



Fiche d'information précontractuelle des cartes bancaires 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) sous le n°07 006 369

Orange Bank propose également des garanties d'assistance et d'assurance affinitaires en inclusion de la carte Standard et de la carte Premium en application des contrats d'assistance et d'assurance souscrits auprès de Mutuaide Assistance, de Groupama Paris Val de Loire et de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ) pour le compte des assurés conformément à l'article L. 112-1 alinéa 2 du Code des assurances.

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

Adresse électronique : 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 Prudential 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

1. Les cartes	2
1.1. Présentation et conditions de la carte Standard et de la carte Premium	2
1.2. Les assurances liées à votre carte Standard ou à votre carte Premium : assurance et assistance (en inclusion)	4
1.3. Le paiement mobile	6
2. Autres informations réglementaires	10
2.1. Fonds de garantie.....	10
2.2. Protection des données personnelles	10
2.3. Nos modes de communication	10
2.4. Durée de validité des informations communiquées	10
2.5. Lieu et date de signature du contrat	10
2.6. Langue applicable	10
2.7. Loi applicable et juridiction compétente	10
2.8. Traitement des réclamations et saisine du Médiateur	10

1. Les cartes

1.1. Présentation et conditions de la carte Standard et de la carte Premium

1.1.1 Caractéristiques des produits – Modalités de fonctionnement et d'exécution

La carte Standard et la carte Premium¹ sont des cartes de paiement et de retrait d'espèces, à débit immédiat.

L'objet de la carte Standard et de la carte Premium

Elle sert à payer vos achats de produits et de services sur internet, auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électronique (TPE) ou automates et à retirer des espèces aux distributeurs automatiques de billets (y compris en devises à l'étranger). Votre carte fonctionne uniquement dans le cadre du réseau mondial Mastercard. Le logo ou la marque Mastercard doit donc être affiché sur le TPE, sur l'automate, sur la vitrine du commerçant, sur le site internet marchand ou sur le distributeur automatique.

La délivrance de la carte Standard ou de la carte Premium : fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)

Elle est délivrée à votre demande. Elle est personnelle. Vous seul avez le droit de vous en servir et il est interdit de la prêter ou de la donner. La carte bancaire délivrée reste notre propriété.

Nous pouvons vous refuser la délivrance d'une carte bancaire. Dans ce cas et si vous nous le demandez, nous vous informerons des motifs de ce refus.

Les données de sécurité personnalisées

Nous mettons en place un dispositif d'authentification forte pour vos paiements en ligne par carte bancaire (dans les conditions et selon les modalités prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, lorsque l'application de cette authentification forte est requise par ledit Règlement).

Nous pourrions appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification forte (dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017).

Bon à savoir : un dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments appartenant aux catégories "connaissance" (ce que vous savez, un mot de passe par exemple), "possession" (ce que vous avez, votre mobile par exemple) et "inhérence" (ce que vous êtes, votre empreinte digitale par exemple). Le code secret constitue une donnée de sécurité personnalisée. Comme son nom l'indique, il doit absolument rester secret et vous ne devez le communiquer à personne.

Dès l'activation de votre carte, vous pourrez prendre connaissance de votre code secret défini par défaut, directement dans votre application mobile. Il vous sera ensuite possible de le consulter en temps réel et de le modifier à tout moment depuis votre application mobile.

Ces fonctionnalités de visualisation et de modification du code secret sont soumises à l'authentification forte que nous avons mise en place.

Pour des raisons de sécurité, le code secret est visible pendant quelques secondes seulement. Vous devez procéder à une nouvelle authentification pour le visualiser à nouveau.

Pour valider la modification de votre code secret depuis votre application mobile, n'oubliez pas d'effectuer un retrait d'espèces dans un distributeur avec votre nouveau code.

Vous devez prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité de votre carte et la confidentialité du code secret.

Il existe d'autres données de sécurité personnalisées :

- Pour effectuer des opérations de paiement à distance avec votre carte bancaire sur les sites internet affichant le logo « Mastercard ID Check » :
 - avec la solution d'authentification forte que nous avons mise en place, vous permettant de vous authentifier sur votre application Orange Bank selon la méthode que vous avez choisie (reconnaissance biométrique ou code d'accès) (voir « Outils personnels d'identification »). Lors de l'opération de paiement sur le site internet, vous saisissez votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre carte et validez votre saisie. Celle-ci génère l'ouverture de la solution d'authentification sur votre application. Vous êtes invité à confirmer l'opération, soit par la saisie de votre code d'accès, soit en utilisant la fonction biométrique de votre smartphone.
 - à défaut, en communiquant un code à usage unique par sms sur votre numéro de smartphone que vous nous avez préalablement communiqué. Lors de l'opération de paiement sur le site internet, vous saisissez votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de votre carte et validez votre saisie. Celle-ci génère immédiatement l'envoi par sms d'un code à usage unique. Vous devez alors saisir le code à usage unique sur la page de paiement affichant notre logo et valider votre saisie. Vous devez bien vous assurer que votre numéro de mobile est à jour dans les coordonnées renseignées dans votre espace client.
- Pour effectuer des opérations de paiement par paiement mobile, en s'assurant de l'utilisation du code secret ou de la fonction biométrique associés au paiement mobile si elle est demandée lors du paiement.

