le produit d'assurance « Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement », ainsi que de la notice d'information relative à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option, et notamment de la garantie, des exclusions, de leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que des formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration de votre part concernant des éléments constitutifs du risque ou du sinistre vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de la garantie, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.**

### 1.4 Modalités d'adhésion à l'assurance – Droit de renonciation

#### Conditions d'adhésion

L'adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement Orange Bank doit être faite concomitamment ou postérieurement (pour ce dernier cas, uniquement dans le cadre des formules Astréa et Astréa Plus de l'offre Orange Bank avec Groupama) à la

souscription du compte bancaire, et donc préalablement au vol ou à la perte du ou des Moyens de paiement et/ou retrait.

En cas de résiliation de votre adhésion, vous ne pourrez bénéficier d'aucune nouvelle adhésion sauf si vous êtes détenteur d'une formule Astréa ou Astréa Plus dans le cadre de l'offre Orange Bank avec Groupama.

### Modalités d'adhésion

Après avoir reçu et pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle (cette fiche d'information précontractuelle, le document d'information sur le produit d'assurance « Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement » et la notice d'information de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement en option), votre acceptation est formalisée par la signature des Conditions Particulières. La notice d'information et les Conditions Particulières forment votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier du contrat, ainsi que du document d'information sur le produit d'assurance « Assurances Perte ou Vol de Moyens de Paiement » et de la présente fiche d'information précontractuelle.

### Droit de renonciation

Hors migration de votre assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement à l'initiative d'ORANGE BANK, vous bénéficiez d'un droit de renonciation dans les 30 jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de votre garantie Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, sans frais ni pénalités\*. Ce droit ne s'applique pas si vous déclarez un sinistre garanti auprès de l'Assureur pendant ce délai de 304 jours.

Vous pouvez exercer votre droit à renoncer à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement, par lettre ou tout autre support durable adressé à Orange Bank – Service Clientèle – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

Proposition de rédaction pour exercer votre faculté de renonciation :  
« Je soussigné M / Mme ..... demeurant ..... renonce à mon adhésion au Contrat d'Assurance Collective de Dommages Perte ou Vol des Moyens de Paiement Orange Bank (en option) N°6153 souscrit par ORANGE BANK auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de mon courrier, d'aucun sinistre mettant en jeu la garantie de ce Contrat ».

### Conséquences de la renonciation

L'exercice du droit de renonciation dans le délai défini ci-dessus entraîne la résiliation de votre adhésion à compter de la date de réception de votre demande de renonciation. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat d'assurance pendant ce délai, vous ne pouvez plus exercer ce droit.

## 1.5 Prise d'effet et Durée de l'assurance – Droit de résiliation

### Prise d'effet et durée de l'Assurance Perte ou vol de Moyens de Paiement

La garantie prend effet à la date de la signature des Conditions Particulières, sous réserve de l'ouverture ou de la détention de votre compte bancaire Orange Bank.

Votre Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est annuelle, et renouvelée tacitement chaque année à la date anniversaire de sa prise d'effet.

### Résiliation de l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement

Vous pouvez résilier votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement :

- à tout moment, au-delà du délai de renonciation de 30 jours
- à chaque échéance annuelle, si vous refusez les nouvelles dispositions du contrat Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement

Vous pouvez demander la résiliation de votre adhésion par téléphone, via la rubrique "mes demandes" de votre espace client ou par courrier (ORANGE BANK – Service Clientèle – TSA 10948 - 92896 Nanterre Cedex 9). Une confirmation de la prise en compte de la résiliation vous sera adressée par mail. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de la confirmation de la prise en compte de la résiliation.

### Par l'Assureur

L'Assureur peut décider de résilier votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement :

- chaque année à la date anniversaire de sa prise d'effet, et Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant
- après un sinistre, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification qui vous en est faite. Dans ce cas, vous avez le droit de résilier les autres contrats que vous avez souscrits auprès de l'Assureur, dans le délai d'un mois à compter de la notification précitée.

