



COMPTE SUR LIVRET

CONDITIONS GÉNÉRALES

Conditions applicables au 01/09/2022. Orange Bank attire l'attention de ses clients sur les messages figurant dans les relevés de compte ou éventuellement adressés dans l'espace client, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

I. LE COMPTE SUR LIVRET

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux Comptes Sur Livret ouverts dans les livres d'Orange Bank

Article 1 - Ouverture et fonctionnement

Le Compte Sur Livret (CSL) est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts.

Toute personne physique capable et majeure peut ouvrir un CSL. Le CSL peut être ouvert au nom de deux personnes sous forme d'un compte joint, auquel cas il fonctionne sous la signature de l'un ou de l'autre des titulaires. Le CSL peut être ouvert à un mineur, dans ce cas le Représentant Légal signe la convention d'ouverture. L'ouverture et le fonctionnement de ce compte sont gratuits. Un montant de 10 € est requis à l'ouverture. Dans le cas où le client est titulaire d'un compte bancaire Orange Bank, celui-ci autorise expressément Orange Bank à effectuer un virement de 10 € de son compte bancaire vers son CSL. Ce montant est également le minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé. Aucun plafond de dépôt n'est fixé. Chaque opération doit être d'un montant minimum de 10 €.

Les opérations possibles sont les suivantes :

■ Au crédit du compte

- virement(s) ponctuel(s) interne(s) ou externe(s) en provenance d'un compte du titulaire ou d'un tiers,
- virement(s) permanent(s) en provenance d'un compte du titulaire ou d'un tiers ouvert dans les livres d'Orange Bank,
- remise(s) de chèque(s) bancaire(s) ou postal (aux) émis à l'ordre du titulaire et endossé(s) par le titulaire. Le montant de la remise est porté au crédit du CSL à l'issue du délai de traitement et sous réserve d'encaissement.

■ Au débit du compte

- Virements, par ordre exprès, au crédit d'un compte bancaire du titulaire ou d'un tiers.

Article 2 - Droit de rétractation

Le(s) titulaire(s) dispose(nt) d'un délai de 14 jours à compter de sa (leur) signature pour exercer son (leur) droit de rétractation. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Si le(s) titulaire(s) souhaite(nt) exercer son (leur) droit de rétractation, il(s) doit (doivent) le notifier à Orange Bank notamment par lettre recommandée avec accusé de réception à Orange Bank, Service Clientèle, TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9, sur papier libre en suivant, par exemple, le modèle de lettre mentionnée ci-après : « Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse), déclare renoncer à la Convention que j'avais conclue le (date) avec Orange Bank ». (Date et signature). Orange Bank restitue alors au Client le solde créditeur éventuel figurant au(x) compte(s) sous réserve du dénouement des opérations en cours. Toute somme due par le Client produira intérêt au taux conventionnel et continuera éventuellement à produire intérêt après la dénonciation jusqu'au complet paiement dans les conditions prévues pour la clôture du compte (cf. Article 4).

Passé le délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée par le Client selon les modalités prévues à l'article 4.1.

Article 3 - Rémunération

Le taux annuel avant impôt est fixé librement par Orange Bank et peut dépendre des conditions de souscription. Il est susceptible de varier à tout moment. Le titulaire sera informé des modifications par tout moyen (relevés de

compte, Internet...). En outre, le titulaire pourra prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne auprès des Conseillers Groupama/Gan ou Agents Généraux Gan Assurances.

Les versements produisent intérêts à partir du 1^{er} jour de la quinzaine qui suit l'opération. Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente. Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre et sont portés au crédit du Compte Sur Livret le 1^{er} jour ouvré du mois de janvier suivant.

■ Fiscalité des intérêts*

Les intérêts versés aux personnes physiques résidentes de France sont soumis, lors de leur versement, à un prélèvement forfaitaire non libératoire (ci-après "PFNL") au taux de 12,8%. Ce prélèvement constitue un acompte d'impôt sur le revenu imputable sur l'impôt dû l'année suivante. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (ci-après "RFR") de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL.

L'année suivant celle de leur versement, les intérêts sont soumis au prélèvement forfaitaire unique (ci-après « PFU ») au taux de 12,8% et aux prélèvements sociaux au taux de 17,2%. Les contribuables appartenant à un foyer fiscal dont le revenu fiscal de référence (RFR) de l'avant-dernière année est inférieur à 25 000 euros pour les contribuables célibataires, divorcés ou veufs et à 50 000 euros pour les contribuables soumis à une imposition commune peuvent demander à être dispensés du PFNL. Cette dispense n'étant pas reconductible d'une année sur l'autre, chaque année, une nouvelle demande de dispense devra être transmise à Orange Bank au plus tard à la date fixée par la réglementation en vigueur. Lorsque le Client souscrit un produit Orange Bank pour la première fois après cette date, la demande de dispense pourra être formulée à cette occasion.

Par exception, lors de sa déclaration d'impôt sur le revenu et au plus tard avant l'expiration de la date limite de dépôt de cette déclaration, le contribuable a la possibilité d'opter pour l'imposition des intérêts au barème progressif de l'impôt sur le revenu. L'option est globale et porte sur l'ensemble des revenus, gains nets, profits et créances entrant dans le champ d'application du PFU.