Obligations à des fins de sécurité

Vous devez utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification forte que nous mettons en place chaque fois que vous en recevez l'instruction par les dispositifs d'acceptation de votre carte, sous peine d'engager votre responsabilité.

Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de votre carte, du code secret et plus généralement de toutes données de sécurité personnalisées (et notamment le code à usage unique par sms). Vous devez donc tenir absolument secrets votre code secret et le code à usage unique par sms transmis lors d'un paiement sur internet, et ne pas les communiquer à qui que ce soit.

En outre, en cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification forte que nous mettons en place, vous devez prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie

¹ Sous réserve de l'accord d'Orange Bank

"connaissance", et/ou (ii) la copie des facteurs d'authentification appartenant à la catégorie "possession", et/ou (iii) toute utilisation non autorisée de facteurs appartenant à la catégorie "inhérence".

Le paramétrage de la carte

Vous avez la possibilité de bloquer ou débloquer à tout moment certaines fonctionnalités de votre carte (le paiement sans contact, les paiements à distance, ainsi que les paiements et retraits d'espèces à l'étranger).

Ces fonctionnalités sont débloquées par défaut lors de la délivrance de la carte, excepté pour la fonctionnalité sans contact qui nécessite un premier retrait d'espèces ou paiement en composant votre code secret.

Si vous avez bloqué une fonctionnalité, ce changement n'est pas définitif. Vous pouvez toujours la débloquer dans les mêmes conditions. L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par vos soins s'effectue sous votre responsabilité.

1.1.2 Tarification - Modalités de paiement et de modification

La carte Standard est gratuite.

La carte Premium est payante (conformément aux conditions tarifaires en vigueur), elle est facturée à échoir mensuellement.

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

Les autres conditions financières sont précisées dans les conditions tarifaires.

Si nous apportons des modifications aux conditions de la carte (y compris financières), nous vous en informerons 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez résilier votre carte sans frais avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation de votre carte dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications.

1.1.3 Risques particuliers

La sécurité de votre carte et de votre code secret

Vous devez prendre toutes les mesures pour assurer la sécurité de votre carte et de votre code secret. Vous devez donc tenir absolument secret votre code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code secret si le TPE ou l'automate vous le demande.

L'opposition (blocage définitif)

Dès que vous avez connaissance de la perte ou du vol de votre carte bancaire, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de votre carte ou des données liées à son utilisation, vous devez faire opposition dans les meilleurs délais en nous indiquant le motif, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour bloquer définitivement votre carte (voir modalités dans les conditions générales).

Refabrication de votre nouvelle carte bancaire Orange Bank

En cas de renouvellement avant échéance de votre carte bancaire Orange Bank (renouvellement, changement de débit, carte abîmée) ou suite à une opposition (perte, vol, utilisation frauduleuse) de votre carte bancaire Orange Bank, vous serez facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de dysfonctionnement ou de renouvellement à échéance de votre carte bancaire Orange Bank, vous ne serez pas facturé.

Renvoi de carte

Suite à votre opposition, vous aurez la possibilité de commander une nouvelle carte bancaire. L'envoi de celle-ci pourra se faire à votre domicile dans un délai de 5 jours ouvrés.

Si vous souhaitez la recevoir à une autre adresse, nous pouvons vous l'envoyer, suite à opposition de votre part, dans un délai de 72h ouvrées à compter de la date de réception de votre demande depuis l'application Orange Bank. Le délai de livraison peut varier selon le pays concerné, plus d'informations sur orangebank.fr (service facturé conformément aux conditions tarifaires en vigueur).

Le blocage temporaire

Si vous n'êtes pas certain d'avoir perdu votre carte, vous pouvez en bloquer temporairement l'utilisation, notamment depuis votre application Orange Bank, puis la débloquer si vous la retrouvez.

Lorsque l'option est activée, les retraits d'espèces et la plupart des paiements, en France et à l'étranger, sont bloqués.

Ce blocage de la carte ne doit être utilisé qu'à titre temporaire et préventif et ne constitue en aucun cas une demande d'opposition.

Dès l'instant où vous considérez que votre carte est définitivement perdue, vous devez faire opposition selon les modalités précisées ci-dessus pour pouvoir commander une nouvelle carte.

Le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Il vous appartient de vérifier la régularité des opérations de paiement et de retrait débitées sur votre compte.

Dans tous les cas, vous devez contester l'opération le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai maximum de 13 mois pour les opérations réalisées dans l'Espace Économique Européen ou de 100 jours pour les autres opérations. Ce délai court à compter de la date de débit de l'opération de paiement contestée sur le compte sur lequel fonctionne la carte. Vous devez nous adresser votre contestation par écrit. Vous pouvez notamment le faire depuis votre espace client. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Les opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de la carte bancaire avant la demande d'opposition ou le blocage temporaire sont à votre charge selon les limites prévues par la réglementation applicable, soit dans la limite de 50 €. Toutefois, votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée dans l'Espace Économique Européen (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy) sans utilisation des données de sécurité. De même, si vous ne pouviez pas vous rendre compte de la perte ou du vol de votre carte avant le paiement, ou si la perte de votre carte est causée par une personne qui travaille pour nous ou l'un de nos prestataires, ou encore en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre carte ou de ses données, votre responsabilité n'est pas engagée.

