



## Quels sont les critères d'éligibilité Orange Bank pour bénéficier 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 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 (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 personnes<sup>(1)</sup> rencontrant au moins 5 incidents ou irrégularités pendant une période d'un mois, lorsque le flux créditeur mensuel observé est strictement supérieur à 490 € et inférieur ou égal à 1 500 €.
- Les personnes<sup>(1)</sup> rencontrant au moins 15 incidents ou irrégularités pendant une période de 3 mois consécutifs lorsque le flux créditeur mensuel observé est strictement supérieur à 490 € et inférieur ou égal à 1 500 €.

Si vous êtes concerné par l'un de ces critères, Orange Bank, plafonnera vos frais d'incidents ou d'irrégularités à 25 €/mois et cela pendant toute la période où vous vous trouvez dans cette situation. Si la détection de la fragilité financière est liée aux incidents et irrégularités observés sur votre compte, ce plafonnement s'appliquera pour 3 mois et sera prorogé d'autant à chaque nouvelle détection.

Si vous optez pour l'offre spécifique gratuite, appelée "Offre à destination des clients en situation de fragilité financière", le plafond mensuel de frais d'incidents sera alors de 20€\*\* / mois et 200 €\*\* /an pendant toute la durée de détention de l'offre.

Si vous vous déclarez, lors d'un contact, en difficultés financières alors que vous n'êtes pas concernés par les critères précédemment mentionnés, vous recevrez une proposition de souscription à l'offre spécifique. Si vous l'acceptez, vous bénéficierez du plafond des frais à 20 €\*\*/mois et 200 €\*\* /an.

Une offre dédiée à l'accompagnement de nos clients fragiles :

Dans une démarche d'accompagnement de notre clientèle et conformément à la

règlementation, si nous détectons que vous êtes en situation de fragilité financière, nous vous proposerons une offre spécifique, appelée « offre à destination des clients en situation de fragilité financière », permettant notamment de limiter les situations débitrices et les frais sur votre compte.

En choisissant cette offre gratuite à destination des clients en situation de fragilité financière, vous aurez accès aux services bancaires essentiels et à l'application GBanque (voir conditions générales et tarifaires en vigueur : <https://www.groupama.fr/credit/conditions-generales-et-tarifaires>).

\* 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)

(1) : à l'exclusion de certains clients présentant un risque élevé pour la banque