* Conditions en vigueur au 21/06/2021, susceptibles de modifications à tout moment à l'initiative des Pouvoirs Publics.

Article 4 - Clôture

Il est ouvert pour une durée indéterminée.

■ 4.1 Clôture par le titulaire

Le titulaire peut à tout moment clôturer le Compte Sur Livret.

■ 4.2 Clôture par Orange Bank

Le Compte Sur Livret peut être clôturé par Orange Bank en respectant un préavis de 30 jours, ou d'office dans deux cas :

- en cas de comportement gravement répréhensible du client,
- lorsque le solde du compte est inférieur à 10 €.

Article 5 : Compte Sur Livret inactif

Le Compte Sur Livret est soumis aux dispositions de la loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence et de ses textes d'application, et notamment aux articles L. 312-19, L. 312-20 et R. 312-19 à R. 312-22 du Code monétaire et financier.

■ 5.1 Le Compte Sur Livret sera considéré comme inactif :

(i) soit à l'issue d'une période de cinq ans, si les deux conditions suivantes sont remplies :

- le compte n'a enregistré aucune opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions),
- le titulaire, son représentant légal ou son mandataire ne s'est pas manifesté auprès de la Banque, sous quelle que forme que ce soit et n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de la Banque.

Lorsque les sommes déposées sur le compte sont indisponibles pendant une certaine période en vertu de

dispositions légales, de stipulations contractuelles ou de l'existence d'une sûreté conventionnelle, la période de cinq ans commence à courir au terme de la période d'indisponibilité.

(ii) soit à l'issue d'une période de douze mois, si le titulaire est décédé et qu'aucun de ses ayants droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits. A cet effet, la Banque consulte chaque année, dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et des conditions réglementaires, les données figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques et relatives au décès des personnes inscrites.

■ **5.2 La Banque est tenue de transférer les dépôts et avoirs inscrits sur le Compte sur Livret inactif à la Caisse des dépôts et consignations (CDC), à l'issue d'un délai de :**

(i) dix ans à compter de la date de la dernière opération (hors inscription d'intérêts ou débit de frais et commissions), ou à compter de la date de la dernière manifestation du titulaire du compte, de son représentant légal ou de son mandataire, ou à compter du terme de la période d'indisponibilité ; étant précisé que la date la plus récente sera retenue ;

(ii) trois ans après la date du décès du titulaire.

Six mois avant l'expiration du délai mentionné au 5.2.i, la Banque informera, par tout moyen, le titulaire, son représentant légal ou son mandataire de la mise en œuvre du dispositif ci-dessus.

■ **5.3. Ce transfert entraîne la clôture du Compte sur Livret inactif, nonobstant toute stipulation contractuelle contraire.**

Les dépôts et avoirs inscrits sur le compte bancaire sont déposés à la CDC, après clôture dudit compte, dans les trois mois suivant l'expiration des délais de dix ans ou de trois ans précités. Les dépôts et avoirs libellés en devises étrangères sont convertis en euros par la Banque préalablement à leur dépôt à la CDC et déposés à la CDC, en euros et nets des frais perçus au profit d'un tiers pour la conversion.

■ **5.4. La Banque publie, chaque année, dans son rapport annuel ou sur tout autre document durable, le nombre de comptes déposés, ainsi que le montant total des dépôts.**

■ **5.5. Les sommes déposées à la Caisse des dépôts et consignations, qui n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou leurs ayants droit, sont acquises à l'Etat à l'issue d'un délai de :**

(i) vingt ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 5.2. i) ci-dessus,

(ii) vingt-sept ans à compter de la date de leur dépôt à la CDC s'il est intervenu en application du 5.2. ii) ci-dessus.

Jusqu'à l'expiration de ces délais, les sommes déposées à la CDC sont détenues par celle-ci pour le compte du titulaire ou de ses ayants droit. Pendant cette période, la Banque est tenue de conserver les informations et documents relatifs au solde du compte à la date du dépôt à la CDC, à la computation des délais d'inactivité et au régime d'imposition applicable, ainsi que les informations et documents permettant d'identifier le titulaire ou ses ayants droit ; étant précisé que ces éléments peuvent être communiqués à la CDC sur demande.

Le montant des sommes versées par la CDC à son titulaire ne peut être inférieur au montant des sommes déposées à la CDC, diminué, le cas échéant des versements partiels effectués par la CDC en application du 5.5.i et 5.5.ii.

La CDC organise, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la publicité appropriée de l'identité des titulaires de compte dont les avoirs ont fait l'objet d'un dépôt à la CDC, afin de permettre à ces personnes ou à leurs ayants droit de percevoir les sommes qui ont été ainsi déposées et qui leur sont dues.

Le titulaire et ses ayants droit devront communiquer à la CDC les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

Le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession pour laquelle il a été mandaté obtient sur sa demande auprès de la CDC la communication des informations détenues par celle-ci ainsi que le versement des sommes déposées, à charge pour lui de les restituer aux ayants droit du titulaire du compte.

Article 6 - Secret professionnel – 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.