Les opérations non autorisées effectuées après la demande de blocage restent entièrement à notre charge, sans limitation de montant, sauf en cas de négligence grave (notamment si vous avez tardé à faire opposition), de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part, et à l'exception des opérations effectuées par vous-même.

Sauf agissements frauduleux de votre part, vous ne supportez aucune conséquence financière si une opération de paiement non

autorisée a été effectuée sans que nous n'exigions votre authentification forte dans le respect de la procédure que nous avons mise en place. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'Orange Bank.

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de votre carte bancaire peut également entraîner sa résiliation.

Provision sur le compte bancaire associé à la carte bancaire

En cas de débit immédiat, vous devez vous assurer, avant chaque opération de paiement ou de retrait, qu'il y a une provision suffisante et disponible sur votre compte et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

Retrait de la carte à notre initiative

Outre les cas de blocage qui résultent de la gestion du compte, de conditions de sécurité ou de présomption d'opération frauduleuse ou non autorisée, nous pouvons vous retirer votre carte si nous vous avons informé d'un incident de fonctionnement de votre compte lié à l'utilisation de votre carte et que vous ne l'avez pas régularisé. Dans ce cas, nous vous retirons votre carte (opposition pour usage abusif) et vous en informons. Nous vous laissons un délai supplémentaire pour régulariser votre situation. Si vous ne le faites pas, nous n'aurons pas d'autre choix que de vous inscrire au fichier central des retraits de cartes bancaires de la Banque de France. Ce fichier recense les incidents de paiement caractérisés liés au retrait de carte pour usage abusif. Il peut être consulté par les banques avant la délivrance d'une carte bancaire.

Cette inscription dure 2 ans à partir de notre décision de retrait pour usage abusif. Mais elle peut être supprimée plus tôt si vous nous le demandez après avoir, bien sûr, régularisé votre situation. Bien entendu, cette inscription au fichier central peut aussi être supprimée si nous avons fait une erreur ou si vous nous démontrez que vous n'êtes pas à l'origine de l'événement qui a amené à votre fichage.

Vous pouvez à tout moment nous demander si nous vous avons inscrit au fichier central des retraits de cartes bancaires. Nous pouvons aussi vous rappeler le montant que vous nous devez, qui peut être majoré de frais.

1.1.4 Durée du contrat - Droit de résiliation - Pénalités éventuelles

La carte est souscrite pour une durée indéterminée.

Une résiliation à notre initiative prend effet 2 mois après la date d'envoi de la notification de la décision. Mais nous pouvons exiger la restitution de la carte à tout moment dans les conditions prévues ci-dessus.

Vous pouvez également résilier la souscription de votre carte à tout moment. Dans ce cas, la résiliation prend effet dans un délai de 30 jours après la date d'envoi de votre notification.

Vous n'avez plus le droit d'utiliser la carte à compter de la date d'effet de la résiliation. Vous vous engagez à la détruire selon nos instructions.

1.1.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant électroniquement les conditions particulières (le document qui reprend vos informations personnelles et les produits, services de la banque au quotidien et assurances associées que vous avez choisis), après avoir pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle. Ces conditions particulières forment avec les conditions générales et tarifaires votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un

exemplaire papier du contrat.

Vous pouvez demander l'exécution immédiate de votre contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Votre carte ne vous sera délivrée qu'après notre accord que nous vous notifierons.

A réception de votre nouvelle carte bancaire, vous devrez l'activer depuis votre application en saisissant l'avant dernier groupe de chiffres de votre numéro de carte bancaire.

1.2. Les assurances liées à votre carte Standard ou à votre carte Premium : assurance et assistance (en inclusion)

1.2.1 Caractéristiques des assurances liées à la carte Standard – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Les contrats

Les garanties assurance et assistance sont incluses dans la carte Standard et résultent des contrats suivants :

- pour les garanties d'assistance : Contrat d'assistance n°6154 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Siège social : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances ;
- pour les garanties d'assurance : Contrat d'assurance n°41619764 0002) souscrit par Orange Bank auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex – 382 285 260 RCS Créteil (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Standard et Garanties d'assurance Décès accidentel / invalidité en inclusion – carte Standard sont disponibles sur gbanque.com.

Les garanties (dans les limites prévues par les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Standard :** En cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Standard, dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.
- **Assurance liée à la carte Standard :** La Garantie décès accidentel / invalidité, dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance Décès accidentel/ invalidité en inclusion – carte Standard, intervient quand le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) a été effectué totalement ou partiellement avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Standard** : pour toute question sur les conditions et modalités d'intervention de l'assistance, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assistance, 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
 - par mail : voyage@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 46 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

Assurance liée à la carte Standard

Pour toute question sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance ou pour déclarer un sinistre, vous pouvez contacter Groupama Paris Val de Loire via Mutuaide Assistance :

- par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
- par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
- par téléphone : +33 (0)1 41 77 45 43 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Mutuaide Assistance transférera votre appel à l'Assureur Groupama Paris Val de Loire, qui vous répondra.

