



Evolution des conditions de votre offre en vigueur au 12 septembre 2023

Chère Cliente, cher Client,

Pour votre parfaite information, et conformément à la réglementation, vous trouverez ci-après les principales évolutions sur le contenu et les tarifs de nos produits et services à compter du 12 septembre 2023.

Seules les principales modifications apportées aux conditions générales et tarifaires Banque Au Quotidien (BAQ) et aux conditions générales des produits d'épargne sont présentés ci-dessous. L'intégralité des nouvelles conditions générales et tarifaires sont accessibles à tout moment sur notre site **gbanque.com**.

Dans le cas où vous n'accepteriez pas ces modifications, vous pouvez résilier par écrit, à tout moment et sans frais votre convention de compte. Sinon, ces modifications s'appliqueront à partir du 12 septembre 2023.

Extrait des conditions générales Banque au Quotidien de l'offre Orange Bank avec Groupama

Principales modifications apportées aux conditions générales banque au quotidien applicables au 12 septembre 2023.

Seules les principales modifications apportées aux conditions générales sont présentées ci-dessous. L'intégralité des nouvelles conditions générales sont accessibles à tout moment sur notre site [orangebank.fr](https://www.orangebank.fr).

Protection des données 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.

Le Client accepte expressément que les données le concernant soient transmises à des autorités judiciaires (civiles ou pénales) afin de défendre une affaire, une action ou une procédure, ou y répondre.

Plus particulièrement si le Client est victime d'une fraude, d'une tentative de fraude ou de toute autre infraction pénale, il autorise expressément Orange Bank à communiquer aux autorités policières ou judiciaires son nom, son prénom, son IBAN, ses données de connexion, ainsi que tout élément nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin qu'Orange Bank apporte son concours à la justice.

En cas de décès, et sauf instruction antérieure expresse contraire de la part du Client adressée au Service Clientèle d'Orange Bank, le Client autorise Orange Bank à communiquer les informations relatives à son compte et/ou d'ordre patrimonial à ses ayants droit ou au notaire chargé du règlement de la succession.

Preuve des opérations

▪ Service Clientèle

Le Client peut passer ses instructions et ses ordres au cours d'une conversation téléphonique¹ avec un collaborateur du Service Clientèle, en s'authentifiant selon les procédures communiquées par la banque (authentification forte). Orange Bank pourra communiquer au Client, par téléphone, des informations préalablement à l'exécution d'un ordre (ex : frais de conversion). 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

¹ Certaines opérations demandées au Service Clientèle peuvent être facturées, conformément aux Conditions tarifaires.

enregistrements téléphoniques sont susceptibles d'être réécoutés durant une période de 6 mois.

Réclamations

▪ Saisir le médiateur

En cas de désaccord, vous pouvez saisir l'un des Médiateurs compétents et indépendants ci-dessous mentionnés :

Si votre réclamation porte sur un compte bancaire, un livret d'épargne : vous avez la faculté de saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), ou bien à l'issue d'un délai de 35 jours ouvrables si votre réclamation porte sur l'exécution d'un service de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...). Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank. Vous pouvez le saisir par voie électronique directement sur le site www.lemediateur.fbf.fr ou par courrier :

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française – CS151 – 75422 Paris Cedex 9.

Si votre réclamation porte sur un produit d'assurance, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite (qu'il y ait été ou non répondu), par Internet sur le site www.mediation-assurance.org ou par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Vous pouvez également le saisir sans délai après une réponse définitive du Service Réclamations d'Orange Bank.

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.

Délivrance de la Carte

La Carte Standard ou la Carte Premium (ci-après « la Carte ») est délivrée par l'établissement (ci-après Orange Bank), dont elle reste la propriété, à la demande de ses Clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités (ci-après le « Titulaire de la Carte »), et sous réserve d'acceptation de la demande. Orange Bank peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le Client des motifs de sa décision lorsque la réglementation le permet. La Carte est rigoureusement personnelle. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de prêter sa Carte ou de

s'en déposséder. Il est interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après « TPE »), automates (ci-après collectivement les « Equipements Electroniques ») et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de quelque manière que ce soit. Le Titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du schéma de carte de paiement Mastercard et à respecter les règles afférentes à ce schéma énoncées à l'article 15 de la présente Convention.