Par ailleurs Orange Bank peut communiquer certaines informations couvertes par le secret bancaire :

☒ aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) du Groupe Groupama, dûment mandatés par Orange Bank, ainsi qu'avec leurs salariés agissant dans le cadre de ce mandat, aux fins de rémunération et d'identification du Client en tant que client « Banque ». Si le Client ne souhaite pas faire l'objet de cette dérogation, il doit en informer Orange Bank par lettre simple.

☒ ainsi qu'à ses prestataires de services, et notamment les prestataires de services de paiement dans le cadre de la récupération de fonds au sens de l'article L133-21 du Code Monétaire et Financier, à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrat, dans le strict besoin de la prestation et pour assurer le bon fonctionnement des produits et services souscrits.

■ Protection des données personnelles

Orange Bank s'engage, dans le cadre de ses activités à :

- respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment le Règlement européen n°2016/679/ UE du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et la Loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée,
- assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles concernant le Client, ainsi qu'à respecter sa vie privée.

En tant que responsable de traitement des données, Orange Bank :

- Met en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens du traitement qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que seules les données nécessaires au regard de chaque finalité spécifique du traitement seront traitées.
- Prend des mesures appropriées pour fournir au Client de manière transparente, compréhensible et aisément accessible les modalités d'exercice de vos droits informatique et libertés et les détails des traitements que nous mettons en œuvre.
- Traite vos données personnelles pour des finalités précises, explicites, légitimes et notamment pour :
 - la souscription et l'exécution de votre contrat ;
 - la prévention de la fraude ;
 - la gestion de nos risques, le recouvrement ou la cession de nos créances et la gestion des incidents de paiement ;
 - l'assurance des droits de la défense en justice et la gestion du contentieux

Orange Bank peut traiter vos données personnelles à des fins de prospection commerciale.

Orange Bank vous proposer une vaste gamme de produits et services financiers ou assurantiels et en tant qu'entreprise, peut vous informer des produits ou services qu'elle fournit ou promet. Dans ce contexte, elle peut être amenée à utiliser vos données personnelles, et en particulier vos données de contact, pour vous faire parvenir des communications de nature commerciale. Concrètement, cela signifie que vous pouvez être contacté par exemple dans les cas suivants :

- à propos de sur certains produits pour lesquels vous avez montré un intérêt (par exemple en effectuant une demande de documentation ou en effectuant une simulation de produit) ;
- lorsque Orange Bank lance sur de nouveaux produits, services ou offres promotionnelles analogues à ceux que vous avez déjà souscrits ;
- lorsque vous avez entamé un processus de souscription à un produit ou service et n'avez pas mené ce processus à son terme.

Dans le cadre de cette prospection, Orange Bank peut vous contacter par les moyens traditionnels, tels que le téléphone, la lettre simple ou par communication électronique (email, SMS, MMS, ou notifications push). Elle ne le fera toutefois que dans les cas où vous avez marqué votre accord à ce sujet ou dans les conditions prévues par l'article L. 34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques lorsque cette prospection concerne des produits et services analogues à ceux que vous détenez déjà.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale en cliquant sur les liens prévus à cet effet dans les emails et SMS ou en vous adressant au Délégué à la protection des données d'Orange Bank par email à l'adresse dpo@orangebank.com. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale ou en faisant la demande par mail

à l'adresse précitée.

Une politique de protection des données personnelles a été établie, pour vous donner plus d'informations sur les conditions dans lesquelles Orange Bank traite vos informations personnelles. Elle est directement accessible et consultable depuis la page « Données personnelles » sur le site gbanque.com. Il est recommandé de la lire attentivement et d'en conserver une copie. Cette politique s'applique uniformément à tous les produits et services qu'Orange Bank propose.

Nous vous réservons le droit de modifier ou d'adapter nos mesures de sécurité et de protection des données notamment en raison d'évolutions technologiques, techniques ou réglementaires. Dans ce contexte nous pouvons donc être amenés à modifier les termes de cette politique. Si nous venions à apporter des modifications importantes à cette politique de protection des données personnelles, vous en seriez informés par le biais de notre site internet ou de votre application le cas échéant et vous pourrez directement prendre connaissance de la dernière version.

Transfert de données à caractère personnel vers l'étranger

Les données personnelles du Client, traitées dans le cadre de sa relation avec Orange Bank, peuvent faire l'objet d'un transfert dans un pays en zone Europe ou hors de la zone Europe. Hors de la zone Europe, des règles spécifiques de protection et de sécurité ont été mises en place par la profession bancaire afin de garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données. Vous pouvez consulter la notice d'information disponible sur le site ww.fbf.fr

Dans ce cas, Orange Bank prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et ses partenaires pour garantir un niveau de protection adéquat des données du Client et ce conformément à la réglementation applicable. Les sous-traitants et partenaires d'Orange Bank sont liés à Orange Bank par des contrats comportant des "clauses contractuelles types" de la Commission européenne ou des règles contraignantes d'entreprise.

Certaines données sont susceptibles d'être traitées en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, nous prenons les dispositions nécessaires avec nos sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce, conformément à la réglementation applicable. Nos sous-traitants et partenaires sont soit:

- situés dans un pays disposant d'une législation offrant une protection adéquate ;
- signataires des « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ;
- soumis à des Règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules – BCR) approuvées par les autorités de contrôle.