### De plein droit

Votre adhésion à l'Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement est résiliée automatiquement :

- en cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur, conformément et dans les conditions définies à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances
- en cas de clôture de votre compte bancaire Orange Bank puisque les garanties sont accordées avec l'ouverture et la détention d'un compte bancaire auprès d'Orange Bank
- en cas de résiliation du Contrat d'assurance souscrit par Orange Bank auprès de l'Assureur, quelle qu'en soit la cause, et notamment lorsqu'il n'est pas reconduit. La non-reconduction dudit contrat entraîne la cessation de la garantie à l'échéance annuelle qui suit la date de ladite résiliation. Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date d'anniversaire de la prise d'effet de la garantie Assurance Perte ou Vol de Moyens de Paiement.

## 2. Autres informations réglementaires

### 2.1. Fonds de garantie

Orange Bank est adhérente au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution – FGDR – (garanties des dépôts, des cautions et des investisseurs). [www.garantiedesdepots.fr](http://www.garantiedesdepots.fr)

### 2.2. Protection des données personnelles

Nous collectons et traitons, en tant que responsable de traitement, les données que vous nous avez communiquées pour :

- vous proposez des produits services adaptés à vos besoins, assurer la gestion de vos comptes, produits et service
- respecter nos obligations légales

Nous réalisons également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution du contrat, sous réserve de s'assurer préalablement de l'intérêt légitime à réaliser ce traitement ou de votre accord.

À 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.

Nous pouvons enfin être amenés à collecter des données à caractère personnel publiques ou des données, provenant de tiers ou d'autres services (FICP, FCC).

Si vous avez des questions relatives à l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : Orange Bank, 67 rue Robespierre – 93 107 Montreuil Cedex ou par mail à l'adresse suivante [dpo@orangebank.com](mailto:dpo@orangebank.com).

Nous vous recommandons également de consulter notre **politique de protection des données personnelles** et d'en conserver une copie.

### **2.3. Nos modes de communication**

Par la communication de son adresse mail, lors de la souscription ou en cours de contrat, vous reconnaissez que la dématérialisation est adaptée à votre situation. Cette adresse mail est personnelle, valide et celle que vous utilisez et consultez régulièrement.

Vous acceptez de communiquer avec Orange Bank, pendant la durée de la relation contractuelle, sous forme dématérialisée, notamment de recevoir des informations et documents par mail, et par SMS ou par notifications sur l'application mobile GBanque.

À moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, vous pourrez vous opposer à l'utilisation du support dématérialisé par tout moyen et à n'importe quel moment de la relation contractuelle, et ce sans frais à votre charge.

### **2.4. Durée de validité des informations communiquées**

Informations valables au 12/09/2023, susceptibles de modifications à l'initiative d'Orange Bank.

### **2.5. Lieu et date de signature du contrat**

À distance – Le jour de l'adhésion.

### **2.6. Langue applicable**

Nous utiliserons la langue française dans nos relations précontractuelles et contractuelles.

### **2.7. Loi applicable et juridiction compétente**

La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est la loi française.

Le contrat ne comporte pas de clause attributive de juridiction.

### **2.8. Traitement des réclamations et Saisine du Médiateur**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de la garantie dont il bénéficie au titre du Contrat d'assurance, nous invitons l'Assuré à le faire savoir à son conseiller virtuel disponible 24/7 en le contactant sur le chat de son appli mobile où il saura répondre à la plupart de ses questions.

L'Assuré peut, 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) ou déposer une réclamation directement depuis son espace client, rubrique « mes demandes ».

S'il n'est pas encore Assuré ou est un tiers au contrat d'assurance, le prospect peut également envoyer un mail à [information@contact.orangebank.fr](mailto:information@contact.orangebank.fr).

ORANGE BANK s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

Si la solution apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service réclamations ORANGE BANK depuis la rubrique « mes demandes » de son espace client. Il peut aussi écrire par courrier à Orange Bank – Service réclamations – TSA 10948 – 92896 Nanterre Cedex 9.

Le Service réclamations s'engage à accuser réception de sa demande dans les 5 jours ouvrés et à lui répondre dans les 20 jours ouvrés.

En cas de désaccord, l'Assuré peut saisir la Médiation de l'Assurance 2 mois après l'envoi d'une première réclamation (qu'il y ait été ou non répondu) par Internet sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09.

L'Assuré peut également le saisir sans délai et à tout moment après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

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 suivant : <https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>

**ANNEXE : DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES**

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Référence : 12-09-2023

Edition : Juin 2023

Orange Bank, SA au capital de 898 775 712 euros, 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex – 572 043 800 RCS Bobigny – ORIAS n°07 006 369 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).