La présente Convention définit à l'article 14 les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du schéma Mastercard, et à l'article 15 lesdites règles spécifiques.

Un schéma de cartes de paiement est un ensemble unique de règles régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une Carte (ex : « CB », « Visa », « Mastercard »). La marque du schéma de cartes de paiement figure sur la Carte et lorsque l'opération de paiement est réalisée sous cette marque, les règles dudit schéma s'appliquent à l'exécution de cette opération de paiement, dans les conditions précisées à la présente Convention et dans le respect du droit français applicable à la présente Convention.

Bon à savoir : A réception de sa nouvelle Carte, le Titulaire de la Carte devra l'activer depuis son application mobile GBanque en saisissant l'avant dernier groupe de chiffres de son numéro de carte bancaire.

Dans le présent contrat, la Carte est délivrée par Orange Bank sur support physique et peut être utilisée par le Titulaire de la Carte avec ou sans recours au support physique, notamment de façon dématérialisée dans les solutions de paiement mobile. Une solution de paiement mobile est une solution intégrée dans un appareil compatible (exemples : smartphone*, objet connecté), dans laquelle l'enregistrement de la Carte permet au Titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement par Carte, par l'intermédiaire de cet appareil compatible sans utilisation du support physique de la Carte et sans avoir à ressaisir les données de sa Carte. Les conditions de fonctionnement du service de paiement mobile sont précisées dans les « Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur iOS² » ou «

² iOS est une marque déposée d'Apple Inc.

Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile sur Android³ » disponibles notamment sur gbanque.com. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service.

Bon à savoir : le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de son contrat signé. Le Client n'a pas à justifier les raisons de sa volonté de se rétracter et ne supportera pas de pénalités. Pour exercer ce droit, le Client doit l'indiquer à Orange Bank par écrit. Cette demande vaut résiliation de sa carte, sous réserve des opérations en cours. Le Client devra détruire sa carte et attester de sa destruction effective. Si le Client a donné son accord pour commencer l'exécution de son contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il sera tenu au paiement proportionnel de la cotisation de la carte.

Arrêt de la commercialisation des cartes à débit différé au 12 septembre. Si nous vous avons délivré une carte à débit différé avant le 12 septembre, vous continuez à bénéficier de ce service. Les renouvellements à échéance et avant échéance sont toujours disponibles.

Découvert et crédit

▪ **Fonctionnement**

Après l'accord préalable d'Orange Bank, un découvert autorisé pour une période très courte peut vous avoir été accordé avant le 12 septembre. Le solde du compte bancaire peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux Conditions particulières ou dans un mail ultérieur d'Orange Bank et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 30 jours consécutifs, le compte devant redevenir créditeur entre chaque période débitrice. La mise en place de ce découvert autorisé est subordonnée à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.) et à une étude approfondie de la situation du Client.

En cas de pluralité de titulaires, ceux-ci agissent solidairement entre eux et sont considérés comme un seul débiteur au sens de l'article 1313 du Code civil.

Les intérêts sont décomptés selon le taux débiteur en vigueur figurant les Conditions tarifaires ; ils sont calculés et payés mensuellement par le débit du compte du Client. Le taux est susceptible de varier. La modification du taux débiteur peut s'appliquer

³ Android est une marque déposée de Google Inc.

immédiatement et sans préavis dans les cas suivants :

- lorsque la modification du taux est favorable pour le Client,
- lorsque la modification de ce taux se fonde sur des taux débiteurs de référence convenus conformément aux Conditions tarifaires.

Dans tous les autres cas, le Client est informé de la modification du taux débiteur par tout moyen, notamment sur son relevé de compte, avec préavis de deux mois. L'utilisation du découvert autorisé par le Client ou son silence à la date de prise d'effet vaut accord de ce dernier sur les nouvelles conditions. En cas de refus du nouveau taux notifié à Orange Bank, ce découvert autorisé sera résilié dans les conditions décrites à l'article 56.1.3 - Résiliation.

En cas de difficultés, ou si le Client prévoit un besoin supérieur au montant de son découvert autorisé, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec le Service Clientèle.

Arrêt d'octroi et d'augmentation du montant du découvert autorisé au 12 septembre 2023. Si nous vous avons accordé un découvert autorisé avant le 12 septembre, vous continuez à bénéficier de ce service.

Orange Bank - S.A. au capital de 898 775 712 € - 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.