Droits informatiques et libertés

Conformément à la législation nationale et européenne relative à la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité sur vos informations personnelles.

Dans les conditions prévues par la loi, vous pouvez également demander la limitation des traitements vous concernant ainsi que nous communiquer des directives sur le sort de vos données en cas de décès. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent, sous réserve de justifier de votre identité, être exercés à tout moment par voie électronique à dpo@orangebank.com ou par courrier postal à : Délégué à la protection des données d'Orange Bank - 67 rue Robespierre - 93107 Montreuil Cedex.

Exercice du droit d'accès et de rectification aux fichiers nationaux du secteur bancaire

Vous avez également un droit d'accès et de rectification sur d'autres fichiers qui vous concernent.

- Le fichier FICOBA : ce fichier recense les comptes de toute nature (bancaires, d'épargne...). Dès que vous ouvrez un compte, il est inscrit au FICOBA et vous en êtes informé. Seules les personnes habilitées peuvent consulter ce fichier. Votre droit d'accès s'exerce directement auprès du centre des impôts de votre domicile (données d'identification) ou indirectement auprès de la CNIL (nature et identification des comptes).

Les fichiers de la Banque de France :

- Le fichier FICP : le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux découverts bancaires et aux crédits aux particuliers. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant l'octroi d'un crédit, l'octroi d'un découvert autorisé de plus d'un mois ou la reconduction d'un crédit renouvelable.
- Le fichier FCC qui comporte 2 volets : - Le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux impayés sur chèque et aux interdictions judiciaires. Ce fichier est systématiquement consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'un chéquier.
- Le fichier FCC CB : le fichier des incidents de chèques recense les informations sur les incidents de paiement caractérisés liés aux retraits de carte pour usage abusif. Ce fichier peut être consulté par les établissements de crédit avant la délivrance d'une carte bancaire.

Vous pouvez vérifier si vous êtes inscrit sur ces fichiers de deux façons : demande par courrier auprès de la Banque de France ou directement au guichet d'une succursale de la Banque de France. La régularisation de l'incident de paiement vaut radiation de ces fichiers.

Article 7 - Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Orange Bank, notamment en raison des dispositions législatives et réglementaires organisant la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme est tenue d'identifier son Client ainsi que ses mandataires et de recueillir toutes informations ou tous justificatifs qui lui paraissent pertinents que cela soit relatif à la connaissance et l'actualisation de l'identité, de la résidence, de la situation professionnelle et financière ou sur des opérations présentant, en raison de leur montant ou de leur nature, un caractère incohérent ou inhabituel eu égard aux modalités de fonctionnement habituelles du compte.

À ce titre, le Client s'engage envers Orange Bank, pendant toute la durée de la présente Convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement,
- à mettre à jour les informations de connaissances clients à la demande d'Orange Bank,
- à lui communiquer, à première demande, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation patrimoniale, financière ou personnelle, ou aux conditions d'une opération initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

À défaut de quoi Orange Bank se réserve la possibilité de refuser d'effectuer une opération sous certaines conditions et/ou de rompre la relation conformément aux dispositions de la présente Convention.

Pour certaines des opérations du Client (au crédit ou au débit de son compte), Orange Bank pourra exiger un justificatif et le cas échéant des informations complémentaires avant de la réaliser. Si le Client ne les fournit pas à Orange Bank ou si le justificatif n'était pas suffisant, Orange Bank pourrait non seulement refuser l'opération mais également mettre fin à la relation commerciale.

Article 8 - Garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par Orange Bank sur le Compte Sur Livret sont couverts par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. Le formulaire joint en annexe fournit des informations générales sur la protection des dépôts. En outre, une plaquette d'information est disponible sur le site internet du FGDR (www.garantiedesdepots.com), sur celui d'Orange Bank (www.gbanque.com) ou auprès de votre conseiller.

Article 9 - Modification des Conditions générales

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente convention sera applicable dès son entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

Orange Bank se réserve le droit d'apporter des modifications substantielles aux conditions du contrat qui pourront être portées à la connaissance du client par tout moyen. Ces modifications seront appliquées un mois après leur notification si le client n'a pas dénoncé la convention avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 10 - Réclamations – médiation

Nous nous engageons à vous apporter une solution. Nous avons le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Votre premier interlocuteur : le Service Clientèle

Pour formuler un mécontentement ou pour toute autre question, nous vous invitons à contacter le Service Clientèle :

- par chat avec votre conseiller virtuel disponible 24/7, depuis l'application mobile GBanque ou à partir de l'espace client Internet accessible depuis gbanque.com
- par téléphone : 01 43 60 01 52 (appel non surtaxé),
- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes » ,
- par courrier : Orange Bank - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Le Service Clientèle accusera aussitôt réception de votre demande, et vous apportera une réponse précise dans les meilleurs délais.

Pour tout mécontentement relatif à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte, retrait, ...), nous vous transmettons une réponse, par courrier ou par mail, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons échappant à notre contrôle, nous vous préviendrons. En tout état de cause, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation relative à l'un de vos services de

paiement.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Dans un deuxième temps : le Service Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par le Service Clientèle, vous pouvez vous adresser au Service Réclamations :

- par mail : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Mes demandes »,
- par courrier : Orange Bank – Service Réclamations - TSA 10948 - 92896 NANTERRE CEDEX 9.