Les prestations sont fournies par l'Assureur dans les conditions et selon les modalités prévues dans les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Standard et Garanties d'assurance Décès accidentel/ invalidité en inclusion – carte Standard.

1.2.2 Caractéristiques des assurances liées à la carte Premium – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Les contrats

Les garanties d'assurance et d'assistance sont incluses dans la carte Premium et résultent des contrats suivant :

- pour les garanties d'assistance : Contrat d'assistance n°6156 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Sièges sociaux : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX - 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- pour les garanties d'assurance « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski) » : Contrat d'assurance n°6157 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Sièges sociaux : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- pour les garanties d'assurance : Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Contrat d'assurance n°41619764 003 souscrit par Orange Bank

auprès de Groupama Paris Val de Loire, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 bis avenue du Docteur Ténine 92184 Antony Cedex – 382 285 260 RCS Nanterre (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

La Protection des achats, également incluse dans la carte Premium, regroupe les garanties suivantes :

- pour les garanties « Allô Infos Juridiques », « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », contrat d'assurance n° 504988 souscrit par Orange Bank auprès de la Société Française de Protection Juridique (SFPJ), Entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 2 216 500, RCS Paris 321 776 775, 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.
- pour les Garanties « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours » : Contrat d'assurance n°6157 souscrit par Orange Bank auprès de Mutuaide Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances. Société anonyme au capital de 12 558 240 €. Sièges sociaux : 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX – 383 974 086 RCS Bobigny (« L'Assureur »), pour le compte des assurés conformément à l'article L.112-1 alinéa 2 du Code des Assurances.

L'Assureur est soumis à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

Les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium sont disponibles sur gbanque.com.

Les garanties de la carte Premium (dans les limites prévues par les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Premium** : En cas de maladie, blessure, décès ou poursuites judiciaires, vous pouvez bénéficier des Garanties d'assistance dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Premium dans le monde entier, sans franchise kilométrique, lors de tout déplacement privé ou professionnel.
- **Assurance liée à la carte Premium** : Les Garanties « Décès Accidentel / Invalidité » et « Responsabilité Civile à l'Étranger », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée. La garantie couvre tout déplacement privé ou professionnel.

Les Garanties « Retard de Transport », « Retard de Bagages », « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages », « Véhicule de Location », « Modification ou Annulation de Voyage », « Interruption de Voyage », « Neige et Montagne (pour les garanties : Frais de Recherche et de Secours et de Premier Transport, Frais Médicaux en France, Forfaits et Cours de Ski, Bris de skis et de chaussures de ski personnels, Location de Matériel de Ski, Responsabilité Civile et Défense et Recours) » dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent même lorsque le règlement des titres de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) n'a pas été effectué (totalement ou partiellement) avec la carte assurée.

Les Garanties « Garantie Amiable Assurance Juridique Achats », « Assurance Bonne Fin de Livraison Internet », « Garantie Extension de Garantie Constructeur », « Garantie Achat 60 jours », dont les conditions et modalités sont précisées dans la notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium, interviennent lorsque le bien garanti a été réglé partiellement ou en totalité en utilisant un moyen de paiement Orange Bank.

Les conditions d'exécution (voir modalités et conditions dans les notices d'information)

- **Assistance liée à la carte Premium** : pour toute question sur les conditions et modalités d'intervention de l'assistance, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :
 - par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE / Service Assistance, 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
 - par mail : voyage@mutuaide.fr
 - par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 47 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, il est nécessaire d'obtenir l'accord préalable de Mutuaide Assistance en appelant ou en faisant appeler sans attendre Mutuaide Assistance (24/7).

- **Assurance liée à la carte Premium** :

Pour toute question sur les conditions et modalités d'application des garanties d'assurance ou pour déclarer un sinistre, vous pouvez contacter Mutuaide Assistance :

- par courrier : MUTUAIDE ASSISTANCE/ Service Assurance, TSA 20001 – 93196 NOISY LE GRAND CEDEX
- par mail : gestion-assurance@mutuaide.fr
- par téléphone : +33 (0)1 55 98 51 48 (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)

Pour les Garanties « Décès / Invalidité », « Responsabilité Civile à l'Étranger », « Neige et Montagne (pour les garanties : Responsabilité Civile, Défense et Recours) » Mutuaide Assistance transférera votre appel à l'Assureur Groupama Paris Val de Loire, qui vous répondra.

Pour la garantie « Amiable Assurance Juridique Achats », Mutuaide Assistance transférera votre appel à l'Assureur Société Française de Protection Juridique, qui se chargera de vous répondre.

Les prestations sont fournies par l'Assureur dans les conditions et selon les modalités prévues dans les notices d'information Garanties d'assistance en inclusion – carte Premium et Garanties d'assurance en inclusion – carte Premium.

1.2.3 Tarification – Modalités de paiement et de modification

Vos garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Standard sont gratuites.

Vos garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Premium sont comprises dans la cotisation mensuelle au titre de la carte Premium (facturée conformément aux conditions tarifaires Orange Bank en vigueur).

