

## CONDITIONS TARIFAIRES

des produits et services proposés par Orange Bank

Applicables au 1<sup>er</sup> Avril 2017

### EXTRAIT STANDARD DES TARIFS\*

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

Liste des services	Prix en Euros
Abonnement à des services de banque à distance (Internet) <sup>(1)</sup>	<b>GRATUIT</b> Hors coût du fournisseur d'accès Internet
Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS	13,00 € par an permettant de recevoir des alertes en nombre illimité
Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat	42,00 € par an
Cotisation carte de paiement internationale à débit différé	48,00 € par an
Cotisation carte de paiement à autorisation systématique	29,60 € par an
Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale)	<b>GRATUIT</b>
Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)	Par Internet : <b>GRATUIT</b> <sup>(1)</sup> Par téléphone, courrier, e-mail ou fax : 5,00 € <sup>(2)</sup>
Paiement d'un prélèvement SEPA	Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : <b>GRATUIT</b> Frais par paiement d'un prélèvement : <b>GRATUIT</b>
Commission d'intervention	8,00 € par opération, avec un plafond de 80,00 € par mois
Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement <sup>(3)</sup>	24,00 € par an
Frais de tenue de compte	<b>GRATUIT</b>

Pour toute demande adressée par le client par courrier ou par fax, les frais d'envoi correspondants sont à sa charge.

\* Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur Internet un extrait standard des tarifs. (1) Hors coûts de connexion facturés par l'opérateur téléphonique. Pour accéder au service mobile GBanque, vous devez utiliser un téléphone et une offre de téléphonie mobile compatibles à l'Internet Mobile. (2) Frais inclus dans la cotisation des formules bancaires Astréa, Astréa Plus, Astréa Épargne et Astréa Jeunes et dans celle de la Solution Alternative de Paiements. Exonération pour les clients mineurs, les détenteurs du Service Bancaire de Base. (3) Assurance souscrite auprès de Mutuaide Assistance et SFPJ (Société Française de Protection Juridique).

**Pour formuler un mécontentement, vous pouvez contacter le Service Clientèle d'Orange Bank :**

- **par téléphone** : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h\*,
- **par mail** : connectez-vous à votre espace client sécurisé puis cliquez sur la rubrique « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque »,
- **par courrier** : Orange Bank - Service Clientèle - TSA 56792 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

\*Coût et horaires applicables en France métropolitaine

**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 « Je contacte un conseiller » et sélectionnez le produit « Banque », puis objet « Mécontentement ou désaccord »,
- **par courrier** : Orange Bank - Service Réclamations TSA 56792 - 95939 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX.

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.

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

- **par Internet** : sur le site [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr),
- **par courrier** : CS151 - 75422 Paris cedex 9.

Lorsque le litige porte sur les services d'investissement, vous pouvez également saisir le Médiateur de l'AMF :

- **par Internet** : sur le site [amf-france.org](http://amf-france.org),
- **par courrier** : 17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Les produits et services bancaires 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, SA au capital de 220 825 712 euros – 67 rue Robespierre 93107 Montreuil Cedex – 572 043 800 RCS Bobigny – immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 006 369 – [www.gbanque.com](http://www.gbanque.com). Avril 2017