Si une réponse ne peut vous être apportée dans les 5 jours ouvrés à la date de réception de votre demande, le Service Réclamations s'engage à accuser réception de votre demande dans les 5 jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans les 30 jours ouvrés.

Pour tout mécontentement lié à un service de paiement (prélèvement, virement, paiement par carte ou mobile, retrait, ...), nous vous répondons, par mail ou par courrier, au plus vite et au plus tard 15 jours ouvrables après la réception de votre demande.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut vous être donnée dans les 15 jours ouvrables pour des raisons qui échapperaient à notre contrôle, nous vous préviendrons.

Dans tous les cas, pour une demande liée à l'un de vos services de paiement, vous recevrez une réponse définitive au plus tard 35 jours ouvrables après sa réception.

Pour tout mécontentement relatif à tout autre sujet, nous vous transmettrons une réponse au plus tard dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

En dernier recours : le Médiateur auprès de la FBF

Si vous restez en désaccord avec la réponse ou la solution apportée, en dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la FBF :

- par Internet sur le site www.lemediateur.fbf.fr
- par courrier : CS151 - 75422 Paris cedex 9

Si votre litige porte sur les produits d'assurance, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance :

- par Internet sur le site www.mediation-assurance.org
- par courrier : Médiation de l'Assurance – TSA 50110 75441 PARIS CEDEX 09

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 Internet www.gbanque.com ou sur simple demande auprès du Service Clientèle.

II. RELEVÉ DE COMPTE

Orange Bank met gratuitement à la disposition du titulaire du Compte Sur Livret et/ou de son Représentant Légal si le titulaire est mineur un relevé de compte mensuel, sous format électronique ou papier, si le Compte Sur Compte Sur Livret enregistré des opérations au cours du mois de référence et a minima une fois par an en début d'année.

Si le client ne détient pas déjà un autre compte ou livret d'épargne ouvert dans les livres de la banque, il recevra son relevé de compte sous format électronique par défaut. Ce mode de réception vaudra pour le Compte Sur Livret et pour tous les comptes ouverts ultérieurement. Si le client détient déjà un autre compte ou livret ouvert dans les livres de la banque à cette date, le mode de réception de son (ses) relevé(s) de compte actuel(s) sera maintenu, sauf avis contraire du titulaire et/ou du Représentant Légal si le titulaire est mineur.

Article 11 - Relevés de compte électroniques

Le relevé de compte sous format électronique (au format PDF) est à disposition dans l'Espace Client du titulaire du Compte Sur Livret et/ou de son Représentant Légal si le titulaire est mineur sur le site Internet www.gbanque.com. Chacun de ces relevés pourra être consulté, téléchargé et imprimé à tout moment pendant une période de 10 ans à compter de sa mise à disposition sur le site Internet. Après la clôture du Compte Sur Livret, le titulaire et/ou le Représentant Légal si le titulaire est mineur ne pourra(ont) plus consulter ces relevés de compte en ligne. Le titulaire et/ou le Représentant Légal si le titulaire est mineur devra(ont) donc procéder à leur sauvegarde avant la résiliation effective du Compte Sur Livret. Néanmoins, le titulaire et/ou le Représentant Légal si le titulaire est mineur pourra quand même en demander la communication à Orange Bank selon les modalités et délais prévus dans la section III.

Article 12 - Relevés de compte papiers

Le titulaire du Compte Sur Livret et/ou le Représentant Légal si le titulaire est mineur reçoit à son domicile un relevé de compte papier s'il a choisi ce mode de réception. Les relevés de compte mensuels sont également disponibles gratuitement sous format électronique (au format PDF) dans l'Espace Client du titulaire du Compte Sur Livret et/ou de son Représentant Légal si le titulaire est mineur sur le site Internet www.gbanque.com. La banque se réserve le droit de proposer l'interruption de l'envoi du relevé de compte au format papier. Le titulaire du Compte Sur Livret et/ou son Représentant Légal si le titulaire est mineur en sera(ont) informé(s) un mois avant l'interruption. Le titulaire et/ou son Représentant Légal si le titulaire est mineur pourra(ont) s'y opposer ou revenir à tout moment à un envoi papier du relevé de compte. Il suffira d'adresser une demande par écrit à la banque. À la demande du titulaire et/ou du Représentant Légal si le titulaire est mineur, l'envoi du relevé de compte papier pourra être interrompu via l'Espace Client sur le site Internet www.gbanque.com sous réserve qu'il(s) n'ait(aient) effectué aucune autre demande de changement de mode de réception des relevés de compte au cours des 30 derniers jours. L'interruption de l'envoi du relevé de compte sur support papier vaut pour le Compte Sur Livret et tout autre compte éventuel du titulaire.

Le titulaire et/ou le Représentant Légal si le titulaire est mineur pourra(ont) à tout moment revenir à un envoi papier de(s) relevé(s) de compte par simple demande sur papier libre. La demande du client sera prise en compte pour la prochaine date habituelle d'envoi/mise à disposition du relevé de compte, si elle est traitée avant les cinq derniers jours ouvrés du mois. À défaut, elle ne sera prise en compte que le mois suivant. En tout état de cause, un client qui a interrompu la réception des relevés de compte papier pourra quand même recevoir gratuitement à tout moment un exemplaire papier de son dernier relevé de compte s'il en fait expressément la demande auprès d'Orange Bank.