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

Si des modifications sont apportées aux garanties d'assurance et d'assistance liées à la carte Standard ou à la carte Premium, Orange Bank vous en informera 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez résilier votre carte sans frais avant la date d'application des changements. Si vous ne demandez pas la résiliation de votre carte dans ce délai, cela signifie que vous acceptez les modifications.

1.2.4 Information importante

Vous devez prendre connaissance des notices d'information relatives aux garanties d'assistance et d'assurance liées à la carte Standard ou à la carte Premium (notice d'information Garanties d'assistance en inclusion - carte Standard ou carte Premium et notice d'information Garanties d'assurance en inclusion – carte Standard ou carte Premium), notamment concernant les garanties, les exclusions, leurs modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir pour déclarer un sinistre. Toute réticence ou fausse déclaration portant sur des éléments constitutifs du risque ou du sinistre dont vous avez connaissance vous expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance de garanties, réductions d'indemnités ou nullité de votre adhésion.

1.2.5 Prise d'effet et Durée des garanties d'assistance et d'assurances liées à la carte Standard ou à la carte Premium – Résiliation

Prise d'effet et durée des assurances

Vous bénéficiez des garanties à compter de la commande de la carte Standard ou de la carte Premium, ou dès le renouvellement de cette carte, et pendant sa durée de validité. Toutefois, la déclaration de perte ou de vol de la carte ne suspend pas les garanties.

Résiliation des assurances

Les assurances sont résiliées de plein droit :

- en cas de retrait total d'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 résiliation du Contrat d'assistance ou 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 vos garanties à partir de la date d'effet de ladite résiliation. Orange Bank vous en informera au plus tard 2 mois avant la date de prise d'effet de la résiliation ;
- à la résiliation de votre carte bancaire.

1.3. Le paiement mobile

(Sous réserve de souscription d'une carte bancaire, et de compatibilité des équipements. Voir informations sur orangebank.fr)

1.3.1 Caractéristiques du produit – Modalités de fonctionnement et d'exécution

Présentation du service de paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de réaliser des paiements sans contact en point de vente depuis votre smartphone. Votre enfant titulaire d'une carte Plus² peut bénéficier du service de paiement mobile sous conditions d'âge, selon les conditions d'utilisation Google Pay et Apple Pay³. Les règles de fonctionnement de ce service, décrites dans les conditions générales d'utilisation du paiement mobile s'appliqueront alors à lui. Toutefois, les actions prévues ci-après et portant sur l'opposition (blocage définitif), le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées, le

² Sous réserve de disponibilité

³ Apple Pay est une marque déposée d'Apple Inc. Google Pay est une marque déposée de Google Inc

blocage du service de paiement mobile resteront de la responsabilité du parent.

En point de vente, le service de paiement mobile est doté de données de sécurité personnalisées permettant de faire vos achats auprès de commerçants, prestataires de service ou automates équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) sans contact. Les conditions d'acceptation du service de paiement mobile peuvent évoluer en fonction des technologies ou des réglementations.

À l'étranger, vous pouvez réaliser un paiement mobile auprès des commerçants disposant de terminaux de paiement électronique affichant la marque Mastercard et compatibles avec la technologie NFC. Cette possibilité peut cependant être limitée ou exclue dans certains pays.

Le paiement mobile est réservé à des fins personnelles et non professionnelles. Vous ne devez pas en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

Conditions préalables à l'utilisation du service

Le service de paiement mobile est émis en France métropolitaine et dans les Départements et Régions d'Outre-Mer⁴. Pour en bénéficier, vous devez être titulaire d'une carte bancaire émise par Orange Bank, télécharger l'application mobile GBanque sur votre mobile et être équipés :

- d'un mobile Android⁵ 7.0 (ou supérieur)
- d'un iPhone 6⁶ ou supérieur disposant d'iOS 12 ou supérieur et disposer d'un identifiant Apple⁶ connecté à un compte iCloud⁶ (www.icloud.com)

Et respecter les conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile pendant toute sa durée d'utilisation.

Règles générales du service

■ Pour Android

À la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'Orange Bank. Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, vous réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile GBanque ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Google Pay (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte bancaire). Dans ce dernier cas, un code à usage unique vous sera envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque. Vous acceptez également les conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte auquel la carte bancaire est rattachée peut consulter à tout moment

les conditions générales d'utilisation depuis le site gbanque.com.

Vous n'avez pas besoin de l'application Google Pay pour utiliser les fonctionnalités de paiement de Google Pay à travers votre application GBanque. Il vous reste à saisir votre code confidentiel Android ou à vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale à chaque fois que votre smartphone vous le demande. Vous pouvez payer avec votre smartphone ou avec des objets connectés de type Wear OS.

Votre code personnel pour déverrouiller votre téléphone pour les paiements mobile est différent du code PIN de votre carte SIM, ainsi que du code confidentiel de votre carte bancaire. Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons d'utiliser des codes différents.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte auquel la carte bancaire est rattachée.

■ Pour iOS

À la suite de l'activation du service de paiement mobile, un SMS sera envoyé sur le numéro de mobile renseigné auprès d'Orange Bank.