III. MOYENS D'ACCÈS AUTOMATISÉS À DISTANCE

Le Client est également invité à se reporter aux dispositions des articles 11 et 12 des présentes conditions générales. A moins que cela ne soit incompatible avec le contrat conclu ou avec le service fourni, le Client peut s'opposer à l'utilisation du support dématérialisé à n'importe quel moment de la relation contractuelle.

Article 13 - Objet du service et opérations

Le client dispose d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance lui permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer le Compte Sur Livret ouvert chez Orange Bank.

Ce service comprend l'accès : par téléphone (Audiotel), par l'application mobile GBanque⁽¹⁾, par Internet.

- Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant (sous réserve de disponibilité du service) :
 - de connaître par l'intermédiaire d'un serveur vocal la situation du Compte Sur Livret ouvert chez Orange Bank,
 - d'avoir accès à des Conseillers de la Banque.
- L'application mobile GBanque⁽¹⁾ est un service de banque accessible depuis un téléphone portable compatible Internet Mobile avec une version à jour des systèmes d'exploitation Android et AIOS ; après téléchargement d'une application spécifique. Il permet notamment au client d'Orange Bank de :
 - consulter la situation de son ou ses comptes ouverts chez Orange Bank (solde et mouvements de son ou de ses comptes, possibilité de visualiser le solde provisoire de son ou ses comptes),
 - émettre des ordres de virements : virements internes ou virements externes sur des RIB enregistrés au préalable, dans la limite d'un plafond global par compte et par jour pour l'ensemble des canaux à distance,
 - disposer de tout autre service susceptible d'être mis en place

Les conditions de fonctionnement sont définies dans les conditions générales de l'application mobile GBanque.

L'espace client est également accessible depuis le site www.gbanque.com par un navigateur Internet depuis un ordinateur après une première connexion à la nouvelle application mobile GBanque. Chaque nouvelle connexion à l'espace client devra être validée par le Client depuis l'application mobile GBanque. L'espace client permet notamment au Client d'Orange Bank de :

- découverte des offres de la banque,
- consultation du Compte Sur Livret.

A noter : à compter du 1^{er} septembre 2022 :

- le Client dispose d'un nouvel espace client internet, accessible depuis gbanque.com.
- l'ancien espace client internet permet un accès en simple consultation aux produits et services bancaires et disparaîtra définitivement en décembre 2022.

Orange Bank attire l'attention de ses Clients sur les messages éventuellement adressés dans l'espace client, ainsi que sur les documents qui y sont joints. Ils sont susceptibles de contenir notamment des informations légales et réglementaires, des informations sur l'évolution des produits et services proposés par Orange Bank, ainsi que sur les tarifs et leurs évolutions.

Après la clôture du compte bancaire, le Client ne peut plus accéder à son espace client. Néanmoins, il peut demander à Orange Bank, par mail ou par courrier, de lui communiquer les documents précontractuels et contractuels, qui avaient été mis à sa disposition dans son espace client, pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. Pour les autres documents, il peut en demander la communication à Orange Bank pendant une durée de 5 ans à compter de leur mise à disposition dans l'espace client.

Article 14 - Accès au service

L'accès au service est possible :

- à partir d'un téléphone à touches pour le service Audiotel¹ en composant le 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
 - en France métropolitaine : facturation selon les tarifs en vigueur de chaque opérateur,
 - de l'étranger : selon la tarification d'un appel international en vigueur.
- via l'application mobile GBanque : ce type d'accès nécessite un téléphone mobile compatible avec une version à jour des systèmes d'exploitation Android ou iOS et le téléchargement d'une application spécifique.
- via un navigateur Internet : sur www.gbanque.com après une première connexion à la nouvelle application mobile GBanque.

L'accès au service via l'application mobile GBanque ou via Internet nécessite que le Client titulaire du compte ait indiqué à Orange Bank un numéro de téléphone mobile propre au titulaire du compte ou, le cas échéant, à chacun, individuellement, des titulaires des comptes.

Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Bank de tout changement de son numéro de téléphone mobile. S'il a renseigné plusieurs numéros de téléphone mobile à Orange Bank, le dernier numéro actualisé auprès d'Orange Bank sera par défaut considéré comme étant attribué personnellement au Client.

En cas d'utilisation de technologies biométriques de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette, le Client s'engage à n'enregistrer que des données biométriques qui lui sont propres. Il ne saurait tenir Orange Bank d'aucune charge ou responsabilité des conséquences dommageables éventuelles découlant de la bonne ou mauvaise utilisation, du détournement ou de la défaillance de solutions d'authentification biométriques choisies par lui.

Il est de l'intérêt du Client d'informer Orange Bank au plus vite de tout événement le privant de l'accès à son téléphone mobile, notamment en cas de perte ou de vol, de changement de son numéro, de résiliation de son abonnement téléphonique.

Le Client fait son affaire personnelle de son forfait téléphonique, de son accès à Internet (notamment choix d'un fournisseur d'accès/opérateur mobile) et des bons fonctionnement et sécurisation de son équipement informatique/téléphone mobile/tablette.

Article 15 - Sécurité et responsabilité

■ 15.1 - Outils personnels d'identification

Pour assurer la confidentialité d'accès aux informations, l'accès aux services d'Orange Bank par l'application mobile GBanque, par Internet ainsi qu'au Serveur Vocal Interactif Audiotel¹, la réalisation de certaines actions ou transactions sensibles, n'est possible que par une authentification forte grâce à vos outils personnels d'identification :

¹ Sous réserve de disponibilité du service.

- un identifiant Client de 8 chiffres, remis au Client par Orange Bank dans le Dossier de bienvenue,
- un code d'accès de 6 chiffres, défini par le Client, et qu'il peut modifier à tout moment depuis son application mobile GBanque,
- Dans certains cas, un code temporaire à 9 chiffres, reçu par SMS, utilisé pour activer un téléphone mobile comme terminal de confiance (en le saisissant une fois dans l'application mobile GBanque, pour chaque appareil différent).
- Dans certains cas, notamment si le Client ne détient pas de smartphone et/ou n'a pas enregistré de terminal de confiance, un code à usage unique de six chiffres reçus par SMS par le Client pour la réalisation de certaines opérations sensibles, comme par exemple l'ajout de bénéficiaires.
- Si son mobile est compatible, le Client peut préférer valider certaines opérations et se connecter ultérieurement en utilisant des fonctionnalités de reconnaissance biométrique.

Ces outils personnels d'identification sont confidentiels. Il est donc dans l'intérêt du Client de les tenir secret et de ne les communiquer à quiconque. Et, si le Client utilise les solutions biométriques de son mobile, il doit veiller à ce que son mobile ne « reconnaisse » que lui : il ne doit pas enregistrer, par exemple, les empreintes ou le visage de ses proches.

Le Client peut s'adresser à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de son choix.

Leur intervention n'est pas subordonnée à l'existence de relations contractuelles entre eux et Orange Bank.

Il est donc recommandé au Client de s'assurer de la bonne gestion par ces prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement de ses outils personnels d'identification, de son compte de paiement ou tout autre compte auquel il leur donnerait accès et de leur capacité à en limiter tout usage frauduleux ou malveillant.

Avant toute diffusion de ses outils personnels d'identification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, Orange Bank recommande ainsi a minima au Client de consulter au préalable le registre des entités dûment agréées, enregistrées auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ou de toute autre autorité européenne compétente.

Le cas échéant, en diffusant ses outils personnels d'identification à un prestataire de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, le Client libère Orange Bank de son obligation au secret professionnel envers ces derniers et consent à ce que ses données personnelles soient traitées selon les standards et/ou conditions générales d'utilisation mis en œuvre par ces prestataires.

Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses outils personnels d'identification et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Par mesure de sécurité, la liaison à l'espace sécurisé d'Orange Bank sur Internet est refusée après composition de trois codes d'accès erronés.

En cas d'oubli ou de perte, le Client peut demander un code de déblocage qui lui permettra de réinitialiser son code d'accès, en cliquant sur le lien « code d'accès oublié ? » sur la page de connexion de son espace client. .

Le Client peut à tout moment modifier son code d'accès depuis son application mobile GBanque.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son code d'accès, le Client doit en informer sans tarder Orange Bank aux fins de blocage. Il lui appartient dès lors de modifier dans les plus brefs délais son code d'accès depuis son application mobile GBanque

Sécurité du code d'accès :

- Ne pas enregistrer le code d'accès sur le terminal.
- **Ne pas utiliser le même code partout** : par exemple, un code de déverrouillage pour le smartphone, un autre pour la carte SIM, un autre pour le code secret de la Carte et encore un autre pour le code d'accès pour Orange Bank.

- Si le Client pense que quelqu'un connaît ou utilise son code d'accès sans son autorisation, il doit prévenir Orange Bank le plus rapidement possible, et il doit le **changer**. Orange Bank recommande ainsi au Client de modifier immédiatement son code d'accès depuis son application mobile GBanque afin de rendre l'ancien inutilisable.
- **En cas de vol ou perte de votre mobile**, le Client doit en informer Orange Bank le plus vite possible.

■ 15.2 - Code secret de validation des opérations sensibles

L'accès à l'espace client internet accessible depuis gbanque.com nécessite de saisir son identifiant sur le navigateur et ensuite de réaliser une authentification forte dans l'application mobile GBanque (avec son code secret ou par reconnaissance biométrique si elle est disponible et activée, sur un terminal de confiance).

La réalisation d'opérations sensibles telles que l'ajout d'un bénéficiaire de confiance (pour pouvoir faire ultérieurement des virements) nécessite une nouvelle authentification forte dans l'application mobile GBanque.

La modification du code secret et la révocation d'un terminal de confiance s'effectue dans l'application mobile GBanque et nécessite la saisie d'un code à usage unique envoyé par SMS vers le client.

Un client qui ne peut pas utiliser une application mobile Gbanque sur un terminal de confiance doit appeler le service client Orange Bank au téléphone ; ce dernier procède à une authentification du client lors de la mise en relation par une série de questions secrètes plus l'envoi d'un code à usage unique envoyé par SMS au client. Si le client veut réaliser des opérations sensibles avec le conseiller, ce dernier sera amené à renvoyer un nouveau code à usage unique par SMS pour confirmer les opérations.