Dans certains cas, l'activation du service de paiement mobile nécessitera une vérification supplémentaire, qui sera faite sur le numéro de smartphone renseigné auprès d'Orange Bank.

Assurez-vous que les informations que vous avez données à Orange Bank sont exactes et à jour lors de l'activation du service de paiement mobile, pour vous permettre d'utiliser le service conformément aux conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur. Orange Bank se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations que vous avez transmises et peut, à tout moment, réclamer un document supplémentaire pour bien vérifier vos nom et adresse.

L'activation du service de paiement mobile peut s'effectuer directement à partir de l'application mobile GBanque ou bien en enregistrant votre carte bancaire Mastercard dans l'application Apple Wallet (soit en la scannant, soit en saisissant les informations de la carte bancaire). Dans ce dernier cas, un code à usage unique peut vous être envoyé par SMS pour terminer l'activation. L'activation suppose que vous soyez préalablement et inconditionnellement d'accord avec les Conditions générales d'utilisation de l'application mobile GBanque. Vous acceptez également les Conditions générales d'utilisation du service de paiement mobile.

Une fois le service de paiement mobile activé, le titulaire du compte sur lequel la carte bancaire est rattachée peut consulter à tout moment les conditions générales d'utilisation depuis le site orangebank.fr.

Enfin, vous devez connecter l'application mobile GBanque au service Apple Pay⁶, disponible sur les iPhones compatibles. Il ne vous reste plus qu'à saisir votre code confidentiel Apple ou à vous identifier avec la fonction « Touch ID »⁶ ou « Face ID »⁶ chaque fois que l'application mobile GBanque vous le demande.

Le service de paiement mobile peut, selon ses modalités d'utilisation, faire l'objet de frais et être soumis à des plafonds, seuils et modalités indiqués dans les conditions tarifaires ou sur le site orangebank.fr. Ces frais seront prélevés sur le compte auquel la carte bancaire est

⁴ Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, à l'exclusion de Saint Barthelemy et Saint Martin.

⁵ Android est une marque déposée de Google Inc.

⁶ Apple, Apple Pay, Apple Wallet, Apple Watch, App Store, iCloud, iOS, iPhone, Touch ID et Face ID sont des marques déposées d'Apple Inc. Apple Pay fonctionne avec l'iPhone 6

(ou supérieur) en magasin, au sein des apps et sur les sites web dans Safari ; avec l'Apple Watch en magasin et au sein des apps (nécessite un iPhone 6 ou supérieur). Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105.

rattachée.

Vos achats par paiement mobile

Le service de paiement mobile vous permet de régler vos achats de biens ou de prestations de services auprès des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques compatibles, sur Internet et sur les applications mobiles compatibles. Les opérations de paiement sont réalisées selon les conditions et les procédures des commerçants.

■ **Pour Android**

Pour réaliser un paiement, il vous est demandé de vous identifier, en saisissant votre code confidentiel Android ou avec le schéma de déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

Pour certains paiements de petit montant, vous devez simplement allumer l’écran de votre smartphone. Les montants des transactions sont instantanément débités du compte auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction en présentant votre smartphone devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Si cela vous est demandé, il suffit alors de saisir votre code confidentiel Android ou de vous identifier avec le schéma de déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale. Dès ce moment, l’ordre de paiement devient irrévocable. Vous ne pouvez pas l’annuler une fois qu’Orange Bank a accusé réception de l’ordre de paiement du commerçant.

■ **Pour iOS**

Les montants des transactions sont instantanément débités du compte auquel la carte bancaire est rattachée.

Vous donnez votre accord pour un paiement mobile après avoir pris connaissance du montant de la transaction, en présentant votre iPhone devant le terminal de paiement électronique du commerçant. Il suffit alors de vous identifier via Touch ID⁶, Face ID⁶ ou de saisir votre code confidentiel Apple. Dès ce moment, l’ordre de paiement devient irrévocable. Vous ne pouvez pas l’annuler une fois qu’Orange Bank a accusé réception de l’ordre de paiement du commerçant.

Pour toute transaction sur internet ou au sein d’une application mobile, vous donnez votre consentement pour réaliser une opération de paiement en fournissant les informations demandées.

Chaque transaction fait l’objet d’une demande d’autorisation auprès d’Orange Bank. Si le commerçant n’est pas en mesure de réaliser une telle demande (parce que son équipement n’est pas connecté par exemple), la transaction ne pourra aboutir.

Le service de paiement mobile peut ne pas être accepté chez certains commerçants qui exigent la présentation d’une carte de paiement pour la livraison du bien ou la fourniture d’un service.

1.3.2 Tarification – Modalités de paiement et de modification

Le service de paiement mobile Orange Bank est gratuit.

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

- par courrier : frais d’affranchissement selon le tarif en vigueur
- par téléphone : coût de communication variable selon l’opérateur
- par internet : accès gratuit, hors coût de communication variable selon l’opérateur

Les autres conditions financières sont précisées dans les conditions tarifaires.

Si nous apportons des modifications aux conditions du service de paiement mobile (y compris financières), nous en informerons le titulaire du compte Orange Bank 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si le titulaire du compte Orange Bank n’est pas d’accord, il peut résilier la carte bancaire sans frais avant la date d’application des changements. S’il ne demande pas la résiliation de la carte bancaire dans ce délai, cela signifie qu’il accepte les modifications.

1.3.3 Risques particuliers

La sécurité de votre mobile

■ **Pour Android**

Vous devez prendre garde à votre smartphone sur lequel est installé le service paiement mobile et prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Android, le schéma de déverrouillage, l’empreinte digitale ou la reconnaissance faciale, ainsi que vos identifiant et code d’accès à l’application mobile GBanque permettant d’accéder au service de paiement mobile. Vous devez donc tenir absolument secret votre code confidentiel Android et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code confidentiel Android si le TPE ou l’automate vous le demande.

■ **Pour iOS**

Vous devez prendre garde à votre iPhone sur lequel est installé le service paiement mobile et prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver votre code confidentiel Apple ainsi que vos identifiant et code d’accès à l’application mobile GBanque permettant d’accéder au service de paiement mobile. Vous devez donc tenir absolument secret votre code confidentiel Apple et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Vous devez composer votre code confidentiel Apple si le TPE ou l’automate vous le demande.

L’opposition (blocage définitif)

Dès que vous avez connaissance de la perte, du vol, du détournement de votre smartphone ou de toute utilisation frauduleuse de votre service de paiement mobile ou des données liées à son utilisation, vous devez faire opposition immédiatement en nous indiquant le motif, afin que nous puissions prendre toutes les mesures nécessaires pour bloquer définitivement votre service de paiement mobile (voir les modalités dans les conditions générales d’utilisation du service de paiement mobile sur Android et sur iOS).

La mise en opposition de votre paiement mobile passe par la mise en opposition de votre carte bancaire, dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

Le blocage temporaire

Si vous n’êtes pas certain d’avoir perdu votre smartphone, vous pouvez désactiver temporairement le service de paiement mobile depuis votre application GBanque puis l’activer à nouveau si vous retrouvez votre smartphone.

Dès l’instant où vous considérez que votre smartphone est définitivement perdu, vous êtes invité à faire opposition selon les modalités précisées ci-dessus pour pouvoir activer le service sur un nouveau smartphone.

Le remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Il vous appartient de vérifier la régularité des opérations de paiement débitées de votre compte.

Dans tous les cas, vous devez contester l’opération auprès de nous le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai maximum de 13 mois pour les opérations réalisées dans l’Espace Économique Européen ou de 100 jours pour les autres opérations. Ce délai court

à compter de la date de débit de l'opération de paiement contestée sur le compte sur lequel fonctionne le paiement mobile. Vous devez nous adresser votre contestation par écrit. Vous pouvez notamment le faire via votre application mobile GBanque ou sur votre espace client avec le conseiller virtuel Djingo⁷. Nous pouvons vous demander de nous fournir tous les éléments nécessaires à l'examen de votre contestation.

Les opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de votre smartphone avant la demande d'opposition sont à votre charge dans la limite de 50 €. Toutefois votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée dans l'Espace Économique Européen (hors Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy) sans utilisation des données de sécurité. De même, si vous ne pouviez pas vous rendre compte de la perte ou du vol de votre smartphone avant le paiement, ou encore en cas de contrefaçon ou de détournement frauduleux de votre service de paiement mobile ou de ses données, votre responsabilité n'est pas engagée.

Les opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage, sont à notre charge.

En cas de négligence grave (notamment si vous avez tardé à faire opposition), de faute intentionnelle ou d'agissement frauduleux de votre part, toutes les opérations non autorisées sont à votre charge, sans limitation de montant. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès d'Orange Bank.

Toute fausse déclaration est passible de sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif du service de paiement mobile peut également entraîner la résiliation du service.

Blocage du service de paiement mobile

Orange Bank peut bloquer, restreindre ou annuler à tout moment l'utilisation du service de paiement mobile pour l'une des raisons suivantes :

- suspicion d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de paiement mobile
- protection de la sécurité du service de paiement mobile
- contrainte légale
- perte ou vol de votre smartphone

Orange Bank mettra en œuvre les moyens nécessaires pour vous informer en cas de blocage, de restriction ou d'annulation de votre service de paiement mobile, sauf si le fait de vous en informer compromet des mesures de sécurité ou serait illégal. Orange Bank s'engage également à débloquer le service dès que les raisons qui ont causé son interruption auront disparu.

Enfin, Orange Bank a le droit de refuser une transaction réalisée par paiement mobile si :

- le compte auquel la carte bancaire est rattachée ne dispose pas des sommes suffisantes pour payer le montant de la transaction
- vous agissez en violation des conditions générales d'utilisation
- votre smartphone associé au compte auquel la carte bancaire est rattachée est déclaré perdu ou volé
- une transaction est considérée comme illégale ou suspecte
- un tribunal, la loi, Orange Bank ou tout autre entité demande à Orange Bank de refuser la transaction, en cas d'erreurs, de pannes, de refus des commerçants, des organismes de traitement des paiements, des réseaux bancaires ou des

systèmes de paiement, ou encore si la transaction concerne des jeux d'argent non approuvés par les commerçants.