■ 15.3 - Responsabilité

Orange Bank s'engage à prendre toute mesure de nature à assurer le fonctionnement des services automatisés à distance dans des conditions optimales, la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées, dans la limite de l'état actuel des connaissances techniques.

Orange Bank n'est pas responsable du transport des données, de la qualité, de la disponibilité des réseaux de télécommunication, des pratiques et solutions technologiques mises en œuvre ou niveaux de sécurité assurés par les prestataires de services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, notamment, de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant chez Orange Bank ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses services télématiques, ou encore de défaut de fourniture de courant électrique. Orange Bank n'est pas non plus responsable des solutions de reconnaissance biométrique du mobile du Client, des solutions et standards mis en œuvre par les agrégateurs ou initiateurs de paiement et de manière générale, de tout dysfonctionnement ou erreur dont le Client est responsable.

La responsabilité d'Orange Bank ne pourra être engagée en cas :

- d'erreur de manipulation de la part du Client,
- d'interruption de service due à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunication,
- d'interruption due à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance,
- de la non-réception d'un message du fait de la saturation de la mémoire du téléphone de l'abonné, du fait que ledit téléphone n'est pas en service ou du fait de la défaillance du téléphone du Client.

Pour des raisons de sécurité, Orange Bank peut être amenée à suspendre ces différents services.

Article 16 - Preuve des opérations

■ 16.1 - Internet – L'application mobile GBanque ⁽¹⁾

Toutes les opérations effectuées depuis un terminal de confiance dans l'espace client sont considérées comme étant réalisées avec le consentement du Client. Ses ordres sont enregistrés systématiquement et de manière inaltérable (c'est-à-dire qui en garantit la fiabilité et l'intégrité) sur des supports informatiques qui ont la valeur d'un écrit au sens de la loi. Ils sont la preuve de ses opérations enregistrées, sauf preuve contraire que le Client peut rapporter. Ils sont conservés pendant une durée conforme à la réglementation en vigueur et pourront être utilisés en cas de litige.

■ 16.2 - Service Clientèle

Le Client peut passer ses instructions et ses ordres au cours d'une conversation téléphonique² avec un collaborateur du Service Clientèle, en s'authentifiant selon les procédures communiquées par la banque (authentification forte). 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 enregistrements téléphoniques sont susceptibles d'être réécoutés durant une période de 6 mois.

■ 16.3 - Opposabilité

Conformément à l'article 1356 du Code civil, ces conditions de preuve ne créent pas de présomption irréfragable au profit de l'une des Parties, chaque Partie restant libre d'apporter toute preuve contraire dont le bien-fondé s'appréciera au regard de la fiabilité des solutions techniques, de la réglementation et de la jurisprudence en vigueur. Le Client sera réputé avoir approuvé les opérations ou souscriptions réalisées sur ses comptes en vertu de ses ordres et portées à sa connaissance par les relevés de compte, à défaut d'avoir formulé une réclamation suivant les délais et formalités prévus aux Conditions générales Banque au quotidien Orange Bank avec Groupama et selon les conditions de droit commun.

■ 16.4 - Courrier électroniques

Le Client peut communiquer avec Orange Bank par courrier électronique, selon les modalités indiquées par Orange Bank. Il lui appartient de vérifier les paramètres de sa messagerie électronique pour permettre l'envoi ou la réception de courriers électroniques et/ou de pièces jointes. En tout état de cause, tout message électronique étant susceptible d'altération, de falsification ou d'interception, Orange Bank n'est pas responsable du transport de l'information par courrier électronique.

⁽¹⁾ Pour accéder au service, vous devez utiliser un téléphone et une offre de téléphonie mobile compatibles à l'Internet Mobile.

² Certaines opérations demandées au Service Clientèle peuvent être facturées, conformément aux Conditions tarifaires.

ANNEXE I
FORMULAIRE TYPE CONCERNANT LES INFORMATIONS À FOURNIR AUX DÉPOSANTS

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
La protection des dépôts effectués auprès d'Orange Bank est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1)
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (1)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit:	Sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation :	Euros
Correspondant:	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone: 01-58-18-38-08 Courriel: contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR: http://www.garantiedesdepots.fr/
Accusé de réception par le déposant (5) :	L'acceptation des conditions générales matérialisée par la signature des conditions particulières ou l'information prévue par l'article 10 de l'arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts vaut accusé-réception

Informations complémentaires :

(1) Limite générale de la protection : si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) Principaux cas particuliers : les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité

professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et les livrets d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) Indemnisation : le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception ;
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(4) Autres informations importantes : le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

(5) Accusé de réception : lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

Réf. 60097-092022

Édition : septembre 2022

Les produits et services bancaires d'Orange Bank peuvent être commercialisés par des entités du groupe Groupama Gan agissant en qualité d'intermédiaires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement d'Orange Bank.

Orange Bank - S.A. au capital de 1 152 775 712 € - 67, rue Robespierre - 93107 Montreuil cedex - 572 043 800 RCS Bobigny. Immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 006 369 - www.gbanque.com

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 Paris cedex 9.