En cas de refus d'une transaction, vous serez prévenu le plus tôt possible, en tout état de cause, dans un délai d'un jour ouvrable, ainsi que des motifs de ce refus (sous réserve que cette information ne compromette pas la sécurité du système ou ne soit pas illégale). Dans la foulée, vous serez informé de la marche à suivre pour contester le refus. Vous pouvez également contacter Orange Bank pour obtenir ces informations. Même en cas de refus d'une transaction, les conditions générales continuent de s'appliquer et Orange Bank continue d'assurer le service de paiement mobile.

1.3.4 Durée du contrat – Droit de résiliation – Pénalités éventuelles

Durée du contrat

La durée de validité du service de paiement mobile est la même que celle de la carte bancaire. Le service de paiement mobile prend fin automatiquement à la résiliation de celle-ci.

Résiliation par le titulaire

Vous pouvez résilier le service de paiement mobile à tout moment par simple demande à Orange Bank, avec un préavis de 30 jours.

Suppression du service par Orange Bank

Orange Bank peut supprimer, de plein droit et sans délai, le service de paiement mobile dans les cas suivants :

- si vous ne respectez pas les conditions générales
- si vous ne payez pas l'intégralité des transactions effectuées (et des frais éventuellement associés) après une relance restée sans réponse
- si Orange Bank n'a plus le droit d'émettre des paiements mobiles
- si vous n'utilisez pas le service de paiement mobile pendant 12 mois consécutifs
- en cas de décès
- en cas d'utilisation frauduleuse ou illégale de votre service de paiement mobile

Dans ces cas, le service sera immédiatement bloqué.

Outre les cas prévus ci-dessus, Orange Bank peut également supprimer le service sans motif avec un préavis de deux mois.

En cas de résiliation du service de paiement mobile, vous en serez informé dans les plus brefs délais si Orange Bank est autorisé à le faire, sauf si le fait de vous en informer compromettrait des mesures de sécurité légitimes ou serait illégal. Si votre service de paiement mobile est annulé ou résilié, Orange Bank le bloquera immédiatement afin que le service de paiement mobile ne puisse plus être utilisé.

En cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menace pour la sécurité, nous pouvons être amenés à vous contacter par tout moyen approprié.

1.3.5 Modalités de conclusion du contrat – Droit de rétractation

Si l'offre vous convient, vous devez l'accepter en signant électroniquement les conditions particulières (le document qui reprend vos informations personnelles et les produits que vous avez choisis), après avoir pris connaissance de l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle. Ces conditions particulières forment avec les conditions générales et tarifaires votre contrat. Sur demande de votre part, nous pouvons vous communiquer un exemplaire papier du contrat.

⁷ Djingo est un conseiller virtuel disponible 24heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis l'application mobile GBanque

Votre éligibilité à ce service sera étudiée dès que vous l'activerez dans votre espace client. Votre service de paiement mobile ne sera activé qu'après notre accord.

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

2.2. Protection des données personnelles

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

- vous conseiller et vous accompagner dans le parcours de souscription
- vous fournir les produits et services souscrits ;
- délivrer et gérer vos produits et services, comme vos moyens de paiement
- traiter les demandes exprimées dans le cadre de l'usage des produits et services souscrits
- organiser des opérations de marketing direct et animations commerciales
- organiser des études d'opinion et de satisfaction ainsi que des études statistiques
- établir des profils individualisés (scorings) qui ne produisent pas d'effets juridiques à votre égard avec l'aide des algorithmes pour mesurer votre intérêt pour nos produits et services, les améliorer et vous proposer des offres complémentaires, promotionnelles qui vous correspondent
- gérer nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement
- établir des profils individualisés (scorings) pour prédire et évaluer notamment les risques liées à l'octroi d'un crédit et l'ouverture d'un compte. Ces scorings sont susceptibles de produire des effets juridiques à votre égard
- protéger la Banque contre les risques de la fraude, de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

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.

Nous vous recommandons également de consulter

- nos politiques de protection des données personnelles disponibles en ligne sur la page « Données personnelles » de notre site officiel d'Orange Bank (orangebank.fr)
- notre notice des cookies disponible, en ligne, sur la page « Cookies » du site Orange Bank orangebank.fr

Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos questions sur le traitement de vos Données personnelles. Vous pourrez, si vous le souhaitez, faire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site (www.cnil.fr).

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.

Par exemple, Orange Bank peut vous communiquer, sous forme dématérialisée, certains documents ou informations relatifs à votre compte et ses fonctionnalités ou vous avertir de la mise à disposition de documents ou informations dans votre espace client. C'est pourquoi, pour des raisons de sécurité, il est conseillé de ne pas donner accès à sa messagerie et à son téléphone mobile à d'autres personnes.

En outre, en cas de soupçon de fraude, de fraude réelle ou de menaces pour la sécurité, Orange Bank peut également être amené à vous contacter par tout moyen approprié.

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 la souscription.

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

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.

Contactez votre conseiller

Votre conseiller virtuel disponible 24/7 est votre premier interlocuteur. Contactez-le sur le chat de votre application mobile GBanque. 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 transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

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 transmettons une réponse au plus tard dans les 20 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

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 :**
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.

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

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).